

FAIRE LE POINT SUR SES CONTRATS

En partenariat avec



n° **11**
SEPTEMBRE 2019



Assurances – Energies – Téléphonie – Internet

Les cotisations s'accumulent sur votre relevé de compte et vous ne savez plus à quoi elles correspondent ? Vous avez la sensation de payer trop cher le service proposé, ou ce dernier ne vous semble plus adapté à votre situation ?... Faire le point sur ses contrats est une étape importante lorsque l'on cherche à faire des économies ou à les optimiser en fonction de sa situation personnelle, lors d'un changement de situation.

Quels sont mes droits et devoirs ? Renégocier ou faire jouer la concurrence : quelles possibilités ? Comment résilier son contrat ? Quels critères de choix ?...

Prenez le temps de faire le point !

Un contrat est une convention prévoyant un certain nombre de droits et d'obligations pour les parties en présence. La signature d'un contrat engage chacun des contractants.

Leurs relations sont encadrées par le droit de la consommation avant, pendant et après le contrat qui les lie afin de garantir une protection maximale au consommateur.

Plusieurs classifications de contrats existent selon la loi française (contrat individuel, de gré à gré, d'adhésion...). L'objectif du contrat, quel qu'il soit, reste de créer des obligations juridiques.

Bon à savoir : même si certaines clauses restent non négociables, beaucoup de détails peuvent l'être et réduire la facture finale.

La première étape est d'identifier vos différents contrats, d'étudier leurs garanties ou leurs offres, et de repérer ce qui est proposé chez la concurrence. Grâce à cet état des lieux, vous pourrez déterminer s'il convient de renégocier ou de faire évoluer vos contrats ou tout simplement de résilier pour en souscrire un autre.

ASSURANCE

Le marché des assurances évolue rapidement, de même que votre situation. Nouveau véhicule, changement de situation familiale, voyages, votre vie est en perpétuel mouvement, ... Il est donc normal de faire évoluer vos contrats d'assurances pour vous permettre d'être assuré en fonction de vos besoins actuels. Identifier les risques auxquels vous êtes le plus exposé et connaître votre niveau de

**LE PETIT + DE LA C.E.S.F**

Plutôt qu'une multitude de contrats opaques, restrictifs et qui font parfois doublon, vous pouvez opter pour une épargne mensuelle pour couvrir les éventuelles pertes de carte bancaire, casses de lunettes ou annulations de voyage. En cas de besoin, c'est plus facile et plus rapide à utiliser.

protection actuel est essentiel tout en repérant les doublons !

Il convient de repérer dans un premier temps les assurances obligatoires, indispensables ou superflues. Vous ne pouvez pas faire l'impasse sur l'assurance multirisque habitation ou l'assurance automobile mais vous pouvez vous questionner sur le besoin d'une garantie accident de la vie ou d'une protection juridique.

À côté des contrats indispensables, il existe tout un assortiment de petites assurances, certes peu onéreuses mais dont l'utilité peut être relative compte tenu des franchises appliquées, de conditions d'intervention restrictives, des exclusions... Banquiers, assureurs, opérateurs de téléphonie surfent sur la vague du « au cas où » (exemple : assurance annulation voyage, assurance téléphone portable, assurance perte ou vol des moyens de paiement, assurance santé pour les animaux...).

Enfin, identifiez les doublons éventuels : certaines assistances voyage, assurances de location de véhicule ou assurances scolaires sont déjà incluses dans votre multirisque habitation ou votre carte bancaire.

Renégocier ou faire évoluer ses contrats, quelles possibilités ?

En cours de contrat il est possible de :

- ➔ Ajouter de nouvelles garanties,
- ➔ Demander la suppression ou l'ajout d'exclusions,
- ➔ Revoir vos plafonds de garantie,
- ➔ Réviser les niveaux de franchise

Pour que votre assureur les accepte sans nécessairement faire évoluer le niveau de cotisations, vous pouvez invoquer votre fidélité, ou le cas échéant, votre absence de sinistre.

D'après le Code des assurances (cf. L 112-2), si votre assureur ne refuse pas ces propositions de modifications (envoyées par lettre recommandée) sous dix jours, elles seront considérées comme acceptées.

Un changement de situation personnelle peut aussi être l'occasion de remettre en concurrence les assureurs pour trouver une police plus adaptée et peut-être réaliser des économies.

BON À SAVOIR

Les assurances auto-moto et habitation étant obligatoires au minimum pour la responsabilité civile, vous devez, avant de les résilier, choisir une autre assurance.

L'assurance complémentaire santé n'est pas couverte par cette loi.

LE PETIT + DE LA C.SEF

Vous pouvez mettre fin à votre contrat d'assurance lorsque surviennent certains événements : déménagement, mariage, retraite, changement de profession... Il suffit d'envoyer une lettre recommandée papier ou électronique avec accusé de réception, dans les trois mois suivant la date de l'événement, à condition que la modification de la situation ait une incidence directe sur le risque couvert.

BON À SAVOIR

les contrats d'assurance sur la vie peuvent être résiliés à tout moment et sans motif particulier. Attention toutefois au frais de rachat que cela occasionne et à la fiscalité qui peut en découler.

Je veux résilier

Pour les contrats d'assurance automobile, multirisque habitation (pour les propriétaires), et aussi des assurances affinitaires (par exemple les assurances mobiles associées à un forfait mobile, ou les assurances associées à votre carte bleue) et en dehors des complémentaires santé : la Loi Hamon vous permet de résilier à tout moment, par courrier simple, après la première année d'engagement (article L113-15-2 du code des assurances).

Par conséquent, la période d'engagement ne peut excéder 1 an. Le contrat est ensuite renouvelé automatiquement tous les ans, mais vous n'êtes plus engagé(e) et pouvez résilier à tout moment.

Pour les assurances obligatoires (automobile et multirisque habitation pour les locataires), c'est votre nouvel assureur qui se charge des formalités auprès de votre ancien assureur.

La loi Hamon concerne également les assurances emprunteurs, associées à un crédit immobilier. Vous pouvez, pour les contrats signés après le 26 juillet 2014, changer d'assurance emprunteur pendant la 1ère année suivant la signature.

Si vous souhaitez résilier votre contrat au cours de la première année, des frais de résiliation vous seront appliqués. Ils correspondent aux mensualités restantes de la période d'engagement. Si vous résiliez votre contrat avant son échéance, la résiliation sera effective à son échéance.

Le cas particulier de la complémentaire santé

Depuis le 1er janvier 2016, les entreprises privées ont l'obligation d'affilier leurs nouveaux salariés ou de proposer une couverture santé aux salariés actuels, qui peut être étendue à l'ensemble de la famille. L'employeur prend en charge la moitié de cotisation due.

Selon les garanties proposées sur ce contrat, vous pouvez faire le constat :

- ➔ d'un besoin personnel de couverture complémentaire : il peut vous être possible d'adhérer à des options complémentaires auprès de votre mutuelle actuelle, d'identifier d'autres structures proposant des surcomplémentaires correspondant à votre situation.
- ➔ de doublons lorsque, en couple, votre conjoint bénéficie également d'une couverture santé étendue à l'ensemble de la famille. Toutefois, si celle-ci couvre de manière supérieure les frais engagés, elle peut être mobilisée en complément de remboursement de vos frais engagés en apportant les justificatifs de ce qui a déjà été pris en charge...et inversement si c'est votre complémentaire santé qui propose une couverture supérieure.
- ➔ que la couverture de votre conjoint non salarié n'est pas adaptée ou trop onéreuse et que la question d'un changement de complémentaire santé se pose.



LE PETIT + DE LA C.E.SF

En fonction des ressources du foyer, l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS), ouvre droit à une réduction sur le montant de sa cotisation. Pour ceux dont les ressources ne dépassent pas un certain plafond, il existe également la CMU-C qui donne droit à la prise en charge gratuite de la part complémentaire des dépenses de santé (y compris à l'hôpital) et inclut des forfaits de prise en charge pour les soins dentaires, les lunettes, les prothèses auditives...pour réaliser une simulation : [https:// mes-aides.gouv.fr](https://mes-aides.gouv.fr).

LE PETIT + DE LA C.E.SF

en fonction de vos ressources, il est possible de bénéficier du chèque énergie. Ce dispositif est une aide au paiement des dépenses d'énergie (factures d'électricité, de gaz, rénovation énergétique...).

Si vous êtes éligible, vous recevrez automatiquement votre chèque énergie. Vous n'avez aucune démarche à réaliser.

Pour vérifier son éligibilité <https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/eligibilite>

BON À SAVOIR

Pour les particuliers qui utilisent un chauffage au fuel ou au gaz propane, il existe des contrats de mensualisation basés sur une estimation de la consommation annuelle. Ils permettent ainsi de répartir le coût en plusieurs échéances mensuelles, et de bénéficier de services préférentiels tels que la livraison sur un créneau limité à 2h, la livraison prioritaire en cas de forte demande...

Le niveau de garantie à choisir est à moduler en fonction de votre état de santé, votre âge, votre situation familiale, votre profession, ...

A noter : Si vous souhaitez résilier votre contrat de complémentaire santé (hors contrat employeur), celle-ci ne peut alors se faire qu'à date anniversaire par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), avec un préavis de 2 ou 3 mois suivant les contrats. Depuis la loi Chatel, l'assureur est obligé de vous informer de la possibilité de résilier le contrat entre 3 mois et 15 jours avant la date limite de résiliation du contrat. Une fois que vous avez reçu cet avis d'échéance, vous avez 20 jours pour résilier le contrat.

ÉNERGIE

De nombreux fournisseurs se partagent le marché de l'électricité et du gaz. Il est important dans un premier temps d'identifier son fournisseur, la puissance souscrite pour l'électricité, le tarif souscrit, le coût du kwh ou du m3 ainsi que les offres promotionnelles dont vous bénéficiez et leur durée.

Plusieurs types de tarifs existent : le tarif réglementé et le prix de marché qui peut être à prix fixe ou indexé.

Tarif réglementé	Le tarif réglementé est fixé par les pouvoirs publics. Il s'agit du tarif bleu d'EDF ou du tarif réglementé d'ENGIE pour le gaz. La facture peut évoluer deux fois par an, en janvier et en août.
Prix de marché le prix est librement fixé par chaque fournisseur	A prix fixe : Le fournisseur s'engage sur un prix qu'il a librement fixé et sur une durée déterminée (1, 2 ou 3 ans). Durant cette période, le prix du kwh fixé à la souscription du contrat ne changera pas, même si le tarif réglementé augmente à plusieurs reprises. Attention le montant de l'abonnement et les taxes peuvent eux augmenter.
	Indexé : Le fournisseur indexe son prix de marché sur un indice. Il s'agit en général de l'évolution du tarif réglementé. Le prix du kwh va alors évoluer exactement de la même façon que le tarif réglementé, en conservant le même écart.

Un tarif prix de marché à prix fixe, quand le prix de départ est inférieur ou égal au tarif réglementé est financièrement le plus intéressant. Il demande néanmoins de bien connaître la durée de l'offre et de changer de contrat régulièrement. Le tarif réglementé reste le plus sûr.

BON À SAVOIR

Vous pouvez faire le choix d'un fournisseur différent pour le gaz et l'électricité, ou un contrat auprès d'un seul fournisseur.

LE PETIT + DE LA C.SEF

il est important de résilier vos contrats d'électricité ou de gaz naturel lorsque vous déménagez, sinon vous devrez payer les consommations énergétiques du logement jusqu'à ce que le nouvel occupant ait souscrit un contrat à son nom

Pour connaître la liste des fournisseurs sur sa commune :

<https://www.energie-info.fr/tools/liste-des-fournisseurs/>

Renégocier ou faire évoluer ses contrats, quelles possibilités ?

En fonction du contrat souscrit au départ, certaines marges de négociation peuvent être possibles. Il s'agit ici d'optimiser votre contrat : modifier la puissance souscrite si elle n'est pas adaptée, changer son option tarifaire (base, heures creuses, heures pleines...), modifier l'évolution des prix, ajouter des services associés...

Afin de vérifier que votre contrat est toujours intéressant par rapport à l'évolution des prix des tarifs réglementés ou de l'offre du marché, vous pouvez utiliser le comparateur d'offres d'électricité et de gaz issu du site d'information du médiateur national de l'énergie :

<https://comparateur-offres.energie-info.fr/comparateur-offres-electricite-gaz-naturel/criteria.action?profil=particulier>

Je veux résilier

Vous pouvez changer de contrat d'électricité ou de gaz naturel à tout moment et gratuitement. Ces contrats sont sans engagement de durée.

Concrètement, deux situations se présentent :

- ➔ soit vous restez dans votre logement et souhaitez résilier votre contrat pour changer de fournisseur d'énergie ;
- ➔ soit vous devez résilier votre contrat d'électricité ou de gaz en raison d'un déménagement.

• Résiliation pour changement de fournisseur d'énergie

Depuis le 1er Juillet 2007 le marché européen de la fourniture d'électricité et de gaz est ouvert à la concurrence, vous pouvez donc souscrire des contrats d'énergie auprès de fournisseurs alternatifs.

Pour cela, il vous suffit donc de souscrire un contrat auprès du nouveau fournisseur de votre choix, en déterminant avec lui la date d'effet du contrat. Dès lors, le nouveau fournisseur se chargera des démarches de résiliation auprès de votre ancien fournisseur...

• Résiliation pour déménagement

Un délai de préavis peut être indiqué dans votre contrat, qui va donc nécessiter d'entreprendre des démarches de résiliation au moins 2 semaines à l'avance.

Suivant le fournisseur, cette résiliation pourra être faite par téléphone, internet, ou par courrier recommandé avec accusé de réception, à utiliser systématiquement si vous souhaitez une preuve de votre démarche.





BON À SAVOIR

Vous pouvez vérifier sur <https://www.monreseau mobile.fr/> la façon dont vous captez la voix et les sms ou encore l'internet depuis les mobiles en fonction des opérateurs et de votre situation géographique.

LE PETIT + DE LA C.SEF

Les smartphones vendus seuls coûtent de plus en plus cher, aussi les opérateurs les proposent à des tarifs concurrentiels en les incluant dans une offre au tarif plus élevé qu'un forfait sans mobile, et sous condition d'un engagement de 12 ou 24 mois. Pourquoi ne pas vous tourner vers le marché de l'occasion ? Aujourd'hui de grandes enseignes proposent des portables reconditionnés. Ce sont des portables d'occasion, vérifiés, contrôlés et nettoyés par des techniciens qualifiés.

TÉLÉPHONIE – INTERNET

Les contrats de téléphonie varient en fonction des situations et des offres promotionnelles. Il est possible de s'orienter vers une offre groupée (comprenant par exemple : internet, téléphone fixe, télévision et téléphones portables) ou vers un contrat par service. Commencez par identifier votre opérateur, son contrat, sa durée d'engagement, frais de résiliation...

Connaître ses garanties, les tarifs, peut permettre de connaître ses droits, d'ajuster ses contrats en fonction de ses besoins actuels et de pouvoir comparer avec d'autres pour faire jouer la concurrence.

Bien souvent les prix d'appel sont augmentés par la location du matériel, les communications ou consommations internet hors forfait, les offres promotionnelles qui arrivent à échéance... Vous pouvez vous retrouver avec des options ou des chaînes de télévision payantes par exemple que vous n'utilisez pas. Pourquoi ne pas vérifier si des économies peuvent être faites ?

Renégocier ou faire évoluer ses contrats, quelles possibilités ?

Les forfaits de téléphonie et d'internet sont parmi les plus faciles à faire évoluer car ils comprennent de nombreuses sous-catégories différentes. Maintenant que vous avez identifié ce que comporte votre offre, votre durée d'engagement et surtout vos besoins, vous pouvez regarder ce qui peut être renégocié ou ce que vous pouvez modifier. Voici quelques exemples de négociation :

- ➔ Un smartphone plus adapté à vos besoins que celui inclus éventuellement dans le forfait
- ➔ Une remise de 2 à 10 € sur votre forfait téléphonique, suivant le prix initial
- ➔ Des accessoires pour votre mobile
- ➔ Une capacité de consommation de données mobiles (en Go) plus élevée
- ➔ Un meilleur forfait pour le prix de celui que vous avez actuellement
- ➔ Une remise sur le prix de la box
- ➔ Des bouquets de chaînes de télévision offerts

Il est bien sûr aussi possible de faire des économies immédiates en réduisant le forfait souscrit initialement, les options affiliées ou encore les chaînes de télévision payantes ajoutées au prix de la box par exemple.

LE PETIT + DE LA C.SEF

Si vous résiliez votre abonnement pour souscrire chez un autre opérateur, vous pouvez négocier avec ce dernier la prise en charge d'une partie ou de l'ensemble des frais de résiliation. Il est également possible de négocier des avantages supplémentaires en contrepartie des frais de résiliation générés par le changement d'opérateur.

Je veux résilier

Vous pouvez résilier quand vous le souhaitez votre contrat de téléphonie ou d'internet. Cependant, les modalités diffèrent selon la durée d'engagement. Pour les forfaits sans engagement, aucun frais n'est à prévoir. En revanche, pour les offres soumises à un engagement de 12 ou 24 mois, des frais de résiliation s'appliquent. Ils correspondent à une partie des mensualités qui restent à payer entre le jour de la résiliation et la fin prévue de l'engagement.

Ces frais sont encadrés par la loi Chatel entrée en vigueur en 2005 :

Forfait mobile avec une période d'engagement de 12 mois : les frais de résiliation correspondent aux mensualités restantes jusqu'à la fin du 12ème mois.

Forfait mobile avec une période d'engagement de 24 mois : vous ne payez pour la deuxième année qu'un quart des mensualités restantes.

Lorsque le contrat est modifié par l'opérateur (par exemple, une augmentation imprévue des tarifs, des options facturées en plus, ou à l'inverse des options annulées sans modification du tarif...), [l'article L. 224-33 du code de la consommation](#) permet de résilier sans frais votre abonnement fixe ou mobile, même si vous êtes encore engagé. Les démarches doivent être effectuées dans un délai de 4 mois après l'annonce de cette augmentation. Des frais peuvent cependant s'appliquer par rapport au matériel (ex : si les mensualités de votre forfait comprenaient le coût d'achat du téléphone mobile, ou si la box doit être renvoyée par colis).



LE PETIT + DE LA C.SEF

en cas de problème avec l'un de vos contrats, pensez à regarder si vous disposez d'une protection juridique dans vos contrats de multirisques habitation ou automobile par exemple. Des conseils ou soutien dans vos démarches peuvent vous être apportés. Les maisons de la justice et du droit présentes dans certaines communes vous proposent également des conseils juridiques gratuits. Les associations de consommateurs peuvent également être source de renseignement.

Sources et pour aller plus loin :

Site de la DGCCRF (Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes) : www.economie.gouv.fr

Site de l'INC (Institut National de la Consommation) : www.inc.fr

www.service-public.fr

www.energie-info.fr

EN CAS DE LITIGE

En cas de litige sur l'exécution de votre contrat, le premier réflexe est de prendre contact par téléphone ou en face à face avec votre conseiller ou le service client.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au service client en lui envoyant un courrier en recommandé avec accusé de réception.

Enfin, en dernier recours, vous pouvez saisir un médiateur. Concernant celui de votre assurance, ses coordonnées se trouvent sur la notice d'information et/ou sur les conditions générales qui vous ont été remises au moment de la conclusion du contrat.

Médiateur de l'énergie soit en ligne sur www.sollen.fr soit par courrier (Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09).

Médiateur des communications électroniques sur www.mediation-telecom.org

Quel que soit le contrat et pour faciliter vos démarches par la suite, il est préférable que vos documents soient bien classés. Il est recommandé de stocker les documents dématérialisés (reçus par mail ou téléchargés sur un site internet) sur deux supports distincts : disque dur de l'ordinateur, boîte mail, disque dur externe, coffre-fort électronique, cloud computing... Ainsi, vous conservez une sauvegarde de secours en cas de panne informatique. Il est cependant nécessaire de rester attentif à la durée de vie du support, et au format de sauvegarde du document pour éviter les problèmes de versions de logiciels

Attention, la version scannée d'un document original reçu initialement sur papier n'a aucune valeur juridique et ne pourra pas être utilisée dans une action en justice par exemple. Aussi, il est primordial de garder la version papier de l'original même si vous en faites une copie sur votre ordinateur.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Vous pouvez prendre rendez-vous
au **04 69 95 80 71**

**En tant qu'adhérent KLESIA
vous pouvez faire appel à l'ADAC**

Les conseillères en Économie Sociale Familiale de l'ADAC
réalisent du conseil budgétaire à distance.
Elles peuvent vous soutenir dans l'organisation de votre vie quotidienne,
dans le respect du secret professionnel.