

# INFORMATIONS i pratiques

## Les enjeux

L'assurance n'est chère qu'avant le sinistre disent les assureurs. Avec raison. Tous ceux qui ont eu recours à l'assurance le savent bien : le jour de l'accident, on est souvent heureux d'être assuré. Malheureusement, c'est aussi le moment où l'on se rend compte que l'on n'est pas " bien " assuré, et que l'assureur se retranche derrière telle ou telle clause pour refuser ou limiter l'indemnité.

Le domaine de l'assurance n'est pourtant pas si compliqué à comprendre. Mais la compréhension de nos besoins, des termes techniques et la lecture des contrats se révèlent souvent un exercice fastidieux.

## Les types d'assurance

### Dommages aux bâtiments construits

- **Le propriétaire** s'assure pour :
  - sa responsabilité civile,
  - les dommages qui peuvent survenir à son immeuble : Incendie, dégâts des eaux, tempêtes, etc.
- **Le locataire** s'assure pour sa responsabilité civile.
- **Ce que recouvre ce type d'assurance :**
  - Les pertes indirectes soit de manière forfaitaire et sans justificatifs en indemnité complémentaire, soit au choix du client en valeur à neuf.
  - Les pertes de loyers (perte de valeur locative, perte d'usage, perte de jouissance, frais de relogement, etc.) à leur valeur réelle.
  - Les pertes financières sur les aménagements et leurs incidences sur les contrats en cours.
  - Les loyers des locations financières, des crédits-bails, ou crédit-bail sur du matériel appartenant au client.
  - Les frais de reconstitution des dossiers, archives, maquettes et tous travaux déclarés perdus par le sinistre.
  - Les frais de démolition, de déblaiement, de déplacement, d'expertise, de dépollution, etc.
  - Les frais de mise en conformité après un sinistre garanti.
  - Les frais d'assurances construction et travaux qu'il serait nécessaire de contracter pour la réparation des immeubles ou locaux endommagés après un sinistre garanti.

- Tous les frais divers de remboursement, de sauvetage, de gardiennage, de clôture provisoire, de transports, de taxe, d'honoraires liés soit à la remise en état, soit aux mesures conservatoires nécessaires pour limiter l'importance d'un sinistre, sauvegarder les biens assurés et préserver la sécurité des personnes.

### Incendie

Cette garantie couvre :

- Chute de la foudre, dégâts causés par l'électricité, les explosions et autres accidents du feu quel qu'en soit l'origine.
- Tous les risques spéciaux pouvant déclencher un incendie : tempêtes, chute d'appareils de navigation aérienne et d'engins, choc de véhicule terrestre, actes de vandalismes ou de terrorisme quelle qu'en soit l'origine.
- Accidents liés aux appareils électriques, de chauffage.

La couverture devant au moins garantir :

- La valeur de reconstruction à neuf de l'immeuble et de ses aménagements au jour du sinistre.
- Les recours des voisins et des tiers.
- Les frais de démolitions et de déblaiement.
- Les honoraires d'experts.
- Les pertes directes et indirectes.
- Les privations de jouissance et d'usage à compter du 1er jour.
- La responsabilité civile.
- Les pertes de loyers dus aux propriétaires.
- Les obligations contractuelles vis à vis des loueurs de matériels ou de biens figurant dans les locaux avant le sinistre.
- Une couverture cohérente pour le matériel, mobilier et son contenu.

### Dégâts des eaux

- Dégâts des eaux de toute provenance (infiltrations, fuites, explosions de canalisation, tempêtes, gels, débordement, refoulement, ruissellement, défauts des appareils de climatisation, de chauffage ou autres...).
- Dégâts des eaux survenant dans les bâtiments et installations ou du fait de la responsabilité du locataire dans des locaux situés dans le voisinage des installations et locaux de travail.

La garantie doit s'appliquer au remboursement dans les immeubles ou dans d'autres locaux du fait de la responsabilité de :

- Tous les frais de recherche de fuites, y compris les honoraires de dépannage pour les mesures d'urgence et d'experts.
- Tous les frais de remplacement, de réparation des matériels et des conduites en cause ainsi que les frais éventuels de pompage et de dégorgement.
- Tous les frais de remplacement des installations, aménagements abîmés par le dégât des eaux.
- La valeur à neuf du mobilier et du matériel ayant subi le dégât des eaux et étant déclaré sinistré.

### Vol

Cette garantie doit couvrir toutes les disparitions, destructions, détériorations mobilières et immobilières causées à l'ensemble des biens assurés en résultat d'un vol ou d'une tentative de vol.

- Les vols des fonds et valeurs déclarés.
- Les vols des fonds et valeurs en meubles fermés à clefs ou en coffre fort.
- Les vols avec violence.
- Les vols sur personne missionnée lors de ses déplacements.
- Les vols ou pertes des choses confiées au client.
- Les vols sur chantiers ou opération d'aménagement.
- Les vols sans effraction commis par des auteurs non identifiés et pouvant appartenir au personnel de l'entreprise.

### Bris de glace

Cette garantie couvre :

- Les détériorations aux biens assurés du fait des chutes ou projection des vitres et produits verriers.
- Les dommages liés aux actes de vandalisme, attentats, tempête, grêle, neige, catastrophes naturelles, vibration, ondes de choc, etc.

### Responsabilité civile

Ce type d'assurance garantit les cas où la responsabilité de l'entreprise pourrait être recherchée du fait de ses installations, bâtiments, véhicules et clients ou de son propre fait en tant qu'entreprise gérant du personnel, du fait de ses travaux, sous-traitants, engagements, services et salariés

### Perte d'exploitation

**Ce type d'assurance indemnise les frais supplémentaires inévitables que l'entre-**

### prise doit réaliser pour poursuivre, en cas de sinistre couvert par le contrat et affectant les biens, son activité dans des conditions proches du fonctionnement normal.

Cette garantie couvre :

- Les carences internes de l'entreprise.
- Les carences d'un fournisseur dans le cas où celui-ci serait responsable directement ou indirectement d'un sinistre affectant l'exploitation de l'entreprise.
- L'impossibilité d'accéder aux locaux par le fait d'une interdiction administrative ou de la survenance d'un événement dans le voisinage.
- Les frais engendrés par le sinistre directement (reconstruction, ...) et indirectement (relogement, mesures provisoires, ...).
- Les frais de fonctionnement et de traitement informatiques.
- Les frais administratifs.
- Les salaires et charges sociales du personnel à mettre en place pour faire face aux conséquences du sinistre.
- Les charges locatives supplémentaires.
- Les frais de déménagement et d'emménagement.
- Les raccordements EDF, GDF et Téléphone.
- Les frais de publicité.
- Les pénalités de retard.
- Les agios bancaires.

### Tous risques informatiques

Ce type d'assurance propose des garanties pour l'informatique de production (auto-commutateur, ordinateurs et logiciels d'édition et de création, machine de façonnage et de création d'ouvrages, serveurs...) et de bureautique (ordinateurs, copieurs, imprimantes utilisés à usage administratif et de gestion). Cette assurance garantit à la fois les risques externes liés à un sinistre ayant une cause extérieure au fonctionnement du matériel (incendie, dégâts des eaux, ...), mais également le risque interne (l'implosion, le bris accidentel, la détérioration de disque dur, l'erreur humaine...) Devront être couverts par cette garantie à la fois : le rachat à neuf du matériel, le solde des leasings ou loyers, les indemnités éventuelles de remboursement anticipés, les frais de rachat de logiciels, les frais de reconstitution des données (y inclus les jours d'ingénieurs extérieurs affectés à cette tâche), les frais supplémentaires engendrés pendant la période de réparation et les pertes d'exploitation

### Flotte automobiles

Pour les entreprises, les assureurs n'appliquent pas de tarif standard. Les primes sont calculées à partir des masses de sinistres payées au cours des années passées (le taux de sinistralité), en tenant compte d'un certain nombre d'éléments correctifs tels que l'évolution de la flotte, l'augmentation du coût de la réparation automobile, des réserves pour sinistres graves etc.

### Les garanties obligatoires

La loi rend obligatoire la souscription d'une garantie de RC pour tous les véhicules terrestres à moteur. Elle assure la responsabilité de l'entreprise ayant souscrit le contrat, du propriétaire du véhicule, des passagers dont le comportement serait en cause et de tout conducteur du véhicule de l'entreprise. Elle indemnise les « tiers » : l'assureur rembourse les dommages matériels et corporels subis par autrui et qui résultent d'un accident, d'un incendie ou d'une explosion. Elle couvre aussi les conséquences d'accidents provoqués par la chute d'objets, de substances ou d'accessoires.

### Les garanties facultatives

Dégâts causés au véhicule.

Deux possibilités pour l'entreprise :

- Assurer tous les dégâts causés au véhicule par un choc ou une collision (garantie dommage « tous accidents »).
  - Assurer seulement les dégâts causés au véhicule lors d'un accident avec un piéton, un animal ou un véhicule identifié (garantie « dommage collision »).
  - Le vol et l'incendie.
  - Les catastrophes naturelles.
- Les catastrophes naturelles (reconnues par arrêté publié au J.O.) sont automatiquement couvertes dès lors que le véhicule comporte une garantie dommage au véhicule (tous accidents, collision, vol, incendie...).
- Bris de glace.
  - Protection juridique.
  - L'assistance : l'assistance est très utile en particulier pour les véhicules qui évoluent loin de leurs « bases ». Elle a pour mission d'apporter immédiatement secours à l'assuré.

Dommages garantis :

- les personnes,
- les véhicules.

### Les différents modes d'assurance automobile

- **L'assurance classique.**
- L'entreprise doit tout faire pour abaisser la masse des sinistres payés par l'assureur. Les moyens sont nombreux. Ils vont de la simple surveillance des conducteurs à la mise en place d'un plan de prévention par des sociétés spécialisées.
- Il faut demander à son courtier d'abandonner le principe de la rémunération par une commission calculée sur les primes d'assurance (taxes sur les primes d'assurance en moyenne de 25 % des primes T.T.C. pour une garantie Tous Risques), pour passer à un système d'honoraires (TVA de 19,60 %).
- Accepter de conserver à la charge de l'entreprise des risques faibles tels que les bris de glaces ou la garantie des E.O.A. (effets et objets personnels et accessoires).
- Accepter des franchises importantes, en fonction du type de véhicules et du taux de sinistres, qui responsabilisent les conducteurs.

### Assurances relatives à la construction d'un bâtiment :

*Si l'entreprise est maîtresse d'ouvrage, c'est-à-dire qu'elle en commande et finance les travaux, elle doit s'assurer obligatoirement pour trois types d'assurances :*

- **Tous risques chantier** : couvre les dommages accidentels faits au bâtiment lors de sa construction, ainsi qu'à ceux survenant aux installations, aux entreprises et aux ouvriers travaillant sur le chantier. Elle débute à l'ouverture du chantier et se termine à l'issue de celui-ci (période de levées de réserves incluse).
- **Dommages ouvrages** : également nommée PUC (Police Unique de chantier). Elle garantit 10 ans après la réception des travaux les dommages résultant des erreurs ou malfaçons de la construction. Cette assurance est obligatoire.
- **Responsabilité décennale du constructeur non réalisateur** : c'est l'assurance du maître d'ouvrage qui le garantit également pendant 10 années après la construction pour tous les vices de construction.

### La loi

Le Code des assurances donne toutes les informations sur les règles de fonctionnement des assurances. Les lecteurs sont incités à y recourir systématiquement dès lors qu'une interrogation se fait jour.

Outils pratiques

### Que doit-on assurer ? (hors les personnes)

#### Les biens

- Immeubles tenant et contenant.
- Tous risques informatiques.
- Automobiles (Cf. « Particularismes de l'assurance auto ») y compris les engins de levage.
- Multirisque habitation.
- Objets d'art.
- Outils de production.
- Fraudes sur les marchandises.

#### Les valeurs

Il convient d'attacher à chaque chose une valeur commerciale ou d'usage (Cf. « les biens »)

- Dommages subis par les valeurs (Globale de Banque, transports de fonds).
- Fraudes sur les valeurs (par préposés, par tiers, par informatique...).

#### Les responsabilités

- Exploitation.
- Professionnelle.
- Mandataires sociaux.

#### Comment s'assurer ?

• L'assurance fonctionne avec des étages (franchises, niveau lignes, plafonds).

Il existe deux types de risques :

- Risques de fréquence, pour lesquels il convient de définir un seuil plafond sup-

- portable au-delà duquel on assurera.
- Risques d'intensité, exemple incendie d'usine, qui n'est pas supportable par l'entreprise.
- L'assurance fonctionne avec des aléas.

### À qui s'adresser ?

- Il existe des spécialistes de l'assurance :
  - les courtiers et les agents généraux.
- **Le responsable des services généraux doit :**
  - Utiliser leurs connaissances et les pousser à agir.
  - Être très clair et précis sur la définition des besoins et faire travailler le courtier ou l'agent général sur le conseil d'assurance.

- **Le courtier ou l'agent général doit :**
  - Conseiller en fonction de son expérience vécue dans d'autres entreprises.
  - Aider à la définition des besoins.
  - Se faire l'avocat de l'assuré (l'entreprise) et non celui de l'assureur.
- **Le courtier doit :**
  - Consulter plusieurs assureurs.
  - Gérer les sinistres.
- Le courtier et l'agent général sont rémunérés à la commission, incluse dans la prime.

Pour les budgets importants, il est possible de rémunérer le courtier aux honoraires. Dans ce cas, la prime d'assurance est allégée de la commission d'usage et les honoraires sont payés directement par l'assuré.

### Quel contrat d'assurance ?

- Il existe deux types de contrat d'assurance.
- Les contrats à « périls dénommé » : c'est à l'assuré d'apporter la preuve que le dommage correspond bien à un événement contractuel pour obtenir la réparation du préjudice.
  - Les contrats « tous risques sauf » : c'est à l'assureur d'apporter la preuve que le dommage est exclu pour refuser la garantie.

### Que faire en cas de sinistre ?

- **Mesures conservatoires :** susceptibles de limiter les conséquences du sinistre et d'accélérer la reprise de l'activité normale de l'entreprise.
- **Conservation des éléments de preuve.**
- **Déclaration du sinistre :** dans les 5 jours sauf vols (2 jours).
- **Lettre recommandée à l'assureur.**
- **Etat estimatif des biens endommagés, détruits ou volés.** Plainte au commissariat de police en cas de vol ou de vandalisme.
- **Évaluation des dommages :** mesures d'évaluation prises par l'assureur pour les dommages et intérêts.
- **Expertise avec l'expert de l'assureur (amiable)** et en présence d'un second expert au choix de l'assuré (contradictoire).

À noter : Il existe des sociétés spécialisées dans les remises en état après sinistre.

## Bon à savoir

**Q**u'est ce que la renonciation à recours ?  
C'est une clause que l'on trouve dans les baux et qui permet de définir clairement ce que chacun des contractants (propriétaire et locataire) va assurer. Donc les deux parties échangent leur contrat d'assurance, comparent leurs polices pour qu'en cas de sinistre la réciprocité puisse

jouer dans les mêmes garanties, et pour les mêmes montants. Cette clause, qu'il est conseillé d'adopter dans les baux commerciaux, permet de s'assurer en amont de la renonciation par le propriétaire de toutes poursuites et réciproquement pour les dommages du bâtiment.

### Réaliser un appel d'offre ?

- **Définir pour chaque soumissionnaire :**
  - Son C.A.
  - Sa ou ses spécialisations.
  - Qui il représente (l'agent ne représente qu'un assureur, le courtier représente l'assuré et doit travailler avec plusieurs assureurs).
  - Ses références.
  - Son niveau d'informatisation.
  - Ses équipes déléguées pour la résolution des dossiers de sinistres.
  - La clarté de son discours.
  - Sa capacité à faire plusieurs propositions.
  - Sa capacité à aider au bilan de départ (éventuellement payé par le client s'il est important).
  - Sa capacité à analyser clairement les besoins et les réponses que l'assurance peut y apporter.
  - Les franchises proposées.
  - Sa transparence si c'est un courtier.
  - Son efficacité.

### Que faire figurer dans l'appel d'offres ?

- **Description de l'activité de l'entreprise à assurer.**
  - Objet social + description de l'activité.
  - C.A. HT.
  - C.A. export.
  - Personnel (sur site, à l'extérieur du site, cadres, non-cadres).
  - Évaluation des stocks.
  - Évaluation des immobilisations au bilan.
  - Propriétaire, locataire ou autre.
- **Description des immeubles à assurer.**
  - Situation.
  - Désignation et destination.
  - Superficie.
  - Description sommaire de chaque bâtiment.
  - Indication des énergies utilisées.
  - Immeubles hypothéqués ou en cours de paiement.
- **Description des fabrications pouvant provoquer un sinistre.**
  - Ateliers.
  - Laboratoires.
  - Cuisines...
- **Description des entrepôts ou locaux de stockage.**
  - Cas des produits inflammables.
- **Moyens de détection et d'alerte.**
  - Gardiennage, télésurveillance.
  - Système de détection ou d'extinction.

- Système de protection anti-effraction.
- Protection logique (informatique).
- **Environnement de l'entreprise.**
  - Usines.
  - Services publics.
  - Voisins...
  - Ateliers ou chantiers sur autre site ou à l'étranger.
- **Informations diverses.**
  - Matériel en dépôt ou en prêt.
  - Matériel en leasing.
  - Matériel informatique.
  - Transports de fonds.
- **Principaux sinistres enregistrés par l'entreprise au cours des dernières années.**

En fonction du type d'assurance, d'autres données peuvent être rajoutés comme :

- Nom des mandataires sociaux.
- Listing des matériels informatiques.
- Listing des sous-traitants.
- Les audits effectués.
- Le rapport annuel.

### Dépouillement de l'appel d'offres

- **Après vérification que les garanties demandées ont bien été prises en compte, la comparaison devra se faire sur les critères suivants.**
  - Garantie illimitée ou plafonnée.
  - Franchise par sinistre.
  - Indexations.
  - Rapidité d'indemnisation.
  - Réputation de la compagnie.
  - Connaissance de la profession.
  - Proximité de l'agent général ou du courtier.
  - Souplesse.
  - Rapports humains.
  - Conseils délivrés pendant la mise au point de l'appel d'offres.
  - Statut de la compagnie.
  - Durée du contrat.
  - Capacité d'adaptation du contrat aux cas particuliers.
  - Reconstitution ou non de la garantie, après sinistre, pour celle exprimée à l'année.

## Perspectives et tendances

Les assureurs ont des vertiges tendanciels liés aux exceptionnelles catastrophes de ce début de siècle. Le réchauffement climatique, la reprise des conflits internationaux, les explosions de Toulouse et du Pérou, les incendies de Sydney, les super pollutions des mers, les attentats et notamment celui de New York en septembre, sont autant

d'impact sur les résultats des assureurs, qui déjà étaient entrés dans une période de vulnérabilité.

Contraintes d'enregistrer de lourdes pertes, les grandes sociétés d'assurance ont aujourd'hui et depuis deux ans intégrés de nouvelles relations commerciales, jusqu'à présent encore rarissimes en France.

L'assureur qui pense que son contrat risque d'être déséquilibré, soit en fonction du taux de sinistralité de votre entreprise, soit en fonction des variations économiques nationales ou internationales, résilie immédiatement son contrat à la date anniversaire, quitte à proposer un nouveau contrat plus cher (et on a vu ces deux dernières années des variations en augmentation de l'ordre de 20 à 40% !). L'assurance est aujourd'hui, plus que jamais, un marché mondialisé, notamment en assurances dommages où tous les gros risques sont réassurés. Exemple : le sinistre total des « Twin Towers » où toutes les compagnies de réassurances du monde sont parties prenantes.

Il faut ajouter à cela le chassé-croisé des participations financières des grands

groupes d'assurance, voire leur entente pour se partager le marché. Cette mondialisation laisse craindre un renforcement des mesures de produits d'assurances très cadrés dans des tranches de prix pré-établis. Enfin souvenons-nous qu'en matière d'assurances le coût est la résultante de l'application pratique des statistiques. Certains événements échappant à la logique statistique (comme les attentats terroristes par exemple) peuvent créer le déséquilibre et un certain affolement des marchés financiers. Ces réactions peuvent se comprendre pour certaines petites sociétés dont le portefeuille se compose davantage de contrats dommages que de contrat-vie ou capitalisation, mais s'entendent moins aisément chez les super tankers de l'assurance.

D'autant plus que la vague de crainte d'accidents ou d'attentats qui fait frémir le monde actuellement devrait se traduire par une augmentation des primes d'assurance décès. Certains pensant même (Bear Sterans) que « 2003 sera l'année des bons résultats » pour cette branche d'activité. Un seul maître mot aujourd'hui pour celui qui désire se pencher sur le dossier des

assurances dans l'entreprise : consulter large sans idées préconçues, sans se précipiter et en négociant farouchement. ■



## Pièges, astuces et repères

- **L'assurance automobile est taxée à 18 % pour sa composante de responsabilité civile obligatoire et pour la couverture des dommages.**
- **Les biens professionnels des industriels, commerçants et artisans, ainsi que les pertes d'exploitations des entreprises, sont taxés à 7%.**
- **La France est le 5e marché mondial en assurances de dommages, derrière les Etats-unis, le Japon, le Royaume-Uni et l'Allemagne, et le 3e européen.**
- **Le chiffre d'affaires 2001 de l'assurance française représente 157,3 milliards d'euros.**

## ADRESSES utiles

### Organismes

#### AGEA

(Fédération nationale des agents généraux d'assurances)

104, rue Jouffroy d'Abbans  
75847 Paris Cedex 17

Tél. : 01 44 01 18 00

Fax : 01 46 22 76 29

#### CDIA

(Centre de Documentation et d'Information de l'Assurance)

26, boulevard Haussmann  
75009 Paris Cedex 09

Tél. : 01 42 46 13 13

#### CNA

(Courtage National des Assurances)

178 bd Pereire - 75017 Paris

Tél. : 01 40 68 02 02

Fax : 01 40 68 05 05

#### Comité Européen des Assurances

3 bis, rue de la Chaussée d'Antin  
75009 Paris

Tél. : 01 44 83 11 83

Fax : 01 47 70 03 75

caudet@cea.assur.org

www.cea.org

#### Commission de Contrôle des Assurances

54, rue de Châteaudun

75436 Paris Cedex 09

Tél. : 01 55 07 41 41

Fax : 01 55 07 41 50

www.finances.gouv.fr/cca

#### FCA

(Fédération française des Courtiers d'Assurances et de réassurance)

91, rue Saint Lazare

75009 Paris

Tél. : 01 48 74 19 12

Fax : 01 42 82 91 10

#### FFSA

(Fédération Française des Sociétés d'Assurances)

26, Bld Haussmann - 75009 Paris

Tél. : 01 42 47 90 00

Fax : 01 42 47 93 11

#### GEMA

(Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances)

9, rue de Saint Pétersbourg

75008 Paris

Tél. : 01 53 04 16 00

Fax : 01 43 87 92 81

### Presse

#### L'Argus Groupe Moniteur

17, rue d'Uzès - 75108 Paris Cedex 02

Tél. : 01 40 13 36 00

Fax : 01 40 13 36 46

#### L'Assurance Française

Editeur : Société d'Éditions et de Publication l'Assurance Française

187 quai de Valmy - 75010 Paris

Tél. : 01 41 29 99 13