

# Assistance innovante !

**Les assureurs développent des garanties d'assistance de plus en plus spécifiques dans le cadre de leur assurance auto. En voici quelques exemples.**

## GARANTIES D'ASSISTANCE

Reportage : Laurent Feiner

Lorsqu'on évoque le volet Assistance liée à l'assurance auto, les assureurs proposent bien évidemment une assistance liée au véhicule et aux personnes. Il existe une assistance de base incluse automatiquement dans le contrat de base (conseils, remorquage du véhicule, mise à disposition d'un véhicule de remplacement, etc.). Mais il est également possible de souscrire, en option, une formule d'assistance plus complète, mais alors moyennant le paiement d'une prime supplémentaire.

### Assistance de base incluse dans le contrat...

Les prestations d'assistance incluses dans le contrat Auto permettent de bénéficier de conseils relatifs aux formalités à accomplir en cas d'accident ou de panne. C'est le cas, par exemple de l'Info Line d'Axa Belgium qui communique également toute une série d'autres informations : coordonnées des centres hospitaliers et des services d'ambulance les

## Survenance d'un aléa

Les événements donnant droit à l'intervention de l'assureur sont nombreux : panne, accident de la circulation, vol ou tentative de vol, incendie du véhicule assuré, acte de vandalisme, etc. Ils doivent entraîner l'immobilisation du véhicule sur le lieu des faits, ou des conditions de conduite anormales ou dangereuses affectant la sécurité des personnes ou du véhicule. Les prestations acquises dépendent bien souvent de l'aléa qui déclenche la prestation de l'assureur (accident, panne, vol...). Outre l'assistance liée au véhicule (dépannage, transport-rapatriement en cas d'incident technique, mise à la disposition d'un véhicule de

remplacement, envoi de pièces de rechange, frais de gardiennage...), nous retrouvons de nombreuses prestations liées à la personne : transport ou rapatriement de personnes malades ou blessées, envoi de médicaments et de lunettes de vue, retour anticipé urgent d'un assuré, retour des animaux domestiques, rapatriement de la dépouille mortelle, assistance psychologique, etc. L'étendue de la prestation varie selon que le « sinistre » a lieu à l'étranger ou en Belgique. En l'absence de précisions spécifiques, les garanties valent aussi bien à l'étranger qu'en Belgique (ou jusqu'à 30 km au-delà de nos frontières).

plus proches, de la pharmacie ou du médecin de garde, de crèches, homes, seniorités, centres de réhabilitation et de centres de soins palliatifs, de services à domicile (soins, repas, courses, aide-ménagères, garde d'enfants), des garages et des dépanneurs conventionnés, etc.

Mais d'autres prestations en Belgique sont encore proposées par Axa: le remorquage du véhicule assuré, le retour à domicile ou la poursuite du trajet avec organisation et prise en charge soit du retour au domicile des occupants non blessés, soit leur transport vers le lieu de destination initiale, la prise en charge des assurés de moins de 18 ans, une assistance psychologique (par téléphone) lorsque le véhicule assuré a été « car-jacké » ou impliqué dans un accident ayant entraîné des lésions corporelles, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement dès le début des travaux de réparation et jusqu'à la fin de ceux-ci, ou pendant 6 jours en cas de perte totale constatée par l'expert, etc.

Si l'assuré a souscrit la formule Dexia Car de *Dexia Insurance Belgium*, couvrant sa responsabilité civile, l'assureur précise qu'un simple appel à Insurance Services by Dexia permet à l'assuré de bénéficier, lors d'un accident de la circulation en Belgique ou jusqu'à 30 km au-delà des frontières (en droit ou non), d'une série de prestations : conseils pour compléter le constat d'accident, dépannage gratuit et immédiat du véhicule, transport des occupants indemnes du lieu de l'accident au domicile de

l'un d'entre eux en Belgique, service de messages à destination du conjoint ou de l'employeur éventuel et informations sur le réseau de réparateurs agréés.

L'assuré bénéficie également, pour autant qu'il lui soit confirmé qu'il est incontestablement en droit et qu'il fait appel à un réparateur agréé, de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement pour la durée des réparations.

**En cas de panne de carburant, l'assureur envoie un dépanneur muni d'une réserve de carburant pour permettre à l'assuré de rejoindre avec son véhicule la station-service la plus proche.**

Tout assuré en RC auto bénéficie, auprès d'*Ethias* (via sa garantie *Mobility*), de plusieurs services gratuits, à savoir :

- La possibilité de faire appel 24h/24 au « call center sinistres », en cas d'accident en Belgique. L'assuré bénéficie d'une aide pour compléter son constat d'accident et l'assureur prend en charge le dépannage ou le remorquage du véhicule, quelle que soit sa responsabilité.
- *Ethias* se charge de reconduire le conducteur et ses passagers à leur domicile.
- L'assuré a le droit, moyennant certaines conditions (être en droit, opter pour un garage agréé...) à un véhicule de remplacement durant la durée des réparations ou pendant 6 jours en cas de perte totale.

### ... Ou en option !

L'assuré peut aussi souscrire une assistance en option, plus complète que « l'assistance de base ».

*Generali* propose ainsi différentes options intéressantes :

- Une assistance carburant : en cas de panne de carburant, l'assureur envoie un dépanneur muni d'une réserve de carburant pour permettre à l'assuré de rejoindre avec son véhicule la station-service la plus proche. Les frais de carburant restent à charge de l'assuré.
- Une assistance crevaison : en cas de crevaison, *Generali* organise et prend en charge le dépannage du véhicule sur le lieu même de l'immobilisation si l'assuré est incapable de monter la roue de secours. Il n'est pas tenu de prendre en charge les frais de dé-

pannage ou de remorquage si l'assuré ne dispose pas d'une roue de secours en bon état. En cas de crevaison de plusieurs pneus, l'assureur organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré jusqu'au garage le plus proche.

→ Une assistance ouverture du véhicule : en cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule assuré, l'assureur procède à l'ouverture des portes du véhicule après présentation d'une pièce d'identité de l'assuré.

En cas de perte des clés du véhicule assuré avec existence d'un double de celles-ci au domicile de l'assuré, l'assureur organise et prend en charge les frais du trajet aller-retour en taxi du lieu d'immobilisation jusqu'au domicile de l'assuré.

Nous citons également le Pack *Mobility* de *VIVITUM* : à la suite de l'installation du système S<sup>2</sup> Box (installation dans la voiture d'un système qui permet de collecter des données statistiques relatives aux habitudes de conduite de l'assuré), les services suivants sont activés :

- accès aux données personnelles via le web ;
- e-call : en cas d'accident en Belgique, avec un impact de 2,5g ou plus, le prestataire d'assistance contactera le conducteur habituel pour une éventuelle aide supplémentaire. Si l'assuré ne peut être joint par l'assiste, celui-ci enverra un service de dépannage ;
- dossier crash : en cas d'accident, l'assuré reçoit un rapport par le biais de son web account ;
- localisation du véhicule désigné après vol (sur demande) ;
- service de SMS en cas de batterie faible ou de déconnexion, etc. ■



### Notre conseil

L'assistance liée à l'assurance auto est loin d'être « uniforme ». Soit elle est incluse dans le contrat de base (elle est alors moins étendue), soit elle peut être souscrite en option. Dans ce dernier cas, les prestations sont parfois fort spécifiques (assistance crevaison, carburant, e-call, service SMS...). D'un point de vue général, les prestations nombreuses sont limitées quant aux montants d'indemnisation. Il y en a donc pour tous les goûts...