

Choisissez une assurance voyage

L'aventure maîtrisée

Annulation, frais médicaux et rapatriement, attention aux plafonds, vigilance sur la destination et gare aux conditions



Le marché de l'assurance-voyage se porte bien. Alors que les frais médicaux ne cessent d'augmenter à l'étranger, les voyageurs français ont bien compris l'intérêt de se couvrir contre des pépins qui pourraient mettre leur situation financière à très rude épreuve. Face au maquis des offres disponibles, comment choisir ? En se tournant vers une assurance voyage en fonction de ses besoins, en étudiant avec attention deux principaux points : les conditions d'annulation, et surtout la couverture de l'hospitalisation. Aux États-Unis par exemple, la facture peut grimper très vite ! Et l'assurance proposée avec la carte bancaire n'est souvent pas suffisante.

Photo: Jean Leca

Les imprévus n'arrivent pas qu'aux autres. Les particuliers qui prévoient de partir lors des prochaines vacances hors de France ont tout intérêt à prendre une assurance voyage. En cas de pépin, cette dernière peut leur éviter des conséquences financières graves. Cette assurance est conçue pour protéger l'assuré avant, mais aussi pendant toute la durée de son voyage, et selon son budget, ses garanties sont plus ou moins étendues. Avant même de partir, prendre une assurance-voyage est une garantie d'avoir une assurance annulation en cas de souci, l'assuré pourra sous certaines conditions repousser la date de son départ ou se faire rembourser.

Pendant son séjour, l'assurance-voyage protège l'assuré en cas de problème. S'il tombe malade ou s'il a un accident, elle lui permet d'être couvert ainsi que sa famille pour ses frais de soins et pour le rapatriement, même lors d'un décès. L'assureur détache généralement un médecin de sa société pour mettre en place les soins nécessaires avec les équipes locales. Si les assurances voyage peuvent

être souscrites avec le voyage lui-même, la plupart des cartes bancaires permettent maintenant de bénéficier d'assurances et de garanties pour tous les voyages. Toutefois, compte tenu des conditions d'application très restrictives, il est recommandé d'étudier avec soin les caractéristiques du contrat avant de s'en contenter. Une chose est sûre : le marché de l'assurance-voyage se porte bien. Allianz y voit par exemple une poche de croissance importante. Depuis 2014, le numéro un de l'assurance a rassemblé dans ses activités BtoBtoC réalisées via de grands partenaires, c'est-à-dire les assurances et services accolés à des cartes bancaires ou à des produits de grande consommation (automobile, voyage, électroménager, etc.). Entre les offres des voyagistes, des assureurs privés ou les couvertures intégrées dans les cartes bancaires, vers quelle assurance voyage se tourner pour bénéficier de la protection nécessaire ?

Mieux vaut prévenir

L'assurance voyage est nécessaire pour prévenir des accidents et risques à l'étranger. Quels sont-ils ? En premier lieu, l'annulation. Il s'agit ici de protéger

son budget vacances, de couvrir un risque financier. "C'est très important car les prestataires de tourisme (avion, hôtel, location de maison, etc.) appliquent des pénalités d'annulation de plus en plus sévères. Par exemple : 100 % si vous annulez votre vol sur Easyjet même 5 minutes après l'avoir acheté", indique Julie Debrabant, responsable marketing, communication & digital chez Chapka Assurance. Deuxièmement, les frais médicaux à l'étranger : ils atteignent des sommets et augmentent chaque année. "Le touriste malade ou accidenté est devenu un véritable business dans les cliniques et hôpitaux, en Asie, en Turquie, aux États-Unis", constate Alexandre Cordier, directeur du développement commercial chez Aya Assurance. "Par exemple 200 000 euros pour un AVC aux États-Unis, assorti d'un rapatriement médicalisé. Si vous avez besoin d'un simple médecin à Boston un dimanche son compte 1 500 dollars la consultation !", renchérit Julie Debrabant. Enfin, troisième risque : les bagages. "Si vous partez en Amérique du sud, alors attention à bien garder vos bagages très près de vous... vous risquez d'être heureux d'avoir une assurance !", précise la responsable de Chapka Assurance. Très souvent, les Français

"Le touriste malade ou accidenté est devenu un véritable business dans les cliniques et hôpitaux, en Asie, en Turquie, aux États-Unis"



"Une assurance qui couvre tout, cela n'existe pas, et le métier des courtiers est de vous décrypter les petites lignes pour bien choisir." Julie Debrabant, Chapka Assurance.

Si les assurances voyage peuvent être souscrites avec le voyage lui-même, la plupart des cartes bancaires permettent de bénéficier d'assurances et de garanties pour tous les voyages. Toutefois, compte tenu des conditions d'application très restrictives, il est recommandé d'étudier avec soin les caractéristiques du contrat avant de s'en contenter

Dossier

ASSURANCE - ASSURANCE VOYAGE



"La Sécurité sociale ne rembourse les frais médicaux à l'étranger que sur la base des tarifs français. Ce qui peut faire une nette différence à la charge de l'assuré d'un pays à l'autre."
Sharonne Toulou, ACS.

pensent qu'ils sont déjà assurés par ailleurs. "Il est donc important pour eux de vérifier précisément le contenu de ces assurances, ils pourront ainsi choisir de souscrire des assurances adaptées ou complémentaires." L'assurance assistance couvre les frais de santé, le rapatriement, la responsabilité civile, les bagages. Cette assurance peut être souscrite jusqu'à la veille du départ. De son côté, l'assurance annulation seule couvre uniquement les cas d'annulation de voyage. Elle doit être souscrite dans les 48 heures

suivant l'achat du séjour. Enfin, l'assurance multirisque couvre l'assistance sur place et l'annulation avant le départ. Elle doit être souscrite dans les 48 heures suivant l'achat du séjour.

Les points de vigilance

Choisir son assurance voyage nécessite de balayer différents critères afin de trouver une assurance qui va correspondre à la destination et aux besoins du voyageur.

Par exemple, pour un départ aux États-Unis ou en Australie, où les frais médicaux sont très élevés, l'assurance devra offrir de meilleures garanties qu'un contrat pour visiter l'Afrique, continent où les coûts médicaux sont moins importants. "Concernant les frais médicaux, c'est le plafond des frais qui est important. Là on ne plaisante pas, il faut disposer d'une forte couverture. Les assureurs sont toujours un peu juteux à donner des plafonds suffisants! Les assurances en inclusion que l'on trouve dans les cartes ou les multirisques habitation sont souvent insuffisantes", prévient Julie Debrabant. Par exemple pour les États-Unis, un plafond de 30 000 euros est trop faible. "Nous conseillons plutôt entre 150 000 et 500 000 euros. C'est vrai que pour des destinations chères, plus le plafond est élevé, mieux c'est", assure Alexandre Cordier. Sharonne Toulou, community manager de l'assureur ACS, partage ce point de vue sur l'importance du plafond des frais médicaux. Au-delà, elle insiste

sur l'importance de la prise en charge des frais directement par l'assurance dès le premier euro, et non en complément de la Sécurité sociale. "La Sécurité sociale ne rembourse les frais médicaux à l'étranger que sur la base des tarifs français. Ce qui peut faire une nette différence à la charge de l'assuré d'un pays à l'autre, prévient-elle. Si l'assureur détermine son propre remboursement par rapport à la base de la sécurité sociale, il y a risque que l'assuré aille de sa poche au final." Attention également aux montants de franchises: trop importantes, elles pèseront sur l'assuré. "Les cartes bancaires mettent des franchises à 75 euros par exemple. Donc pour une simple consultation, vous n'êtes pas remboursé", avertit Julie Debrabant. Par ailleurs, le voyageur doit s'assurer que l'assistance rapatriement sera opérée par un assureur dont le réseau est suffisamment développé, pour qu'il ne reste pas plus longtemps que de raison dans son lieu d'hospitalisation à l'étranger. "Pour bien choisir, il n'y a pas de recette miracle: il faut prendre le temps de lire le contrat et si cela vous semble compliqué, il faut alors appeler le service client qui doit être en mesure de vous expliquer ce qui est couvert par l'assurance, mais surtout ce qui ne l'est pas. Car une assurance qui couvre tout, cela n'existe pas, et le métier des courtiers est de vous décrypter les petites lignes pour bien choisir", estime Julie Debrabant.

Une bonne assurance est donc une assurance bien présentée avec des garanties claires, des exclusions précises, un service

client qui répond aux questions et qui prend du temps pour expliquer l'intérêt, mais aussi les limites du contrat.

Attention également à l'assurance proposée par les grands sites de voyage (Lastminute, Booking...). Celle-ci vous est souvent facturée au prix (très) fort, mais n'est pas toujours très complète.

Le prix dépend vraiment des garanties souscrites, de la destination et de la durée. "Pour un séjour de moins d'un mois, l'assuré peut trouver facilement un tarif aux alentours de 35 euros, ce qui est peu onéreux. Mais pour un voyage plus long, le tarif peut atteindre une quarantaine d'euros par personne et par mois. Pour une famille de trois personnes partant 6 mois à l'étranger, le coût de l'assurance tourne autour de 600 euros", explique Sharonne Toulou. D'où l'intérêt de comparer les offres pour trouver la plus adéquate, plutôt que de souscrire celle du voyageur qui sera standard et unique.

"Les assurances en inclusion que l'on trouve dans les cartes ou les multirisques habitation sont souvent insuffisantes en termes de plafond des frais médicaux"

Vous voyagez régulièrement et souhaitez être bien assurés toute l'année dans le monde entier pour tous vos déplacements privés ou professionnels ?

Prenez l'AVAntages!

- Prise en charge des frais médicaux à l'étranger jusqu'à 500.000€, sans intervention de la sécurité sociale,
- Assistance rapatriement
- Responsabilité Civile
- Assurance annulation de voyage à concurrence de 10.000 € par an
- Assurance bagage
- Versement d'un capital accident en cas de décès ou d'invalidité



AVA courtier spécialiste de la mobilité depuis 35 ans, propose une gamme unique de contrats d'assurance-voyage, pour couvrir en temporaire ou à l'année, en individuel ou en groupe tout type de voyageurs : touristes, étudiants, professionnels, expatriés, impatriés... A découvrir sur www.ava.fr

AVA Assurance Voyages et Assistance
25 rue de Maubeuge 75009 Paris - 01 53 20 44 20 - info@ava.fr

Dossier

ASSURANCE - ASSURANCE VOYAGE



"Les assurances de cartes bancaires standardisées, qu'il s'agisse de Visa ou Mastercard, sont très similaires, avec moins de 1000 euros de plafond pour les frais médicaux." Alexandre Cordier, Axa assurance.

Les cartes bancaires, nécessaires mais pas toujours suffisantes

Beaucoup de français pensent être complètement protégés par leur carte bancaire. "Ce n'est pas toujours le cas, il y a des conditions

d'application très restrictives pour certaines garanties, comme avoir payé son voyage avec ladite carte bancaire. La durée du voyage, par exemple, est plafonnée à 90 jours, les garanties sont limitées. Les assurances de cartes bancaires standardisées, qu'il s'agisse de Visa ou Mastercard, sont très similaires, avec moins de 1000 euros de plafond pour les frais médicaux. Même pour les cartes Gold, Premier ou Infinite, le plafond 155 000 euros est trop faible", estime Alexandre Cordier, d'Axa Assurance. De plus, le parcours de remboursement s'avère très compliqué puisque l'assurance de la carte intervient après le remboursement de la Sécurité sociale. "Résultat, le voyageur est confronté à deux problèmes. En cas de petite dépense, moins de 100 euros par exemple pour une visite chez un médecin et les médicaments, l'application de la franchise fait que l'assureur de la carte bancaire ne remboursera pas grand-chose. En cas de gros pépins, comme une longue hospitalisation aux États-Unis avec un coût qui dépasse le plafond de la carte, l'assuré peut rapidement se retrouver dans une situation financière très, très grave, car il devra rembourser la différence à l'hôpital", détaille Alexandre Cordier. Son groupe propose des assurances comprises entre 50 et 100 euros

par mois, des montants qu'il juge raisonnables compte tenu des services offerts. Interrogé dans le cadre de ce dossier, un porte-parole de Mastercard rappelle que le service d'assurance voyage est de la responsabilité de l'émetteur, c'est-à-dire de l'établissement bancaire qui fournit la carte à son client. Toutefois, précise-t-il, Mastercard veille à ce qu'un carnet des charges soit respecté. "Concernant l'assurance, cette dernière fonctionne pour le titulaire de la carte, son conjoint et ses enfants, que le voyage ait été ou non payé avec la carte. La garantie s'applique s'ils accompagnent le titulaire d'une carte MasterCard, et même s'ils voyagent sans lui pour le titulaire d'une carte Gold MasterCard", indique Mastercard. La société financière insiste sur l'importance de signaler avant toute dépense sa situation au numéro de téléphone d'assistance inscrit au dos de la carte. C'est en effet à cette condition que le service d'assistance fonctionne. Une fois la procédure enclenchée, le service d'assistance pourra mettre le voyageur en contact avec des médecins, des hôpitaux, etc. Il pourra ensuite déterminer dans quelle mesure il faudra organiser un rapatriement et dans quels délais. "Concernant l'assurance hospitalisation et les plafonds de couverture, tout dépend de la carte, reconnaît Mastercard. Nos cartes s'adaptent aux exigences de nos clients: plus la carte est haut de gamme, plus les services proposés répondront à des besoins spécifiques." En conclusion, tout dépend de la carte bancaire car les garanties diffèrent. Un détenteur de carte Visa/Mastercard classique est converti en assistance (mais pas garanti en cas d'annulation, par exemple). Pour une carte haut de gamme (Gold ou Premier par exemple), le détenteur est

converti pour presque tout, mais à concurrence de plafonds assez faibles. L'assurance voyage est alors un complément aux garanties de la carte bancaire, avec des plafonds beaucoup plus élevés. Les détenteurs de cartes bancaires très haut de gamme (du type Platinum, black) n'ont quant à eux souvent pas besoin de souscrire une assurance complémentaire.

Chiffres clés

Le rêve américain

Les États-Unis (31 %) occupent la 1^{re} place des pays que les Français aimeraient visiter, devant le Canada (30 %) et l'Australie (26,3 %), alors que l'Italie se situe en retrait (25,5 %), devant l'Irlande (16,1 %). Les Français ont placé une des plus grandes métropoles mondiales en tête de leur classement des villes étrangères. New York (28,4 %) devant Sydney (27,3 %) et Montréal (26,5 %), alors que les premières villes européennes sont Florence en 4^e position (20,2 %), et Barcelone (18,9 %) au 5^e rang.

Source: sondage BVA publié en juin 2015

Angélique Renard,
Head of Marketing de Visa Europe France

"Nous accordons une attention toute particulière à la notoriété du service d'assurance et d'assistance"

assistance liées au service. Ces documents sont aussi consultables à tout moment sur le site visa.fr. Par ailleurs, si le porteur souhaite disposer d'informations plus précises, il peut accéder aux notices en ligne détaillées. Nous accordons une attention toute particulière à la notoriété du service d'assurance et d'assistance. C'est un indicateur extrêmement important pour nous et nous menons régulièrement des études dans ce sens.

Cette assurance voyage intégrée est-elle un facteur de choix dans la décision du client d'opter pour Visa? Sous l'appellation "assurance voyage", il faut entendre plusieurs catégories d'assurances: annulation voyage, assurance location de voiture qui vous dispense d'en prendre une chez le prestataire, responsabilité civile à l'étranger, rapatriement en cas de maladie.

Le porteur choisira une carte plutôt qu'une autre justement en fonction de ses besoins. C'est ce qui fait que notre gamme de cartes est étendue. Les cartes d'entrée et de milieu de gamme sont proposées sans assurance (Visa Electron, Visa Classic). Des assurances sont proposées à partir de la carte Visa Premier.

Il se peut aussi qu'il décide de choisir une Visa car celle-ci couvrira plus de situations que, même si elles ne se produisent pas tous les jours, peuvent faire la différence. Par exemple, en cas de vol de sa carte Visa Premier à l'étranger, le porteur est dépanné en 2 jours de 2000 € en espèces, le temps de réceptionner une nouvelle carte. Cela afin de lui permettre de payer ses frais les plus immédiats (restauration, par exemple). Ou en cas de retard de bagage toujours à l'étranger, il pourra acheter à hauteur de 400 € (carte Visa Premier) le nécessaire qui lui permettra de patienter pour récupérer sa valise. Nous améliorons constamment notre offre Voyage. Par exemple, depuis l'automne dernier, nous avons noué un partenariat exclusif avec AirRefund, spécialiste de l'indemnisation des passagers du transport aérien, qui permet de faire valoir ses droits à une indemnisation en cas d'annulation, retard et refus d'embarquement. Nos porteurs peuvent bénéficier de la prestation d'AirRefund à un tarif moindre (voire gratuitement pour les cartes haut de gamme).

Dans quels cas devraient-ils réfléchir à prendre une assurance complémentaire? Dans le cas d'un voyage de longue durée de plus de 3 mois comme une expatriation ou un tour du monde.

Les clients possesseurs de cartes sont-ils conscients d'être assurés grâce à vous? Lors de la réception de leur carte, les clients des banques se voient remettre également les notices d'assurance et d'assistance.



"Dans le cas d'un voyage de longue durée de plus de 3 mois, comme une expatriation ou un tour du monde, une assurance complémentaire est recommandée."

Les blogueurs, nouveaux relais de l'assurance-voyage en ligne

Comme les autres secteurs de l'assurance, l'assurance voyage n'a pas échappé à la révolution digitale. Assureurs traditionnels, courtiers, tous ont mis point des sites Internet qui permettent, en quelques clics, de se couvrir contre les risques liés à un voyage: l'annulation, l'accident, la maladie, la perte des bagages, etc. "Nous avons développé un système de vente en ligne qui permet à nos clients de payer par carte et de recevoir toutes les informations immédiatement par e-mail", se félicite Julie Debrabant, responsable marketing, communication & digital chez Chapka Assurance. "Nous veillons à ce que notre site Internet soit simple, compréhensible de tous. Nous cherchons à utiliser le vocabulaire normal des voyageurs, et à créer des FAQ avec des cas concrets. Les conditions générales des contrats sont accessibles et visibles sur chaque assurance en ligne, et les tarifs sont indiqués, il n'y a pas de surprise", poursuit-elle.

Au-delà du site Internet, certains professionnels du secteur utilisent les blogueurs pour faire connaître leurs offres ACS, courtier en assurance spécialisé dans la mobilité internationale depuis plus de 30 ans, travaille depuis peu avec certains d'entre eux. "Les blogueurs donnent le ton et rendent, voire dessinent les tendances de demain", explique Sharonne Toutou, community manager de ACS. Ce partenariat peut prendre plusieurs formes. "Certains

sont intéressés par un programme d'affiliation, d'autres par l'échange de contenu ou encore des articles invités. Nous sommes ouverts à tous les types de collaboration. Beaucoup de blogueurs proposent l'affiliation, qui leur permet d'aborder le sujet de l'assurance sur leur site tout en gagnant des commissions", explique Sharonne Toutou. Pour les courtiers et les assureurs, cette collaboration permet d'améliorer leur image de marque, d'accroître leur présence sur les réseaux sociaux et d'augmenter bien sûr leur chiffre d'affaires. À l'image d'ACS, Chapka Assurance mise également sur les blogs pour étendre son influence. On retrouve notamment le courtier recommandant par des blogueurs très appréciés sur la toile par les récits qu'ils font de leurs voyages. En effet, pour nouer un partenariat avec un courtier ou un assureur, le contenu des blogs doit être qualitatif et intéressant, et la présence digitale régulière et variée.

Pour nouer un partenariat avec un courtier ou un assureur, le contenu des blogs doit être qualitatif et intéressant, et la présence digitale régulière et variée.