

s'Assurer et Emprunter avec un Risque de Santé Aggravé (AERAS)

ENQUETE FLASH RELATIVE A L'APPLICATION DE LA CONVENTION AERAS

1^{er} juin au 30 septembre 2007

PRESENTATION ET SYNTHÈSE

Cette enquête a été administrée par l'équipe d'écoutes de Santé Info Droits du 1^{er} juin 2007 au 30 septembre 2007. Elle se présentait sous la forme d'un questionnaire proposé aux appelants concernés par des pathologies et nous sollicitant sur des problématiques d'accès aux prêts immobiliers, aux prêts à usage professionnel, ou aux prêts à la consommation et plus spécifiquement aux questions connexes de couverture des risques liés à ces emprunts.

Cette enquête avait en particulier pour objectif d'identifier et de mesurer :

- l'adéquation entre le contenu théorique de la convention AERAS et les projets des personnes nous sollicitant
- les propositions effectuées par les banques et les assurances
- les difficultés rencontrées par les appelants
- le ressenti des appelants par rapport au dispositif et leur expérience

Pour la période considérée, **98 questionnaires** ont pu ainsi être administrés auprès de personnes rentrant dans le champ défini ci-dessus.

Il faut en outre souligner que, les appels témoignant d'une certaine hétérogénéité quant au moment auquel les personnes nous sollicitent dans le cadre de leur projet de prêt, un certain nombre de questions n'avaient d'objet que pour certains appelants. Ainsi, dans la présentation des résultats de chaque question nous précisons systématiquement la base de l'échantillon qui lui correspond afin que les données chiffrées puissent être interprétées à la lumière de leur réelle « valeur statistique ».

A travers cette enquête nous n'entendons pas dresser un bilan de la réalité précise de l'application d'AERAS. Il nous faudrait pour cela des moyens substantiels qui ne peuvent être trouvés qu'en associant ceux de l'ensemble des partenaires à l'origine de la convention ... et nous nous en remettons donc pour cela aux initiatives qui pourront être prises dans le cadre de sa Commission de suivi.

Malgré tout, ces premiers chiffres peuvent témoigner d'un vécu qui nous a été rapporté (avec toutes les spécificités que le contexte de la ligne d'information Santé Info Droits peuvent impliquer) quant à la façon dont les personnes ont découvert et fait usage de cette convention. Nous avons choisi de procéder par questionnaire pour standardiser le recueil de ces témoignages afin d'en extraire quelques éléments chiffrés qui apportent ainsi une objectivisation de ces multiples appréhensions subjectives.

Avant d'entrer davantage dans le détail de chaque question, un certain nombre d'éléments peuvent déjà être mis en exergue :

- Le champ d'application de la convention pour les prêts immobiliers (conditions concernant le montant et la durée du prêt ainsi que l'âge de l'emprunteur) correspond majoritairement aux besoins des personnes nous sollicitant (78.4% des appels), hormis les situations où un crédit-relais est requis dans le projet.
- En matière d'information, les personnes nous ayant sollicité disent majoritairement avoir entendu parler d'AERAS (78.5% des appels). Néanmoins, il s'agit en général d'une connaissance très vague du dispositif, le fait d'être avancé dans son projet et donc en contact avec les établissements bancaires et les assurances ne semblant pas garantir une meilleure connaissance du dispositif. Ainsi, par exemple, 40% des bénéficiaires potentiels n'ont pas été informés de l'existence du mécanisme de mutualisation permettant la prise en charge des surprimes les plus importantes ou 43.6% des appelants disent ne pas être informés de la possibilité de saisir la commission de médiation.
De plus les informations délivrées paraissent d'avantage revêtir un caractère général et formel, et sans toujours être adaptées à la situation des appelants.
- Une proportion importante d'appelants continue de faire part de refus de la part des assurances (53.8% des appelants ayant reçu une réponse à leur sollicitation dans le cadre de la convention AERAS). Pour ces personnes l'accès à l'emprunt reste donc extrêmement problématique.
- Cette dernière remarque doit cependant être légèrement pondérée du fait que la question de l'examen des garanties alternatives semble être abordée plus fréquemment par les établissements bancaires qu'elle ne l'était auparavant. Toutefois, des progrès considérables pourraient encore être réalisés dans ce domaine : 44.4% des appelants ayant reçu des réponses négatives des assurances affirment que l'examen de garanties alternatives n'a jamais été recherché.
- En ce qui concerne l'étendue des garanties proposées, il ressort très fortement des témoignages que cette question ne connaît pas d'évolution favorable par rapport à la situation antérieure. La couverture du risque invalidité reste ainsi trop rarement proposée (22.2% des appelants ayant reçu des réponses).
- En matière de surprime, les personnes témoignent de taux qui restent élevés (61.2% des appelants confrontés à des surprimes d'au moins 100%). Le mécanisme de mutualisation pose un certain nombre de difficultés qui tiennent tant à ses conditions d'accès restrictives (conditions de ressources, notamment pour les couples) qu'aux lacunes importantes en termes d'information en direction des bénéficiaires potentiels.
- Enfin, le ressenti des appelants par rapport au dispositif et au comportement des différents acteurs apparaît extrêmement péjoratif (78% des personnes se déclarant insatisfaites).

QUESTIONNAIRE / TRAME DE PRESENTATION DES RESULTATS

I/ Eléments relatifs aux données sociodémographiques des appelants (p.5/6)

- Civilité
- Age
- Situation médicale

II/ Eléments relatifs à la situation de l'appelant par rapport à son projet au moment où il sollicite la ligne Santé Info Droits (p.6)

- Où en êtes-vous dans votre projet ?

III/ Eléments relatifs aux projets des appelants (p.7 à 11)

- Nature du projet : prêt immobilier / prêt consommation / prêt professionnel

A/ Emprunts immobiliers et emprunts à usage professionnel

- Quel est le montant du projet et éventuellement des autres crédits en cours ?
- Votre projet comprend-il un crédit relais ?
- Au niveau des conditions de durée et d'âge, votre projet correspond-il aux critères de la convention AERAS ?

B/ Prêts à la consommation

- Quelle est la durée de votre prêt ?
- S'agit-il d'un prêt dédié ou affecté ?
- La banque a-t-elle exprimé un refus d'assurer avant même de soumettre le dossier à l'assurance ?

IV/ Eléments relatifs à l'application de la convention AERAS pour les prêts immobiliers et professionnels (p. 12 à 22)

A/ Connaissance de l'existence du dispositif

- Avez-vous entendu parler d'AERAS (ou plus généralement de ce dispositif) ?

B/ Les réponses des assureurs

- Pour les appelants nous sollicitant et qui ont déjà reçu une réponse de la part d'au moins une assurance. Avez-vous reçu une acceptation ou un refus / ajournement ?
- Pour ceux ayant reçu un refus ou un ajournement. Quelles sont les motivations du refus ou de l'ajournement par l'assurance ?
- Pour ceux ayant reçu une acceptation. La proposition de l'assurance comporte-t-elle une exclusion totale du risque invalidité ?
- Pour ceux ayant reçu une acceptation. Quel est le coût de l'assurance, de la surprime ?
- Pour ceux ayant reçu une acceptation. Avez-vous été informé du mécanisme de mutualisation du coût de la surprime ?

C/ Les réponses des organismes bancaires

- En ce qui concerne la réaction de l'organisme de crédit par rapport aux garanties proposées par les assurances. Compte-tenu des exclusions de garantie, la banque accepte-t-elle le prêt ?
- Concernant les garanties alternatives, quelle a été l'attitude de l'organisme bancaire ?
- Pour ceux qui ont eu connaissance de la possibilité d'apporter des garanties alternatives. Qui a évoqué cette possibilité de remplacer l'assurance par des garanties alternatives ?
- Concernant la délégation d'assurance, quelle a été l'attitude de l'organisme bancaire ?
- Pour ceux qui ont évoqué la possibilité d'une délégation d'assurance. La banque a-t-elle exprimée son accord vis-à-vis d'une telle délégation ? Dans la négative, pour quelles

raisons ?

D/ Eléments relatifs à la commission de médiation

- Avez-vous connaissance de la possibilité de saisir la Commission de médiation de la Convention AERAS ?
- Pour ceux qui en ont connaissance. Par qui avez-vous en connaissance de l'existence de la commission de médiation ?

VI/ Réaction des appelants par rapport au dispositif d'accès à l'emprunt et à l'assurance et à son application (p. 22 à 25)

- Pensez-vous avoir été bien informé par la ou les banques que vous avez contactées ?
- Pensez-vous avoir été bien informé par la ou les assurances que vous avez contactées ?
- Avez-vous le sentiment que devant vos difficultés la banque cherchait à trouver des solutions ?
- Les délais nécessaires à l'ensemble de vos démarches vous paraissent-ils compatibles avec les contraintes liées au projet ?
- Devant les difficultés constatées ou craintes avez-vous envisagé de faire une fausse déclaration ?
- Etes-vous satisfait des modalités d'accès à l'assurance et à l'emprunt au regard de votre situation médicale ?

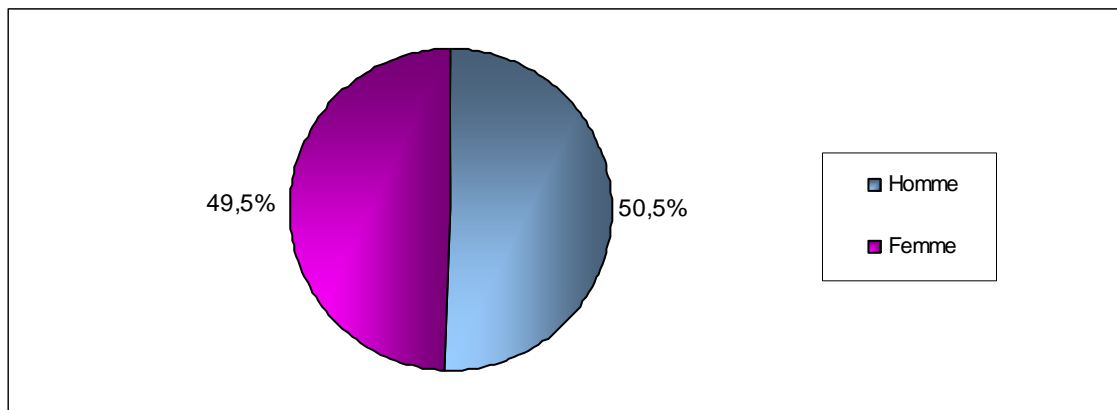
VI/ Illustrations de propos d'appelants (p. 26)

RESULTATS DETAILLES

I Eléments relatifs aux données sociodémographiques des appelants

Résultats 1: Répartition par civilité

Base : Tous (98)



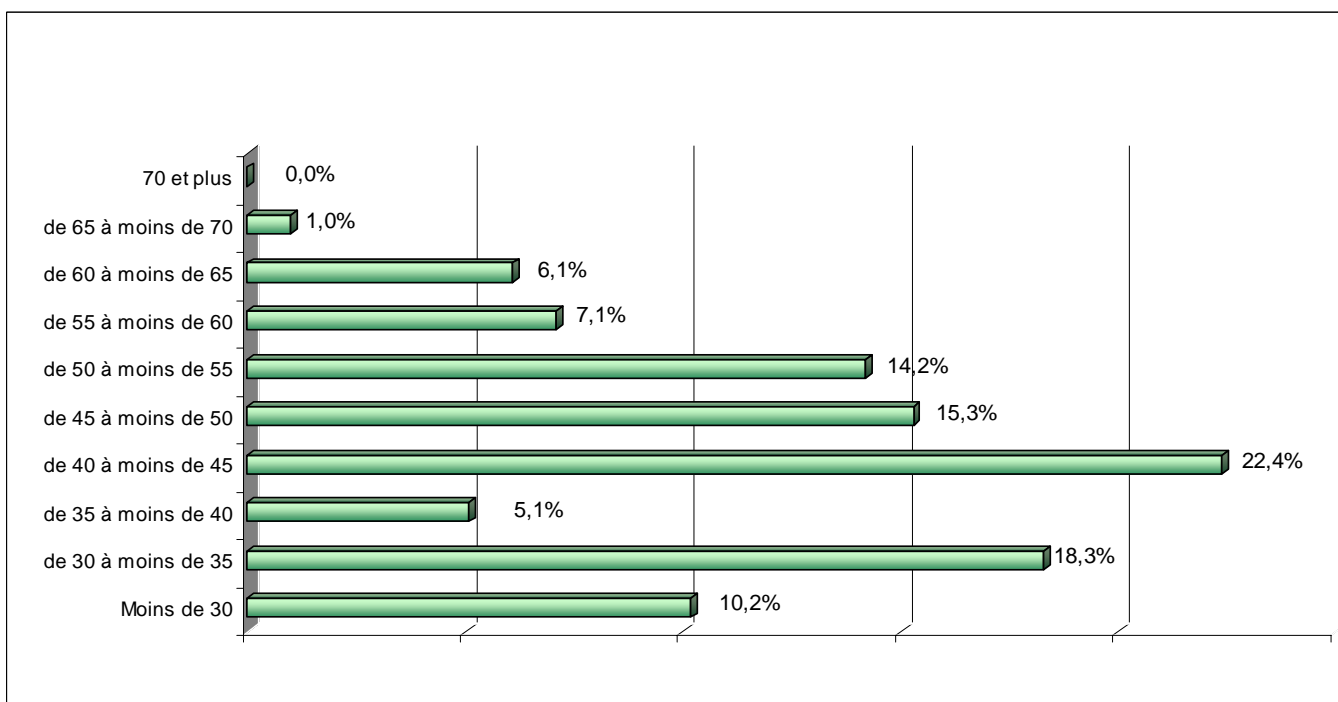
Résultats 2 : Répartition par âge

Base : Tous (98)

Moyenne = 43.11 ans

Minimum = 24 ans

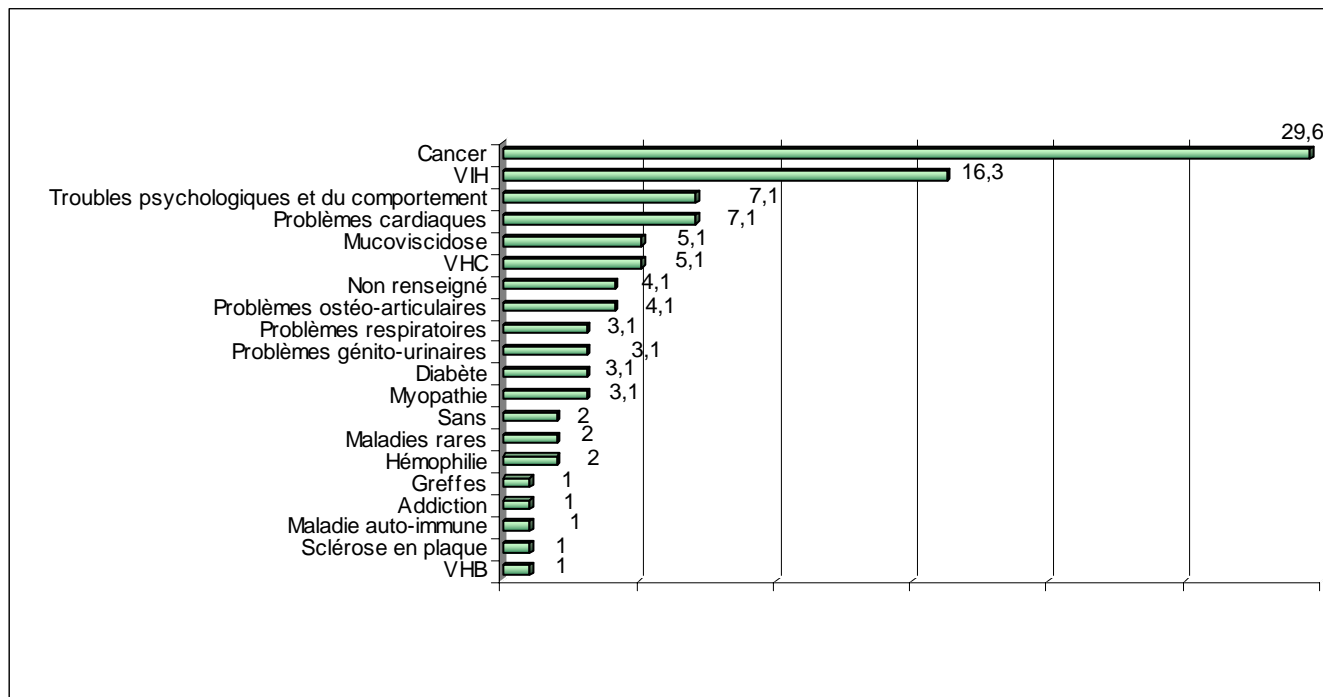
Maximum = 65 ans



Résultats 3 : Répartition par situation médicale

Base : Tous (98)

Interrogés : 98 / Répondants : 98 / Réponses : 100. Pourcentages calculés sur la base des interrogés.



II Eléments relatifs à la situation de l'appelant par rapport à son projet au moment où il sollicite la ligne

Résultats 4 : Situation de l'appelant par rapport à son projet

Question posée : *Ou en êtes-vous dans votre projet ?*

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel (93)

Interrogés : 93 / Répondants : 93

| | | |
|---|------|-------------|
| N'a contacté ni établissement financier ni assurance | 21,5 | |
| Sous total : Demande de renseignements préalables | | 21,5 |
| A une proposition de la banque mais pas encore rempli son questionnaire de santé | 12,9 | |
| Demande d'examen complémentaires | 7,5 | |
| Réponses de refus au 1er niveau, information du passage au 2ème et/ou 3ème niveau | 10,8 | |
| A préalablement sollicité une assurance | 2,2 | |
| Sous total : En attente de réponses | | 33,4 |
| Acceptation | 19,4 | |
| Sous total: Acceptation | | 19,4 |
| Réponse d'ajournement | 4,3 | |
| Réponse définitive de refus | 17,2 | |
| Refus d'examen | 1,1 | |
| Sous Total: Refus | | 22,6 |
| Evoque un prêt déjà en cours | 3,3 | |
| Sous Total : Demande d'informations a posteriori | | 3,3 |

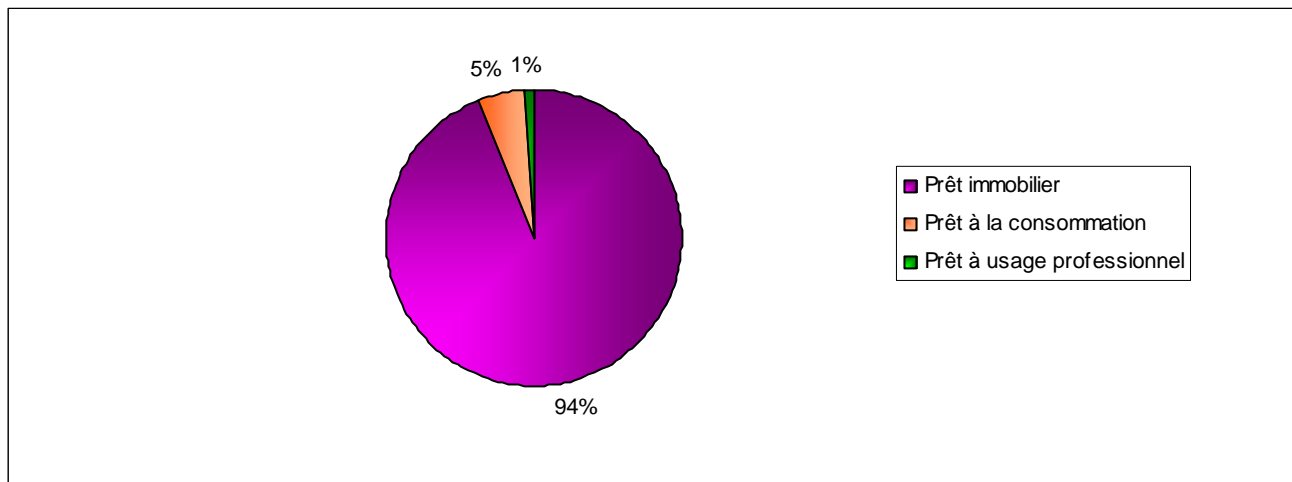
AFD - AFH - AFM - AFP - AIDES - Alliance Maladies Rares – Allegro Fortissimo - ANDAR - APF - AVIAM - CSF
Epilepsie France - FFAAIR - Familles Rurales - FNAMOC - FNAP-PSY - FNAIR- FNATH - Ligue Contre le Cancer
Le Lien - ORGECO - SOS Hépatites - UFCS - UNAF - UNAFAM - UNAPEI - Vaincre la Mucoviscidose

III Eléments relatifs aux projets des appelants

Résultats 5 : Nature du projet évoqué en cours d'entretien

Base : Tous (98)

Interrogés : 98 / Répondants : 98



A/ Emprunts immobiliers et emprunts à usage professionnel

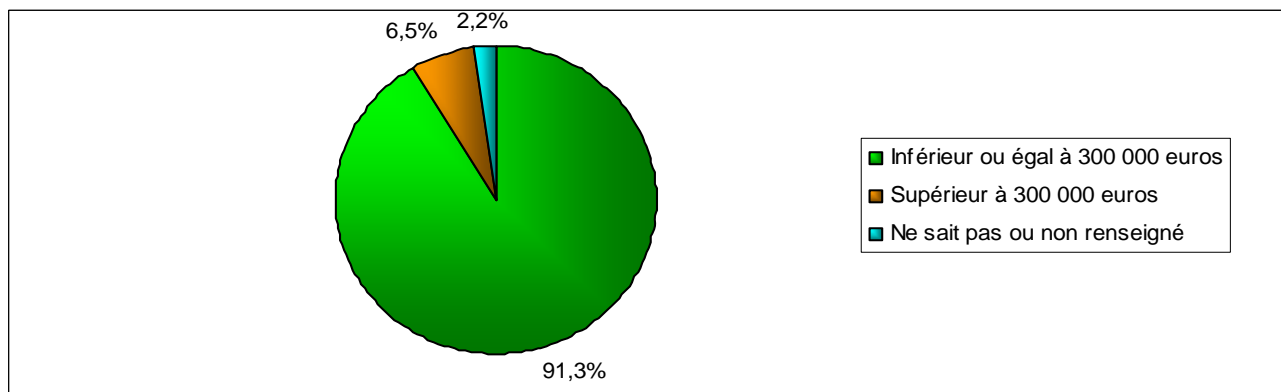
Eu égard au contenu de la convention AERAS, les enjeux autour des emprunts immobiliers et emprunts à usage professionnel s'envisagent de manière comparable. Pour cette raison, ces deux types d'emprunts ne font pas l'objet dans cette enquête d'un traitement différent.

Résultats 6: Montant de l'emprunt immobilier ou à usager professionnel

Question posée : Quel est le montant du projet et éventuellement des autres crédits en cours ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel (93)

Interrogés : 93 / Répondants : 93

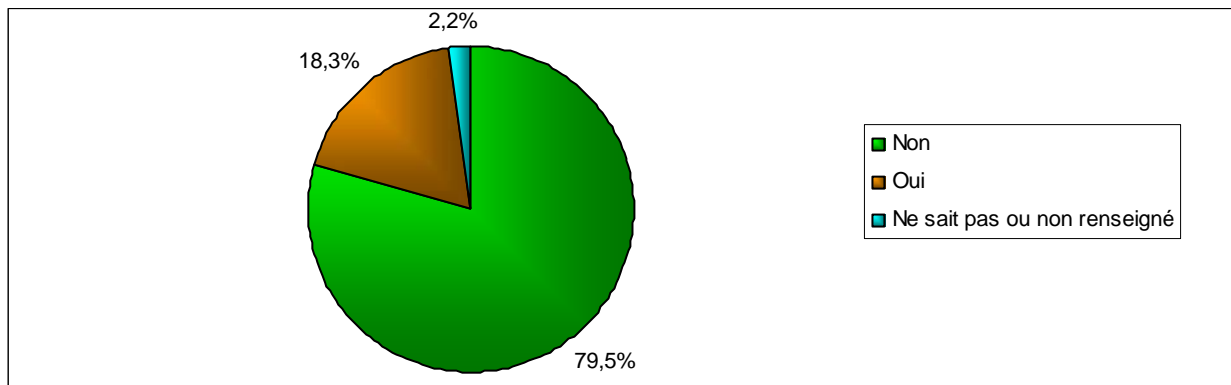


Le seuil retenu correspond naturellement au seuil retenu par la convention pour rentrer dans son champ d'application. L'idée était de mesurer dans quelle proportion les critères liés aux montants des emprunts en cours pouvait constituer un obstacle pour les personnes nous sollicitant. Au regard des résultats de l'enquête, la question du seuil lié au montant de l'emprunt n'apparaît pas comme une question particulièrement sensible.

Résultats 7 : Proportion de projet comprenant un crédit relais

Question posée : Votre projet comprend-il un crédit relais ?

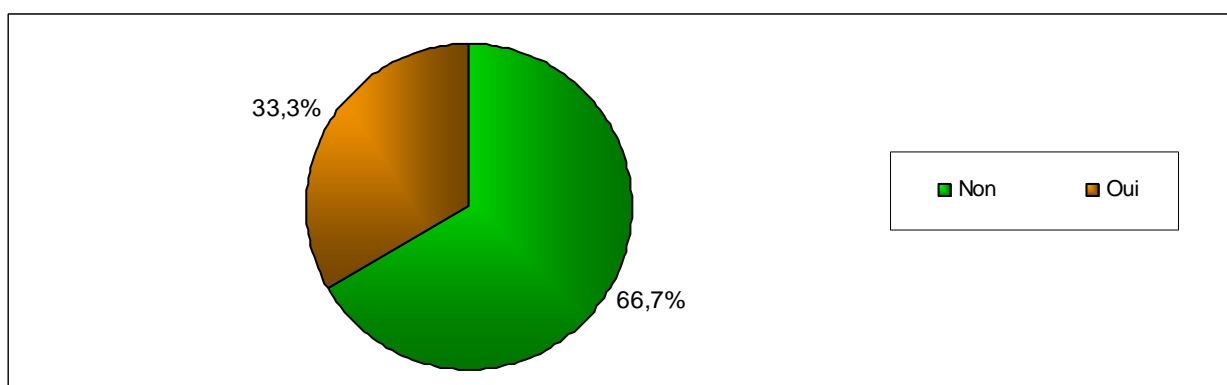
Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel (93)
Interrogés : 93 / Répondants : 93



Résultats 7 bis: Proportion de projet dépassant les 300 000 euros comprenant un crédit relais

Question posée : Votre projet comprend-il un crédit relais ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel, pour lesquels le montant des emprunts en cours dépassent 300 000 euros (6)
Interrogés : 6 / Répondants : 6



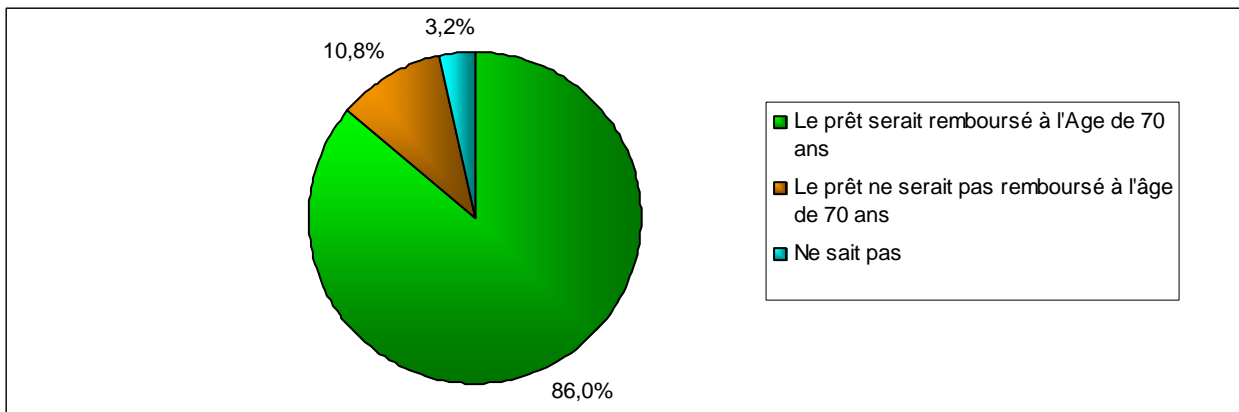
Une part importante des personnes (33,3%) dépassant le critère lié aux montants des emprunts en cours (limités à 300 000 euros) ne peuvent bénéficier de la convention AERAS en raison du fait que leur projet comprend un crédit relais.

Résultats 8 : Proportion des projets pour lesquels les prêts ne seraient pas remboursés à l'âge de 70 ans

Question posée : Au niveau des conditions de durée et d'âge..... ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel (93)

Interrogés : 93 / Répondants : 93

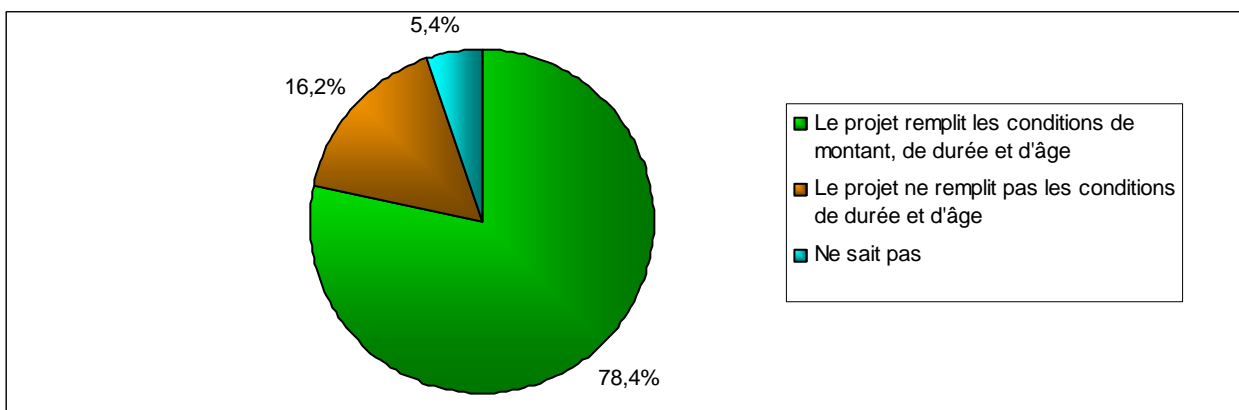


Pour pouvoir bénéficier de la convention AERAS, le prêt doit être remboursé à l'âge de 70 ans. Comme pour les conditions liées au montant, une grande majorité des appelants peuvent potentiellement bénéficier de la convention.

Résultats 9 : Proportion des projets rentrant potentiellement dans le cadre de la convention AERAS

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel (93)

Interrogés : 93 / Répondants : 93



B/ Prêts à la consommation

Seuls 5% des questionnaires administrés concernaient des prêts à la consommation, les problématiques liées à la fois à l'accès à l'assurance et à l'emprunt et au contenu même de la convention AERAS s'analysent il est vrai de manière différente en termes d'enjeux pour les personnes concernées.

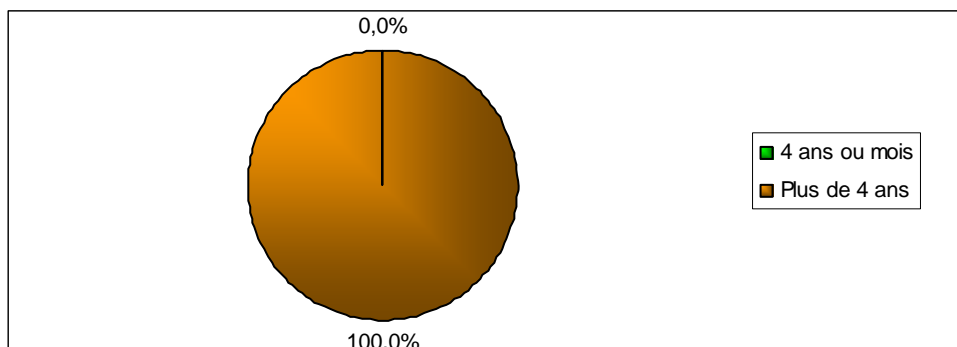
Pour rappel, la convention prévoit en la matière des conditions d'âge (50 ans au plus), de durée (inférieure ou égale à 4 ans), de montant (15 000 euros maximum) et l'assurance doit couvrir un prêt à la consommation dédié ou affecté.

Résultats 10 : Proportion des projets dépassant une durée de 4 ans

Question : Quelle est la durée de votre prêt ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt à la consommation (5)

Interrogés : 5 / Répondants : 5

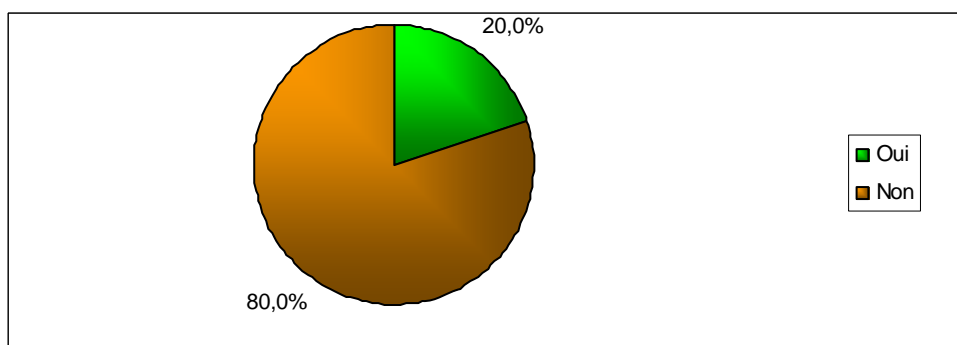


Résultats 11: Proportion des projets concernant un prêt à la consommation dédié ou affecté

Question : S'agit-il d'un prêt à la consommation dédié ou affecté ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt à la consommation (5)

Interrogés : 5 / Répondants : 5

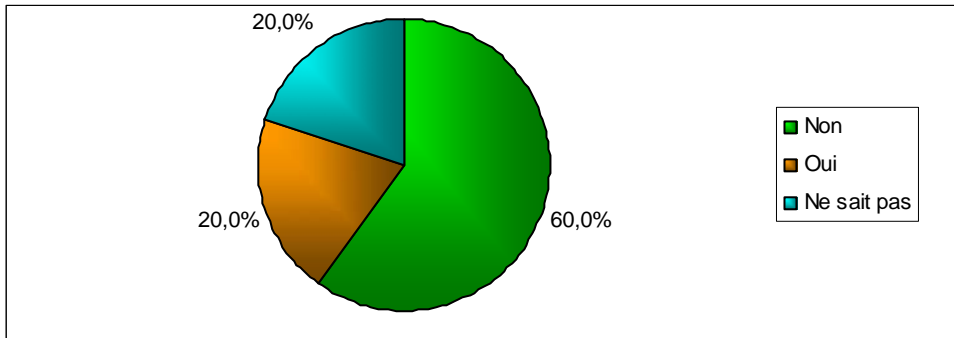


Résultats 12 : Proportion de projets refusés avant soumission du dossier à l'assurance

Question : La banque a-t-elle exprimé un refus de prêter avant même de soumettre le dossier à l'assurance

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt à la consommation (5)

Interrogés : 5 / Répondants : 5



L'ensemble des appelants nous ayant sollicités sur cette question de l'accès aux prêts à la consommation ne rentrait pas dans le cadre de la convention AERAS notamment par rapport aux conditions de durée. Pour cette raison, notre enquête ne nous permet pas d'analyser les difficultés d'application de la convention AERAS. Cette difficulté de mesurer cet aspect de la convention s'explique par un certains nombres de facteurs :

- Quand elle est appliquée, la convention va se traduire par l'absence de questionnaires de santé donc de surprime ou d'exclusion de garantie. Dans ce contexte il n'y a aucune raison de solliciter une ligne téléphonique telle que Santé Info Droits
- Pour les prêts à la consommation, l'assurance est moins souvent érigée en obligation par les organismes financiers que pour les prêts immobiliers. Un refus éventuel d'une assurance ne bloquera pas forcément l'emprunteur dans son projet.
- Une confusion fréquente est faite par les appelants entre les refus fondés sur leur solvabilité et les difficultés relevant plus spécifiquement de la question de l'accès à l'assurance.

IV Eléments relatifs à l'application de la convention AERAS pour les prêts immobiliers et à usage professionnel

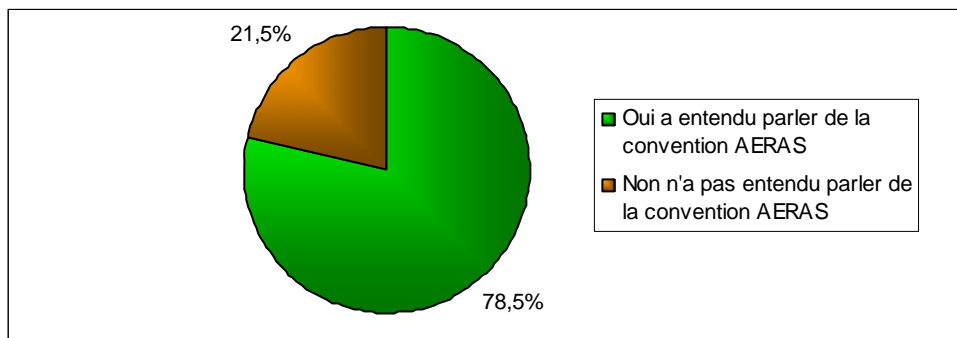
A – Connaissance de l'existence du dispositif

Résultats 13 : Connaissance de la convention AERAS

Question : Avez-vous entendu parler d'AERAS (ou plus généralement de ce dispositif) ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel (93)

Interrogés : 93 / Répondants : 93



Résultats 13 bis : Connaissance de la convention AERAS selon le moment où l'appelant nous sollicite

Question : Avez-vous entendu parler d'AERAS (ou plus généralement de ce dispositif)

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel (93)

Interrogés : 93 / Répondants : 93

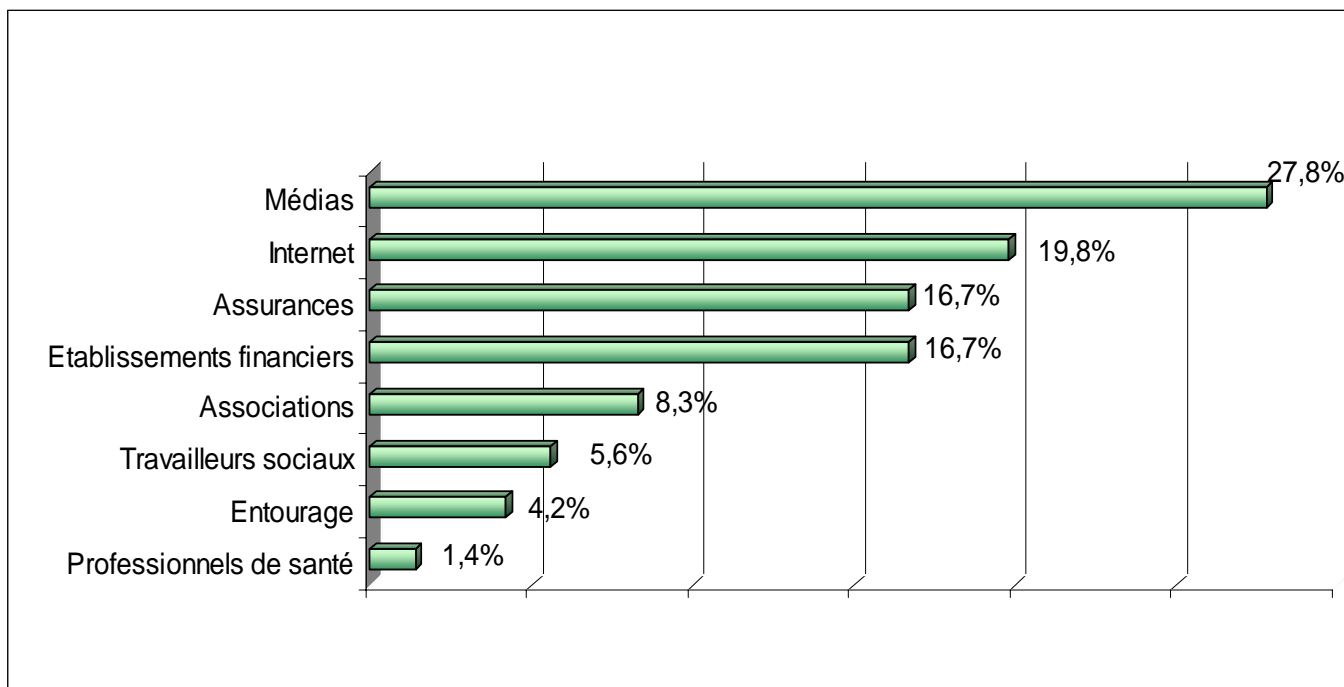
| | Connait l'existence d'AERAS | Ne connait pas l'existence d'AERAS |
|--|-----------------------------|------------------------------------|
| N'a contacté ni établissement financier ni assurance | 70% | 30% |
| A une proposition de la banque mais n'a pas encore rempli son questionnaire de santé | 66,70% | 33,30% |
| Demande d'examen complémentaires | 57,10% | 42,90% |
| Réponses de refus au 1er niveau, information du passage au 2ème et/ou 3ème niveau | 100% | 100% |
| A préalablement sollicité une assurance | 50% | 50% |
| Acceptation | 83,30% | 16,70% |
| Réponses d'ajournement | 100% | 0% |
| Réponse définitive de refus | 81,30% | 18,80% |
| Refus d'examen préalable | 100% | 0% |
| Evoque un prêt déjà en cours | 100% | 0% |

Résultats 14 : Mode de connaissance d'AERAS

Question : Avez-vous entendu parler d'AERAS (ou plus généralement de ce dispositif)

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel et connaissant l'existence de la convention AERAS (72)

Interrogés : 72 / Répondants : 72



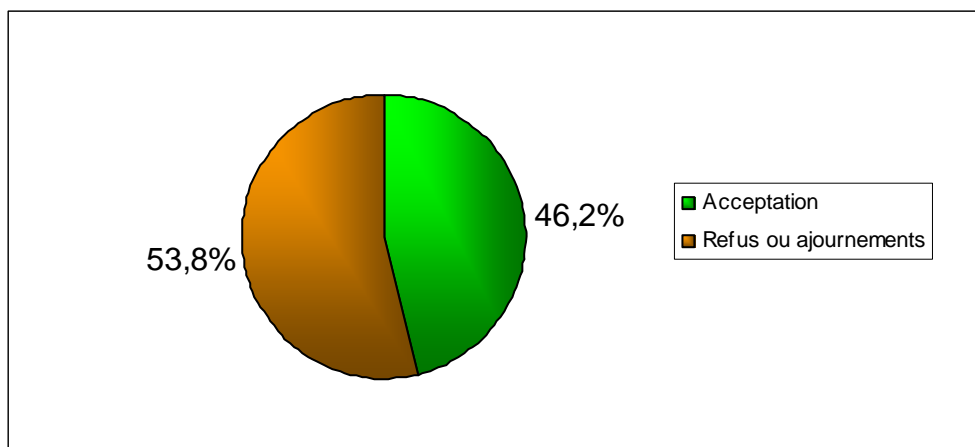
Le chiffre global de connaissance de l'existence d'AERAS (78.5%) peut apparaître relativement satisfaisant. Néanmoins ce résultat est sans doute à pondérer. En effet :

- au regard des chiffres, on peut penser que le public nous sollicitant est plutôt mieux informé que la moyenne des candidats à l'emprunt pouvant présenter des risques dits « à caractère aggravé ». Le fait que les personnes nous sollicitent signifie déjà qu'elles sont en possession d'informations initiales. Cet élément est un biais important de notre enquête.
- à cet égard il est paradoxal de constater une meilleure connaissance de l'existence d'AERAS de la part des appelants n'ayant eu encore aucun contact avec les banques et les assurances que ceux nous sollicitant après avoir reçu une proposition de la banque et/ou n'ayant pas rempli leur questionnaire médical et/ou étant en attente de passer des examens médicaux complémentaires. Pour mémoire, la convention prévoit que les établissements de crédit s'engagent à « indiquer dans les documents de simulation de prêt, l'existence de la convention et les numéros verts ou coordonnées du référent du réseau bancaire.
- la connaissance de l'existence de la convention ne signifie pas pour autant connaissance du contenu de celle-ci. Les données qui suivent le démontreront.

B – Les réponses des assureurs

Résultats 15 : Nature des réponses des assureurs

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse de la part d'au moins une assurance (39)



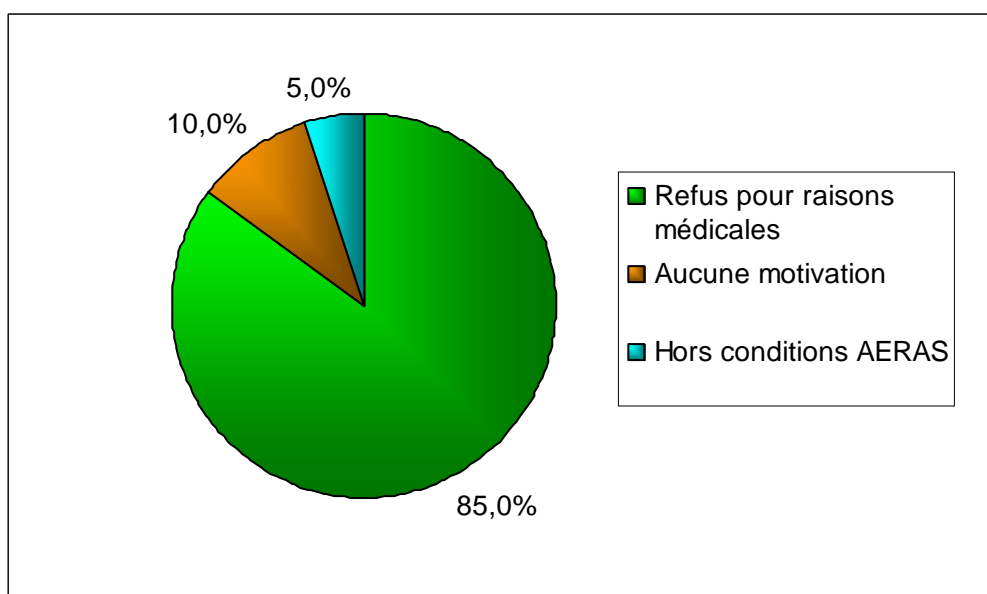
Tout en considérant que les personnes s'étant vues refuser l'accès à l'assurance sont sans doute plus enclines par définition à nous solliciter, la proportion de personnes se voyant refuser l'accès à l'assurance reste importante.

Résultats 16 : Motifs du refus ou de l'ajournement

Question : Quelles sont les motivations du refus ou de l'ajournement par l'assurance ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse de refus ou d'ajournement de la part d'au moins une assurance (20)

Interrogés : 20 / Répondants : 20



Résultats 17 : Nature des réponses suivant l'état de santé des appelants

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse favorable ou de refus ou d'ajournement de la part d'au moins une assurance en raison de l'évaluation de la situation médicale(36)

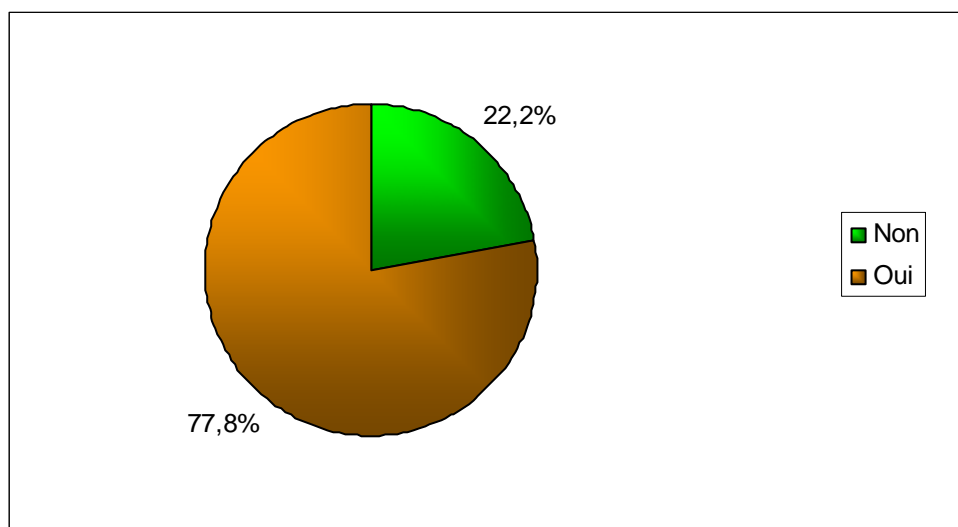
| | Acceptation | Ajournement | Refus définitif | Total |
|--|-------------|-------------|-----------------|-------|
| Cancer | 45,5 | 27,3 | 27,3 | 100 |
| Diabète | 0 | 0 | 100 | 100 |
| Greffes | 0 | 0 | 100 | 100 |
| Hémophilie | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Maladies rares | 0 | 0 | 100 | 100 |
| Mucoviscidose | 0 | 0 | 100 | 100 |
| Myopathie | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Problèmes cardiaques | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Problèmes génito-urinaires | 0 | 0 | 100 | 100 |
| Problèmes ostéo-articulaires | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Problèmes respiratoires | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Sclérose en plaque | 0 | 0 | 100 | 100 |
| Troubles psychologiques et du comportement | 66,7 | 0 | 33,3 | 100 |
| VHC | 50 | 0 | 50 | 100 |
| VIH | 33,3 | 0 | 66,6 | 100 |

Résultats 18 : Nature des garanties proposées par les assurances

Question : La proposition de l'assurance comporte-t-elle une exclusion totale du risque invalidité ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse favorable de la part d'au moins une assurance (18)

Interrogés : 18 / Répondants : 18



Pour mémoire la convention prévoit sur le sujet, les dispositions suivantes :

« Lorsque l'assurance est possible, les assureurs s'engagent à proposer une assurance invalidité, dans le cas ou celle-ci s'avèrerait nécessaire à l'aboutissement de la demande de prêt, assurant au minimum la couverture du risque de perte totale et irréversible d'autonomie ainsi qu'une couverture additionnelle d'invalidité dans les cas déterminés prévus au contrat ».

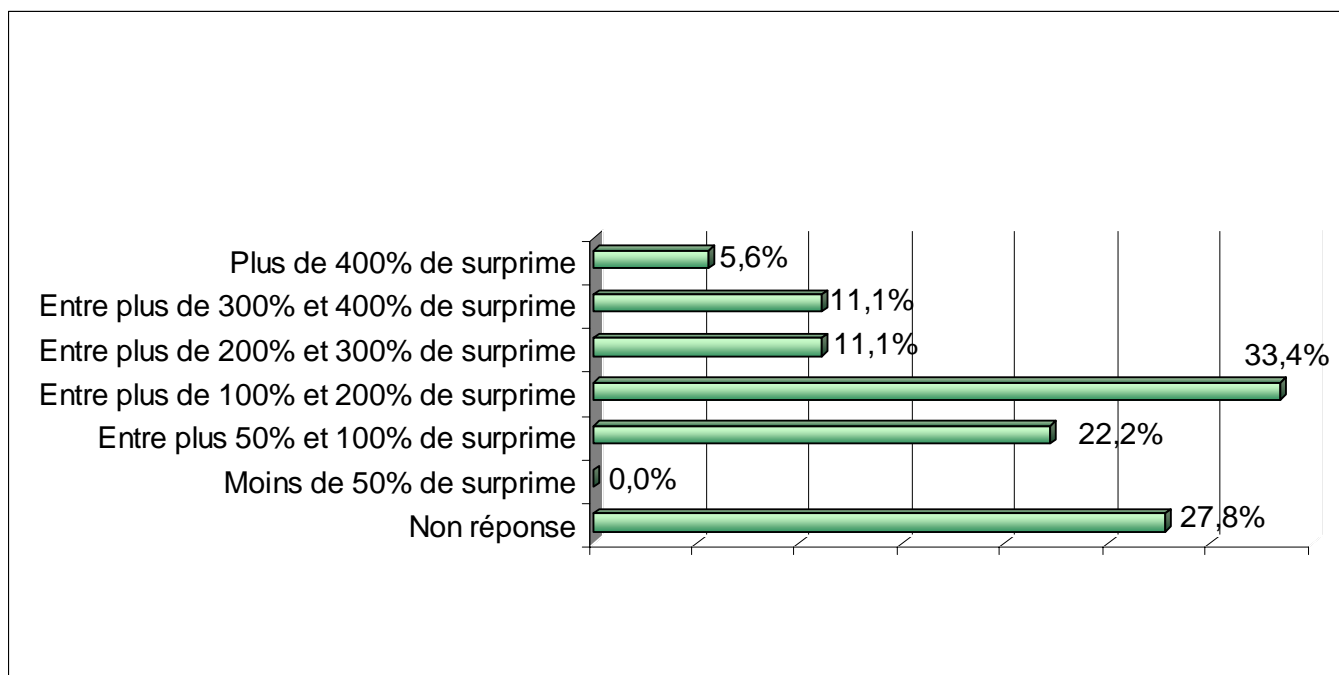
Les témoignages reçus sur la ligne semblent témoigner d'une véritable difficulté d'application de la convention AERAS sur cette question de l'invalidité. Cela est d'autant plus vrai que parmi les rares appelants nous faisant part d'une proposition en termes de prise en charge du risque invalidité, les ¾ d'entre eux nous font part d'une exclusion totale du risque invalidité concernant leur pathologie en particulier.

Résultats 19 : Coût de l'assurance

Question : Quel est le coût de l'assurance ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse favorable de la part d'au moins une assurance (18)

Interrogés : 18 / Répondants : 18



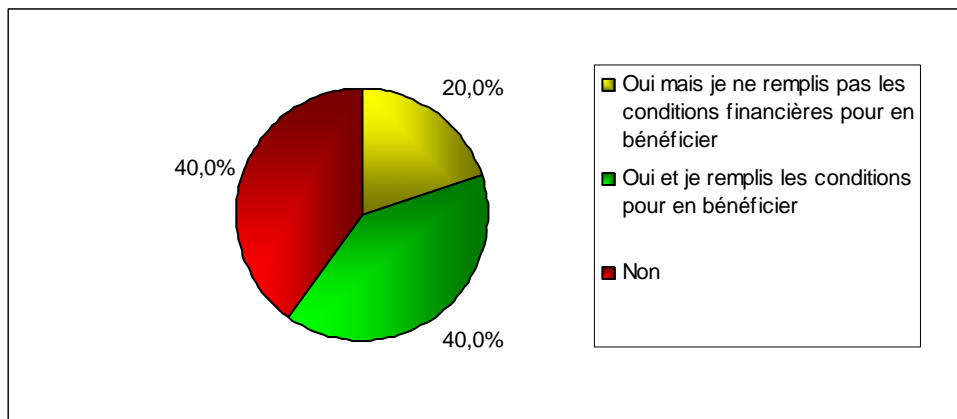
Au préalable on peut remarquer la proportion importante de « non réponse » des appelants sur cette question. Il leur était pourtant laissé la possibilité de nous donner des éléments exprimés soit en point T.E.G; soit en pourcentage de surprime, soit en valeur absolue du montant mensuel demandé en le comparant (si cette information était en leur possession) au coût de l'assurance qui leur aurait été demandé en cas d'absence de problèmes de santé particuliers. Au regard des éléments fournis nous avons ensuite traduit ces données sur la base d'une assurance basique fixée à 0.4 points TEG.

Cette difficulté d'appréhension quant à l'évaluation des surprimes demandées témoigne sans doute d'un certain flou en matière d'information des futurs assurés qui complexifie à la fois la comparaison éventuelle entre différents organismes et l'accès éventuel au mécanisme de mutualisation.

Résultats 20 : Information des appelants concernant le mécanisme de mutualisation

Question : Avez-vous été informé du mécanisme de mutualisation ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse favorable de la part d'au moins une assurance dont le montant de la surprime est au moins égal à 250% (5)



Rappel : La convention prévoit un mécanisme de mutualisation en ce qui concerne les surprimes appliquées à des assurances couvrant des emprunts immobiliers pour l'acquisition d'une résidence principale. Ainsi, ce mécanisme doit se traduire par un écrêtement des primes en faveur des personnes disposant des revenus modestes pour les primes d'assurance dépassant 1,5 point T.E.G.

Nous avons interrogé les personnes ayant reçu une proposition de l'assurance comprenant des surprimes de plus de 250%, c'est-à-dire ceux qui font a priori partie des assurés susceptibles de bénéficier de ce mécanisme. Leur connaissance du dispositif apparaît insuffisante sans parler du fait que ceux qui ont reçu cette information ne savent pas comment en bénéficier pratiquement.

C – Les réponses des organismes bancaires

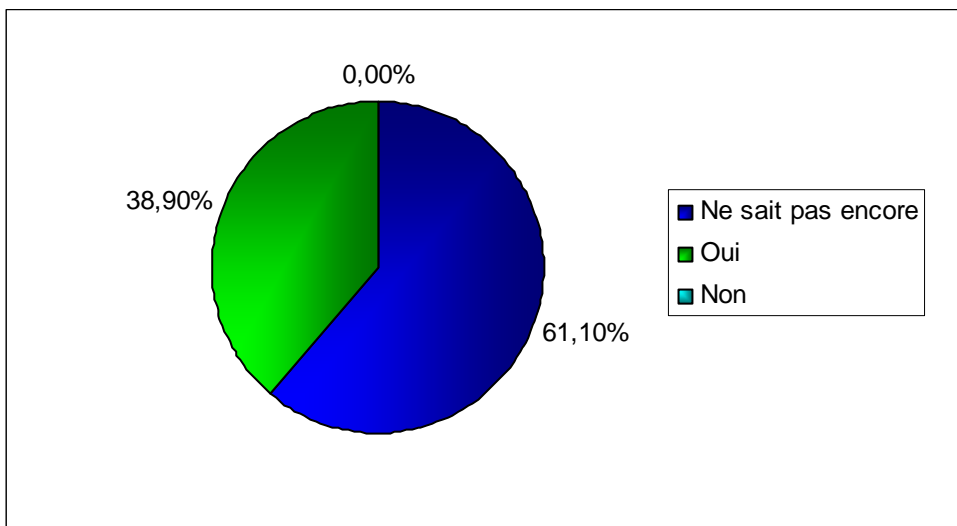
Résultats 21 : Réactions de l'organisme bancaire eu égard aux garanties proposées par les assurances

Question : Compte tenu des exclusions de garantie, la banque accepte-t-elle le prêt ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse favorable de la part d'au moins une assurance (18)

Interrogés : 18 / Répondants : 18

Il s'agissait ici de mesurer les réactions des organismes bancaires aux propositions faites par les assurances dans le cadre de la convention AERAS. Très souvent, les appelants nous sollicitent après avoir reçu une proposition de l'assurance et avant de recontacter leur organisme bancaire. Ceci explique le taux important de personnes ne connaissant pas encore la réaction de leur banque.



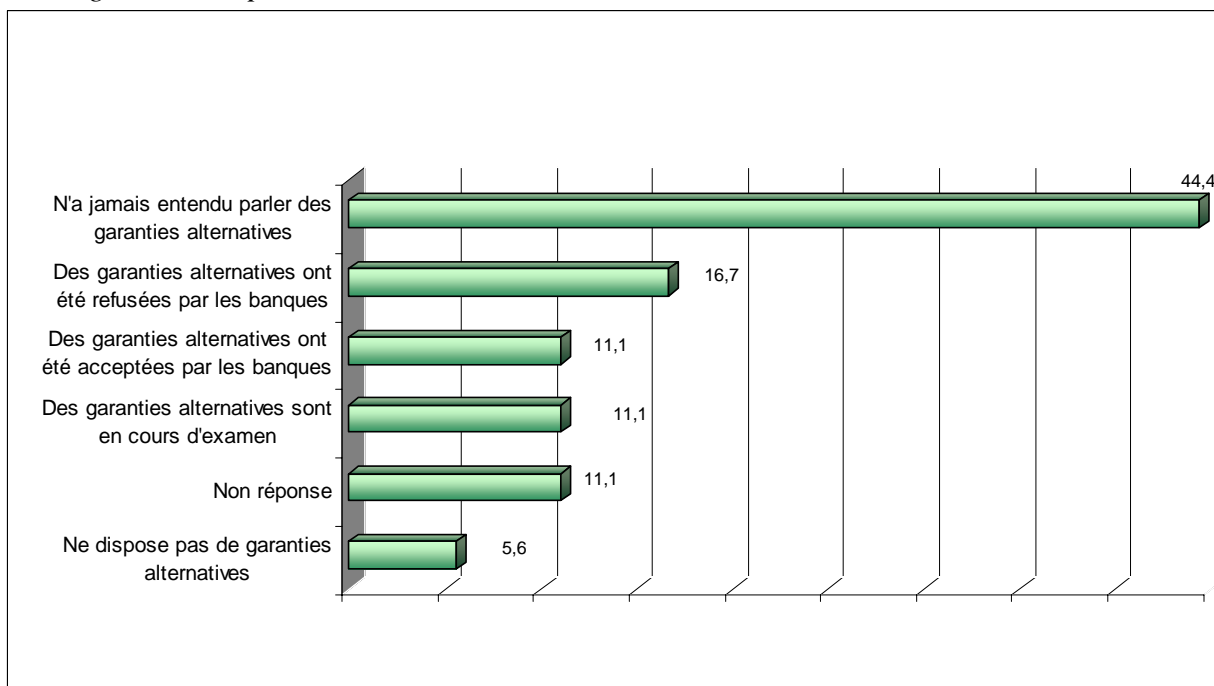
L'enquête ne fait pas apparaître de refus de la part des banques suite aux propositions réalisées par les assurances. Il convient toutefois de préciser qu'« hors enquête » des témoignages ont parfois démontré le contraire...

Résultats 22 : La question des garanties alternatives

Question : En ce qui concerne les garanties alternatives :..... ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse défavorable de la part des assurances (18)

Interrogés : 18 / Répondants : 16



Rappel : la convention prévoit que les établissements de crédit s'engagent à accepter, notamment en cas de refus d'assurance en garantie de prêts quels que soient leur montant, les alternatives à l'assurance de groupe qui peuvent apporter des garanties dont la valeur et la mise en jeu offrent la même sécurité pour le prêteur et l'emprunteur.

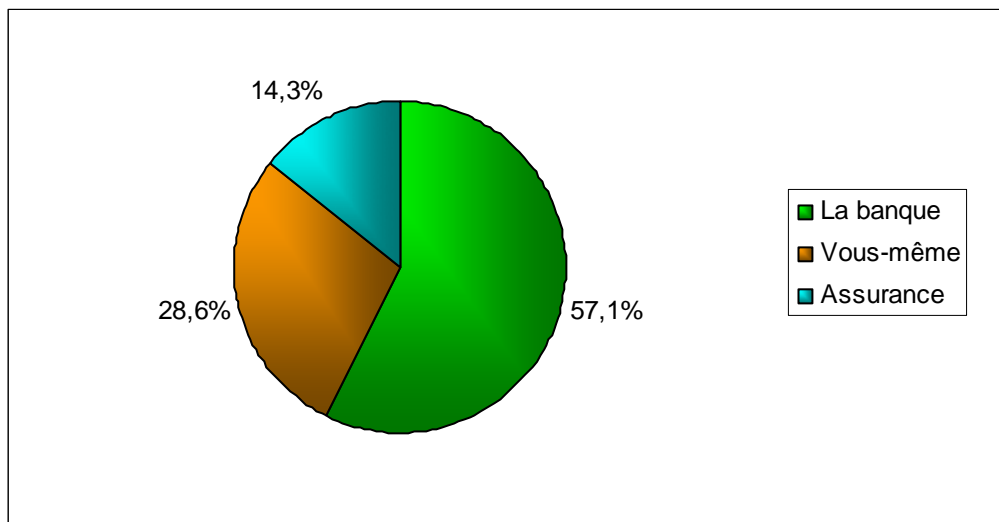
Il ressort des résultats de l'enquête qu'il y'a un déficit d'information de la part des banques sur cette question car il semble que, bien souvent, elles ne l'abordent tout simplement pas.

Résultats 23 : Mode de connaissance des garanties alternatives

Question : Qui a évoqué cette possibilité de remplacer l'assurance par des garanties alternatives

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse défavorable de la part des assurances et ayant connaissance de la possibilité d'apporter des garanties alternatives. (8)

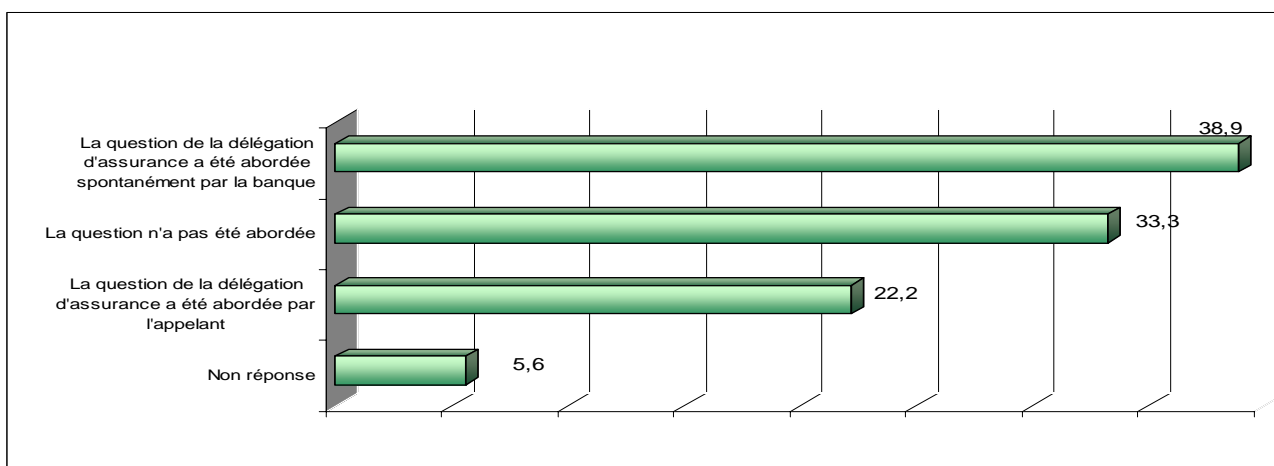
Interrogés : 8 / Répondants : 7



Résultats 24 : Connaissance par les appelants du principe de la délégation d'assurance

Question : La question de la délégation d'assurance.....

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse défavorable de la part des assurances (18) - Interrogés : 18 / Répondants : 18



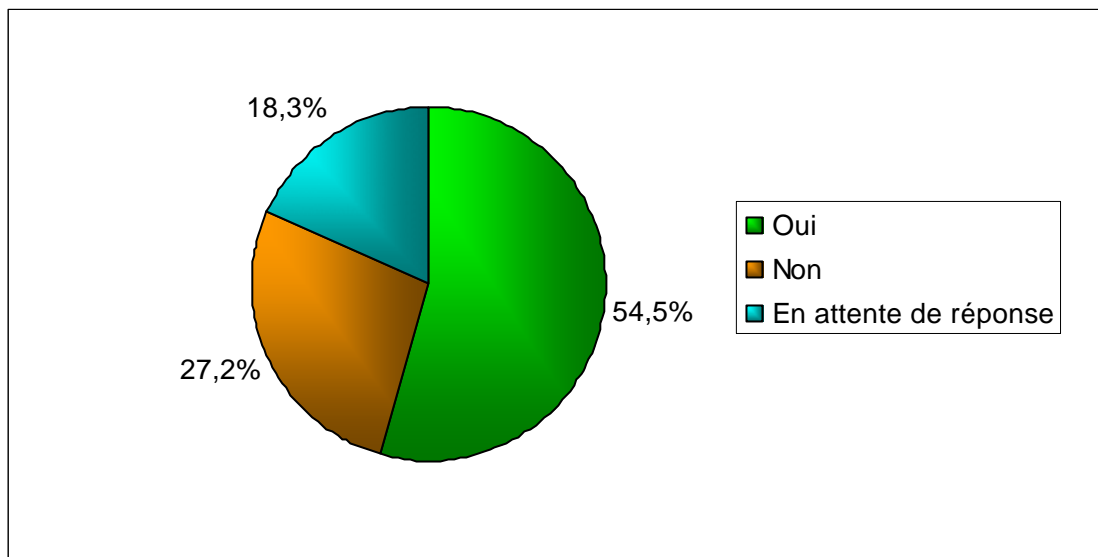
Rappel : Les établissements de crédit s'engagent à accepter des contrats individuels d'assurance décès et invalidité dès lors que ces derniers présentent un niveau de garantie équivalent au contrat groupe. Ils s'engagent également à ne pas imposer leur contrat groupe au candidat emprunteur dans le cas où le contrat groupe ne permet pas de d'apporter une réponse satisfaisante à un candidat.

Résultats 25 : Taux d'acceptation par les banques du principe de la délégation d'assurance

Question : Par rapport à la délégation d'assurance la banque a-t-elle exprimée un accord ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse défavorable de la part des assurances et ayant évoqué avec son banquier la question de la délégation d'assurance

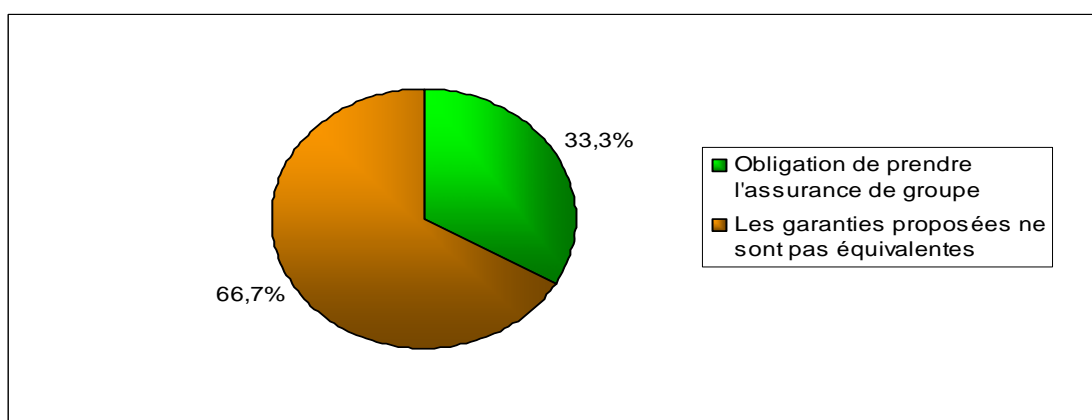
Interrogés : 11/ répondants : 11



Résultats 25 : Raisons du refus

Question : En cas de refus pour quelles raisons ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse défavorable de la part des assurances et ayant essuyé un refus de la part du banquier la sur la possibilité d'avoir recours à une délégation d'assurance (3) - Interrogés : 3/ Répondants : 3

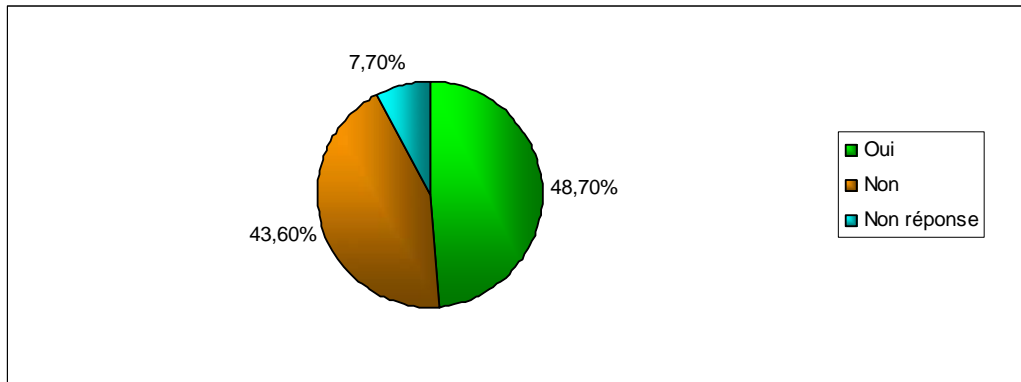


D- Eléments relatifs à la commission de médiation

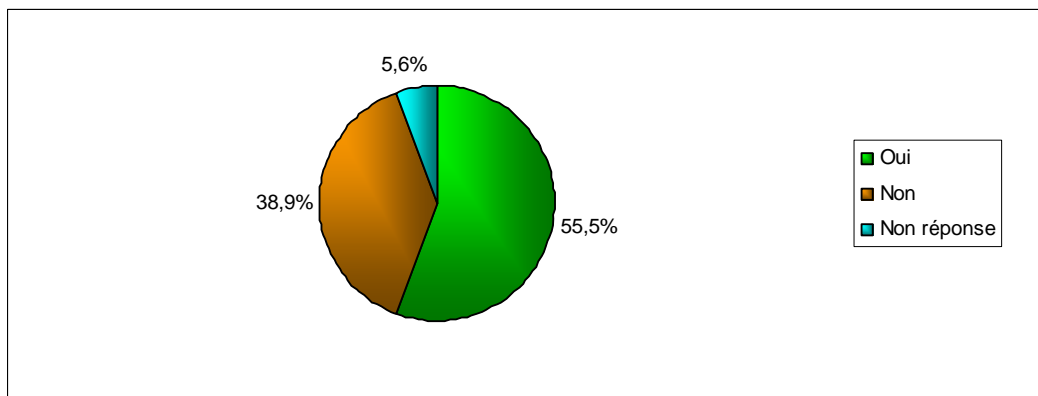
Résultats 26 et 26 bis : Connaissance de l'existence de la commission de médiation de la convention AERAS

Question : Avez-vous connaissance de la possibilité qui est la votre de saisir la commission de médiation de la convention AERAS ?

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse de la part d'au moins une assurance (39)



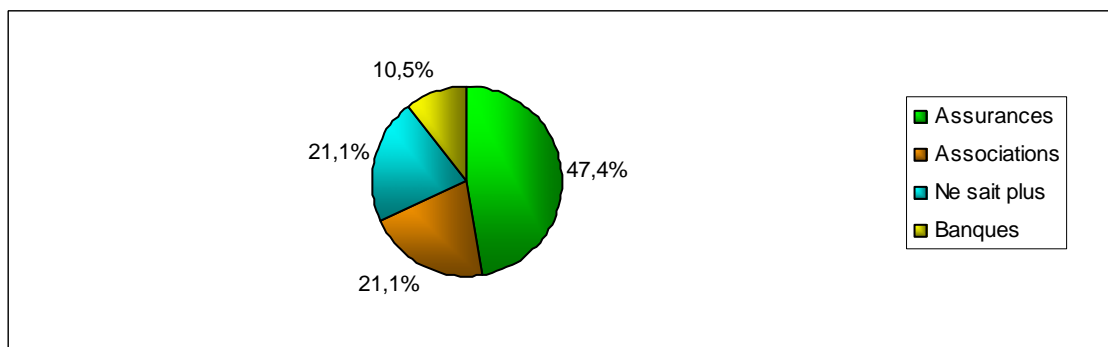
Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse défavorable de la part des assurances (18)



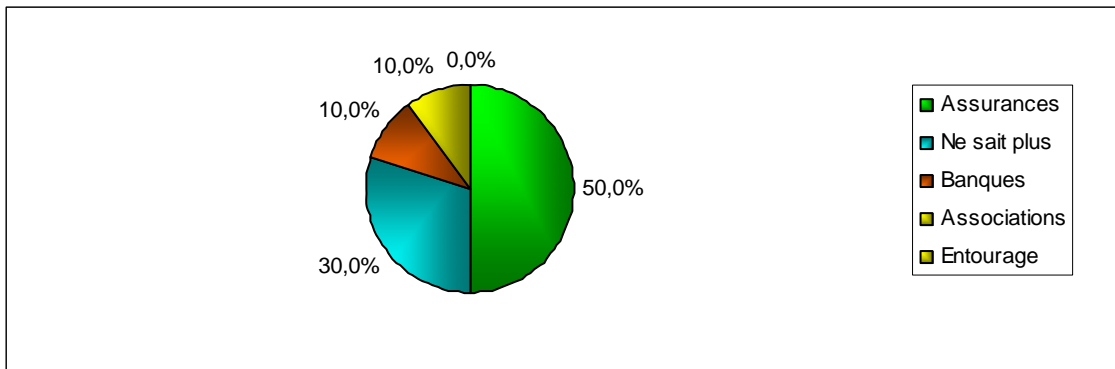
Résultats 27 et 27bis : Mode de connaissance de l'existence de la commission

Question : Par qui avez-vous eu connaissance de l'existence de la commission de médiation

Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse de la part d'au moins une assurance et ayant connaissance de l'existence de la commission de médiation (19)



Base : Appelants nous sollicitant au sujet d'un prêt immobilier ou d'un prêt à usage professionnel ayant reçu une réponse défavorable de la part des assurances et ayant connaissance de l'existence de la commission de médiation (10)



V Réaction des appelants par rapport au dispositif d'accès à l'emprunt et à l'assurance et à son application

Résultats 28 : Evaluation de l'information délivrée par les banques

Question : Pensez-vous avoir été bien informé par la ou les banques que vous avez contactées :...

| | Appelants ayant reçu une réponse négative de la part d'une assurance (20) | Appelants ayant reçu une réponse positive de la part d'une assurance (18) |
|-----------------------|---|---|
| Oui, tout à fait | 0,0 | 11,1 |
| Oui, plutôt | 25,0 | 5,6 |
| Sous-total OUI | 25,0 | 16,7 |
| Non, plutôt | 30,0 | 38,9 |
| Non, pas du tout | 40,0 | 33,3 |
| Sous-total NON | 70,0 | 72,2 |
| Ne se prononce pas | 5,0 | 11,1 |

Résultats 29 : Evaluation de l'information délivrée par les assurances

Question : Pensez-vous avoir été bien informé par la ou les assurances que vous avez contactées : ...

| | Appelants ayant reçu une réponse négative de la part d'une assurance (20) | Appelants ayant reçus une réponse positive de la part d'une assurance (18) |
|-----------------------|---|--|
| Oui, tout à fait | 0,0 | 0,0 |
| Oui, plutôt | 10,0 | 16,7 |
| Sous-total OUI | 10,0 | 16,7 |
| Non, plutôt | 35,0 | 27,8 |
| Non, pas du tout | 50,0 | 38,9 |
| Sous-total NON | 85,0 | 66,7 |
| Ne se prononce pas | 5,0 | 16,7 |

Résultats 30 : Sentiments relatifs à l'attitude des banques

Question : Avez-vous le sentiment que devant vos difficultés la banque cherchait à trouver des solutions

| | Appelants ayant reçu une réponse négative de la part d'une assurance (20) | Appelants ayant reçus une réponse positive de la part d'une assurance (18) |
|-----------------------|---|--|
| Oui, tout à fait | 10,0 | 16,7 |
| Oui, plutôt | 30,0 | 22,2 |
| Sous-total OUI | 40,0 | 38,9 |
| Non, plutôt | 40,0 | 16,7 |
| Non, pas du tout | 15,0 | 22,2 |
| Sous-total NON | 55,0 | 38,9 |
| Ne se prononce pas | 5,0 | 22,2 |

Résultats 31 : Evaluation des délais

Question : Les délais nécessaires à l'ensemble de vos démarches vous paraissent-ils compatibles avec les contraintes liées au projet

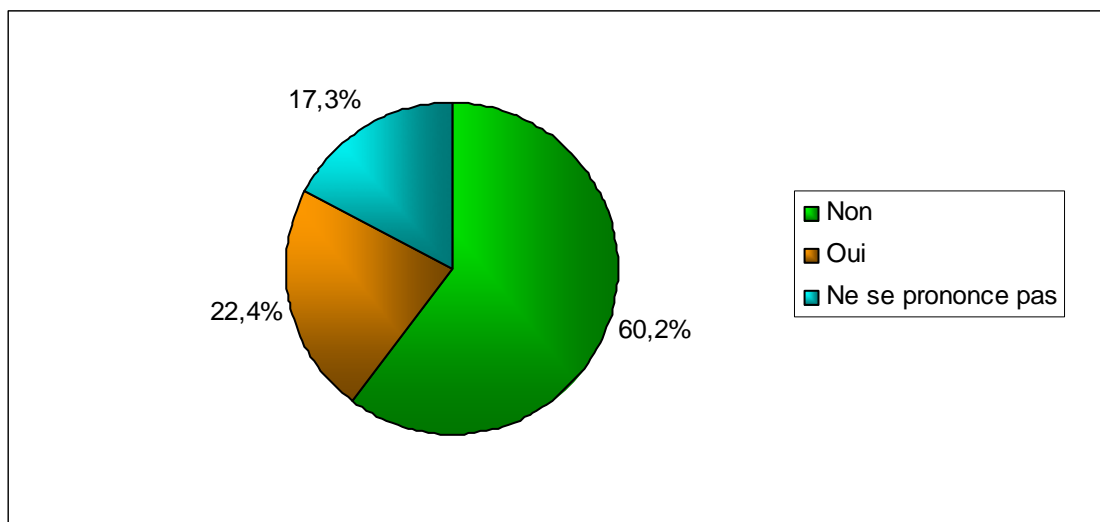
| | Ensemble des appelants concernés par un prêt immobilier ou à usage professionnel (93) |
|-----------------------|---|
| Oui, tout à fait | 10,0 |
| Oui, plutôt | 18,9 |
| Sous-total OUI | 28,9 |
| Non, plutôt | 27,8 |
| Non, pas du tout | 30,0 |
| Sous-total NON | 55,0 |
| Ne se prononce pas | 13,3 |

Résultats 32 :

Question : Devant les difficultés constatées ou craintes avez-vous envisagé de faire une fausse déclaration ?

Base : Tous (98)

Interrogés 98 / Répondants 95



Résultats 33 : Taux de satisfaction des appelants concernant les modalités d'accès à l'assurance et à l'emprunt

Question : Etes-vous satisfait des modalités d'accès à l'assurance et à l'emprunt au regard de votre situation médicale ?

| | Ensemble des appelants concernés par un projet immobilier ou à usage professionnel (93) | Appelants ayant reçu une réponse négative de la part d'une assurance (20) | Appelants ayant reçus une réponse positive de la part d'une assurance (18) |
|-----------------------|---|---|--|
| Oui, tout à fait | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Oui, plutôt | 3,2 | 0,0 | 5,6 |
| Sous-total OUI | 3,2 | 0,0 | 5,6 |
| Non, plutôt | 31,6 | 15,0 | 44,4 |
| Non, pas du tout | 46,3 | 85,0 | 38,9 |
| Sous-total NON | 78 | 85,0 | 83,3 |
| Ne se prononce pas | 17,8 | 0,0 | 11,1 |

VI Illustrations de propos d'appelants

Au-delà des questions fermées administrées dans ce questionnaire, nous avons recueillis les propos et réaction des appelants. Les expressions liées au sentiment de colère et/ou d'injustice sont très majoritaires. Morceaux choisis :.....

Question : Comment ressentez-vous la situation ?

Très mal j'étais confiant, je suis tombé des nues après le refus, c'est très injuste....

Très mal, cela m'oblige à vivre toute ma vie dans un HLM

Quand on est dans la difficulté on nous enfonce encore plus

Ma situation médicale s'était beaucoup améliorée, depuis j'ai replongé dans ma condition de personne malade

L'achat d'une maison c'est le bonheur. Nous vivons très mal ce refus

Mon assurance me parle de solidarité, « ils » devraient nous défendre et au contraire « ils » nous enfonce, je ne devrais pas avoir affaire à vous; j'aurai préféré un refus catégorique plutôt qu'une soit disant entraide, on devrait les attaquer pour tromperies car dans toutes leur documentation, ils parlent d'entraide et de solidarité

J'ai une image des assurances : C'est zéro risque, j'ai pas confiance !

Les assurances ne prennent aucun risque, cela n'est pas normal

C'est une mise à l'écart ! C'est la goutte d'eau après la perte d'amis due à la maladie.

C'est injuste. J'ai le sentiment que le dossier n'est pas traité de façon personnelle et sérieuse

C'est la double peine....

Cela n'avance pas ! Il faut faire quelque chose!

Je suis angoissée par les démarches

C'est plus compliqué que je croyais

Tout cela manque de transparence...

C'est une double injustice. L'information personnalisée des banques est insuffisante et les délais de convention sont trop courts...

Je suis très énervé, c'est de la discrimination!

Les assurances quand ça va, ça va, mais dès qu'on a un pépin....

C'est une problématique d'urgence

Cela n'avance pas...

Je ne comprends pas pourquoi j'ai une surprime...

On ne rentre jamais dans les cases...