

# Anticyclone

Le journal des entrepreneurs

Dossier

## Edito

**Chez Aviva, nous travaillons dans la durée. Nous nous engageons à poursuivre à vos côtés notre rôle d'assureur conseil et à accompagner vos projets. Et encore plus aujourd'hui dans ce contexte économique particulièrement difficile.**

*La proximité est depuis toujours notre plus grande force. En assurant un suivi régulier, nous adaptons nos contrats à vos besoins et vous permettons en cas de sinistre de reprendre votre activité dans les meilleurs délais. Dans ce numéro d'Anticyclone, vous découvrirez comment une entreprise agroalimentaire du sud-ouest a pu rapidement se relever d'un grave incendie grâce aux recommandations et à la mobilisation de son agent.*

*Grâce à la charte prévention Entreprise Citoyenne de la Route, nous vous accompagnons dans la gestion du risque. Nous vous proposons une méthodologie unique pour réduire les accidents, ainsi que leurs coûts inhérents, directs ou indirects. Cette valeur ajoutée, vous pourrez l'appréhender au travers de l'expérience d'une entreprise de transport de Côte-d'Or, devenue 'entreprise citoyenne de la route'.*

*Cette conduite responsable appropriée s'inscrit en outre dans notre logique de développement durable, puisqu'elle permet la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Si ce sujet est aujourd'hui 'dans l'air du temps', Aviva n'a pas attendu pour exercer sa responsabilité sociale et environnementale. Etre assureur conseil, ce n'est plus seulement couvrir les dégâts mais également les prévenir et adapter ses produits pour les anticiper.*

Bonne lecture.

Votre Agent Aviva



Traitement  
des sinistres :  
vous accompagner  
pour faire face

# Traitement des sinistres : vous accompagner quoi qu'il arrive

## Dossier

La nouvelle usine Sodicas, le jour de sa réouverture



**Lorsqu'un incendie réduit en cendres votre entreprise, la relation avec votre assureur prend une autre dimension. C'est ce qu'a vécu Gérard Semat, chef d'entreprise à Castelnaudary avec son agent Aviva, Manuel Gallego. Une expérience éprouvante qui a renforcé leurs liens.**

« Mon téléphone a sonné vers minuit, raconte Manuel Gallego. La conserverie de cassoulet de M. Semat était en flammes. 1 700 m<sup>2</sup> et 30 ans d'efforts familiaux partaient en fumée sous ses yeux. Je me suis rendu au plus vite sur les lieux pour le rassurer. Nous avons fait le point sur ses garanties 3 mois plus tôt. Les dommages et la perte d'exploitation seraient bien couverts. »  
« Nous nous connaissons depuis longtemps, reprend Gérard Semat. J'ai apprécié qu'il se déplace en plein milieu de la nuit pour m'expliquer ce qui allait se passer ».

### Au centre de notre relation client, la proximité et le conseil

« Notre lien de proximité a pris tout son sens, précise Manuel Gallego. Je lui ai ainsi suggéré de faire récupérer par les pompiers les fichiers informatiques clients dans les bureaux épargnés par l'incendie. La sauvegarde comptabilité venait d'être réalisée. Cela semble anodin mais ces informations lui ont permis de collecter des données essentielles et d'assurer un service client efficace. J'ai veillé à apporter à M. Semat les compétences et ressources nécessaires pour monter son dossier d'indemnisation. Il était déjà assez occupé par le sauvetage de la clientèle, la production sous-traitée chez certains confrères de la région et la reconstruction de l'usine ». « Les experts m'ont en effet permis d'optimiser mon temps, poursuit Gérard Semat. L'intervention de l'inspecteur Aviva m'a également aidé à faire avancer mon dossier. C'était lui qui avait évalué les risques au moment de ma souscription chez Aviva. Il connaissait bien mon entreprise ». « La perte d'exploitation étant indemnisée

pendant 1 an, une véritable course contre la montre s'est engagée après le sinistre, reprend Manuel Gallego. Nous avons évoqué de passer cette période d'indemnisation à 18 mois lors de notre dernier rendez-vous mais cette décision avait été reportée finalement ». « Evidemment, je l'ai regretté après l'incendie. Le temps m'a manqué pour en discuter à nouveau. Faire le point avec son agent régulièrement c'est capital. Manuel remplit bien ce rôle de conseil. Au-delà des termes du contrat, le lien avec Aviva c'est avant tout une question d'hommes ».

### Notre expertise passe aussi par l'information

« Etre agent Aviva, c'est devenir un partenaire permanent, conclut Manuel Gallego. Nous devons connaître les projets pour adapter les garanties, provoquer la réflexion et proposer des solutions. La sensibilisation aux mesures de prévention occupe une grande place également. Elles nous ont accompagnés lors de la reconstruction. Les capitaux déclarés par M. Semat étaient corrects. Ainsi, grâce à l'indemnisation, la nouvelle usine SODICAS a ouvert ses portes 15 mois après le sinistre. M. Semat est désormais doté d'un outil de travail performant et compétitif. »





## Risques routiers : Aviva s'engage !

Dans le cadre de l'opération 'Entreprise citoyenne de la route', Aviva accompagne les professionnels du transport dans la mise en place d'actions de prévention. Jean-Claude Pla, gérant de la société Vingeanne près de Dijon et Philippe Champenois, son agent Aviva, nous font partager les premiers résultats de cette expérience.

« La démarche 'Entreprise citoyenne de la route' s'inscrit dans le prolongement de notre métier d'assureur, explique Philippe Champenois. En tant que partenaire, nous souhaitons apporter aux entreprises de transport une véritable valeur ajoutée en matière de prévention des risques routiers. Si l'action est citoyenne puisqu'elle incite à travers une conduite appropriée à respecter les usagers de la route et à réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, elle a également des vertus économiques. En réduisant le nombre d'accidents de la route et ses coûts directs et indirects (dégâts matériels, immobilisation des véhicules), tout le monde est gagnant, Aviva comme l'assuré. Certains de nos clients étaient déjà sensibles à la prévention au moment où nous leur avons exposé ce projet. C'était le cas de Jean-Claude Pla. »

### 'Conduire responsable', c'est une question de comportement

« Depuis 4 ans, nous nous sommes engagés dans un suivi particulier de nos chauffeurs, poursuit Jean Claude Pla. Grâce à Aviva et au cabinet Forca<sup>(1)</sup>, des actions de prévention ont été mises en place et relayées au sein de notre entreprise par notre formateur. Quatre à cinq fois par an, Aviva, Forca et notre formateur se rencontrent pour analyser les sinistres survenus, en trouver les origines. Chaque trimestre, nous communiquons à nos conducteurs un questionnaire élaboré d'après leurs sinistres. Nous les amenons ainsi à la réflexion. Les chauffeurs en situation de 'récidive' en reçoivent une version plus complète. Notre action se veut globale bien sûr mais pour ces chauffeurs fréquemment accidentés, le cas par cas reste possible.

Nous accordons également une grande importance au travail sur le comportement. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, nous avons mis en place un barème étoile de 0 à 5 pour l'ensemble de nos conducteurs. Il juge l'accidentologie, le comportement général, le respect des horaires et du client... Selon la notation, une prime étoile (allant de 0 à 100 € par mois) est accordée. Plus que jamais, nous souhaitons responsabiliser nos chauffeurs et éviter à tout prix la banalisation des accidents, qu'ils soient petits ou grands. C'est un process bien verrouillé. Notre atelier mécanique participe lui aussi en nous informant si un conducteur a omis de signaler un accrochage.

(1) Cabinet spécialisé dans l'accompagnement des entreprises pour l'amélioration du risque routier



**Risques routiers :**  
Aviva s'engage !

**Prévention**



### Une démarche citoyenne aux répercussions économiques

Nos chauffeurs sont également formés à la conduite rationnelle. Pendant une journée, un groupe de 4 conducteurs roule avec un formateur dans un véhicule équipé d'un logiciel spécifique. Ce programme enregistre les détails de la conduite de chacun, ce qui permet au formateur de leur délivrer des conseils. Consommer moins de carburant, freiner au bon moment, passer

moins fréquemment les vitesses... le rapport remet en question leurs habitudes de conduite pour les rendre plus harmonieuses.

Au fil du temps, nous améliorons nos actions et les résultats sont là. Les économies réalisées sont loin d'être négligeables. Nous avons beaucoup moins de dégâts sur notre flotte et par conséquent notre prime d'assurance a baissé. Les chauffeurs qui étaient réticents au début comprennent peu à peu l'intérêt

du projet. Ces résultats nous encouragent à poursuivre cette démarche. Nous recommandons même à nos confrères du groupement européen de transporteur auquel nous appartenons de mettre en place ce genre d'actions dans leurs entreprises ! »

« Monsieur Pla n'aurait jamais obtenu les conditions d'assurances dont il bénéficie aujourd'hui sans son adhésion forte à la démarche 'Entreprise citoyenne de la route', conclut Philippe Champenois. Cette démarche, à laquelle il a su associer l'ensemble de ses salariés, a également eu des effets positifs sur ses coûts indirects, induits par les accidents de la route (matériel immobilisé, véhicules à remplacer, détérioration de son image auprès de la clientèle, traitement administratif supplémentaire...) ».

### Comment devenir une 'Entreprise Citoyenne de la Route' ?

Aviva vous propose de signer la Charte, de définir le 'niveau' d'investissement et d'engagement de votre entreprise (niveau 1 à 5) et de mettre en place les mesures de prévention adaptées, en associant l'ensemble de vos chauffeurs grâce à des outils appropriés. N'hésitez pas à contacter votre Agent Aviva ou à visiter notre site Internet [www.aviva-assurances.com](http://www.aviva-assurances.com)

## En bref

### • Pack Mobilité MRE : des garanties inédites !

Votre agent Aviva a déjà attiré votre attention sur l'importance de garantir tous vos flux de marchandises, qu'ils soient réalisés par vos équipes ou confiés à un professionnel du transport. Sachez en effet que votre transporteur ne garantit rien vos marchandises. Le Pack Mobilité de la MRE (Multirisques Entreprise) Aviva apporte une réponse unique à ce risque. Il assure vos marchandises en achat et en vente (import export compris), quel que soit le transport (routier, fluvial, aérien, ferré...) et ce jusqu'à un capital de 200 000 €. Même les denrées périssables sont en tous risques à 100 % ! Des garanties spécifiques exclusives ont également été élaborées : manutention, exposition... Et pour les clients ayant leur propre flotte de véhicules, le Pack Mobilité s'applique en 'tous risques sauf'. N'hésitez pas à consulter votre agent Aviva pour une étude personnalisée.

### • Agroalimentaire : les avantages de nos garanties RC

En raison du principe de précaution, l'agroalimentaire est devenu un secteur particulièrement sensible. En matière de responsabilité civile, Aviva vous propose une garantie globale couvrant la RC

exploitation et la RC après livraison. C'est un contrat 'tout sauf' avec une garantie 'frais de retrait' et une territorialité portant sur le monde entier (Canada et Etats-Unis sur option). En complément, Aviva peut étudier une extension particulière au contrat : la garantie 'contamination criminelle ou accidentelle'. Cette option prévoit le remboursement du produit contaminé, de la perte de marge brute de l'assuré, les frais supplémentaires de décontamination/nettoyage de site, la reconstitution d'image de marque ainsi que les honoraires d'experts en gestion de crise.

### • Assurance-vie : n'attendez pas !

Dans la perspective d'avoir à gérer la liquidation de son patrimoine professionnel, ouvrir dès aujourd'hui un contrat d'assurance vie qui aura atteint une maturité et donc un cadre fiscal privilégié dans quelques années est un véritable avantage. L'important, c'est de mettre en route le compte des années, quel que soit le montant de votre versement initial, les avantages seront les mêmes. Rapprochez-vous de votre Agent Aviva pour obtenir plus d'informations.

Société Anonyme d'Assurances Incendie et Risques Divers. Entreprise régie par le Code des Assurances • Capital social : 166 095 662 € entièrement versés – 306 522 665 R.C.S. Nanterre • Siège social : 13, rue du Moulin-Bailly - 92271 Bois-Colombes Cedex • [www.aviva-assurances.com](http://www.aviva-assurances.com)

Directeur de la publication : Bruno de Seguins • Rédacteur en chef : Emeric de Monteynard • Ont collaboré à ce numéro : Philippe Champenois, Manuel Gallego, Gilles Grillot, Philippe Kuntzmann, Patrick Loiseau, Michel Madre, Michel Pimparé, Jean-Claude Pla, Gérard Semat • Conception et réalisation : Okó • Crédits photos : Corbis, Jupiter Images, Aviva • ISSN : 1251 - 1315