



GUYLAINE POTTIER
CONSULTANTE EN ASSURANCE
AUDIT ET CONSEIL

UNE EXPERTISE OBJECTIVE AU SEUL BENEFICE DES ENTREPRISES

Pibrac, le 12 mars 2018

Edito

Après les ouragans Irma et Maria aux Antilles, la France métropolitaine a connu une série de tempêtes hivernales suivie de fortes pluies et d'inondations. La répétition chronique de ces événements climatiques devient problématique.

L'année 2017 s'est clôturée par deux tempêtes hivernales de faible intensité, Ana et Bruno tandis que la nouvelle année s'est ouverte sous les vents violents de Carmen et Eleanor ; avant que des pluies record n'entraînent un nouvel épisode de crues et d'inondations dont le coût a été évalué entre 150 M€ et 200 M€.

Si ces tempêtes ne sont pas plus intenses que par le passé, si elles n'ont rien d'inhabituel, l'accumulation de ces phénomènes en revanche devient problématique pour les assureurs qui doivent s'adapter à la fréquence de ces événements ; pour certains agents généraux, cela peut représenter un mois de sinistres permanents !

Pas assez d'experts pour tout traiter, attendre que l'eau se retire pour pouvoir constater les dégâts, un régime Catastrophes naturelles à revoir avec les pouvoirs publics, régime qui permet d'amortir le coût de sinistres de forte ampleur mais avec la contrainte d'attendre la parution de l'arrêté de catastrophe naturelle, processus qui prend du temps. Pour parer à de tels retards, des assureurs comme la Macif et la Matmut ont inclus une garantie inondation dans leurs contrats habitation et déclarent ne pas attendre un arrêté de catastrophe naturelle pour traiter les dossiers.

Reste que le coût de ces événements à répétition pèse sur la rentabilité technique des assureurs et risque donc de se répercuter sur les primes à moins que l'année 2018 ne se poursuive sans autres aléas climatiques...

Assurances obligatoires : le FGAO se transforme

La France est, via ce fonds de garantie, le pays le plus protecteur de ses citoyens quand ils sont victimes de dommages corporels causés par des tiers non-solvables ou non-identifiables ou victimes de la faillite de leur assureur auto ou construction.

Le FGAO est un organisme de droit privé chargé d'indemniser, au nom de la solidarité nationale, les **victimes d'accidents de la route causés par des conducteurs non-assurés ou inconnus**, et, via le FGTI dont il assure la gestion, les **victimes de terrorisme et d'infractions de droit commun** (homicides, viols...).

Il exerce ensuite un recours contre les auteurs d'infractions et d'accidents.



Il indemnise également les assurés **victimes de la faillite de leur assureur automobile** et, à partir de juillet 2018, **de leur assureur dommages ouvrage**, qu'il soit agréé en France ou en Europe, opérant en LPS.

En 2016, il a versé 520 M€ d'indemnités à plus de 110 000 victimes.

Un état des lieux approfondi de la situation financière du FGAO a mis en exergue, pêle-mêle :

- l'augmentation de la sinistralité depuis dix ans avec plus de 700 000 véhicules non-assurés au sein d'un parc de près de 40 millions de voitures en circulation
- la progression des délits de fuite (+ 22 % entre 2015 et 2016)
- l'augmentation, chaque année, du coût de l'indemnisation corporelle d'environ 5 %
- le contexte de taux d'intérêt bas
- l'internationalisation du marché qui se traduit par une hausse des risques de défaillance d'assureurs étrangers opérant en libre prestation de service (LPS)
- le boom des nouvelles mobilités non couvertes (overboard, gyropode...).

Fin 2016, le fonds totalisait 175 M€ de pertes comptables.

Entre les ressources (recours contre les auteurs, produit des liquidations, placements et surtout contributions des assurés et des assureurs) et les dépenses (indemnités versées aux victimes, frais de fonctionnement et majorations légales de rentes), le compte n'est pas bon.

1^{ère} mesure de redressement prise par l'Etat fin 2017 : le pourcentage de cotisation est relevé de 1 à 12 % de la totalité des charges du FGAO sur l'exercice écoulé.

Le montant contributif des 140 assureurs autos passe ainsi de 2 M€ à 24 M€ en 2018.

Les pouvoirs publics n'ont pas voulu augmenter la **part contributive des assurés automobiles** qui cotisent également au FGAO à hauteur de 1,2 % de leur prime, soit une contribution de **90 M€**.



Avant que l'État n'envisage un relèvement supplémentaire des contributions, la **prévention et la lutte contre la non-assurance** restent des pistes clés.

Mais le fameux **fichier des véhicules non-assurés**, qui sera mis en place le 1er janvier 2019 et qui croise le fichier des véhicules assurés (FVA) géré par l'Agira avec celui du système d'immatriculation des véhicules (SIV) recensant l'ensemble des voitures disposant d'une carte grise, ne saurait offrir de résultats avant cinq ans.

2^{ème} mesure prise par l'Etat : le **FGAO intervient en cas de liquidation d'une société d'assurance construction opérant en LPS.**

Cette mesure entrera en vigueur au plus tard en juillet 2018 suite aux défaillances de :

- **EIC** (Entreprise Insurance Company) dont le siège est situé à Gibraltar) en 2016, acteur opérant en LPS et réalisant la quasi-totalité de son activité hors de leur marché d'origine.
- **GABLE**, basée au Lichtenstein qui opérait en LPS dans l'Hexagone et qui était l'une des principales compagnies assurant des piscinistes en France.

Et depuis 2018 :

- **CBL**, assureur et réassureur néo-zélandais, placé en liquidation temporaire par la Banque Centrale de Nouvelle-Zélande.
- **ALPHA Insurance**, assureur danois, qui vient de déposer son bilan.

Le pourcentage de la part contributive des assureurs construction au FGAO – autre contribution spécifique – devrait faire l'objet d'un prochain arrêté.

L'argus de l'assurance 25 janvier 2018

Europe : les constructeurs étrangers face à l'obligation d'assurance

Les constructeurs étrangers peuvent conclure des marchés en France, grâce au dispositif de libre prestation de service. Et cela sans avoir forcément souscrit l'assurance de responsabilité civile décennale. Il est donc recommandé d'insérer dans le contrat une clause stipulant que le contrat est régi par le droit français.

Les constructeurs français réalisant des travaux dans leur pays sont tenus de disposer d'une assurance de responsabilité civile décennale. Le manquement à cette obligation est pénalement sanctionné.

Les constructeurs étrangers peuvent librement proposer leurs services pour édifier des immeubles en France sans disposer d'un établissement sur le territoire. Cette situation se rencontre dans les régions frontalières mais aussi dans le cadre de projets de construction importants dont les marchés sont confiés à des architectes et constructeurs étrangers.

Quelles sont les règles assurantielles applicables aux constructeurs étrangers et, en particulier, sur la possibilité qui pourrait leur être offerte d'effectuer des travaux de construction en France sans disposer d'une assurance de responsabilité civile décennale ?

En l'état actuel de la jurisprudence, trois situations sont envisageables :

- si le maître d'ouvrage est un consommateur français, le constructeur étranger doit être assuré.
- si le contrat de construction comprend une clause expresse précisant que le droit français est applicable, le constructeur étranger doit être assuré.
- si le contrat de construction comprend une clause expresse précisant que un droit étranger s'applique, le constructeur étranger n'est pas tenu d'être assuré.

Il est donc recommandé d'insérer dans son contrat une clause indiquant que c'est le droit français qui régit le contrat.

A défaut, le maître d'ouvrage qui exercera son recours contre le constructeur étranger est susceptible de découvrir qu'il n'est pas solvable et/ou que le contrat d'assurance souscrit par ce dernier est régi par un autre système juridique que le droit français et qu'il ne permet pas de couvrir entièrement le sinistre subi.

L'argus de l'assurance 8 février 2018

Remettre à plat ses assurances, une bonne habitude

Tous les acteurs du secteur public doivent publier un nouvel appel d'offres pour leur programme d'assurances tous les quatre ans. Du côté des acteurs privés, cette habitude est encore peu répandue. Et pourtant, il y a du bon sens à faire évoluer les garanties au fil des changements de l'activité et surtout à régulièrement clarifier l'ensemble de son dispositif assurantiel.

Comment intervient une telle décision ? Quels services peut-on attendre d'un auditeur en assurances ? Et surtout, qu'attendez-vous pour le faire ?

Parmi les **déclics** qui amènent une entreprise à remettre en question son programme assurantiel, on trouve un sinistre mal ou non indemnisé, des primes injustement majorées, de nouvelles activités ou l'acquisition de nouveaux m² à garantir, l'émergence de nouveaux risques, tant pour des changements réglementaires que pour des évolutions technologiques. Un chef d'entreprise peut aussi avoir le besoin de remettre à plat le dossier assurances d'une entreprise qu'il reprend.

Si le premier réflexe est de recourir à son courtier ou à son agent d'assurance habituel, pourquoi ne pas en profiter pour **s'ouvrir des perspectives nouvelles ?**

Pourquoi ne pas remettre à plat l'ensemble d'un dispositif qui est souvent le fruit d'une juxtaposition de polices souscrites au fil du temps et devenues parfois inadaptées ?

La première étape de la démarche : **repartir de la base, de l'essentiel**, à savoir vos besoins en matière de transfert de risques.

Votre entreprise est unique et ne doit pas se contenter de souscrire des solutions pré-rédigées, pré-digérées.

Ensuite, il s'agit de **mettre face-à-face la structure des risques de votre entreprise et son dispositif assurantiel**. L'audit peut révéler des contrats en nombre excessif, des couvertures redondantes, des clauses assez floues pour être contestées, des inexactitudes comme des adresses de sites inexacts ou oubliées.

L'audit peut aussi révéler des **garanties absentes ou insuffisantes**, y compris sur les polices aussi vitales que l'incendie, les pertes d'exploitation et la RC, ou encore des durées d'indemnisation trop courtes en pertes d'exploitation.

S'il vous paraît opportun de renégocier votre programme assurantiel, l'auditeur vous accompagnera dans **l'organisation d'une consultation** en établissant avec vous la présentation de votre entreprise et de ses risques, le **cahier des charges techniques**.

Il vous faut en effet donner aux candidats interrogés (assureurs, agents généraux ou courtiers) une vision objective de la situation de votre entreprise pour obtenir une **réponse optimale** : l'assureur n'offrira de proposition optimale ou de tarif optimum que s'il a le sentiment d'avoir compris le contexte, les composantes, les enjeux et les perspectives de votre entreprise ; il aura cerné au mieux les risques de votre entreprise.

L'auditeur est là pour lui traduire en langage de l'assurance les spécificités de votre entreprise et pour vous traduire les exigences de l'assureur.



Une fois reçues les réponses au cahier des charges, **l'auditeur va passer au crible les propositions** pour s'assurer qu'elles correspondent bien aux prérequis du cahier des charges, et voir comment elles se distinguent entre elles : les garanties, les franchises, les exclusions, les acomptes et aides matérielles en cas de sinistre grave et bien sûr les tarifs.

Lire et faire comprendre à son client les petites lignes des propositions, c'est le rôle et la compétence de l'auditeur.

Une fois ses commentaires faits et avec son aide technique, vous pourrez alors

aller plus avant en répondant aux candidats avec commentaires et demandes d'améliorations spécifiques ; puis l'offre définitive arrive.

Il s'agit alors de **faire un choix**. L'auditeur sera là pour vous livrer ses préconisations, précises et objectives. Il mettra très certainement au premier rang des priorités la qualité des dispositifs techniques et des services car il est convaincu qu'une bonne police d'assurance coûte toujours trop cher...jusqu'à ce qu'on en ait besoin. Mais vous disposerez d'une totale liberté **selon vos propres critères qualité / confort / prime**.

Du reste, sauf si vos garanties d'assurances étaient dangereusement insatisfaisantes ou si la sinistralité est importante, en remettant à plat votre dispositif assurantiel, vous avez tout à y gagner économiquement. Soit les primes baissent pour des garanties similaires ou plus intéressantes, soit les primes restent similaires mais avec un nouveau montage et des garanties plus ajustées et plus importantes.

L'intervention de l'auditeur en assurances peut ensuite s'étendre dans la durée, après la mise en place du nouveau programme d'assurances, afin d'en **assurer le suivi par une veille active** : surveiller les hausses annuelles de cotisations ou les évolutions de garanties en vérifiant qu'elles soient justifiées, donner des conseils avisés à chaque évolution de l'entreprise pour adapter les garanties ou encore faire jouer au mieux les droits de l'entreprise en cas de sinistre.

Brèves

Top 10 des véhicules les plus volés (classement Auto Plus)

Le nombre de véhicules volés - près de 104 000 en France - a baissé de 5,1% en 2017. Mais certains modèles sont particulièrement recherchés par les malfrats qui pratiquent massivement la technique du piratage électronique (mouse jacking).

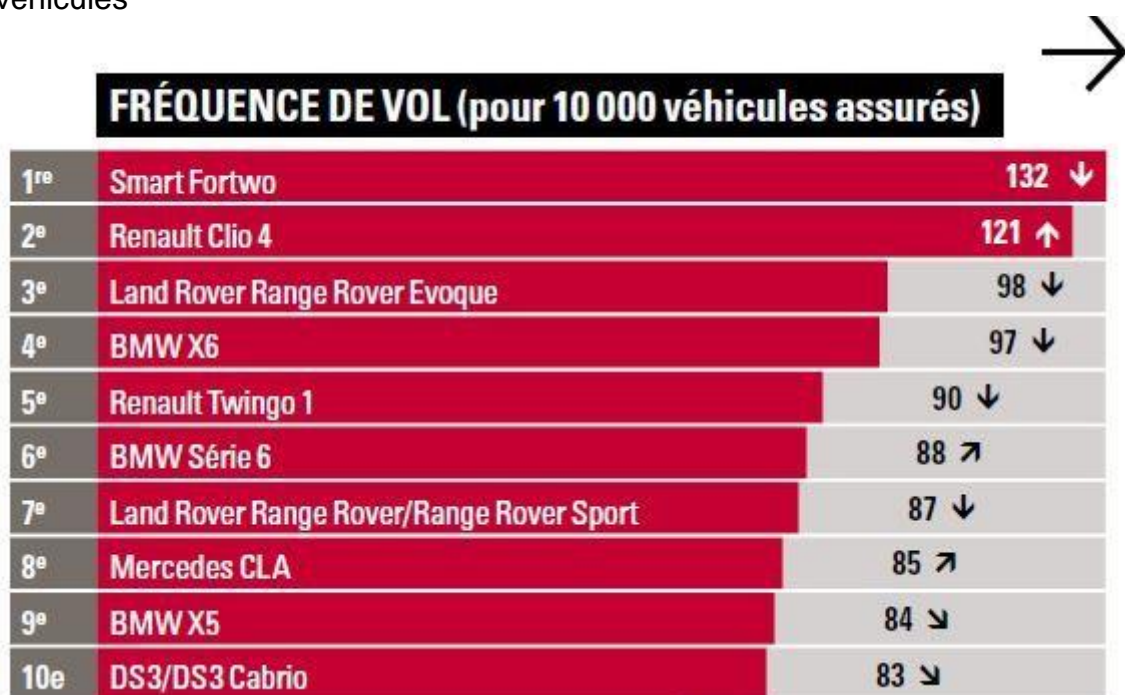
Paradoxalement, ce sont les modèles récents, truffés d'électroniques, qui sont les proies les plus faciles.

Souvent organisés en gang, les voleurs "hackers" fauchent aisément cinq véhicules

en une nuit. Plusieurs réseaux ont réussi à être démantelés l'an dernier. L'un d'eux, à Marseille, dérobaient une quarantaine de voitures par mois...

Les modèles les plus vulnérables : ceux qui offrent la garantie d'une revente facile et à très bon prix.

Voici les 10 véhicules qui satisfont le plus à ces critères selon l'hebdomadaire qui a sollicité 15 assureurs pour obtenir les chiffres des déclarations de vols ou tentatives de vols (base de 20 millions de voitures), puis classé les modèles en fonction de la fréquence de cette typologie de sinistre :



FRÉQUENCE DE VOL (pour 10 000 véhicules assurés)		
1 ^{re}	Smart Fortwo	132 ↓
2 ^e	Renault Clio 4	121 ↑
3 ^e	Land Rover Range Rover Evoque	98 ↓
4 ^e	BMW X6	97 ↓
5 ^e	Renault Twingo 1	90 ↓
6 ^e	BMW Série 6	88 ↗
7 ^e	Land Rover Range Rover/Range Rover Sport	87 ↓
8 ^e	Mercedes CLA	85 ↗
9 ^e	BMW X5	84 ↘
10 ^e	DS3/DS3 Cabrio	83 ↘

La **Smart Fortwo**, souvent garée dans la rue, ultra-vulnérable à l'effraction électronique et dont les pièces sont revendues à prix d'or, est en pole position.

Elle ravit la place au **Range Rover Evoque** qui ne se classe toutefois pas loin, en 3^e position derrière la **Renault Clio 4**.

Les **BMW X5** et **DS3** qui ferment le rang sont respectivement le tout-terrain préféré des voleurs qui utilisent du matériel non-professionnel plus perfectionné que ceux des concessionnaires pour la pirater et la petite citadine de PSA, abonnée du palmarès depuis son lancement.

SOLUTIONS PRÉCONISÉES

La revue conseille aux automobilistes de blinder leurs fenêtres avec un filtre anti-intrusion, de revenir au bon vieux bloque-volant, de mettre leurs clés à l'abri des pirates et de condamner leur prise OBD (on board diagnostic).

A l'inverse, il faut noter qu'une poignée de modèles risquent peu :

- Honda HR-V (4 vols pour 10000 véhicules).
- Porsche 911 et Cayman (8 pour 10000).
- Mercedes Classe SLK (9 pour 10000).
- Opel Karl et Toyota Auris (11 pour 10000).
- BMW i3, Opel Mokka/Mokka X, Suzuki Vitara et Toyota Land Cruiser (12 pour 10000).
- Fiat Tipo, Ford C-Max, Kia Cee'd et Peugeot RCZ (13 pour 10000).
- Kia Rio, Nissan X-Trail, Renault Kadjar et

L'argus de l'assurance 3 février 2018

NotPetya: le dirigeant de Saint-Gobain revient sur la cyberattaque qui lui a coûté 80 M€ de résultats (Amrae 2018)

En juin 2017, l'entreprise - non assurée -, était en **arrêt d'activité pendant 10 jours** à cause de NotPetya. Avec Renault ou encore TV5 Monde, Saint-Gobain fait partie des entreprises qui ont brisé l'omerta relative aux cyberattaques, communiquant, au surlendemain de l'assaut de NotPetya, auprès des marchés sur l'attaque qui lui a valu (seulement) 10 jours d'arrêt.

Huit mois après, Claude Imauven, directeur général exécutif, témoigne de cet événement.

Nous avons construit une cyber defense en 4 mois.

« J'avais déjà la supervision de notre informatique dans mes attributions directes puisque je pilote la transformation numérique du groupe. Suite à NotPetya, nous avons fait le choix d'être transparent et les marchés ont apprécié puisque cela n'a pas eu d'incidence boursière.

Toute l'entreprise a fait corps et nous avons remis l'activité en route en 10 jours et réussi à publier nos comptes en temps et en heure le mois qui a suivi. Nous avons eu la chance de bénéficier de l'aide exceptionnelle de l'Etat via l'Anssi (agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) afin d'identifier nos risques.

Une première étape clé avant de prendre des mesures de protection et présenter un état des lieux aux assureurs permettant de déterminer le niveau du transfert du risque.

*Nous avons mis 4 mois pour bâtir notre cyber-défense. Nous n'étions pas assurés et **NotPetya nous a coûté 220 M€ de chiffre d'affaires et 80 M€ de résultats**. Des millions de PC et de serveurs étaient infectés. Aujourd'hui, nous savons et pouvons travailler en mode dégradé pour éviter l'interruption d'activité. Dans nos équipes, les collaborateurs ont redécouvert ce qu'était un bordereau de commande!*

Nous effectuons régulièrement des exercices de cyber-sécurité, simulant une attaque et donc notre réactivité collective.

Après il y a des solutions techniques qui ont été mises en place comme ce pare-feu nouvelle génération avec de l'intelligence artificielle qui est capable de détecter des comportements aberrants (PC qui se crypte tout seul,...). Nous avons aussi augmenté la fragmentation de notre réseau informatique par zone géographique pour que l'ensemble du système ne puisse plus être touché.

Nous exigeons des fournisseurs qui doivent se connecter avec notre réseau qu'ils soient en conformité et respectent les règles de cyber-sécurité.

C'est moi qui suis personnellement le risque cyber et rends compte sur ce sujet au conseil d'administration. Je pense que les objets connectés seront, demain, le grand risque à suivre.

Les 10 risques les plus redoutés par les entreprises (baromètre Allianz)

L'interruption d'activité demeure le fléau le plus redouté, suivi des cyber-incidents et des catastrophes naturelles qui gagnent une place. (1 900 experts et gestionnaires du risque interrogés dans 80 pays)

L'**interruption d'activité** est en effet pour la 6ème année consecutive, le risque le plus important (qui en encapsule beaucoup d'autres), figurant à la première place dans 13 pays.

Il s'agit des risques classiques comme l'incendie, les catastrophes naturelles et les perturbations de la chaîne logistique, et des nouveaux risques liés au numérique et à l'interconnexion, qui ne causent généralement pas de dommages matériels, mais des pertes financières élevées.

Les pannes de systèmes informatiques essentiels, les actes de terrorisme, les défaillances de qualité des produits ou les évolutions réglementaires imprévues

peuvent provoquer des interruptions temporaires ou prolongées. aux conséquences graves sur le chiffre d'affaires.

VIOLATION DES DONNÉES, DÉFAILLANCE DES RÉSEAUX, ATTAQUES DE HACKERS...

De la 15ème place il y a cinq ans à la seconde pole position aujourd'hui, les cyber-risques sont devenus une réalité.

Les incidents cyber sont une cause majeure d'interruption d'activité pour les entreprises, toujours plus en réseau, dont les principaux actifs sont souvent les données, les plateformes de services ou encore leurs clients et leurs fournisseurs.

10 principaux risques en France :

Classement		Pourcentage	Classement 2017	Tendance
1	Interruptions d'activités (y compris les perturbations de la chaîne logistique)	47%	1 (35%)	=
2	Incidents cyber (ex : cyber crimes, défaillances informatiques, violation de données...)	46%	2 (27%)	=
3	Incendie, explosion	21%	4 (21%)	↑
3	Évolutions législatives et réglementaires (ex : changement de gouvernement, sanctions économiques, protectionnisme, Brexit, désintégration de la zone Euro...)	21%	6 (18%)	↑
3	Catastrophes naturelles (ex : tempête, inondation, tremblement de terre...) NOUVEAU	21%	-	↑
6	Évolutions de marchés (ex : volatilité, concurrence accrue, nouveaux entrants, fusions/acquisitions, fluctuation de marchés)	18%	3 (26%)	↓
7	Défaillances de qualité, défauts de série, rappel de produits	16%	9 (15%)	↑
8	Nouvelles technologies (ex : impact de l'inter connectivité croissante, nanotechnologie, intelligence artificielle, impression 3D, drones...) NOUVEAU	14%	-	↑
9	Atteinte à la réputation ou à l'image de marque	13%	9 (15%)	=
9	Vol, fraude et corruption NOUVEAU	13%	-	↑

Jurisprudence



Cheminée – Garantie décennale

Civ. 3e, 26 octobre 2017, n° 16-18.120

LES FAITS

En 2006, les propriétaires d'une maison font installer une cheminée par une société spécialisée.

En 2008, un incendie ravage leur habitation. Partiellement indemnisés par leur assureur, ils assignent en complément d'indemnité le prestataire (intervenu pour l'installation de la cheminée) et son assureur.

En appel, les juges du fond condamnent l'assureur du maître d'oeuvre au titre de la réparation des dommages matériels. Ce dernier se pourvoit en cassation.

LA DÉCISION

Le pourvoi est rejeté. Pour la Cour de cassation, la garantie décennale de l'assureur du maître d'oeuvre est due.

COMMENTAIRE

En vertu de l'article 1792 du code civil, tout constructeur intervenant sur un chantier peut voir sa responsabilité décennale engagée lorsque la solidité de l'ouvrage est compromise ou l'un de ses éléments constitutifs ou d'équipement le rend impropre à sa destination.

En l'espèce, la Haute Cour devait déterminer si les désordres affectant une cheminée pouvaient relever de la garantie décennale.

Par une décision publiée au bulletin, elle confirme son revirement de jurisprudence: elle n'opère plus de distinction entre les éléments d'équipements d'origine et ceux installés sur un ouvrage préexistant.

Les désordres affectant ces éléments relèvent de la garantie décennale lorsqu'ils « rendent l'ouvrage dans son ensemble impropre à sa destination » (en ce sens Civ. 3e, 15 juin 2017, n° 16-19.640 ; Civ. 3e, 14 septembre 2017, n° 16-17.323).

En l'espèce, l'incendie résultait d'une absence de conformité de l'installation aux règles édictées par le cahier des clauses techniques.

Activité non déclarée et absence de vérification par l'assureur construction

Civ. 3e, 14 septembre 2017

LES FAITS

Consécutivement à l'acquisition de sa nouvelle maison, le propriétaire constate des malfaçons.

Après avoir diligenté une expertise, il assigne en indemnisation le vendeur, son maître d'œuvre – intervenu pour les travaux de la charpente – et l'assureur de ce dernier.

En appel, l'assureur du constructeur est mis hors de cause. Au moment de la souscription, le constructeur n'a pas déclaré son activité de charpentier.

Il reproche à l'assureur d'avoir failli à son obligation générale de vérification.

Un pourvoi est formé.

LA DÉCISION

Le pourvoi est rejeté : « dans sa proposition d'assurance, [le souscripteur] avait demandé à être assuré pour son activité d'agencement et d'aménagement de lieux de vente, (...) dans le questionnaire qui lui avait été soumis, il avait déclaré (...) certaines activités relevant de la construction de maisons à ossature bois, à l'exception de l'activité charpente et ossature bois (...) la garantie [de l'assureur n'est pas due] » ;

COMMENTAIRE

En vertu de l'article 1792 du code civil, tout constructeur intervenant sur un chantier peut voir engager sa responsabilité en cas de malfaçons.

À ce titre, il a l'obligation de souscrire une assurance qui le couvrira dans le cadre de l'activité qu'il a déclarée au contrat.

En l'espèce, l'activité de charpentier ne figurait pas dans le questionnaire du risque, c'est donc à juste titre que l'assureur a refusé sa garantie.

En confirmant le raisonnement opéré par les juges du fond, la Haute juridiction rappelle que l'assureur n'est pas tenu de vérifier les déclarations effectuées par l'assuré sur ses activités déclarées.

Un peu de pratique des assurances

Orages et pluies violentes : les démarches en cas de dommages à votre habitation

Contactez votre assureur

Si votre habitation a été endommagée à la suite d'un orage ou de pluies violentes, vous devez contacter sans attendre votre assureur par tous moyens : téléphone, mail, sms, Internet...

Votre assureur vous indiquera la garantie d'assurance au titre de laquelle vous pourrez être indemnisé.

Il vous précisera également les modalités de déclaration de vos dommages.

Prenez les mesures nécessaires pour éviter l'aggravation des dommages

Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter l'aggravation des dommages subis par votre habitation : mise à l'abri des biens endommagés, nettoyage...

Pensez également à rassembler, dans la mesure du possible, des justificatifs : photos des dégâts, factures, etc.

Les garanties d'assurance

Les dégâts causés par un orage ou des pluies violentes peuvent être pris en charge au titre de différentes garanties prévues dans votre contrat multirisques habitation : dégâts des eaux, événements climatiques,...

Si vos dommages sont liés à la chute directe de la foudre sur votre habitation, ils pourront être pris en charge par la garantie incendie ou dégâts électriques de votre contrat multirisques habitation.

A savoir

La garantie d'assurance au titre de laquelle vous serez indemnisé dépendra de votre contrat, du niveau de couverture que vous avez choisi et de l'origine des dégâts.

FFA 08/01/2018

Inondations : l'indemnisation des dommages en cas de catastrophe naturelle

La reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle permet aux victimes bénéficiaires d'un contrat d'assurance de dommages (multirisques habitation, entreprise, automobile...) d'être indemnisées pour les dommages matériels dus aux inondations.

L'arrêté détermine les zones et les périodes de la catastrophe naturelle ainsi que la nature des dommages (inondations, coulées de boues, mouvements de terrains, chocs mécaniques liés à l'action des vagues...).

Une **franchise** légale reste toujours à la charge de l'assuré. Elle s'élève à :

- 380 € pour les biens à usage d'habitation et non professionnel ;
- pour les biens à usage professionnel, le montant de la franchise est égal à 10 % des dommages matériels directs avec un minimum de 1 140 €.

Toutefois, pour les dommages aux biens à usage professionnel, c'est la franchise prévue par le contrat qui sera appliquée, si celle-ci est supérieure à ces montants.

Pour les biens autres que les véhicules terrestres à moteur, en cas de sinistres répétitifs et si la commune n'est pas dotée d'un plan de prévention des risques, la franchise est modulée en fonction du nombre de constatations de l'état de catastrophe naturelle intervenues, pour le même risque, au cours des cinq années précédant la date de la nouvelle constatation.

Elle est doublée au troisième arrêté constatant la catastrophe, triplée au quatrième et quadruplée pour les arrêtés suivants.

Les délais à respecter

Prévenez votre assureur au plus vite et par tous moyens (mail, téléphone...).

Lorsqu'il s'agit d'un événement relevant de la garantie catastrophes naturelles, vous disposez cependant d'un délai de dix jours après la publication de l'arrêté pour adresser votre déclaration de sinistre.

L'indemnisation est attribuée, sauf cas de force majeure (par exemple, tant que la décrue n'a pas permis d'effectuer l'expertise), dans un délai de trois mois à compter soit de la date à laquelle vous avez remis à l'assureur l'état estimatif des biens et des pertes subies, soit, si elle est plus tardive, de la date de publication de l'arrêté.

Les mesures conservatoires

- Efforcez-vous de prendre les mesures nécessaires pour éviter que les dégâts ne s'aggravent.
- Conservez, dans la mesure du possible, des justificatifs (photographies, vidéos, témoignages de voisins), si vous devez procéder à des déblaiements immédiats.
- Déposez dès que possible votre véhicule endommagé chez votre garagiste ou chez le garagiste agréé par votre société d'assurances.

Les documents à produire

Adressez à votre assureur un descriptif des dommages subis et une liste chiffrée de tous les objets perdus ou endommagés.

Pour attester de l'existence et de la valeur des biens détruits ou endommagés, vous pouvez produire tous types de documents : factures d'achat ou de réparation, actes notariés, contrats de location, expertises, photographies...

Pour les biens professionnels, préparez l'attestation de propriété ou le contrat de location pour les dommages immobiliers, un extrait du registre de commerce, les bilans et comptes de résultat avec détail des comptes de charges et produits, le chiffre d'affaires de l'exercice en cours et des trois précédents (si vous avez souscrit une garantie pertes d'exploitation ou un contrat de leasing).

L'expertise

Si besoin est, votre assureur désignera, à ses frais, un expert professionnel qui fixera le montant des dommages en accord avec vous.

Si ces dommages sont importants, voire très importants – atteinte à la structure de votre maison, perte de mobilier de grande valeur, il est toujours possible de vous faire assister, à vos frais, par un expert de votre choix.

Votre assureur sera à même de vous conseiller utilement, au vu de l'importance des dommages subis et des garanties accordées par votre contrat, sur l'opportunité ou non de l'intervention d'un expert, et le cas échéant, sur le choix dudit expert.

FFA 02/02/2018

Chutes de neige : la garantie assistance de l'assurance auto en cas de panne ou d'accident

Ma voiture n'a pas pu démarrer ce matin alors que je m'apprêtais à partir au travail. Ma garantie assistance peut-elle jouer ?

Tout dépend de la formule de garantie prévue par votre contrat. Vérifiez que votre garantie d'assistance couvre à la fois les accidents et les pannes.

Certaines garanties prévoient une franchise kilométrique de 50 km. Ce qui signifie que votre société d'assistance n'intervient que si vous êtes tombé en panne à plus de 50 km de chez vous. Vous devez donc vous reporter à votre contrat ou appeler la société d'assistance qui vérifiera ce point.

En rentrant chez moi, je n'ai pas pu éviter une voiture à cause d'une plaque de neige. Puis-je faire jouer ma garantie d'assistance pour qu'une dépanneuse vienne chercher mon véhicule immobilisé par l'accident ?

La garantie assistance joue toujours en cas d'accident. Vous pouvez donc appeler votre société d'assistance pour être dépanné.

Si l'accident (ou la panne) a lieu sur une autoroute, vous pouvez faire dépêcher une dépanneuse agréée par la société d'autoroute, sans prévenir votre société d'assistance. Dans les autres cas, prévenez toujours votre société d'assistance avant d'engager toute démarche ou toute dépense.

Dès que les conditions d'accessibilité s'y prêtent, une dépanneuse vient chercher votre voiture.

Si mon véhicule tombe en panne ou est accidenté, ma société d'assistance prend-elle en charge le billet de train que je vais devoir acheter pour rentrer chez moi ?

Oui, la plupart des contrats d'assistance le prévoient. Selon l'événement et la formule de garantie prévue par votre contrat, l'organisme d'assistance peut également s'occuper :

- des frais de remorquage ;
- de l'envoi des pièces détachées introuvables sur place ;
- du rapatriement du véhicule à proximité de votre domicile ;
- des frais d'hébergement pendant la durée des réparations ;
- du rapatriement des passagers ;
- du retour du véhicule réparé sur place ou volé et retrouvé. La société envoie un chauffeur ou paye le billet du transport aller. Surtout, prévenez votre société d'assistance avant d'engager toute dépense.

En rentrant chez moi, j'ai été surpris par les chutes de neige. J'ai dû abandonner mon véhicule, à cause des roues qui patinaient sur la route complètement enneigée. Ma société d'assistance peut-elle intervenir ?

Non, il ne s'agit là ni d'un accident ni d'une panne. Votre société d'assistance ne peut donc pas intervenir.

FFA 02/02/2018