



LABEL  
**EXCELLENCE**

[www.label-excellence.com](http://www.label-excellence.com)

# MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION



## Assurance Habitation (Standard)

### AVERTISSEMENTS

*Ce comparatif recense exclusivement les contrats multirisques habitation en cours de commercialisation. Il a été réalisé en fonction de la documentation (conditions générales, documentation commerciale, notice d'assistance) en notre possession, lors de son édition. Les caractéristiques des contrats multirisques habitation présentés ici sont d'ailleurs susceptibles d'avoir évolué depuis la parution. Les divers contrats multirisques habitation du marché sont l'objet d'évolutions, d'améliorations et d'innovations constantes. Notre méthode s'appuyant principalement sur la comparaison d'une offre par rapport à l'ensemble des offres du marché à un moment « T », les contrats dont les caractéristiques n'ont pas été améliorées d'une année sur l'autre courent le risque de se voir mécaniquement attribuer des notes inférieures à celles de l'année précédente.*

# MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION ASSURANCE HABITATION (STANDARD)

Plusieurs formules sont généralement accessibles sur un contrat assurance habitation. Nous avons choisi de comparer pour chaque contrat une formule entrée de gamme, une formule milieu de gamme et une formule haut de gamme.

La note obtenue par chaque formule est une moyenne pondérée des notes décrites ci-dessous. La note du contrat est égale à la moyenne des notes obtenues par chacune des formules analysées ou à la note de la formule étudiée si seul un niveau de couverture est proposé. Les contrats dont la note globale figure en tête du marché se voient attribuer le **Label d'Excellence** par notre rédaction.

## NOTATION DES FORMULES

### SERVICES ASSOCIÉS

(≈ 4 % de la note globale)

Des points sont accordés lorsque l'acteur propose différentes fonctionnalités à l'assuré pour lui permettre de consulter son contrat (simulation, déclaration et suivi d'un sinistre en ligne ou sur Smartphone).

#### Les critères étudiés sont les suivants :

L'accessibilité en ligne et via les objets connectés selon la cible visée

- Devis possible sur internet ;
- Déclarer et suivre un sinistre en ligne ;
- Déclarer et suivre un sinistre via l'application mobile.

### DOMMAGES AUX BIENS : PRINCIPALES GARANTIES

(≈ 29 % de la note globale)

Des points sont accordés pour chaque événement couvert, que ce soit en option ou en inclusion. Des coefficients différents ont été appliqués aux différents sinistres garantis. De plus, au sein même des garanties, des coefficients de pondération sont appliqués.

À noter, les postes attentats et actes de terrorisme ainsi que les chocs de véhicules ne sont pas pris en compte, en raison de leur manque de pertinence pour la notation des contrats.

#### Les événements étudiés sont les suivants :

##### Pour l'incendie

- Dégagement accidentel de fumée sans incendie ;
- Chute directe de la foudre/combustion/explosion/implosion ;
- Projections accidentelles de braise ou d'escarbilles ;
- Détériorations accidentelles causées par les fumeurs.

Des points ont également été attribués si le non-respect des mesures de prévention n'aboutit pas à une suppression d'indemnisation.

##### Pour les dommages électriques aux bâtiments

- Installations électriques ou électroniques intérieures ;
- Installations électriques ou électroniques extérieures ;

##### Pour les dommages électriques aux appareils

- Dommages électriques Inclus/Option ;
- Couverture de la surtension ;
- Couverture de la sous tension ;
- Couverture des courts-circuits ;

- Couverture des conséquences de la foudre ;
- Appareils électriques ou électroniques et leurs accessoires dans l'habitat ;

**Frais annexes :** Perte de denrées en congélateur.

##### Pour les événements climatiques

- Action du vent ou d'un objet projeté par le vent ;
- Choc de la grêle sur les toitures ;
- Choc de la grêle sur l'ensemble des bâtiments ;
- Poids de la glace ou de la neige accumulée sur les toitures ;
- Glissement de terrain, chute de pierres, coulée de boue, avalanche ;
- Inondations par eaux de ruissellement.

Des points ont également été attribués si le non-respect des mesures de prévention n'aboutit pas à une suppression d'indemnisation.

##### Pour les dégâts des eaux

###### Événements couverts :

###### En cas de fuites, ruptures ou débordements :

- Couverture des appareils à effet d'eau (douche, lave-vaisselle...) ;
- Couverture des installations de chauffage ;
- Couverture des canalisations intérieures ;
- Couverture des canalisations enterrées ;
- Couverture des chéneaux - gouttières ;
- Couverture des récipients - aquariums.

###### En cas de dommages dus au gel :

- Couverture des appareils à effet d'eau (douche, lave-vaisselle...) ;
- Couverture des installations de chauffage ;
- Couverture des conduites intérieures ;
- Couverture des installations situées à l'extérieur des locaux.

###### En cas d'infiltrations :

- Couverture des toitures ;
- Couverture des terrasses ;
- Couverture des ciels vitrés ;
- Couverture des façades et murs extérieurs ;
- Couverture des joints d'étanchéité au pourtour des installations sanitaires et au travers des carrelages.

###### En cas d'entrées d'eau :

- Couverture des entrées d'eau par les cheminées ;
- Couverture des entrées d'eau par les gaines d'aération ;
- Couverture des entrées d'eau par les portes fenêtres ;
- Couverture des entrées d'eau par les impostes.

### En cas d'inondations et débordements :

- Couverture des eaux de ruissellement ;
- Couverture du refoulement des égouts ;
- Couverture des fosses septiques ;
- Couverture des débordements d'étendues d'eau naturelles ou artificielles ;
- Couverture des installations d'eau extérieures (ou hors bâtiments) enterrées ;
- Couverture des installations d'eau extérieures (ou hors bâtiments) non enterrées ;
- Couverture des débordements de piscine.

### En cas d'humidité

- En cas de perte d'eau ou surconsommation ;
- Garantie perte d'eau ou surconsommation ;
- Garantie perte d'eau ou surconsommation y compris pour les canalisations enterrées ;
- Garantie perte d'eau ou surconsommation y compris pour les dommages de gel.

### Frais annexes :

- Frais de recherche de fuite intérieure ;
- Frais de recherche de fuite extérieure, enterrée ou non ;
- Frais de remise en état des biens immobiliers endommagés par la recherche de fuite ;
- Frais de réparation des conduites endommagées par le gel.

Des points ont également été attribués si le non-respect des mesures de prévention n'aboutit pas à une suppression d'indemnisation.

## Pour le bris de glace

### Biens immobiliers couverts :

- Serres ;
- Glaces qui assurent le clos et le couvert (baies, fenêtres, fenêtres de toit...) ;
- Parois séparatives des balcons, marquises ;
- Verres, glaces et pans argentés ;
- Produits moulés en verre (briques ou tuiles faisant partie des murs, du toit et des cloisons) ;
- Matières plastiques qui remplissent les mêmes fonctions que les produits verriers ;
- Partie vitrée des vérandas et verrières ;
- Éléments en céramique ;
- Sanitaires.

### Biens mobiliers couverts :

- Glaces du mobilier usuel ;
- Dessus de table ou de bureaux ;
- Vitres et miroirs de table ;
- Partie vitrée des capteurs solaires ;
- Plaques vitrocéramiques ;
- Éléments en verre ou glaces des appareils électroménagers ;
- Vitres des inserts et des fours ;
- Vitraux d'art ;
- Aquariums.

## Pour le vol

### Évènements couverts :

#### Vol au sein de l'habitation :

- Vol au sein de l'habitation ;
- Vol par effraction ;
- Vol par escalade des locaux ;
- Vol avec violence ou menace au domicile ;
- Vol avec usage de fausses clefs ;
- Vol avec usage de vraies clefs volées ou perdues ;
- Vol commis à la suite d'une introduction clandestine ;
- Vol par utilisation d'une fausse identité ou par ruse ;
- Vol commis par des invités.

### Vol en cas de déplacement :

- Vol avec violence ou menace hors domicile ;
- Vol dans les lieux publics ou transports en commun sans violence ou menace ;
- Vol suite à un accident survenu sur la voie publique ;
- Vol suite à l'intervention de l'assuré pour le sauvetage de personnes en danger ;
- Vol suite au malaise de l'assuré ;
- Vol sur la personne.

### Biens assurés :

- Éléments extérieurs fixés aux bâtiments (équipements d'énergie renouvelable type pompe à chaleur...) ;
- Produits électroniques nomades (ordinateur portable, lecteur MP3...) hors du domicile ;
- Biens loués ou confiés ;
- Objets de valeur et bijoux ;
- Espèces et valeurs en coffre ;
- Espèces et valeurs hors coffre ;
- Espèces détenues au titre d'une activité professionnelle garantie définie au titre du contrat ;
- Mobilier dans les dépendances/caves, greniers, garages ;
- Mobilier dans les dépendances/caves, greniers, garages accessibles par des parties communes ou publiques.

### Frais annexes :

- Frais de remplacement des serrures et clefs privatives en cas de vol des clefs ;
- Frais de remplacement des serrures et clefs automobiles ;
- Frais de déplacement et de remplacement du mobilier ;
- Frais de gardiennage et de clôture provisoire.

### Durée d'inhabitation en cas de vol au domicile :

Des points ont également été attribués si le non-respect des mesures de prévention n'aboutit pas à une suppression d'indemnisation.

## Pour le vandalisme

### Évènements couverts :

- Vandalisme lié au vol, à l'intérieur des locaux ;
- Vandalisme lié au vol, à l'extérieur des locaux ;
- Vandalisme non lié au vol : graffitis, inscriptions et affichages commis par des tiers ;
- Vandalisme non lié au vol : dommages causés par des squatteurs.

### Frais annexes :

- Frais de déplacement et de remplacement du mobilier ;
- Frais de gardiennage et de clôture provisoire.

Des points ont également été attribués si le non-respect des mesures de prévention n'aboutit pas à une suppression d'indemnisation.

### Pour les autres événements couverts :

- Tout dommage accidentel ;
- Dommages causés par toute substance liquide autre que l'eau ;
- Détériorations causées par un lavage ou un nettoyage ;
- Action de la chaleur sans incendie.

### Pour les frais et pertes annexes

- Frais de relogement

## GARANTIES ANNEXES

(≈ 7 % de la note globale)

Des points sont accordés pour chaque garantie couverte que ce soit de façon optionnelle ou en inclusion.

### Les garanties étudiées sont les suivantes :

- Garantie des énergies nouvelles ;
- Garantie des piscines ;
- Garantie des terrains de tennis ;
- Garantie cave à vin ;
- Garantie des biens en voyage/villégiature ;
- Garantie du matériel de loisirs en tous lieux et appareils nomades ;
- Garantie et services déménagement ;
- Durée de la garantie déménagement sur les deux logements ;
- Garantie individuelle accident/protection individuelle ;
- Assurance scolaire ;
- Protection juridique ;
- Assurance annulation voyage ;
- Garantie revente du bien immobilier.

## DOMMAGES AUX PERSONNES

(≈ 22 % de la note globale)

Certains des plafonds d'indemnisation de la garantie Responsabilité Civile (recours des voisins et des tiers, responsabilité civile vie privée dommages corporels et responsabilité civile vie privée dommages matériels et immatériels) sont positionnés sur une échelle de 0 à 5. Plus les plafonds sont élevés, meilleurs sont les notes. Des points sont accordés pour les autres garanties couvertes.

### Les garanties étudiées sont les suivantes :

#### Responsabilité civile occupation des locaux :

- RC risques locatifs (dommages causés par le locataire au propriétaire) ;
- Recours des voisins et tiers ;
- Recours des locataires. (RC du propriétaire non occupant)

#### Responsabilité civile vie privée

- RC vie privée (dommages corporels) ;
- RC vie privée (dommages matériels et immatériels) ;
- RC pollution accidentelle ;
- RC faute intentionnelle ;
- RC villégiature ;
- RC baby-sitting ;
- RC fête familiale ;
- RC lors d'un stage ;
- RC soutien scolaire ;
- RC producteur d'énergie ;
- RC chiens dangereux ;
- RC activité professionnelle tertiaire exercée au domicile ;
- RC assistante maternelle agréée ;
- RC chambre d'hôtes/tourisme rural ;
- RC accueillant familial de personnes âgées ou handicapées à domicile ;
- RC fauteuils handicapés électriques ou non en lieux privés/ en lieux publics ;
- RC de l'assuré et de ses aides dans le cadre d'un déménagement.

#### Défense/Recours (en cas de dommage accidentel) :

- Seuil d'intervention amiable ;
- Seuil d'intervention judiciaire ;
- Plafond de prise en charge en cas de recours ;
- Plafond de prise en charge en cas de défense.

Les plafonds et les seuils ont été positionnés sur le marché afin de noter au plus juste chacune des garanties.

## INDEMNISATION

(≈ 20 % de la note globale)

Concernant l'indemnisation, nous analysons l'indemnisation des biens immobiliers selon le taux de vétusté appliqué (ou l'absence de prise en compte de la vétusté) en inclusion ou en option, ainsi que pour les biens mobiliers la présence d'une garantie valeur à neuf en inclusion ou en option.

## ASSISTANCE

(≈ 13 % de la note globale)

Des points sont accordés pour chaque prestation suivante proposée.

### Les prestations étudiées sont les suivantes :

- Assistance en cas de sinistre ;
- Assistance psychologique ;
- Informations pratiques et juridiques ;
- Sinistre au domicile/Retour au domicile ;
- Gardiennage du domicile ;
- Effets de première nécessité ;
- Avance de fonds ;
- Hébergement ;
- Nettoyage du domicile ;
- Transfert du mobilier ;
- Garde/transfert des enfants ;
- Garde/transfert des animaux de compagnie.

#### Assistance en cas de dépannage urgent hors sinistre :

Des points sont accordés selon la profondeur de la prestation (mise en relation/mise en relation suivie d'une prise en charge des frais de déplacement/mise en relation suivie d'une prise en charge des frais de déplacement et de la main d'œuvre).

Plus la prise en charge est complète, meilleure sera la note.

- **Service de dépannage** : plomberie ;
- **Service de dépannage** : serrurerie ;
- Problèmes sur les canalisations extérieures ;
- Problème sur les canalisations d'alimentation en gaz ;
- Panne de chauffage/chaudière ;
- Perte des clés, bris de clés ou claquage de porte ;
- Problème avec le matériel hi-fi/électroménager.

#### Assistance en cas d'accident au domicile :

- Transfert à l'hôpital ;
- Retour au domicile ;
- Garde des ascendants/descendants ;
- Garde/transfert des animaux de compagnie ;
- Aide-ménagère ;
- Envoi d'un proche ;
- Frais de cercueil.

#### Assistance en déplacement :

- Envoi d'un proche ;
- Rapatriement sanitaire du bénéficiaire blessé ou malade ;
- Rapatriement des autres bénéficiaires en cas de rapatriement sanitaire d'un blessé ou malade ;
- Hébergement sur place d'un accompagnant ;
- Avance des frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger ;
- Envoi de médicaments ;
- Avance de fonds en cas de vol, perte et/ou destruction de documents ;
- Assistance juridique à l'étranger ;
- Rapatriement du corps en cas de décès ;
- Rapatriement des autres bénéficiaires en cas de décès ;
- Frais de cercueil.

### Autres prestations :

- Garantie entre deux logements ;
- Assistance sur le véhicule de déménagement ;
- Informations pratiques et juridiques.

## TARIFS ANNUELS

(≈ 5 % de la note globale)

Quatre simulations tarifaires ont été demandées aux divers acteurs du marché :

- **Simulation 1** : Couple de 42 ans avec deux enfants, propriétaires occupants d'un appartement de 4 pièces de 70 m<sup>2</sup> d'une valeur de 150 000 €. La franchise souscrite est nulle, le capital mobilier de 40 000 € dont 8 000 € en objets de valeur et bijoux. Situation géographique : Tarbes dans le Sud-ouest (65 000).
- **Simulation 2** : Couple de seniors de 66 ans, propriétaires d'une maison de 4 pièces de 80 m<sup>2</sup> en Résidence secondaire d'une valeur de 180 000 €. La franchise souscrite est nulle, le capital mobilier de 60 000 € dont 10 000 € en objets de valeur et bijoux. Situation géographique : Chalon Sur Saône dans le Centre-Est (71 100).
- **Simulation 3** : Couple de 36 ans avec deux enfants de 8 et 6 ans, propriétaires occupants d'une maison de 5 pièces de 130 m<sup>2</sup> (dont 1 pièce > 30 m<sup>2</sup>) d'une valeur de 200 000 €. La franchise souscrite est nulle, le capital mobilier de 80 000 € dont 10 000 € en objets de valeur et bijoux. Situation géographique : Lens dans le Nord (62 300).
- **Simulation 4** : Jeune actif de 31 ans, sans enfant, locataire d'un appartement de 2 pièces de 40 m<sup>2</sup>. La franchise souscrite est nulle, le capital mobilier de 15 000 €, dont 2 500 € d'objets de valeur. Situation géographique : Nantes dans l'Ouest (44 000).

Pour chaque simulation, le tarif proposé par l'acteur est positionné sur le marché en fonction de la franchise proposée. Plus le tarif est bas, plus la note est élevée.

La note globale Tarif est une moyenne des notes obtenues sur chaque simulation (à noter que nos simulations sont parfois hors cible sur certaines formules, la simulation concernée n'est alors pas prise en compte dans la note globale).

## NOTATION DU CONTRAT

La note Contrat est une moyenne pondérée des notes globales obtenues par les trois formules étudiées.

### LEXIQUE

**Biens bruns** : Ce sont les appareils audiovisuels tels que les télévisions ou appareils photographiques

**Biens blancs** : Ce sont les appareils de petit et de grand électroménager tels que les lave-linges ou les batteurs électriques

**Biens gris** : Ce sont les appareils informatiques tels que les ordinateurs ou les imprimantes

**BDG** : Bris de glace

**D.E** : Dommages électriques

**PNO** : Propriétaire non occupant

**RC** : Responsabilité civile

## LES PRODUITS ANALYSÉS EN 2024

TEGO - PLAN EPARMIL  
MATMUT HABITATION - RESIDENCE PRINCIPALE  
MAAF - TEMPO HABITATION  
GENERALI - L'HABITATION GENERALI (2016)  
ALLIANZ - ALLIANZ HABITATION  
CREDIT MUTUEL / CIC / MONABANQ - ASSURANCE HABITATION  
GMF - DOMO PASS  
RADIANCE GROUPE HUMANIS - ASSURANCE HABITATION  
ACORIS MUTUELLES - ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION  
ACORIS MUTUELLES  
THELEM ASSURANCES - ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION  
THELEM  
BNP PARIBAS - ASSURANCE HABITATION BNP PARIBAS  
BANQUE DE SAVOIE / BANQUE POPULAIRE - ASSURANCE HABITATION RESIDENCE PRINCIPALE ET SECONDAIRE  
CAISSE D'ÉPARGNE / BANQUE BCP / CREDIT COOPERATIF - ASSURANCE HABITATION RESIDENCE PRINCIPALE ET SECONDAIRE  
ABEILLE ASSURANCES - ABEILLE HABITATION  
MAIF - ASSURANCE HABITATION (MAIF)  
SWISSLIFE - SWISSLIFE HABITATION  
CREDIT AGRICOLE - ASSURANCE HABITATION CREDIT AGRICOLE  
LCL - ASSURANCE HABITATION LCL  
LEMONADE - ASSURANCE HABITATION - LEMONADE  
GROUPE PRO BTP - ASSURANCE HABITATION PRO BTP  
ECA - ASSURANCES / SELFASSURANCE - MULTIRISQUE HABITATION  
EUROFIL - ASSURANCE HABITATION EUROFIL  
MAE - MAE HABITATION  
ASSURONLINE - ASSURANCE HABITATION APPARTEMENT  
GROUPAMA - GROUPAMA HABITATION  
ASSURPEOPLE - ASSURANCE HABITATION ASSURPEOPLE  
MACSF - ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION  
ASSURONLINE - ASSURANCE HABITATION ASSURONLINE  
VYV CONSEIL - ASSURANCE HABITATION CONFORT  
LA BANQUE POSTALE - ASSURANCE HABITATION  
DIRECT ASSURANCE - DIRECT ASSURANCE HABITATION  
AGPM ASSURANCES - HABITATION TEGO  
LIBEA - ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION LIBEA  
MMA - ASSURANCE HABITATION MMA 2018  
MATMUT - HABITATION RÉSIDENCE SECONDAIRE  
FRIDAY INSURANCE S.A.bal - MULTIRISQUE HABITATION  
LUKO - LUKO ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION (MAISON)  
ACHEEL - ACHEEL HOME  
MACIF - ASSURANCE HABITATION RESIDENCE PRINCIPALE ET SECONDAIRE  
FLOA - FLOA ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION (MAISON)  
MUTUELLE FRATERNELLE D'ASSURANCES (MFA) - MULTIRISQUE HABITATION MFA  
LEOCARE - LEOCARE HABITATION  
ACOMMEASSURE / LA FRANCE MUTUALISTE - TCOMME TOIT 2016  
ECA - ASSURANCES - ECA HABITAT-ASSUR  
ACOMMEASSURE - COSY  
SOCIETE GENERALE - ASSURANCE HABITATION SOCIETE GENERALE  
ASSUREO - HABITATION HOME  
MUTUELLE DE POITIERS ASSURANCES - MULTIRISQUE HABITATION  
EURO ASSURANCE - HOME

MBOURSOBANK - ALABRI par BoursoBank  
ASSU 2000 - MULTIRISQUES HABITATION  
CARREFOUR ASSURANCES - MULTIRISQUE HABITATION  
LOVYS - MULTIRISQUE HABITATION ASSURANCE APPARTEMENT 2021  
L'OLIVIER ASSURANCES - L'OLIVIER HABITATION LOCATAIRE  
LOVYS - ASSURANCE HABITATION LOVYS  
L'OLIVIER ASSURANCES - L'OLIVIER HABITATION PROPRIETAIRE  
OCCUPANT