



GUYLAINE POTTIER
CONSULTANTE EN ASSURANCE
AUDIT ET CONSEIL

UNE EXPERTISE OBJECTIVE AU SEUL BENEFICE DES ENTREPRISES

Pibrac, le 27 mai 2010

Edito

Le consultant en assurance : sa totale indépendance et l'objectivité de sa prestation est très appréciée

L'Argus de l'Assurance, journal professionnel, consacre un article à cette profession souvent méconnue : vers une reconnaissance de ce métier au coté du courtier et de l'agent général ?

En auditant les contrats existants ou en organisant les procédures d'appel d'offres assurances, cet expert apporte un regard neuf et indépendant à ses clients.

Conseil, audit des contrats, assistance à maîtrise d'ouvrage et organisation d'appels d'offres : le métier de consultant se mène dans l'ombre. Il n'en est pas moins précieux pour l'assuré.

De l'artisan jusqu'aux PME, voire grands comptes, secteur privé et secteur public, des risques différents à analyser, IARD comme assurances de personnes.

Le déroulé type d'une mission : réunion de cadrage avec le client, audit et analyse des programmes selon un calendrier qui se cale sur les échéances du client.

Table de dissection et tours de table : responsabilité civile, dommages aux biens, automobile, mais aussi santé prévoyance ou risques statutaires, tout ou partie des contrats y passent selon les spécialités du consultant. Chaque garantie est disséquée : limites, sous-limites, franchises, exclusions et rédactionnel des contrats sont étudiés à la loupe, avec l'objectif d'organiser au mieux la couverture des entreprises ou collectivités publiques clientes.

L'analyse et la rédaction des cahiers des charges est plus technique avec les collectivités publiques, où formalisme et cadre réglementaire sont très précis. Pour les entreprises privées, la souplesse est plus grande, une large place est faite à la négociation avec les courtiers et les assureurs. L'expertise technique est davantage requise en aval pour étudier les réponses des candidats. Bien souvent, l'organisation de **plusieurs tours de table avec les courtiers est nécessaire pour déterminer les meilleures offres et, surtout, les faire évoluer.**

Mediateur et formateur : certains clients peuvent parfois considérer que le transfert de risques à l'assureur est chose aisée et que le marché attend avec impatience leurs risques et leur montant de primes. Le consultant doit alors faire œuvre de pédagogie pour rappeler que **l'appétit des assureurs est avant tout fonction de l'exposition aux risques et de l'historique de sinistralité de chaque assuré.**

Enfin, si le consultant est souvent perçu comme « l'empêcheur de tourner en rond » aux yeux des courtiers, qui se targuent eux aussi d'une totale indépendance au service de leur client, il est plutôt un

facilitateur qui permet à l'intermédiaire de gagner du temps en fluidifiant et en organisant au mieux les demandes des assurés. En outre, pour des programmes d'assurance importants, le consultant peut solliciter pour le compte de son client une convention de courtage d'assurance, contrat de services qui définit les droits et obligations de l'assuré et de son courtier. Avec la rémunération en découlant.

Une formation de terrain, essentiellement : le métier de consultant en assurances demande une très bonne base juridique, droit des contrats, droit des affaires plus que droit des assurances. Il s'apprend sur le terrain

Ce qu'apprécient les clients en général : la totale indépendance du consultant et l'objectivité de sa prestation. quand il s'agit notamment de remettre à plat un programme d'assurances ancien. Avec une bonne connaissance du marché, une longue expérience et un large portefeuille de clients, il est à même de mener une analyse exhaustive des contrats existants et d'identifier au mieux les besoins, sans superflu.

Source : l'Argus de l'Assurance 5/03/2010

A noter que ces consultants tirent de leurs différentes missions des enseignements qu'ils diffusent au travers de **journées de formation** : très pragmatiques, elle permettent au gestionnaire des assurances de l'entreprise d'être plus à l'aise et donc plus vigilant sur ce dossier toujours trop complexe. Journée de formation GP Audit Assurances : voir sur le site www.audit-pottier.com et aussi à la CCI de Rodez le 28 juin 2010

Assurance construction en France et en Europe : ce que révèle un récent audit

Bruxelles vient de publier un rapport qui met en évidence un écart entre le fort rythme de mise en œuvre des écotechnologies et les solutions d'assurance actuellement proposées. La France fait des progrès, mais la couverture de la performance énergétique reste en débat.

C'est le 1er février dernier que l'étude Elios (European Liability Insurance Organisation Schemes) a été remise à Bruxelles. Un projet de recherche à échelle européenne sur « les régimes d'assurance et de responsabilité dans le secteur de la construction : régimes nationaux et orientations visant à stimuler l'innovation et le développement durable ».

C'est le **CSTB** (Centre scientifique et technique du bâtiment) et le **CEA** (Centre d'études assurances) qui ont remporté l'appel d'offres européen. La Commission a donc souhaité déléguer ce rapport à la France, qui, avec le régime « Spinetta », a la particularité de disposer d'un double système d'assurance (dommages ouvrage et responsabilité civile décennale), plus abouti que ceux des 26 autres pays membres de l'Union européenne. Le rapport sera discuté officiellement en Commission, normalement au milieu de l'année 2010.

Principale conclusion du rapport : un large fossé en Europe entre le rythme de mise en œuvre des écotechnologies dans le secteur de la construction et les solutions d'assurance existantes.

L'enjeu pour les assureurs est en effet triple :

- maîtriser les risques nouveaux induits par la nouvelle conception des bâtiments,
- maîtriser les nouvelles technologies comme les énergies renouvelables et nouveaux matériaux,
- encourager ceux qui ont une démarche écoresponsable



La **SMABTP** souligne qu'en France, les innovations sont accompagnées avec la mise en place du Pass 'Innovation et les objectifs nouveaux fixés au secteur du BTP par le Grenelle de l'Environnement ont imposé aux assureurs de revoir leur offre de couverture. Avec les pouvoirs publics et le CSTB, les assureurs ont pu définir les conditions d'un Pass'Innovation. Ainsi, sont assurables les produits et procédés bénéficiant d'un **Pass'Innovation "vert"**, délivré pour une période non renouvelable de deux ans pendant laquelle le fabricant engage la procédure classique de normalisation.

Le nombre de Pass'Innovation délivré par le CSTB à la date du 23 mars 2010 est de 31, dont 27 "vert".

Il faut espérer qu'après un long démarrage de deux ans, cette procédure se développe et s'impose rapidement.

Mais le rapport soulève surtout **la question des garanties de performance énergétique associées aux solutions durables**. Une des principales mesures du Grenelle de l'Environnement porte sur l'obligation de concevoir à partir de fin 2010 des établissements publics et tertiaires suivant la norme de "basse consommation", c'est-à-dire consommant moins de 50 kWh par an.

Une mise en œuvre défectueuse des travaux peut être source de défaut de performance énergétique et donc de responsabilité pour le constructeur. Quel est alors le fondement envisageable ? Responsabilité contractuelle de droit commun ou responsabilité décennale ?

Pour la **SMABTP**, faire entrer ce défaut de performance énergétique dans la catégorie des dommages de nature décennale n'est pas envisageable ; c'est en réalité un retour sur investissement qui ne peut être couvert que par une garantie financière et non par l'assurance responsabilité civile décennale. Si le bâtiment fonctionne correctement, au sens où il est solide et apte à recevoir des gens, la non atteinte d'une performance contractuelle promise ne constitue pas

en soi un trouble à la destination de l'ouvrage.

Pour les particuliers, les assureurs ont recherché une solution permettant de protéger leur investissement en leur garantissant la bonne fin des travaux réalisés en vue d'améliorer la performance énergétique de leur logement.



La **SMABTP** a ainsi lancé fin 2009 une solution d'assurance pour **garantir l'erreur thermique** : un contrat pour le **rénovateur énergétique** qui propose une offre globale de travaux afin d'améliorer la performance énergétique d'un bâtiment ancien. Et qui lui apporte l'ensemble des garanties qui lui sont nécessaires : responsabilité civile et décennale, tous risques chantier, dommages ouvrage, mais aussi garantie "erreur thermique". Cette dernière garantie le couvre si le niveau de performance thermique sur lequel il s'est engagé contractuellement n'est pas atteint à la réception de l'ouvrage.

Mais il ne s'agit pas encore d'une garantie des résultats réels qui porterait par exemple sur un montant de consommation d'énergie pendant n années suivant la réception, terrain sur lequel la SMABTP ne souhaite pas s'engager.

Le rapport Elios a réveillé en France quelques points de crispation entre courtiers et assureurs à l'heure où la reprise du secteur du BTP n'est pas anticipée avant 2011. La croissance de l'assurance construction a perdu 3 % en 2009, subissant directement les difficultés économiques et l'effondrement des constructions neuves. En outre, une réglementation prudentielle de l'assurance, peu favorable aux assureurs spécialisés et porteurs de risques longs, pèse sur la branche.

Pour les grands courtiers français, ils attendent que les assureurs aillent plus loin encore. Ils considèrent que les produits « garantis de bonne fin » sont des produits « **trompe-l'œil** » qui donnent l'impression que les assureurs ne sont pas trop immobiles. Ils estiment qu'il n'y a pas actuellement de vraies garanties de performance énergétique se calant sur plusieurs années.

Les assureurs ne peuvent pas se limiter à la mutualisation des risques existants. Ils doivent être capables (et ils le sont techniquement) de se mettre en situation de prise de risque et ne pas attendre des scandales médiatiques, des sinistres graves, des décisions de justice à la pelle, des dépôts de bilan pour réagir.



A ceci, les assureurs répondent que leur accompagnement n'est pas aveugle et

se fait sur la base d'une analyse des risques et des statistiques qu'ils ont une responsabilité sur le marché et une démarche technique et non pas commerciale. Pour les assureurs, les courtiers voudraient caler des solutions d'assurance pour répondre à un besoin de retour sur investissement qui n'entre pas dans la décennale.

Elios, la première brique d'un cadre européen ? La Commission européenne veut promouvoir l'innovation et le développement durable dans le secteur du bâtiment. Pour y parvenir, elle a l'intention de s'appuyer sur l'assurance construction. En Europe, du fait des spécialités nationales, il n'y a pas de garanties homogènes, et pourtant le marché est de plus en plus européen.

Avec l'état des lieux des régimes de responsabilité et d'assurance des 27 Etats de l'Union, il apparaît qu'au-delà de réglementations très hétérogènes, des finalités communes se dégagent.

Le système français ne fait finalement pas autant figure d'exception qu'on le pense habituellement. **Cinq autres pays connaissent un système d'assurance décennale obligatoire (Danemark, Finlande, Italie, Suède, Espagne).** Et dans d'autres Etats, comme l'Irlande, les Pays-Bas et la Grande-Bretagne, la quasi-totalité des constructions de logements bénéficie en pratique de schémas d'assurances offrant des garanties pour dix ans.

La meilleure façon de favoriser les technologies de construction innovantes et de permettre leur prise en charge à l'échelle européenne, serait **d'harmoniser cet ensemble de régimes disparates**. Serait ainsi

envisagée la création d'une agence européenne dédiée aux problématiques d'assurance construction

Source La tribune de l'Assurance mai 2010

La production électricité est-elle couverte par la RC décennale ?

Poussée par les pouvoirs publics, l'installation d'équipements photovoltaïques dits « intégrés au bâti » connaît un véritable essor. Mais une zone de flou entoure la couverture assurantielle des dysfonctionnements dans la production d'énergie.

La France a choisi en 2006 de privilégier le photovoltaïque «intégré» au bâti, plutôt que des installations plus légères simplement posées sur le toit.



La France, à la traîne sur les énergies renouvelables, a ainsi souhaité donner un vrai coup de pouce à son industrie du bâtiment en se démarquant du voisin allemand, très en pointe sur l'équipement non intégré.

Mais tout l'enjeu des panneaux intégrés au bâti réside dans la notion de destination « normale » de l'ouvrage. La production d'électricité entre-t-elle dans la « vocation » d'un toit ?

L'explosion du marché du photovoltaïque : en proposant depuis le 10 juillet 2006 une «prime d'intégration » aux investisseurs qui optent pour les installations photovoltaïques intégrées au bâti et en fixant contractuellement un prix d'achat pour permettre aux investisseurs d'avoir une visibilité de la rentabilité sur vingt ans, l'Etat a fait exploser le marché du photovoltaïque intégré :

30 495 installations en métropole fin 2009 (et environ 3 800 en attente de raccordement à EDF), soit une augmentation de **près de 300 % par rapport à 2008**.

Pour réguler ce marché qui se porte trop bien, l'État a même été obligé depuis le 12 janvier 2010 de réduire le prix de rachat de l'électricité de 10 % par année pour les nouveaux contrats conclus à partir du 1er janvier 2012.

Cependant, à la lecture du rapport 2009 du Comité national de la sécurité pour les usagers de l'électricité (Consuel) qui révèle que 37 % des installations (intégrées ou non) ne satisfont pas aux normes de sécurité et comportent des risques importants d'électrocution et d'incendie, l'exploitant n'est-il pas à l'abri d'une déconvenue ?

Les conséquences au niveau de l'assurance : le photovoltaïque "intégré" est un véritable projet industriel et immobilier avec une double destination, la production et l'étanchéité



Faut-il assujettir ou non les constructeurs qui installent les panneaux photovoltaïques à la RC décennale ?

Pour certains oui, sans aucun doute : pour être considérée comme un ouvrage soumis à la RC décennale, l'installation doit assurer l'étanchéité en plus de la production d'électricité et, l'intégré au bâti a cette double destination. Qu'il s'agisse d'une centrale au sol, d'une nouvelle toiture équipée de panneaux ou d'une nouvelle étanchéité intégrée à l'existant, ce type de travaux constitue, dans la plupart des cas, un ouvrage soumis à obligation d'assurance.

Et pour déclencher la garantie décennale, les désordres affectant l'ouvrage doivent être suffisamment graves pour compromettre sa solidité ou sa destination.

Attention, le matériel doit être certifié pour être couvert : l'installation photovoltaïque n'étant pas une technique courante, seul le matériel certifié par le Centre scientifique technique du bâtiment (CSTB) rentre dans le champ de la RC décennale, si ce matériel n'est pas expressément nommé dans le contrat et l'attestation décennale.

Aujourd'hui, **21 installations sont certifiées par un Pass innovation feu vert et 6 sont dotées d'un avis technique favorable du CSTB.** L'investisseur peut être couvert par la garantie décennale de son installateur, mais il devra vérifier que l'attestation d'assurance mentionne bien le matériel utilisé.

En l'état actuel des textes, toutes les atteintes à la destination sont couvertes par les assurances couvrant le risque décennal.

Mais quid du dysfonctionnement compromettant la production d'électricité ?

Les assureurs sont tentés d'opposer une « normalité » de la destination de l'ouvrage, arguant de ce que la production d'électricité n'entre pas dans la destination d'un « bâtiment ».

Argument contestable pour certains dans la mesure où « il n'existe pas de destination normale ou anormale d'un ouvrage, mais uniquement celle que l'homme va lui assigner ».

Des couvertures rares et incomplètes : la situation actuelle est confuse ; les assureurs délivrent une assurance dommages ouvrage mais refusent l'idée de couvrir la production d'énergie ; les investisseurs de leur côté, sont persuadés que cette production doit être couverte. Pas de contentieux sur le sujet à ce jour.

Reste qu'aujourd'hui beaucoup d'installations « intégrées au bâti » ne sont pas assurées ou le sont mal, notamment celles des investisseurs particuliers, dont l'équipement s'élève en moyenne à 25 000 €. En pratique, rares sont les assureurs à assurer les installations d'un montant trop faible, même si elles sont soumises à l'assurance obligatoire en construction.

Les offres les plus courantes sont des garanties annuelles de type **bris de machine, complétées par une garantie perte de recette.**

Depuis l'automne 2009 néanmoins, certains assureurs offrent **une garantie de "dysfonctionnement" en capitalisation sur dix ans** : garantie facultative, elle permet à l'assureur de sélectionner le risque, d'avoir plus de liberté pour la rédiger et de la plafonner à un montant inférieur à celui de l'ouvrage.

Les compagnies n'ont pas le recul nécessaire pour apporter une réponse complète en matière de financement du risque. Pour l'instant, seuls quatre acteurs occupent le marché : Axa, Covéa Risks, QBE et SMABTP, plus, très prochainement, Allianz. Les autres offres restent anecdotiques.

Source l'Argus de l'assurance 23/04/2010

Les nouveaux risques liés au développement durable : l'attitude des assureurs

Véhicules hybrides, photovoltaïque, éolien, géothermie... : de nouvelles tendances en faveur du développement durable apparaissent, en même temps que de nouveaux risques. Les assureurs constituent un formidable levier d'action pour favoriser ces nouveaux modes de consommation plus respectueux de l'environnement et pour prévenir les risques environnementaux, notamment en jouant sur les tarifs pour inciter à des comportements vertueux.

Des bonus pour les économies

Concernant l'habitat, les assureurs encouragent les Français à économiser l'énergie et à se tourner vers des solutions alternatives. La majorité d'entre eux a ainsi intégré dans son contrat multirisque habitation, et sans surprime, la couverture des équipements favorisant l'économie d'énergie, comme les panneaux photovoltaïques, les éoliennes domestiques, les installations géothermiques ou encore les pompes à chaleur. C'est le cas, par exemple, des contrats MRH de la **Macif**, de la **Matmut** ou **d'Allianz**.

Les assureurs vont plus loin : la **MAIF** propose un Bilan éco-travaux, diagnostic gratuit proposé aux sociétaires victimes d'un sinistre pour identifier les travaux d'amélioration du logement afin de le rendre plus sûr, écologique et économique ; la **Macif** dispose d'une offre de crédit bonifié pour les sociétaires qui souhaitent acquérir des dispositifs d'économie d'énergie éligibles au crédit d'impôt ; la **Maaf** offre des bonus financiers aux

propriétaires qui font réaliser volontairement un diagnostic de performance énergétique et pour ceux qui équipent leur maison de systèmes limitant la facture énergétique.



Entre produits d'appel et risques émergents La plupart des assureurs gratifient aujourd'hui les « petits-rouleurs », les usagers des transports en commun ou les propriétaires de véhicules propres. **AXA** favorise les véhicules hybrides, électriques, ou roulant au GPL ou au GNV en offrant des garanties jusqu'à 30 % moins chères que le contrat standard. Son offre Green Miles promeut l'éco-conduite et récompense les flottes de véhicules d'entreprise qui baissent leur consommation de carburant.

Les assureurs ont par ailleurs tout intérêt à privilégier les comportements

responsables, puisqu'ils subissent les pertes causées par les caprices du climat aux entreprises et aux particuliers.

Ils ont également un grand rôle à jouer vis-à-vis des entreprises dans la prévention des risques environnementaux et l'incitation à adopter des comportements plus vertueux. Mais ce sont des risques émergents, et les assureurs ne se précipitent donc pas tous sur ce terrain. **Le courtier Gras Savoye** a néanmoins mis au point une offre globale de protection de l'entreprise contre les risques environnementaux .

Les approches des assureurs sont diverses concernant les clients entreprises.



MMA accorde son soutien aux entreprises qui fabriquent de l'éolien et du photovoltaïque en garantissant les risques de dommages à l'installation et les pertes de recettes électriques consécutives à un dommage.

AXA a lancé il y a trois ans la gamme BTPlus destinée aux structures de moins de dix salariés ; cette offre vient de s'enrichir d'une formule BTPlus Spécial Eco Artisan pour couvrir les conséquences d'une erreur d'évaluation ou de préconisation, ; elle intègre des garanties dommages, responsabilité civile, garantie décennale, bon fonctionnement, protection juridique, selon leurs besoins. Le marché étant encore émergent, l'assureur a choisi de couvrir les artisans ayant obtenu le label Eco Artisan (1 700 à ce jour) qui est décerné par Qualibat aux professionnels, quel que soit leur corps de métiers, qui ont suivi une formation et s'engagent dans une démarche de qualité.

Les artisans déjà assurés par Axa (55 000 en France) qui se tournent vers la rénovation pourront faire évoluer leurs contrats sans modification majeure de tarif auprès d'un agent général. À l'avenir, Axa n'exclut pas de prendre en compte d'autres labels.

Source l'Argus de l'assurance 26/02/2010

Brèves

Tempête Xynthia et indemnisation

500 000 dossiers sinistres ouverts par des particuliers, des collectivités publiques et des professionnels, notamment les ostréiculteurs lourdement touchés.

Coût estimé pour les assureurs : 1,5 Md€

Indemnisation prioritaire des propriétaires dont l'habitation est soumise à la démolition (« zones noires ») : valeur moyenne estimée 250 000 € sans application de la vétusté.

Depuis 1982 : 140 000 arrêtés catastrophes naturelles dont 70 % concernent des communes victimes d'inondation

Source Tribune de l'Assurance mai 2010

Une nouvelle offre de GROUPAMA pour les exploitations agricoles

En plus des risques traditionnels, dommages aux biens, responsabilité professionnelles, pertes d'exploitation, l'offre couvre de nouvelles activités comme la production d'énergies renouvelables ou l'agrotourisme et les nouvelles responsabilités en matière d'environnement (frais de remise en état après pollution, frais de retrait des produits)

Source L'Argus de l'Assurance 12/03/2010

L'entrée de la Banque Postale sur le marché de l'assurance dommages

D'ici la fin 2010, la Banque postale va proposer aux particuliers des produits auto, MRH et protection juridique

Source Tribune de l'Assurance avril 2010

L'installation obligatoire de détecteurs de fumée dans les logements

Loi du 10 mars 2010 qui entrera en vigueur après un décret d'application au plus tard en 2015 : tout occupant d'un logement devra installer au moins un détecteur de fumée normalisé dans son logement.

Source Tribune de l'Assurance avril 2010

L'assurance RC des avocats

Depuis 2001, tous les barreaux de France (sauf le barreau de Paris) ont leur propre captive de courtage : soit plus des deux tiers des avocats de province pour une garantie qui va de 2,5 à 3,85 M€

Source Tribune de l'Assurance avril 2010

Jurisprudence

Non paiement de la prime – Suspension d'assurance

Civ. 2e, 18 février 2010

La garantie décès d'un automobiliste ne peut être mise en jeu car, à la date du sinistre, le montant de la prime auto n'a pas été intégralement payée dans le délai de 30 jours après mise en demeure de l'assureur.

RC Assistante maternelle

Civ. 1^{ère}, 25 février 2010

L'assistante maternelle a une obligation contractuelle de sécurité constituant une obligation de résultat ; elle a une obligation de surveillance constante sans que les parents ait à prouver sa faute.

Conditions de preuve pour une expertise amiable unilatérale

Civ. 1^{ère}, 28 janvier 2010

Dès lors que le rapport d'expertise amiable, établi unilatéralement par l'assureur, a été soumis à la discussion préalable des parties, le juge peut en tirer des éléments d'appréciation de la vérité du fait allégué ou reproché

Appréciation souveraine du préfet des mesures de réparation nécessaires

Cour européenne de Justice 9 mars 2010

Que la pollution soit accidentelle ou diffuse (progressive et latente), l'autorité nationale compétente, sur simple présomption (à charge pour l'exploitant d'apporter la preuve contraire) a toute latitude pour prescrire les mesures qu'elle juge nécessaires pour rétablir l'état environnemental initial, à condition de respecter les principes de contradiction (entendre les exploitants concernés) et de proportionnalité : les mesures retenues doivent atteindre les meilleurs résultats sans exposer l'exploitant à des coûts manifestement disproportionnés.

Indemnisation des victimes de l'amiante

Civ. 2e, 18 mars 2010

La reconnaissance d'une maladie causée par l'amiante au titre de la législation Sécurité Sociale suffit à établir, par simple présomption, le lien de causalité entre l'exposition à l'amiante et la maladie ou le décès.