

• PAUL COUDRET •

DEMAIN
J'ARRÊTE
DE PAYER TROP
D'ASSURANCES
• *Comment bien s'assurer* •

• COLLECTION DEMAIN J'ARRÊTE •



JOURNAL DE GENÈVE
— 1826 —



Sommaire

1. Un exemple en guise d'introduction...	11
Chacun cherche à se protéger	13
Depuis la nuit des temps	15
Un pour tous et tous pour un	18
Les besoins des Suisses en assurances	19
Le conseil et l'information font évoluer l'assurance	21
Le conseiller doit être proche de l'assuré	22
2. Le risque et le rôle du conseiller	27
Le risque a plusieurs sens	27
Le conseiller est un guide parmi les risques	28
Les catégories de l'assurance et des risques	30
Les stratégies pour gérer le risque	34
A propos du calcul des primes	35
Des rabais en veux-tu en voilà	37
De l'importance de choisir un conseiller	38
Quelques trucs pour sélectionner un conseiller	40
Un professionnalisme impalpable	44
Le check-up pour voir globalement sa situation	46
Comment se fait ce check-up ?	50
Le check-up, et après ?	52
3. Les assurances choses et la responsabilité civile	57
De l'importance des conditions générales	58
Les différentes catégories de risque	59
Le ménage, oui, mais quel ménage ?	64
Déterminer le montant à assurer	65
Le calcul des primes	66
La sous-assurance et la prime	68
L'assurance responsabilité civile du particulier et du chef de famille	72
Deux notions de la responsabilité	73
Les besoins couverts	74
Comment faire agir sa RC ?	76
L'assurance de construction et du propriétaire	78
Nos amies les bêtes	82
L'assurance des objets de valeur	84

4. Les assurances véhicules et motocycles	87
Une RC sous conditions	88
Une assurance RC à la tête du client	89
Une échelle individuelle des risques	90
Des critères matériels d'appréciation	92
Des critères humains	93
Une affaire de respectabilité	94
L'assurance casco	96
Pour se distinguer, le service	98
L'assurance occupant accident	99
En guise de résumé	102
Le système du bonus/malus	102
L'exemple du Help Point de la Zurich	106
Comment et quand peut-on résilier son assurance-automobile ?	108
L'assurance juridique, d'assistance et de voyage	108
5. Les assurances sociales et l'assurance maladie	113
L'assurance maladie	119
De quoi est faite la prime ?	121
Comment payer moins d'assurance maladie ?	122
Savoir examiner les assurances complémentaires	125
Le choix d'une forme particulière d'assurance	126
Les prestations obligatoires de base	128
6. L'assurance-vie, la prévoyance liée et la bancassurance	131
L'assurance-vie concerne d'abord la vie	132
Il y a une multitude d'assurances-vie	133
Le capital est à verser sous la forme d'une prime	136
La prime doit être expliquée à l'assuré	138
La prime est annuelle ou unique	141
Le fisc et la prime unique	143
Le fisc et le preneur d'assurance-vie	145
Une assurance-vie adaptée aux besoins	147
La formule du prêt sur police	149
La police de prévoyance, ou le pilier 3A	150
La formule de la bancassurance	152
Une conclusion en dix questions	155



Chapitre 1

Un exemple en guise d'introduction

Un voyant rouge s'est allumé en bas du tableau de bord. Surchauffe du moteur... Il a ralenti. De toute façon, il n'allait pas loin. Il aurait le temps d'appeler un contrôleur du TCS quand il serait sur le parking de la grande surface. La fumée blanche qui a commencé à s'infiltrer dans l'habitacle l'a quand même inquiété. Il a ouvert la fenêtre et prié le ciel pour que la voiture ne rende pas l'âme sur cette bretelle de l'autoroute.

Sur le parking, il attendait le verdict de l'homme en jaune, penché sur son moteur d'où sortait une odeur de caoutchouc brûlé:

– Une fouine! Je m'en doutais, c'est l'époque... Il n'y a rien à faire. Il faut changer tous les cables d'arrivée au radiateur. Elle s'est fait les dents dessus. Regardez... C'est tout frais!

Il s'est approché et s'est penché sur le moteur. Ses yeux ont suivi la direction que lui indiquait l'index du contrôleur du TCS. Sur le morceau de durit, il y avait comme des égratignures. Ou plutôt des griffures. Et, quand on pressait sur la matière, on voyait bien les minuscules fentes par lesquelles l'eau du radiateur avait pu facilement s'écouler. Rien de spectaculaire. Mais cela avait suffi pour saboter la mécanique. Encore heureux que le moteur n'ait pas complètement brûlé. Il a entendu la voix du contrôleur:

– Vous êtes rentré tard hier soir ? Au début du printemps, quand elles commencent à sortir, les fouines cherchent souvent de la

chaleur. Un moteur qui vient de chauffer, c'est idéal. Elles adorent. Elles s'y glissent et viennent se blottir contre les pièces encore chaudes. Pour passer le temps, elles mordillent tout ce qui est à leur portée. Vous avez eu de la chance, j'ai déjà vu des câbles de frein sur lesquels elles s'étaient mises en appétit. Pas beau à voir!

Il a demandé naïvement s'il n'y avait rien à faire contre:

– Rien du tout! Vous pouvez toujours essayer le coup de la Swatch® dans le moteur. Il paraît que ça marche parfois. Vous savez, le bruit des aiguilles qui tournent... On dit que les vibrations font fuir ces bestioles. Invérifiable! Mais toutes les idées fumeuses qu'on essaie de vous vendre pour éviter leurs dégâts ne servent à rien. Ce qu'il faut, c'est être assuré. Vous l'êtes ?

Bonne question! Il y réfléchissait dans le taxi qui le ramenait chez lui. Sa voiture avait été remorquée par le contrôleur du TCS au garage. La facture du garagiste s'élèvera bien à quelques centaines de francs. Pas de problèmes pour les frais d'assistance du TCS: il se rappelait avoir renouvelé le contrat de couverture de ce genre de problèmes quelques semaines en arrière. Était-il assuré contre les vagabondages de ces petites bestioles ? Il allait falloir vérifier immédiatement, appeler son assureur.

Mais où donc pouvait-il avoir rangé ses documents d'assurance ? Sa femme devait bien le savoir, encore que... ce genre de papier, c'est plutôt lui qui s'en occupait. Avec son sens inné du rangement, ce devait encore être enfoui dans un tiroir quelconque. Et ce conseiller en assurances, celui dont l'entreprise avait de si belles enseignes sur la place de la Gare, comment s'appelait-il déjà ? Il ne l'avait vu qu'une ou deux fois, juste

pour signer la police assurance de l'auto. Il lui avait bien sûr demandé ce qui pouvait être le plus simple, le plus facile à comprendre. Il avait signé un contrat, reçu un wagon de documentation sur laquelle il avait jeté un oeil plutôt distrait: les conditions générales ne l'avaient jamais vraiment excité comme lecture. Et il s'était contenté, année après année, de régler les factures. Comme genre de relation avec son assureur, c'était assez mince.

A tous les coups, les morsures de la fouine, c'était pour sa poche...

Evidemment, on était un samedi. Il regarda sa montre: cette histoire l'avait mis en retard. Il ne serait jamais à l'heure pour le déjeuner. Et il avait oublié de téléphoner. Elle ne croirait jamais qu'une fouine avait décidé de se chauffer contre le radiateur du break. De si gentils animaux. Tu parles! Il eut une rage contre le rongeur et souhaita les voir tous empaillés dans les musées d'histoire naturelle du pays. Il mit la main dans sa poche à la recherche de son portefeuille pour payer le chauffeur de taxi. Heureusement, il avait gardé un petit bout de la durit mordillée par le rongeur. Pour montrer aux gosses.

N'empêche, entre la voiture au garage et cet assureur dont il ne savait même plus où il avait mis les papiers, le week-end était mal parti.

Chacun cherche à se protéger

Cette mésaventure est arrivée il y a quelques années à l'auteur de ces lignes. Elle pourrait survenir à chacun d'entre nous. Du moins, aux possesseurs d'un véhicule automobile. Et, en plus, la morsure d'une fouine peut entraîner un accident de la circulation si, comme le raconte ce contrôleur du TCS, le rongeur s'attaque aux câbles de frein.

Or, selon les statistiques du Centre d'information de l'Association suisse d'assurances (Infas), les accidents de la circulation sont particulièrement dangereux. En 1995, ils ont coûté la vie à 692 personnes et ont entraîné des blessures diverses pour 28'759 autres personnes dont 2633 enfants. Ces chiffres restent malheureusement assez stables depuis plusieurs années.

Chacun de ces événements a impliqué des prestations d'assurances qui ne se sont pas limitées à cette catégorie de risques. On peut ainsi évoquer les 89'098 accidents qui ont fait l'objet d'un constat de police et donc d'un avis à l'une ou l'autre des compagnies d'assurance-choses suisses; les 245'000 personnes qui ont eu un accident sportif; les 50'000 qui ont chuté sur les pistes de ski, les 1460 vols à l'arraché, les 9502 vols de voitures de tourisme ou encore les 67'064 vols avec effraction.

Toujours selon ces statistiques, toutes les compagnies d'assurances suisses ont reçu en 1995 trois millions de déclarations de sinistres. Elles ont dû payer 15 milliards de francs pour en couvrir les conséquences financières. Soit 2143 francs par habitant! Là encore, ces chiffres restent stables dans le temps selon les données publiées chaque année par l'Infas.

Chacun d'entre nous souhaite pourtant avoir la plus grande sécurité possible. Chacun aimerait bien être à l'abri de ces dangers, mais aussi et en général de tous ceux qui peuvent arriver chaque jour. Chacun d'entre nous veut en fait se protéger contre une multitude d'incidents ou d'accidents qui peuvent arriver n'importe quand et n'importe où. La morsure d'une fouine dans un câble de moteur représente certes un incident à la limite du tragi-comique. Il pourrait tout aussi très mal se terminer.

Cette morsure est un risque. C'est-à-dire, selon les explications des statisticiens, la probabilité qu'un événement survienne, dommageable ou non, grave ou non, et avec des conséquences éventuelles sur la vie, la santé, l'intégrité corporelle ou les biens des personnes, des collectivités ou des organisations qui sont touchées.

L'assurance est en fait née de ce besoin inné de protection qu'ont les gens. Pour reprendre la définition qu'en donne un statisticien allemand, Alfred Manes, «elle est la couverture mutuelle d'un besoin d'argent aléatoire, mais estimable d'avance, dont sont menacées d'égale manière une multitude d'entités économiques».

Depuis la nuit des temps

Depuis la nuit des temps, les hommes ont voulu se protéger contre les conséquences économiques et physiques des risques auxquels ils pouvaient être confrontés. Ainsi, un document atteste que deux mille ans avant Jésus-Christ et sous le règne d'Hammourabi, prince de Babylone, des caravaniers avaient convenu d'assumer en commun un éventuel dommage subi par l'un d'eux du fait d'un acte de brigandage ou d'un accident.

Dans les légions romaines, par ailleurs, il existait des caisses prévoyant pour les soldats des prestations en cas de transfert dans une autre garnison ou de licenciement du service militaire. Bien sûr, l'assurance en tant que telle n'existait pas à cette époque. Mais on voit qu'il y avait déjà des embryons de structures mutuelles pour se protéger contre le vol, l'accident ou la perte d'emploi.

Historiquement, l'assurance proprement dite est née des transactions commerciales maritimes qui se sont développées au Moyen-Age dans le bassin méditerranéen. Elle vient du besoin qu'avaient

les bailleurs de fonds des armateurs de garantir, d'une manière ou d'une autre, que leurs prêts pourraient être remboursés, y compris en cas de naufrage des navires marchands concernés.

C'est ce système qui donna naissance à l'assurance maritime. Des organisations de commerçants acceptèrent de garantir la valeur des navires et de leurs cargaisons en cas de perte contre le paiement d'une somme fixée à l'avance. Le contrat qui réglait les détails de cette transaction s'appelait déjà une police.

Hier comme aujourd'hui, la «police» est alors le document qui constate l'existence d'un contrat d'assurance. Etymologiquement, ce mot dérive du grec et du latin et signifie qu'il s'agit d'une preuve, d'une pièce justificative. La plus ancienne police conservée jusqu'à nos jours date de 1347 et concerne précisément une assurance maritime conclue à Gênes en Italie.

Plus près de nous, l'assurance suisse s'est vraiment développée au 19^{ème} siècle, notamment à la suite de l'incendie de Glaris en 1861. C'est aussi de cette époque que datent les fondations des principales compagnies d'assurances suisses: la Rentenanstalt en 1857, l'Helvetia en 1858, la Bâloise en 1864, la Suisse en 1869...

Aujourd'hui, cette industrie financière est florissante. Selon l'Office fédéral de la Statistique, la centaine de compagnies enregistrées en Suisse emploient 65'000 personnes (1,8% environ de la main-d'oeuvre). Chaque employé y a une productivité de 89'000 francs: c'est autant que chacun des 151'000 travailleurs de l'industrie des machines. Et cette branche économique représente une valeur ajoutée de 5,8 milliards de francs (1,7% du produit intérieur brut national).



Un pour tous et tous pour un

L'industrie de l'assurance est la forme la plus élaborée de la prévention des événements qui peuvent se produire. Elle est la forme ultime du caractère essentiel de l'assurance: la mutualité. On peut certes vouloir prévenir les risques d'une façon individuelle, naturelle, consensuelle ou technique. C'est dans ce sens qu'on peut interpréter la prévention en matière d'accidents, les mesures techniques dans la construction d'un bâtiment, les prescriptions de sécurité ou encore les mesures de protection sociale collective.

Mais toutes les mesures possibles ne pourront jamais faire autre chose que prévenir des dommages isolés ou en diminuer les conséquences. Les assurances symbolisent donc un dicton très simple: «Un pour tous, tous pour un!» Derrière cette valeur morale, il y a une réalité: celui qui est épargné par le malheur fournit une aide à ceux qui sont frappés par le destin ou l'adversité.

Les compagnies d'assurances sont nées de ce constat. Elles synthétisent l'idée d'une association entre tous ceux qui sont menacés par un danger ou un risque de même nature. Aujourd'hui, ces risques vont de l'accident sous toutes ses formes à la protection juridique, c'est-à-dire à la couverture financière des dépenses occasionnées par l'assistance juridique offerte à une personne qui veut faire reconnaître ses droits, en passant par l'incendie, les risques de transport, le vol, la grêle, les dégâts d'eau, etc.

Tout, absolument tout, peut être assuré. Les propositions modernes de couverture des risques peuvent aboutir à des milliers, voire des millions de combinaisons selon les demandes personnelles, les caractéristiques de la personne assurée et de ses besoins. Cette couverture concernera l'intérêt économique qu'a une personne de sortir indemne financièrement d'une situation qu'elle craint.

Mais l'assurance ne concerne pas seulement ce qui est désagréable. Elle concerne aussi l'intérêt de voir se réaliser un événement souhaité. Pour que l'assurance déploie ses effets, il faut que cet événement crée un besoin d'argent. Mais il ne doit pas entraîner un enrichissement de son bénéficiaire. Et, bien évidemment, la réalisation du risque doit être fortuite, c'est-à-dire qu'elle doit être laissée au hasard.

Par exemple, un accident automobile ne doit rien au hasard. Il n'est en général pas indépendant de la façon dont le conducteur se comporte. Mais les ennuis qui en découlent pour l'assuré sont si lourds qu'on ne peut pas logiquement penser qu'il causerait exprès cet accident pour obtenir une indemnisation de sa compagnie.

Les besoins des Suisses en assurances

La Suisse présente «une culture d'assurance marquée». Dans le contexte qu'on vient de décrire, le besoin de sécurité et de protection du Suisse moyen est particulièrement élevé. En fait, la famille suisse type consacre aujourd'hui environ 18% de son budget aux assurances. Concrètement, chaque citoyen prélève sur ses revenus annuels un montant de plusieurs milliers de francs pour souscrire des polices d'assurances.

Selon les analyses des services spécialisés de la Compagnie suisse de Réassurances, le montant des primes payées par habitant était de 5332 francs en 1996. Cela représente 1908 francs pour les assurances dites de choses, c'est-à-dire concernant un objet matériel ou une chose, et 3424 francs pour les assurances-vie qui, par opposition à la catégorie précédente, concernent les personnes.

Les spécialistes considèrent l'évolution de cette facture comme stable. Pourtant, le marché suisse de l'assurance vit actuellement

une forte lutte concurrentielle entre les entreprises en raison de la récente libéralisation des affaires et de sa dérégulation. Le Suisse est quand même celui qui s'assure le plus dans le monde derrière le Japonais (6003 francs par personne) et devant l'Américain (2798 francs par habitant et par an).

Cependant, sur les 18% de son budget qu'un ménage consacre aux assurances, 14% sont absorbés par les assurances obligatoires. Il s'agit essentiellement d'assurances sociales qu'un assuré est juridiquement obligé par l'Etat ou par la collectivité de souscrire. Dans la catégorie des assurances obligatoires, on trouve aussi la responsabilité civile pour les véhicules à moteur, l'assurance contre l'incendie des immeubles (sauf dans les cantons d'Uri, du Tessin, du Valais et de Genève) et celle du mobilier dans certains cantons (Fribourg, Berne, Bâle Campagne, Argovie et Jura).

Le solde du budget assurances d'un ménage suisse, soit 4% de ce qu'il y consacre, sert à honorer les contrats d'assurances conclues facultativement (vol, vie, ménage, etc.). Comme le souligne l'Infas, il est alors important de savoir si ce montant est investi judicieusement. C'est-à-dire s'il correspond à des besoins réels.

Pendant des décennies, il a été cependant impossible de pouvoir y voir clair entre les différentes compagnies d'assurances qui fonctionnaient dans le cadre d'une entente cartellaire. Leurs primes étaient pratiquement identiques d'une compagnie à l'autre. La concurrence ne pouvait jouer entre elles que sur la qualité des prestations.

Mais depuis deux ans, l'industrie suisse de l'assurance vit au régime de la dérégulation et de la libéralisation de son marché. Chaque

assureur peut alors librement proposer à la clientèle des produits et des services différents ainsi qu'un grand choix de couverture.

Le conseil et l'information font évoluer l'assurance

Pour le particulier, il devient alors difficile, voire impossible, de comparer plusieurs offres et de décider, en toute connaissance de cause, quelle société offre le meilleur contrat d'assurance dans un domaine précis et au prix le plus avantageux. Chaque solution d'assurance dépend étroitement, non seulement des caractéristiques personnelles de la personne concernée, mais aussi des conséquences de ses choix en matière de couverture des risques.

La transparence en souffre pour l'assuré. Mais il faut préciser que la prise en compte des besoins individuels s'est largement améliorée ces deux dernières années. Le climat concurrentiel aigu entre les compagnies amènent en effet les plus importantes d'entre elles à stimuler leurs activités de service à la clientèle.

Par exemple, dans une récente campagne publicitaire agréementée de figures animalières, une grande compagnie a voulu faire comprendre à sa clientèle qu'elle était prête à intervenir dans n'importe quelle situation. Pour elle, il s'agit non seulement de respecter ses engagements contractuels, mais aussi, et surtout, d'apporter une aide concrète immédiate en cas de sinistre.

Pour l'assuré, la situation est cependant compliquée. La mauvaise situation économique l'a rendu très sensible aux coûts. Il est plus exigeant, plus critique, plus difficile à satisfaire. Il s'intéresse au produit, à son prix, à la qualité des prestations annexes, à la nature de ses relations avec l'assureur, ou plutôt avec le conseiller en assurances. Il est aussi submergé par les offres des compagnies

d'assurances, toutes aussi alléchantes qu'obscuras. Il suffit de penser à la difficulté de comprendre certains contrats d'assurance-vie liée.

L'assuré veut cependant un rapport qualité/prix optimal pour les prestations d'assurance qu'on lui offre. Il veut aussi des produits qui pèsent le moins possible sur son budget. Il est dès lors très sensible à la manière dont l'assurance se vend et vend son image ainsi qu'à la façon dont elle respecte ses engagements et se comporte en cas de sinistres, voire de litiges.

Si cela doit arriver, les événements liés à un sinistre sont en général désagréables pour l'assuré. Son appréciation en sera nécessairement subjective. Les déceptions seront pratiquement inévitables. Le service des sinistres le plus conciliant ne pourra alors jamais répondre à tous les vœux d'un assuré. Bien des conflits entre une compagnie et un assuré se termineront alors devant les juges s'il n'a pas été possible de les régler dans le cadre d'une conciliation.

A l'origine de ces conflits, on trouvera souvent un point commun: la difficulté, pour l'assuré, de comprendre le caractère technique des produits qu'on lui a proposés. Très souvent aussi, il aura été difficile de décortiquer les textes compliqués des polices, des conditions générales d'assurance, des règlements et des formulaires.

Le conseiller doit être proche de l'assuré

Les assurés ont dès lors besoin d'être conseillés. Dans ce contexte, le président de la Direction générale d'une grande compagnie suisse relevait ainsi récemment que «le client individuel ne veut pas d'un assureur offrant une police d'assurance attrayante venant de quelque part en Europe; il veut tout au contraire un conseiller à proximité auquel il puisse facilement s'adresser également en cas de sinistre».

En conséquence, l'information pratique, axée sur le client et répondant à ses besoins, devrait gagner en importance. De fait, des conflits surgissent souvent parce que les assurés concernés se sont fait de fausses idées sur le genre et l'importance de la couverture d'une assurance.

Ceci peut certes provenir de lacunes dans l'information. Mais cela viendra aussi de ce que l'intéressé n'arrive pas à comprendre ce qu'on lui explique ou qu'il ne le veut pas. L'information, le dialogue et la simplicité dans les explications sont donc essentiels pour que la finalité des contrats d'assurance soit remplie. L'assuré doit se sentir en confiance avec son conseiller. Il doit être avec lui «un peu comme chez le médecin». La protection qui lui est offerte doit correspondre non seulement à sa situation individuelle et à ses besoins, mais aussi à ses moyens.

Pour l'assuré, il s'agira donc de savoir quels sont les risques qui peuvent compromettre ses revenus, influencer son budget et menacer ses biens. C'est là qu'intervient le conseiller en assurances. Il dépend encore la plupart du temps d'une compagnie. Son objectivité peut être discutée. Mais il sera de plus en plus indépendant et spécialisé dans la préparation, pour ses clients, d'une solution globale adaptée à leurs besoins.

Sur la base de l'analyse des besoins, les relations avec le conseiller en assurance permettront de bâtir ce qu'on peut appeler un plan de sécurité évolutif. Il s'agit de l'étude approfondie de la situation personnelle, familiale, professionnelle et financière d'une personne, d'une famille ou d'une entreprise. Cette étude conduit à déterminer précisément les besoins en assurances et à évaluer ce qui est nécessaire pour les couvrir.

Ce plan est dit «évolutif» parce que le document ou le rapport qui résulte de cette étude permet d'adapter les conditions d'assurances en fonction des différents événements qui vont ponctuer le cours d'une vie. De nombreuses compagnies proposent maintenant ce service à leur clientèle à titre gracieux.

Dans le chapitre suivant, nous allons renseigner pratiquement le lecteur sur le rôle et l'importance du conseiller ainsi que la façon dont on peut construire un tel plan. Puis, nous aborderons les différentes sortes d'assurances, choses et vie, ainsi que la fiscalité de l'assurance-vie.

Notre conseil

1. Exigez de votre conseiller un dialogue simple et concret sur vos besoins en assurances.
 2. Refusez les explications trop techniques et trop compliquées: vous devez pouvoir comprendre les contrats que vous allez signer.
 3. Demandez à votre conseiller de faire le check-up de vos assurances et de réaliser, à titre gracieux, votre plan de sécurité.
-