

# Anticyclone

la lettre d'Aviva aux entrepreneurs

## d'Abeille à Aviva

Un groupe mondial, un réseau de proximité

C'est l'événement médiatique du dernier trimestre dans le secteur de l'assurance : Abeille assurances change de nom pour s'appeler Aviva. Nos clients vont beaucoup gagner en assurances.

### En bref

[ AZF, indemnités en temps et en heure

### A savoir

[ Extension du périmètre de la faute inexcusable

### Zoom

[ L'éclosion de la thermographie infrarouge

## L'annonce

officielle en avait été faite le 27 février 2001 : le groupe CGU allait, partout dans le monde, changer de nom et prendre la bannière Aviva. CGNU.plc a ouvert le bal le 1<sup>er</sup> juillet au Royaume-Uni. La France a suivi le 2 décembre, date à laquelle est officiellement né Aviva France et sa filiale Aviva assurances (ex-Abeille assurances).

Un logo mondial, fédérateur, a ●●●



AVIVA

●●● été créé. Ses couleurs et son graphisme renvoient à l'histoire du groupe. Le bleu est hérité de Commercial Union, le vert de General Accident. Le clocher est une référence à celui de la ville de Norwich. L'ellipse, présente sur le logo Abeille, trace un horizon que le groupe souhaite radieux à tous ses clients. L'événement fait l'objet depuis mi-décembre d'une forte publicité (affiches, presse, spots et sponsors TV et radios). Les médias ont, bien sûr, suivi l'affaire de près. Bonne nouvelle, leurs échos sont favorables (cf. revue de presse).

## Tout change, rien ne change

Retombées escomptées ? Accroître la notoriété du groupe, bien sûr. Mais aussi créer en interne une dynamique du succès pour aller plus loin dans nos relations avec vous. De génération en génération, Abeille a su muter, étendre son territoire. Depuis 1856, elle a su innover pour répondre toujours mieux à vos attentes. Mais à travers les décennies, Abeille a su rester fidèle à elle-même. Si, aujourd'hui, elle se défait de son nom, elle garde intactes toutes ses valeurs et les incarne au sein d'un groupe devenu européen. Le rayonnement international d'Aviva va affermir encore notre engagement à vos côtés car, pour réussir, mieux vaut faire équipe, s'entourer de bons conseils, savoir à qui faire confiance, partager les mêmes projets.

Tout change et rien ne change. Aviva a la volonté de renforcer l'image de marque d'Abeille, de conforter ses liens avec ses clients, de soutenir inlassablement sa démarche qualité. Comme l'avance le slogan de notre campagne de lancement : "Avec Aviva, vous allez beaucoup gagner en assurances".



Plus d'informations sur [www.aviva-assurances.fr](http://www.aviva-assurances.fr)



## Revue de presse



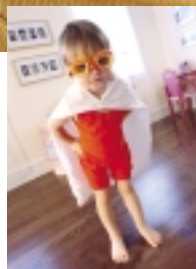
C'est en douceur que magazines économiques et quotidiens ont accueilli le passage de CGU France et d'Abeille assurances sous la bannière Aviva. L'importance de

l'événement n'échappe pas aux "Echos" qui, dans leur édition du 2 décembre, rappelle que "La France est la première entité opérationnelle majeure à changer de nom" et que "à cette occasion, le groupe a adopté une nouvelle identité visuelle et un nouveau logo". Visiblement enthousiaste, "L'Argus de l'Assurance" insiste de son côté sur le fait que "Aviva imprime un nouvel élan à l'ancien groupe CGNU (...), est porteur de nouvelles valeurs telles que la loyauté, l'innovation, la performance, l'esprit d'équipe, la proximité". Le journal souligne également que "CGU n'a pas l'intention de faire exploser ses budgets de communication, cette marque fédératrice offre au contraire l'opportunité de réaliser des économies". Les clients



apprécieront. Dernier aspect évoqué par la presse, le poids international du groupe Aviva sur lequel revient "Le Nouvel Économiste".

"Le nouvel ensemble disputerait au groupe néerlandais ING la cinquième place des assureurs en Europe". Avec une ferme intention : être le meilleur en qualité de service.





En bref

# [ AZF, indemnisations en temps et en heure

Qu'en est-il des sinistres industriels du ressort d'Aviva un an après l'explosion de l'usine AZF ?

Grâce à la réactivité des agents et des services concernés au siège, la quasi-totalité est aujourd'hui réglée. Dans la plupart des cas, les indemnisations ont pu être réalisées par les agents. D'autres sinistres impliquant des problèmes de structures ont pris plus de temps, respect des procédures oblige.

Des situations pourtant souvent complexes à gérer. Etude de cas pour mieux comprendre.

- Une SCI abritait dans un bâtiment à structures métalliques un bureau d'études et une pépinière de PME. Se posait pour elle une question fondamentale : réparation ou reconstruction ? Deux experts sont missionnés, l'un pour chiffrer les dommages et l'autre pour estimer la solidité des structures. Plusieurs études permettent, en novembre, de trancher pour une reconstruction. Le procès-verbal concluant l'affaire est rédigé le 21 février 2002, le règlement final (881 000 euros) proposé au client le 16 avril, le chèque émis le 18 mai. Cinq mois d'approche technique, trois mois de traitement administratif : le bilan est bon pour un dossier de cette complexité.

- Plus simple a été le cas de ce promoteur abritant dans cinq immeubles la high-tech toulousaine. Les dégâts – limités, mais dont certains ne sont apparus qu'au fil des mois – ont donné lieu au versement d'acomptes successifs à partir du 29 octobre 2001. Le dossier, au final, d'un peu plus de 150 000 euros, a été soldé le 15 octobre 2002. Ceci confirme qu'Aviva a su faire profiter ses clients de la complémentarité des compétences de ses départements Dommages et Construction.

A savoir

## Extension du périmètre de la faute inexcusable

Ce précédent fera sans nul doute tâche d'huile. Dans ses arrêts du 28/02/02 concernant l'amiante, la Cour de Cassation a redéfini la notion de faute inexcusable. Elle estime l'employeur tenu à une obligation de "sécurité obligation de résultat" vis-à-vis de ses salariés. Dès lors qu' "il avait ou aurait dû avoir conscience du danger auquel était exposé le salarié et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver", la victime bénéficiera d'indemnisations complémentaires s'ajoutant aux prestations forfaitaires de la Sécurité sociale. Après passage devant le tribunal correctionnel, l'employeur pourra également être condamné à une peine de prison souvent assortie du sursis et une amende. Ces textes modifient profondément la responsabilité

des entreprises en matière d'accident du travail (AT) et de maladie professionnelle (MP). Ce qui, jusqu'ici, était une exception risque de devenir sinon la règle, tout au moins courant. De fait, aucun secteur n'est plus à l'abri d'une faute inexcusable : chuter d'une échelle défectueuse suffira à justifier une action dans ce sens. Côté assureurs, face à l'augmentation inévitable du nombre de demandes et donc des débours, deux pistes sont étudiées pour continuer à garantir la faute inexcusable : limitation de son champ dans la responsabilité civile, création de contrats spécifiques.



A savoir

internetement votre

# cnpp.com

C'est une manne d'informations que trouveront sur le site du Centre National de Protection et de Prévention tous les acteurs "sécurité". Une approche par thèmes (incendie, malveillance, environnement, sécurité au travail) à ici été retenue. Pour chacun d'entre eux, [cnpp.com](http://cnpp.com) présente les études, évaluations techniques, audits et formations (174 au total, dont 47 qualifiantes) proposés par le centre. Le site rappelle également les règles fixées par les compagnies d'assurances dans leurs contrats (vérification des serrures A2P, présence de systèmes de détection d'intrusion ou d'incendie, etc.). Il fournit enfin la liste des matériels de protection et des installateurs agréés par l'APSAD. Consultation vivement recommandée...



# L'éclosion de la thermographie infrarouge

RISQUE ÉLECTRIQUE

Z e o m

**Beaucoup plus courant qu'il n'y paraît, les risques électriques peuvent entraîner un gel de la production, voire un incendie. Une solution préventive existe, recommandée et parfois imposée par**

**les assureurs : le contrôle par thermographie infrarouge.**

Méconnu, le chiffre donne à réfléchir. Plus de 30 % des sinistres incendies sont dus aux dommages électriques, quatre secteurs étant plus particulièrement touchés : l'agroalimentaire, l'agriculture, la chimie, la métallurgie. Négligence des entreprises, non-conformité des installations ? La réalité est à la fois plus simple et plus complexe.

Deux principaux textes dans la législation française sont prévus pour faire face à ce type de risques. Le décret du 14/11/88 fixe les conditions de la protection des travailleurs ; la norme NFC 15-100 entérine les règles obligatoires de conception, entretien et contrôle des matériels électriques. Leur respect ne met pas pour autant une installation, neuve ou ancienne, à l'abri d'un incident.

De multiples dysfonctionnements provoquent en effet régulièrement des échauffements anormaux au sein des entreprises, échauffements provoquant au mieux des pannes fortuites, au pire un incendie. Exemples ? Des serrages défaillants ou excessifs provoquant des faux contacts. Des pièces ou des composants défectueux. Des sections de câbles insuffisantes d'origine ou par usage.

## Une technique pointue

Le contrôle des installations électriques par thermographie est une technique récente.

Principe : filmer avec une caméra infrarouge (de la taille d'un modèle VHS) les rayonnements thermiques émis par les matériels électriques. En cas de température trop élevée, les ondes émises se distinguent clairement à l'écran par leur couleur jaune (cf. illustration ci-dessus). Il est alors temps d'intervenir.

Cette technique, pointue, attire dans les années 90 l'attention des assureurs et des grands industriels. Une réflexion est alors menée avec les principaux bureaux de contrôle. But avoué : normaliser l'approche préventive. Un cahier des charges, le D19, en découle. Il préconise le champ des vérifications et le document final à fournir à l'entreprise, le rapport Q19. Ce dernier indique les lieux contrôlés, les matériels "thermographiés" (postes de transformation, cellules haute tension, têtes de disjoncteurs, armoires électriques). Il priorise également les actions correctrices à mener.

Aviva propose désormais régulièrement – et impose dans quelques cas... – la thermographie préventive à ses clients les plus exposés, en arguant de l'intérêt autant économique que sécuritaire de la chose (cf. ci-contre). Non destructifs et maintenant la continuité de l'exploitation, ces contrôles annuels doivent être réalisés par un opérateur certifié CNPP (Centre National de Prévention et Protection).

## Une économie plutôt qu'un coût

Facturés en moyenne 900 euros la journée, les contrôles par thermographie infrarouge – même s'ils ne se substituent pas aux contrôles annuels confiés aux organismes agréés par l'APSAD\* et le ministère du Travail – doivent s'envisager comme un complément indispensable du budget maintenance d'une entreprise. Y compris pour les PME-PMI, qui réclament en moyenne 1 à 3 jours de contrôles.

Bien effectués, ils permettent d'éviter les sinistres d'origine électrique (franchise à la charge de l'entreprise) et la maintenance systématique. Ils optimisent aussi la gestion de la distribution électrique et préviennent les arrêts de production inopinés, non couverts par la garantie Perte d'Exploitation. Ils limitent aussi les (coûteuses) campagnes d'entretien à grande échelle. Ils sont enfin un argument dont l'entreprise peut se prévaloir lors du renouvellement ou de la négociation de son contrat.

Un dernier argument pour les sceptiques. La technique ayant d'autres applications (identifier la mauvaise isolation d'un bâtiment, détecter des échauffements anormaux de pièces mécaniques), ces contrôles seront peut-être l'occasion pour certains de faire d'une pierre deux coups.

\* Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance Dommages

**Info plus.** Vous souhaitez en savoir plus sur un des sujets évoqués dans ce numéro ? Des fiches thématiques sont à votre disposition, commandez-les auprès de votre agent Aviva assurances : Atteinte à l'environnement (mod. 17031.8), Le risque incendie (mod. 17031.9), La faute inexcusable (mod. 17031.10), Responsabilité civile sur les retraits de produits (mod. 17031.11).



La lettre d'information d'Aviva aux entrepreneurs est éditée par Aviva, 52, rue de la Victoire, 75455 Paris Cedex 09  
■ **Directeur de la publication** Serge Battistelli ■ **Rédactrice en chef** Marielle Gräu (contact presse : 01 55 50 71 99 ou par mail : marielle.gräu@aviva.fr)  
■ **Ont collaboré à ce numéro** Thierry Chabert, Christian Falissard, Michel Pimparé, Jean-Pierre Thiriot, Jean-Christophe Vignaud  
■ **Conception et réalisation** Sept & neuf ■ **Impression** Graph 2000 ■ **ISSN** 1251-1315 ■ **Dépôt légal** 1<sup>er</sup> trimestre 2003.  
Société Anonyme d'Assurance Incendie Accidents et Risques Divers. Entreprise régie par le Code des assurances. Capital social : 163 932 160 euros. 306 522 665 RCS PARIS.