

GENEVE (ARTICLE TRIBUNE DE GENEVE)

Trop de cambriolages: les assurances serrent la vis

La hausse spectaculaire des vols par effraction à Genève pousse de nombreux assureurs à résilier les contrats. Certains citoyens se retrouvent privés d'assurance ménage, en toute légalité.



Ils sont de plus en plus nombreux à chercher désespérément une assurance ménage qui veuille bien les couvrir suite à divers cambriolages.

A Genève, on compte plus de trente cambriolages par jour. Et le chiffre ne cesse d'augmenter. A titre d'exemple, la commune de Veyrier a subi une augmentation de 38% de ces vols en 2011. L'ampleur du phénomène est telle que les assurances ménage résilient de plus en plus de contrats et réfléchissent à prendre des mesures spécifiques concernant le canton.

«Suite à mon deuxième cambriolage, notre assurance a refusé de continuer à nous couvrir. Lorsque j'évoque mes sinistres précédents, aucun autre assureur ne veut de moi.» Comme Jean-Claude, ils sont de plus en plus nombreux à chercher désespérément une assurance ménage qui veuille bien les couvrir suite à divers cambriolages. A tel point que certains se refusent désormais à déclarer une infraction, par crainte de ne plus être couverts. C'est le cas de Martine, une habitante de Plan-les-Ouates, qui s'est retrouvée sans couverture ménage suite à divers sinistres, dont un gros cambriolage. «Ils ont fini par nous reprendre, mais en augmentant considérablement notre franchise. Du coup, nous avons renoncé à déclarer le dernier cambriolage que nous avons subi cet été, par peur de ne plus être couverts.»

A chacun de veiller sur ses biens

Si cette manière de faire révolte nombre d'assurés, elle est totalement justifiée par les professionnels. «Généralement, les assurances résilient après trois cambriolages, surtout s'ils sont rapprochés dans le temps», indique un assureur indépendant. Chez AXA Winterthur, on confirme que des résiliations sont pratiquées, sans pour autant donner de chiffres.

A La Mobilière, le fondé de pouvoir Karil Zimmermann évalue à une ou deux les résiliations signifiées chaque mois à Genève. «Nous recevons trois ou quatre déclarations de cambriolage par jour, mais nous ne résilions pas de contrat sans avoir d'abord cherché une solution avec le client. Il est clair que si ce dernier subit plusieurs cambriolages de suite et refuse de prendre des dispositions de sécurité pour éviter un nouveau sinistre, des mesures peuvent être prises», précise l'assureur.

Parmi les solutions proposées, Karil Zimmermann évoque la pose d'une barre de sécurité ou d'une alarme. «Nous demandons également au client d'éviter de garder de grandes quantités d'argent chez lui ou qu'il mette tel ou tel bijou dans un coffre.»

Certains assurés refusent pourtant d'entrer en matière. «Nous avons dû rompre un contrat avec un ancien client qui refusait de mettre son vélo dans son appartement. Il s'était pourtant déjà fait voler quatre bicyclettes dans sa cave en six mois. Nous sommes là pour couvrir l'accident, pas les dommages prévisibles», ajoute le fondé de pouvoir, qui précise que les résiliations restent tout de même l'exception. «Avant d'en arriver là, et en accord avec le client, nous pouvons augmenter la franchise ou retirer la couverture «vol» de l'assurance ménage. Si le client n'accepte pas cette modification, il est en droit de résilier son contrat.»

Olivier Subilia est l'ombudsman des assurances ménage. Chargé de gérer les conflits entre les assurances et leurs clients mécontents, il fait régulièrement face à deux visions diamétralement opposées sur le rôle des assurances. «Il faut être conscient que ce sont les personnes qui sont d'abord responsables de leurs biens. L'assurance n'est pas la règle mais l'exception. Les gens ne peuvent pas trouver injuste qu'une société refuse de prendre en charge leurs affaires.»

Le porte-parole de la police genevoise, Jean-Philippe Brandt, arrive à la même conclusion. «Nos moyens ne sont pas extensibles et la richesse de Genève attire de nombreux malfrats. Nous faisons notre travail en arrêtant chaque jour des personnes responsables de ce type d'infraction, mais les gens devraient s'équiper pour se protéger.» Selon le porte-parole, les alarmes et barres de sécurité restent de bons moyens de limiter les vols. «En Suisse, le taux d'équipement est très bas par rapport aux autres pays. En France voisine par exemple, il est impensable qu'une assurance couvre un cambriolage si le domicile n'est pas protégé.»

Locataires victimes

Si le message des forces de l'ordre est clair, il pose un problème pour bon nombre de locataires, réticents à dépenser de l'argent pour un appartement qu'ils seront amenés à quitter. D'autant plus que le propriétaire n'a aucune obligation de prendre ses frais en charge.

Les citoyens se voient donc de plus en plus obligés de se responsabiliser en matière de sécurité. Surtout à Genève où le nombre de sinistres inquiète spécialement les assurances. «Nous avons trois fois plus de sinistres liés à des cambriolages à Genève que dans le reste de la Suisse», précise Karil Zimmermann. La Mobilière vient de créer une cellule destinée à envisager toutes les pistes pour endiguer ce phénomène. La cellule rendra ses conclusions d'ici à six mois.

Les communes réagissent

Depuis quelques années, les autorités communales se penchent sur le problème des cambriolages. Des campagnes de prévention sont régulièrement entreprises dans les diverses localités.

C'est le cas à Veyrier, où le nombre de cambriolages a explosé en 2011: la hausse atteint 38%! La commune, qui compte déjà sur des patrouilles privées pour assurer sa sécurité, en plus des agents de police municipaux, souhaite développer les moyens de prévention. La Commission des finances et de la sécurité se penchera prochainement sur la question, suite au dépôt par le groupe PLR d'un postulat intitulé «Sus aux cambriolages». Plusieurs pistes y sont évoquées, telles qu'une «participation financière allouée aux habitants ayant adopté des mesures propres à améliorer la sécurité de leurs personnes et de leurs biens». Le maire, Thomas Barth, évoque également la possibilité de demander aux assureurs des contrats spécifiquement destinés aux Veyrites.

A Vernier, les autorités mènent depuis plusieurs années des opérations de prévention: les agents municipaux se rendent chez les habitants afin de les conseiller sur les mesures de prudence à adopter. «Deux à trois opérations de quinze jours ont lieu chaque année, précise le maire, Thierry Apothéloz. Nous ciblons les quartiers les plus touchés par les cambriolages.» Les habitants reçoivent également des flyers destinés à informer leurs voisins lorsqu'ils s'absentent. Une action de même nature qu'à Vernier, sur l'idée de l'entraide entre voisins, pourrait également voir le jour au Grand-Saconnex, où la hausse des cambriolages cette année se situe entre 10 et 15%.

Dans plusieurs communes, les actions de prévention semblent avoir porté leurs fruits. A Thônex, une opération spéciale a été menée durant l'été, période propice aux vols. La présence accrue de la police cantonale et municipale sur le terrain, dans le quartier du Curé-Desclouds, a permis de limiter la hausse des cambriolages. Du côté de Chêne-Bourg et Chêne-Bougeries, il semble également que les actions entreprises aient eu un effet positif: dans la première, suite à plusieurs campagnes de prévention par les policiers municipaux (APM) auprès des habitants, les cambriolages ont baissé de 25% en 2011. Dans la seconde, une séance publique de prévention destinée aux aînés a été organisée l'an passé. Et en 2012, un nouveau projet devrait être mis en place: les APM iront cette fois-ci dispenser des conseils de prévention auprès des habitants. Ici, les chiffres sont restés plutôt stables en 2011.

En Ville de Genève, le magistrat en charge de la Sécurité, Pierre Maudet, ne souhaite pas mettre les cambriolages en tête de ses priorités. «Ce serait donner aux habitants l'impression que les agents de police municipaux ont des compétences dans ce domaine alors qu'ils ont pour vocation d'agir sur le domaine public.»

Pour l'heure, la police ne souhaite pas divulguer les chiffres définitifs pour 2011. Elle le fera au mois de mars. (TDG)