

Anticyclone

l'assurance des entrepreneurs

Sinistre

Journées blanches pour une nuit noire

L'histoire qui suit pourrait être la vôtre : celle d'un incendie d'une rare gravité, comme il en survient rarement dans la vie d'une société. Que se passe-t-il alors en terme d'assurance ? Qui intervient et à quel titre ? Comment l'entreprise surmonte-t-elle cette épreuve ? Réponses ci-après.

En bref

[Baisse du nombre des sinistres
Pourquoi ne peut-elle être
pleinement répercutée
sur les primes d'assurance ?

Zoom

[Retraite d'entreprise
NSR 83, ou comment associer
motivation des salariés et
des chefs d'entreprise par un
complément de retraite.



AVIVA



••• **4 mars, 3 h 00.** Morbier, dans le Jura. Un incendie s'est déclenché chez Traitement de Surface Morezien, une entreprise de vingt-six personnes spécialisée dans le traitement de surfaces de montures de lunettes (nickelage, chromage, vernissage). Arrivé sitôt prévenu sur les lieux, René Marguet, le PDG de TSM, se souvient avoir été *"...plus combatif qu'abattu devant cette situation. Je savais que j'étais bien protégé au niveau des assurances. Ma seule crainte, c'était la réaction des clients : allaient-ils nous conserver leur fidélité?"*.

Grâce à l'intervention rapide des pompiers, le sinistre se limite à l'atelier principal, de construction récente, qui a été largement détruit ainsi qu'aux peintures avoisinantes. Mais les dégâts sont d'une rare importance. L'origine et le caractère accidentel des faits sont immédiatement identifiés : lors du préchauffage nocturne et automatique des bains de chromage, un échauffement aurait entraîné un départ de flammes au niveau des câbles ou des rails "canalis".

4 mars, 8 h 00. Une journée particulière débute pour Jean-Louis Labourier, agent Aviva à Morez, capitale de la lunetterie (50 % de la production française). Sa clientèle est composée à presque 70 % de PME-PMI travaillant pour la plupart dans ce secteur. *"Nous comptons en moyenne un sinistre grave par an. Mais pour retrouver trace d'un incendie aussi marquant, il faut remonter quinze ans en arrière."*

Prévenu dès son arrivée, il file chez TSM, client depuis 1985. *"Nous avons accompagné le développement de cette entreprise. Mon premier souci a été de rassurer mon client et de lui rappeler qu'il avait souscrit une Perte d'Exploitation."* En clair : l'assureur est autant impliqué que le client, l'intérêt financier pour les deux parties est que l'activité reprenne au plus vite. Dans l'après-midi, il avertit Didier Leyour, inspecteur Aviva pour la région Bourgogne – Franche-Comté.

5 mars. Les experts – André Jacquemet du cabinet ELEX-Pontarlier côté Aviva, M. Dumoulin du cabinet Galtier côté client – se retrouvent sur les lieux en compagnie de Didier Leyour. *"Comme tout inspecteur représentant la compagnie sur le terrain, je suis intervenu afin de coordonner, en étroite collaboration avec notre expert, les opérations destinées au redémarrage rapide de l'activité. Ceci afin d'assurer d'une part la pérennité de l'entreprise et d'autre part de régler au plus vite conformément à nos engagements."*

Le personnel de TSM est déjà à la tâche, en train de nettoyer les lieux et de trier les marchandises. Selon ses propres termes, René Marguet s'engage à *"réaliser les travaux le plus vite possible, sans 'louvoyer' sur les prix"*. Didier Leyour et les experts décident de prendre rapidement les mesures d'urgence suivantes :

- Faire appel à deux entreprises de décontamination pour traiter le matériel et les bâtiments (évacuation des boues, destruction des résidus dangereux).

chiffres-clés

1,34 m €

Montant total de l'indemnité versée au titre des dommages directs

350 000 €

Montant total de l'indemnité versée au titre des dommages d'exploitation

- Autoriser sans attendre la construction d'une charpente afin de protéger ce qui pouvait encore l'être des embruns. Évaluer les travaux de réparation avec les sociétés ayant équipé l'atelier en 1990.
- Enfin louer des locaux transitoires et prendre contact avec des sous-traitants pour assurer la poursuite de l'exploitation.

10 mars. Les commandes en cours sont réalisées par des sous-traitants. Les surcoûts ainsi générés sont pris en charge par la compagnie au titre de la garantie Perte d'Exploitation (frais supplémentaires). Ils ont permis de sauver près de 700 000 euros de chiffre d'affaires.

15 mars. Rédaction du "Rapport de reconnaissance" par André Jacquemet. La première estimation des dommages est de 1,4 million d'euros. Un total élevé, qui s'explique en partie par le stockage chez TSM de diverses marchandises pour le compte de leurs clients. Chez TSM, la charpente est en train



Qui doit faire quoi ?

Le client

- > Déclarer au plus vite son sinistre à l'agent.
- > Prendre les mesures pour limiter les dommages.

L'agent

- > Accompagner et informer le client tout au long du règlement du sinistre.

L'inspecteur Aviva

- > Définir la stratégie à adopter : mesures d'urgence, travaux à entreprendre, versements d'acomptes...

Les experts

- > Préconiser les mesures de sauvegarde.
- > Déterminer la cause et les circonstances du sinistre.
- > Evaluer les dommages.

d'être posée. Côté assurance, la phase la plus intense du travail s'achève. "Dans les semaines et mois qui suivent, notre rôle est de suivre le dossier du client dont nous restons l'interlocuteur n° 1, explique Jean-Louis Labourier. Il s'agit avant tout de faire le relais avec l'expert ou l'inspecteur. Dans le cas précis, j'y consacrais deux à trois heures par semaine."

6 avril. Un mois seulement après l'incendie, versement du 1^{er} acompte de 360 000€ pour faire face aux dépenses déjà engagées par le client. Cette étape est, pour Didier Leyour, cruciale. "Pour que les travaux de réhabilitation se fassent au mieux, il faut donner des gages aux entreprises de reconstruction. J'ai donc demandé à la Compagnie de rapidement délivrer un acompte."

17 juin. Le personnel de TSM réintègre ses locaux et reprend le travail. Le carreleur a posé son dernier carreau et est reparti avec son règlement en poche.

Pour obtenir des délais de livraisons serrés, TSM s'est engagé à payer ses factures fin juin. Avec l'accord d'Aviva, bien sûr !

21 juin. René Marguet perçoit ce jour un 2^e acompte de 400 000€ pour régler les premiers travaux et les entreprises sous-traitantes. "Nous avons dit qu'on irait vite, Aviva aussi : tout le monde a tenu parole."

18 juillet. Publication du "Rapport de clôture" d'André Jacquemet qui établit de façon définitive les sommes dues à TSM suite aux risques directs. Soit 1,34 million d'€ au titre de la Multirisque Industrielle (à peu de chose près, le montant de la première estimation "terrain") auquel ajoutent 350 000€ au titre de la Perte d'Exploitation, décomposés entre perte de marge brute (213 000€) et frais supplémentaires d'exploitation (144 000€). Restent juste quelques points en suspens. "Des marchandises avaient été confiées à TSM, mais il nous manquait les déclarations de certains proprié-"

res. Ces indemnisations, de l'ordre de 150 000€, seront réglées ultérieurement", détaille Didier Leyour.

2 août. Règlement du solde de 467 300€. L'impact commercial d'une telle affaire est au final positif, juge Jean-Louis Labourier "...à partir du moment où l'on se décarcasse un peu. TSM est resté fidèle à notre agence, plusieurs de ses clients nous ont contactés pour obtenir des devis, le bouche-à-oreille s'est avéré positif". De son côté, Didier Leyour insiste sur l'importance de la relation entretenue avec l'agent "qu'il faut aider, parfois, à calmer les ardeurs du client et surtout informer régulièrement". Le mot de la fin à René Marguet : "Nous avons travaillé en bonne intelligence, l'honnêteté et la franchise ont payé."

en bref

Baisse du nombre des sinistres

Pourquoi ne peut-elle être pleinement répercutée sur les primes d'assurance ?

Le nombre de morts sur les routes a nettement diminué et la pression sur les assureurs est grande afin qu'ils baissent leurs tarifs. Mais si le nombre d'accidents

corporels a diminué, leur coût en revanche a augmenté très fortement. Pourquoi ? Tout simplement parce que le nombre des blessés est aujourd'hui plus élevé. En

outre, les victimes sont de mieux en mieux indemnisées, avec une prise en compte croissante des préjudices économiques et personnels. Enfin, le nombre de personnes

nécessaire pour venir en aide aux victimes hospitalisées à domicile a augmenté du fait des 35 heures, ce qui a également un impact sur les coûts.

Attractives pour les dirigeants et les salariés, les retraites d'entreprise sont de plus en plus recherchées. Le contrat NSR 83 proposé par Aviva y ajoute un attrait : la souplesse. Gros plan sur un contrat qui satisfait "prudents" et "audacieux".

NSR 83, ou comment associer motivation des salariés et des chefs d'entreprise par un complément de retraite

Belle idée que celle des contrats retraite d'entreprise ! Ils permettent aux salariés de se constituer une retraite complémentaire défiscalisée. Ils représentent pour les employeurs une des meilleures solutions pour fidéliser et motiver leur personnel, en lui procurant un avantage financier sans augmentation des charges salariales. Pourtant peu d'entre eux offraient, jusqu'ici, la possibilité aux salariés de choisir le mode de gestion de l'épargne constituée.

Gestion libre ou évolutive ?

Aviva change la donne avec NSR 83 en proposant aux salariés deux modes de gestion au choix. La première, dite "Evolutive", est réalisée par les "pros" d'Aviva Gestion d'Actifs (cf. Plébiscités par...) : au fur et à mesure que le salarié approche de l'âge de la retraite, son épargne est progressivement sécurisée, de manière à lui garantir un complément de retraite confortable quelle que soit l'évolution des marchés financiers. La seconde, dite "Libre", laisse au salarié le choix de répartir son épargne entre différents supports (sécuritaires ou risqués) et de modifier cette répartition quand bon lui semble.

Tout au long de leur vie "active", les salariés reçoivent chaque année le détail des

droits acquis. Le chef d'entreprise reste leur interlocuteur pour toute question ayant trait au contrat. L'agent Aviva restant à la disposition de ce dernier si nécessaire...

Autres avantages

L'entreprise définit une ou plusieurs catégories objectives de salariés (tout ou partie de son personnel) ainsi que son niveau de financement (tout ou partie des cotisations qui seront indexées sur les salaires). Les salariés, quant à eux, pourront bénéficier d'un "salaire différé" lors de leur départ en retraite, même s'ils ont quitté l'entreprise auparavant.

QUELLE ÉCONOMIE POUR L'ENTREPRISE ?	Augmentation de salaire	Mise en place d'un complément retraite
Brut versé	100€	100€
Charges patronales (50 %)	50€	0€
Coût pour l'entreprise	150€	100€

Hors CSG et CRDS.

Le salarié se constituera un complément de retraite sans que la cotisation de l'entreprise soit ajoutée à son salaire et ce, bien sûr, dans la limite des disponibles fiscaux et sociaux propres à chaque salarié : consultez votre agent Aviva qui vous indiquera et calculera ce disponible.



Plébiscités par la presse spécialisée

Acteur reconnu du marché financier, Aviva Gestion d'Actifs cumule depuis quelques années les prix et distinctions remis par les revues spécialisées.

La Tribune en 2001, 2002, 2003 (meilleur promoteur gamme large sur 1 an), **Le Revenu** en 2005 et 2004 (Trophée d'Or du meilleur contrat d'assurance vie sécurité en euros pour AFER et du meilleur multisupport), **Investir Magazine** en 2004, 2003 et 2002 (Lauriers d'Or pour la gamme des Sicav sur 5 ans), **Mieux Vivre Votre Argent** en 2001 et 2002 (Corbeille d'or du secteur assurance), **Les dossiers de l'Épargne** en 2004 (Label d'excellence pour AFER et NLO2). Jusqu'au **Figaro**, en 2002 (1^{er} prix des OPCVM convertibles internationales) ! Le contrat NSR 83 a pour sa part obtenu en 2003 le Prix de l'innovation dans la catégorie "produits collectifs" aux oscars 2003 de l'Assurance Vie organisés par **Gestion de Fortune**.

Info plus. Pour en savoir plus, des fiches thématiques sont à votre disposition, commandez-les auprès de votre agent Aviva : Le bon diagnostic pour une couverture sur mesure (mod.17031.6), L'indemnisation des événements naturels (mod.17031.7), Pollution et atteinte à l'environnement (mod.17031.8), Les accidents du travail et la faute inexcusable (mod.17031.9), Se prémunir contre l'incendie (mod.17031.10), Retraits des produits (mod.17031.11), Responsabilité civile des dirigeants (mod.17031.12).



La lettre d'information d'Aviva aux entrepreneurs est éditée par **Aviva assurances**, 13, rue du Moulin Bailly, 92271 Bois Colombes cedex. ■ **Directeur de la publication** Olivier Pericchi ■ **Rédactrice en chef** Stéphanie Marquette (contact presse : 01 76 62 87 42 ou par mail : stephanie_marquette@aviva.fr) ■ **Ont collaboré à ce numéro** Alexandre Bourgeois, Pascale Fidji, Yves Fontanille, Jean-Louis Labourier, Didier Leyour, René Marguet, Thomas Menjot, Michel Pimparé, Catherine Saab, Annie Vecchi, Jean-Christophe Vignaud, Claude Zaouati. ■ **Conception et réalisation** Sept & neuf ■ **Impression** LGP ■ ISSN 1251-1315 ■ **Dépôt légal** 2^e trimestre 2005.

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 NANTERRE.