



GUYLAINE POTTIER
CONSULTANTE EN ASSURANCE
AUDIT ET CONSEIL

UNE EXPERTISE OBJECTIVE AU SEUL BENEFICE DES ENTREPRISES

Pibrac, le 5 novembre 2008

Edito

La dégringolade des marchés financiers et les assureurs

*Jusqu'à maintenant, seul l'assureur **AIG** frôle la catastrophe ; et contre toute attente, les réassureurs n'ont pas profité de la crise financière pour peser sur leurs tarifs. Vous pouvez donc encore réagir sur votre dossier assurances dommages en 2009.*

Pour **AIG**, le plus dur reste à faire : Le Trésor et la Réserve fédérale ont annoncé de nouvelles mesures de soutien de l'ex-leader mondial de l'assurance.

AIG a fini le troisième trimestre sur une perte colossale de 24,5 milliards de dollars.

La crise financière supplante les dommages liés aux ouragans (20 milliards de dollars pour seulement l'ouragan **Ike**) et les tempêtes hivernales en Europe.

Mais les réassureurs se veulent solides financièrement face aux assureurs qui sont plus que jamais dépendants d'eux.

Le retournement de tendance d'un marché « soft » dont bénéficient les assurés depuis 2004 n'est donc pas pour tout de suite.

Source : *L'Argus de l'Assurance* octobre 2008

NB : Cela étant, le chiffre d'affaires d'AXA a baissé de 3,1% sur neuf mois principalement du fait des turbulences des marchés financiers, qui ont provoqué une baisse de valeur de certains de ses actifs financiers ainsi qu'une décollecte sur le métier de gestion d'actifs.

Source : *la Tribune* 06 novembre 2008

Les assureurs construction s'inquiètent du retournement conjoncturel

Avec la baisse des ventes de logements neufs et donc la baisse du chiffre d'affaires des entreprises du BTP, les assureurs s'attendent à une baisse de leurs encaissements en 2009.

Avec le retournement à la baisse du marché des promoteurs-constructeurs, les assureurs s'inquiètent.

L'effet de ciseau serait bientôt là : baisse des primes, baisse des demandes d'assurances dommages - ouvrage et hausse de la sinistralité.

Avec une inquiétude sur l'augmentation des défallances d'entreprise.

Les assureurs vont néanmoins profiter de l'augmentation du coût des constructions pour augmenter les primes d'assurances : les nouvelles mesures sur les ouvrages neufs et notamment leurs **accessibilité aux handicapés**, les nouveaux produits liés au développement durable comme les **panneaux photovoltaïques**, matériaux plus onéreux que par le passé.

Source : L'Argus de l'Assurance septembre 2008:

L'assurance Responsabilité civile des mandataires sociaux : une assurance utile avec la crise économique ?

Après la crise financière, la crise économique est redoutée avec l'aggravation du risque de défaillance d'entreprises et la recherche corrolaire de la responsabilité des dirigeants.

On pense tout d'abord aux actionnaires des banques qui vont rechercher la responsabilité de leurs dirigeants pour fautes de gestion.

Les dirigeants vont alors mettre en jeu leur assurance pour être indemnisés des frais de défense.

Mais il y a aussi les PME françaises qui courent le risque du dépôt de bilan, faute d'obtenir les crédits attendus des banques.

Leurs dirigeants risquent donc d'être recherchés en responsabilité par leurs actionnaires mécontents des performances :

- pour insuffisance d'actifs,
- pour faute de gestion
- pour négligence dans la vie quotidienne de la société

A savoir : deux assureurs indemnisent aujourd'hui les frais liés aux nouveaux dispositifs légaux de sauvegarde et de prévention des entreprises (mandat ad hoc et conciliation) qui font face à une situation aigue de trésorerie.

Le coût des sinistres en risques d'entreprise s'est envolé au 1^{er} semestre 2008

La charge des sinistres dommages des entreprises a progressé de 25 % sur le marché français.

Il n'y a pas de dérive de fréquence dans la sinistralité (sauf pour les sinistres inférieurs à 5 MEUR), ni d'explosion des sinistres d'intensité.

1^{ère} explication : l'envolée des cours de l'acier et son impact sur les coûts de reconstruction.

2^{ème} explication : le recours plus important des entreprises à la sous-

traitance avec une probabilité plus importante de sinistre.

3^{ème} explication : les événements naturels de l'été (inondations, grêles)

4^{ème} explication : le renforcement de la réglementation environnementale et des coûts consécutifs à sinistre (cf. décontaminations)

Source : L'Argus de l'Assurance septembre 2008

Les nouveaux process de gestion des sinistres

La gestion des sinistres constitue « le cœur de métier de l'assureur ». Ils travaillent donc à industrialiser leurs process afin de mieux maîtriser le coût de fonctionnement tout en gagnant en qualité de service.

Pour beaucoup d'assureurs, le sinistre s'apparente au service après-vente de la souscription d'un contrat d'assurance. La gestion des sinistres est l'une des clés de la compétitivité tarifaire des assureurs, de leur rentabilité technique.

Pour autant, du côté des assurés, l'indemnisation d'un sinistre n'est que la juste application des clauses du contrat d'assurance qu'ils ont signé et pour lequel il paie une prime annuelle.

Les assureurs ont donc investi massivement dans l'informatique et les systèmes d'information de dernière génération ; les premiers, les bancassureurs au début des années 1990 dont les frais de gestion des sinistres sont les plus faibles du marché (par exemple, 4 % pour PACIFICA alors que la moyenne est de 8%).

L'industrialisation des process passe aussi par un *call center* avec des gestionnaires polyvalents mais segmentés par profil de clientèle, qui peuvent traiter l'ensemble des aspects techniques d'une déclaration de sinistre.

Elle passe aussi par plus de réparations en nature qu'une indemnisation financière classique : c'est l'exemple des réparateurs automobiles agréés par l'assureur.

Pour autant, les agents distributeurs freinent un peu le mouvement en considérant que s'il y a des économies financières à faire, il faut néanmoins permettre à l'agent d'intervenir à tout moment dans la chaîne de l'indemnisation et ainsi mieux servir les intérêts du client.

Pourtant, l'objectif premier est la centralisation de la gestion des sinistres pour laisser aux agences plus de temps pour la vente des produits d'assurance.

Que vont en retirer les assurés ? des gestionnaires professionnels et des délais de règlement plus courts mais aussi une dépersonnalisation de la

prestation qui va à l'encontre des attentes des assurés ; voir le sondage ci-dessous.

Source : *la Tribune de l'Assurance aout 2008*

Les assureurs surestiment la qualité de leurs services : une enquête menée auprès de 500 assurés, 120 responsables d'agence et 30 responsables de plateaux de gestion fait apparaître que :

- Les assureurs tendent à considérer les erreurs de gestion comme un non problème
- Alors que les assurés attendent d'abord un produit d'assurance adapté à leurs besoins et une relation privilégiée avec un interlocuteur dédié.

Une mauvaise qualité de gestion peut amener les assurés à changer d'assureur plus qu'un problème de tarif.

Alors que les assureurs continuent de focaliser sur la conquête de nouveaux clients et ne récompense pas la fidélité de leurs clients.

Source : *l'Argus de l'Assurance octobre 2008*

Un peu de droit des assurances :

La déchéance de son droit à indemnisation en cas de déclaration tardive par l'assuré

La déchéance pour déclaration tardive n'est opposable à l'assuré que si l'assureur prouve avoir subi un préjudice du fait de ce retard.

La déchéance est une sanction

C'est une peine privée, prévue dans le contrat, prise contre le titulaire d'un droit pour un manquement qu'il a commis et qui lui fait perdre ce droit.

Les règles de la déclaration de sinistre

L'assuré doit déclarer le sinistre dès qu'il en a connaissance, de manière à permettre à l'assureur de procéder aux enquêtes utiles.

Il bénéficie néanmoins d'un délai légal qui ne peut être inférieur à :

- 2 jours ouvrés en cas de vol,
- 4 jours en cas de dommages causés par la grêle,
- 10 jours suite à publication de l'arrêté catastrophe naturelle
- 5 jours ouvrés pour les autres cas

Comment la déchéance est-elle opposée à l'assuré ?

Elle ne peut l'être si le retard de l'assuré est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

Brèves

La micro-assurance française :
600 assurés sur 30 000
micro entrepreneurs aujourd'hui

La sanction ne peut être prise par l'assureur que si :

- La clause de déchéance figure dans le texte de la police signée par l'assuré
- Elle est mentionnée en caractères très apparents
- L'assureur subit un préjudice bien réel

Ce préjudice ne saurait donc être constitué par le simple retard de l'assuré dans la transmission des pièces.

A noter que, même s'il a opposé la déchéance de garantie, l'assureur est tout de même tenu d'indemniser les tiers victimes du sinistre ; il se retournera ensuite contre l'assuré.

Enfin, n'oublions pas que cette sanction de déchéance de garantie s'applique également lorsque l'assuré exagère de manière intentionnelle le montant des dommages subis, même si l'assureur ne subit aucun préjudice.

Port obligatoire du gilet rétro-réfléchissant pour les cyclistes : de nuit et hors agglomération ;
contravention de 35 euros

Un peu de jurisprudence

La responsabilité mal assurée d'un artisan qui a causé l'incendie d'un château après installation d'une chaudière à bois : Pour son assurance RC décennale ? hors sujet car la police ne couvrait pas l'activité de pose de chaudière à bois et de gainage d'une cheminée mais les activités de zinguerie, plomberie, sanitaire, électricité.

Son assurance RC professionnelle ? mise en jeu car couvrant l'activité de chauffage et ses prestations annexes mais une garantie somme toute limitée à 457 KE avec une franchise élevée, sachant que l'expertise a estimé le montant des dommages à 1 ME !

Source : Cour d'appel Toulouse février 2008

La mise en jeu de la responsabilité d'une collectivité publique pour un accident de la route : une commune pour n'avoir pas signalé une ornière importante, un département pour avoir occasionné au cours d'un chantier un nuage de vapeur occultant la visibilité sur l'autoroute, l'Etat pour la chute d'une branche sur la chaussée.

Source : Cour administrative d'appel Paris mai 2008, Lyon juillet 2008, Bordeaux juillet 2008