



Contexte

En décembre 2024, la Fédération nationale des Arts de la Rue a mené une enquête flash mêlant questions quantitatives et qualitatives sur les relations et expériences de ses adhérent·es avec la MAIF.

L'objectif de cette enquête était de définir les besoins et doléances des professionnels des arts de rue en matière d'assurance, en considérant que la MAIF est l'assureur privilégié du secteur, et ce depuis plusieurs années.

Résultats de l'enquête quantitative

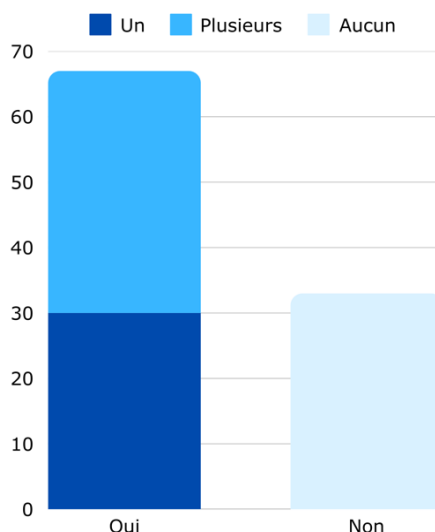
Données notables

Sur les personnes adhérant à la MAIF, **87,5% le sont en tant que structures**, et 12,5% en tant qu'individu·es. Parmi ces structures, des bureaux de production, des compagnies, des lieux de fabrique, des festivals.

Parmi les répondant·es, beaucoup ont connu un sinistre au cours des 5 dernières années.

À noter qu'un biais peut fausser cette donnée : les gens ont plus tendance à répondre au questionnaire s'ils ont déjà eu un contact avec la MAIF.

Au cours des 5 dernières années, avez-vous eu un sinistre déclaré ?



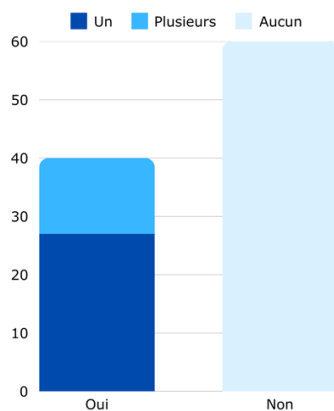
33,5% des répondant·es n'ont pas eu de sinistre déclaré. 29% en ont eu un, et 37,5% plusieurs.



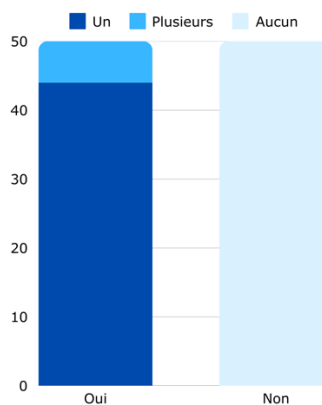
Des sinistres peu ou pas dédommagés

Parmi les répondant·es qui ont subi un sinistre, la moitié ont essuyé un refus de remboursement, et un peu moins de la moitié ont vu leur sinistre mal dédommagé.

Avez-vous eu, au cours des 5 dernières années, des sinistres qui ont été **mal dédommagés** par la MAIF ?



Avez-vous eu, au cours des 5 dernières années, des sinistres dont la MAIF ait **refusé** le dédommagement ?



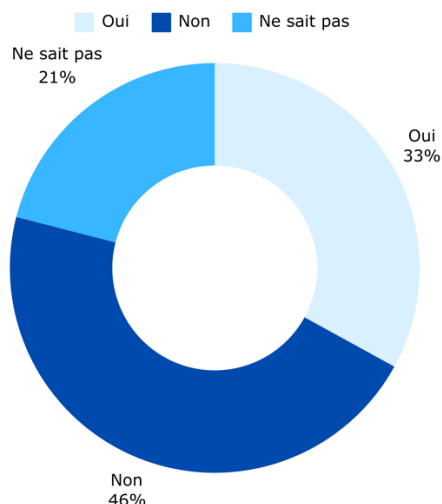
50% des personnes ayant déclaré un sinistre n'ont pas été dédommagés.

40% des personnes ayant déclaré un sinistre ou plusieurs et qui ont été dédommagées estiment avoir été mal dédommagées.

Un sentiment d'insécurité ?

Parmi les répondant·es, la majorité ne se sent pas bien assurée, et une autre partie ne sait pas si elle l'est bien. Un tiers des personnes déclare se sentir bien assurée.

Avez-vous le sentiment d'être bien assuré·e ?



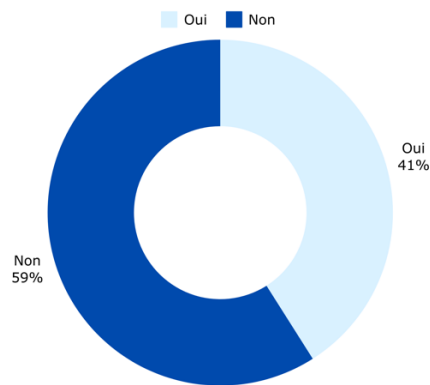
Une volonté d'amélioration

Dans le détail des réponses qualitatives, plusieurs personnes ont fait remonter leur colère quant à la MAIF.

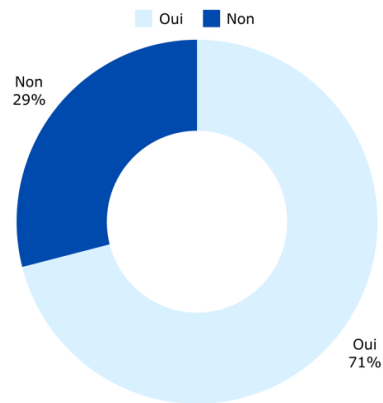


Pour autant, une majorité de personnes a rencontré un-e conseiller-e pour améliorer leurs contrats ou souhaite que la FNAR fasse remonter leurs dossiers, ce qui montre une volonté réelle d'amélioration, et un souhait de rester à la MAIF.

Nous sommes en relation avec la Maif pour améliorer les contrats de nos adhérents. Souhaitez-vous qu'elle sollicite la Maif, pour que celle-ci vous propose un contrat plus adapté ?



Avez-vous eu un rendez-vous avec un-e conseiller-e afin d'affiner votre contrat ?



Pistes d'amélioration

La partie qualitative de l'enquête a permis de faire ressortir des pistes d'amélioration, tant sur le fond que sur la forme. Ces pistes sont issues des problèmes récurrents rencontrés par les adhérent-es. Certaines sont liées aux particularités de notre secteur, d'autres sont inhérentes au fonctionnement de la MAIF.

Réclamations en lien avec un fonctionnement interne

- **Détail des dédommagements**

Les répondant-es ont fait remonter le souhait de **recevoir le détail des remboursements**. À l'heure actuelle, les dédommagements ne sont pas détaillés, ce rend difficile la contestation.

- **Lenteur et opacité**

Face à des dédommagements absents, ou qu'elles jugeaient inférieurs aux coûts réels, des compagnies ont abandonné leurs réclamations à cause de la lenteur et de l'opacité des procédures.



Ajustements propres au secteur des arts de la rue

- **Prise en charge du temps de travail dans les dédommagements**

Aujourd'hui, les contrats d'assurance ne prennent pas en compte le temps de travail lié aux biens sinistrés. C'est notamment problématique dans le cas de décors ou costumes fabriqués à la main, qui ont très peu de valeur aux yeux de la MAIF alors qu'ils représentent un coût réel conséquent pour les assuré·e.

- **Un contrat spécifique pour les décors dans les véhicules assurés**

Certains témoignages font état de problèmes en lien avec le matériel stocké dans les véhicules : aujourd'hui, ils ne sont pas assurés automatiquement. Les adhérent·es font remonter le souhait d'une clause ou d'un contrat spécifique pour les véhicules dédiés au transport de biens et de matériel.

Ajustements possibles

Le secteur des arts de rue présente ainsi des spécificités qui peuvent être prises en compte dans les contrats. Cela a déjà été le cas pour des adhérent·es d'après les témoignages. L'un·e d'entre eux, qui collabore régulièrement avec des lieux pour des résidences de création ou des spectacles devait faire un avenant à son contrat d'assurance à chaque occupation temporaire.

Son conseiller a alors mis en place d'un forfait annuel de 100 jours par an d'occupation temporaire. Il n'est donc plus nécessaire pour cette structure de déclarer chaque nouvelle occupation, mais uniquement celles où il faut présenter une attestation d'assurance. Cette mesure pourrait être mise en valeur et généralisée à tous les adhérent·es MAIF qui sont aussi professionnel·les des arts de rue.