

# Gestion des sinistres en entreprise

# SOMMAIRE

**Avant le sinistre.....p 3**

**Après le sinistre.....p 8**

**Gestion d'un sinistre.....p 9**

**Gérer le sinistre avec l'assureur.....p 11**

**Gestion financière des créances.....p 12**

**Lexique & Carnet d'adresses.....p 13**

# AVANT LE SINISTRE

## S'assurer, pourquoi?

La Loi impose certaines assurances, parmi les plus connues on peut citer la multirisque bâtiment, l'assurance de responsabilité des véhicules et la responsabilité décennale pour les professionnels du bâtiment. Mais il en existe d'autres qui concernent différents secteurs professionnels: juridique, santé, loisirs...

L'assurance sert à couvrir les dommages liés à la survenance d'un sinistre. Pour un assureur, il s'agit de couvrir un risque que l'on peut différencier en trois catégories :

- Les dommages que pourrait subir l'entreprise en cas de sinistre et qui sont couverts principalement par l'assurance des biens de l'entreprise et l'assurance perte d'exploitation;
- Les dommages que l'entreprise pourrait causer aux autres sont couverts par l'assurance responsabilité civile obligatoire pour un certain nombre de professions et naturellement indispensable pour beaucoup d'autres;
- Enfin en ce qui concerne les personnes, c'est-à-dire le chef d'entreprise lui-même et ses collaborateurs, les risques tels que la maladie, l'invalidité, le décès, peuvent être couverts par des contrats de prévoyance (assurance santé, contrat décès, invalidité...). La constitution d'une retraite complémentaire peut également faire l'objet de contrats d'assurance adaptés.

Seule une entreprise sur deux redémarre à la suite d'un sinistre incendie, faute d'une couverture assurance suffisante

## Gérer ses assurances

Il est préconisé de faire un point annuel avec son assureur sur les biens et les risques qui sont couverts:

- Se faire expliquer les points du contrat et solliciter la possibilité d'ajouter de nouvelles garanties en corrélation avec l'activité ;
- Réactualiser si besoin les données initiales et les mises à jour des montants garantis ;
- Informer l'assurance des modifications survenues dans l'année écoulée (modifications de bâtiment, nouvelle activité) ;
- Signaler les spécificités de l'entreprise ou des structures pour un contrat sur mesure;
- Renégocier le contrat sur des valeurs à neuf, le montant de la franchise et le montant de la cotisation ;
- S'assurer que le contrat prévoit un expert d'assuré

Il est important pour un chef d'entreprise d'avoir une connaissance parfaite des termes de son contrat d'assurance, et de connaître les garanties et les franchises pour lesquelles il est assuré.

## Être bien assuré: c'est quoi?

La Loi impose d'être assuré pour ses biens et activités (automobiles, bâtiment, responsabilité ...), sans pour autant imposer un montant minimum garanti. Il convient dans un premier temps de vérifier les montants de garantie avec la réalité de l'entreprise et de s'assurer en valeur à neuf (pour éviter le retrait de la vétusté). Tant l'immobilier que le matériel peuvent être assurés en valeur à neuf et ce quelque-soit leur âge.

Les valeurs à prendre en compte selon les biens à assurer:

**Les bâtiments:** ils peuvent être assurés en valeur de reconstruction (matériaux, main-d'œuvre, honoraires d'architecte), soit vétusté déduite, soit en valeur à neuf (c'est-à-dire sans déduction de vétusté lorsque celle-ci n'excède pas 25% de la valeur à neuf), selon la formule d'assurance choisie.

Il est bon de garantir également les frais de démolition, les honoraires des décorateurs et bureaux d'études, les frais d'ingénierie, le coût du contrôle technique et celui de l'assurance dommages ouvrage lors d'une construction.

**Le mobilier, le matériel:** le plus souvent, l'entreprise qui dispose d'un matériel récent peut opter pour une indemnisation en valeur de remplacement à neuf incluant les éventuels frais de transport et d'installation.

Mais certains contrats peuvent aussi proposer une indemnisation en valeur d'usage (valeur de remplacement, vétusté déduite).

**Les bâtiments:** il est important d'assurer la valeur de ses stocks en tenant compte:

- Des matières premières, emballages, approvisionnements: prix d'achats, frais de transport et de manutention compris ;
- Des autres marchandises (objets fabriqués ou en cours de fabrication): prix d'achat des matières premières et produits utilisés, plus les frais de fabrication exposés, plus un part des frais généraux relatifs à la fabrication;
- Des marchandises vendues mais non encore livrées: prix de vente, faire déduction des frais épargnés par l'absence de livraison.

Si les stocks varient beaucoup en cours d'année, il est possible d'opter pour une formule d'assurance souple et adaptable à leur fluctuation: les assurances révisables ou en compte courant qui permettent de fixer un plafond de garantie sur la base des stocks maximum en cours d'année.

## Être couvert pour des évènements

**Incendie, explosions:** la garantie incendie, explosion et chute de la foudre couvre les dégâts causés directement aux biens assurés par ces évènements et par les opérations de sauvetage afférentes. L'incendie est défini comme la « combustion avec flammes, hors d'un foyer normal », et l'explosion comme une action « subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur ».

Par ailleurs, notons que le chef d'entreprise a obligation de prendre des mesures pour assurer la sécurité dans son entreprise.

**Les évènements climatiques:** les contrats d'assurance couvrent généralement les dommages aux biens contre les tempêtes, ouragans ou cyclones.

Les biens de l'entreprise sont couverts au titre des catastrophes naturelles dès lors qu'ils le sont pour les dommages incendie ou pour tout autre dommage aux biens. Pour que cette garantie puisse être mise en œuvre, il faut un arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle. Une franchise est fixée par la Loi, qui reste à la charge de l'entreprise (10% des dégâts avec un minimum fixe réévalué chaque année et suivant les évènements).

**Les dégâts des eaux:** cette garantie couvre les dommages provoqués par l'action de l'eau, dans les circonstances fixées par le contrat, le plus souvent:

- La fuite ou la rupture d'un tuyau, d'une canalisation;
- Les débordements de sanitaires, d'appareils à effet d'eau (machine à laver, chaudières, fosses septiques);
- L'engorgement ou la rupture de gouttières
- Les infiltrations provoquées par la pluie

Attention, la garantie dégât des eaux ne couvre pas le défaut d'entretien ou de réparation. Par ailleurs, il est possible d'inclure une garantie pour recherche de fuite, qui prendra en charge les frais qui y sont liés. Ces montants peuvent être importants sur des grands bâtiments et dans le cas de canalisations enterrées.

## Bénéficiaire de garanties supplémentaires non obligatoires mais importantes

Un certain nombre de couvertures ne sont pas obligatoires et sont pourtant indispensables lorsque survient un sinistre.

**Les pertes d'exploitation:** vous êtes obligé d'arrêter ou de réduire votre activité après un sinistre...Votre assurance vous indemnise de votre manque à gagner pendant une période sur la base de votre activité avant sinistre.

Après un sinistre grave, l'entreprise touchée doit faire face à une baisse d'activité souvent longue, voire à un arrêt total de sa production ou de ses ventes entraînant des conséquences financières importantes.

L'assurance pertes d'exploitation permet à l'entreprise de compenser les effets de la diminution du chiffre d'affaires et de faire face à ses charges fixes en couvrant les frais généraux permanents (amortissements, impôts et taxes, loyers, rémunération du personnel, intérêts d'emprunt...).

## La protection juridique professionnelle:

lors d'opérations commerciales non abouties avec un fournisseur ou client, votre assureur peut vous accompagner sur un règlement amiable et si nécessaire vous accompagner devant le tribunal compétent.

**La gestion de crise:** elle prend en charge les frais de communication après sinistre et le soutien psychologique du chef d'entreprise et de ses salariés.

## Les émeutes ou évènements

**populaires:** à la différence de la garantie attentat, elle n'est pas obligatoirement acquise. Toutefois, de nombreux contrats offrent la possibilité de garantir les dégâts consécutifs à une émeute ou un mouvement populaire.

**Le vol:** des dispositions à prendre contre le vol sont décrites dans le contrat, ainsi que les circonstances de garantie: vol par effraction, vol par escalade, usage de fausses clés, introduction clandestine...

Le tableau des garanties figurant dans le contrat d'assurance énumère les biens et les montants couverts. L'assureur peut proposer différentes formules de garantie pour couvrir les marchandises.

**Le vandalisme:** généralement, les dommages dus à des actes de vandalismes ne sont couverts que s'ils sont survenus à l'intérieur des locaux dans le cadre d'un vol ou d'une tentative de vol. Des garanties plus larges existent et portent sur les actes de vandalisme à l'extérieur des locaux (graffitis...).

**Les dommages électriques:** les appareils électroniques ou électriques peuvent être endommagés par un court-circuit (surtension, foudre, délestage...), ou par un évènement interne. Cette garantie permet de couvrir ces dommages.

**Les supports d'information:** ils peuvent être couverts par un contrat spécifique ou par l'ajout d'une garantie complémentaire. Il est ainsi possible de garantir:

- Les biens informatiques (matériel informatique, de bureautique et équipements fixes de services dédiés à ces biens);
- Les données informatiques suite à un dommage (incendie, sabotage...) aux biens informatiques: frais de ressaisie et de traitement, frais de reconstitution des informations, frais de reconstitution de programmes et logiciels, frais de décontamination...;

- Les pertes financières (pertes de commissions, honoraires ou recettes) après des dommages aux biens et la destruction ou l'altération de données, l'indisponibilité du site Web de l'assuré.
- La responsabilité civile du fait de l'utilisation ou de l'exploitation de technologies de l'information et de la communication.

**Le bris de machine:** cette garantie couvre le bris accidentel, soudain et imprévu, la destruction de l'ensemble du matériel et des machines utilisées dans les locaux d'exploitation. En revanche, elle ne prend pas en compte l'usure, les défauts d'entretien et les dégâts qui relèvent de la garantie du constructeur.

## La construction ou l'extension d'un bâtiment:

une entreprise qui fait réaliser des travaux de bâtiment (construction nouvelle ou extension) est tenue de souscrire un contrat d'assurance dommages ouvrage. Celle-ci permet l'indemnisation rapide des dommages qui portent atteinte à la solidité du bâtiment ou le rendent impropre à sa destination. Le défaut d'assurance peut donner lieu à des sanctions pénales.

## Les garanties annexes:

Les garanties annexes: en complément des garanties incendie, explosion, attentat, dégât des eaux, des garanties annexes peuvent couvrir le remboursement des frais et pertes suivants:

- les frais de déplacement et de relogement, y compris le coût du garde-meubles et de la réinstallation, le loyer de réinstallation temporaire... ;
  - la perte d'usage, c'est-à-dire la valeur locative des locaux, non utilisés à cause du sinistre (garantie de la valeur annuelle des locaux occupés) ;
- la perte de loyers : le montant des loyers dont l'assuré, en qualité de propriétaire, peut être privé
- le remboursement des honoraires payés par l'assuré à l'expert qu'il a choisi ;
- les frais de démolition, de déblai et les frais occasionnés à la suite des mesures conservatoires imposées par décision administrative ;
- le remboursement de la cotisation de l'assurance dommages ouvrage en cas de travaux de construction ;
- les honoraires de décorateurs, de bureaux d'études, de contrôle technique et d'ingénierie ;
- les pertes indirectes : l'indemnité due pour le sinistre est augmentée d'un pourcentage de celle-ci (5 à 10 %, par exemple) ;
- l'assurance de la valeur vénale du Fond de commerce peut couvrir les conséquences financières des mêmes événements que l'assurance des pertes d'exploitation. Elle intervient différemment selon qu'il y a perte totale ou partielle du fonds ;
- le bris de glace, il peut être judicieux de vérifier si l'entreprise est bien en capacité financière de remplacer sa vitrine en cas de dégâts et de transmettre ce risque à son assureur dans le cas contraire ;
- l'assurance chômage perte d'emploi des dirigeants, chefs d'entreprise, mandataires sociaux, TNS et professions libérales. La majorité des dirigeants et chefs d'entreprises, des associés et des mandataires sociaux ne peuvent pas bénéficier des indemnités Pôle Emploi. Il est aujourd'hui possible de souscrire une assurance chômage perte d'emploi pour vous protéger d'une défaillance de votre entreprise ou d'une révocation de votre mandat social par le conseil d'administration.

# APRES LE SINISTRE

## Les pompiers

- Bien identifier le n° d'appel des pompiers
- contacter les pompiers pour faire une évaluation des risques et établir un plan d'attaque au feu ;
- établir un audit sécurité si l'activité le nécessite.

## Documents à fournir aux pompiers

- les coordonnées d'une ou plusieurs personnes à prévenir en cas de sinistre. Pour un commerce, donner aussi les coordonnées des commerces adjacents ;
- le plan des locaux en précisant : l'emplacement des locaux techniques, les stockages dangereux, les dispositifs de coupure de gaz et les points d'eau ;
- une photothèque des bâtiments, des machines, des différents locaux ;
- **le registre de sécurité.**

**Il s'agit du premier document saisi par les pompiers ou l'autorité administrative en cas d'incendie.**

Dans les établissements recevant du public un registre de sécurité incendie doit être tenu. Il comporte les renseignements indispensables à la bonne marche du service de sécurité, et en particulier :

- l'état du personnel chargé du service d'incendie ;
- les diverses consignes, générales et particulières, établies en cas d'incendie ;
- les dates des divers contrôles et vérifications ainsi que les observations auxquelles ceux-ci ont donné lieu ;
- les dates des travaux d'aménagement et de transformation.

## Les documents

### Rédiger et tenir régulièrement à jour le document unique

L'employeur est tenu, en vertu de l'obligation générale de sécurité qui lui incombe, d'évaluer les risques éventuels et de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés de son entreprise.

A cette fin, en application des articles L.2 4121-1 et R.1 4121-1 du Code du travail, il doit élaborer et tenir à jour un document unique d'évaluation des risques qui recense l'ensemble des risques pour la santé et la sécurité du personnel dans l'entreprise.

Exiger des organismes concernés les certificats de conformité (eau, gaz, extincteurs,...) :

- établir une liste de ces certificats de mise en conformité avec leur date d'échéance ;
- mettre en sécurité, dans un coffre-fort ou à l'extérieur de l'entreprise, les sauvegardes informatiques et les documents considérés comme importants (notamment toutes les factures stock et matériel à présenter pour évaluer les dégâts).

**Le chef d'entreprise peut aussi réaliser un audit sécurité si l'activité le nécessite.**

# GESTION D'UN SINISTRE

## Garder à l'esprit

- Veiller à sa sécurité et à celle de son personnel
- être prudent et prévoyant ;
- informer le personnel, indiquer précisément ce que doit faire chacun ;
- évacuer les lieux avant qu'il ne soit trop tard, ne pas attendre que les accès soient coupés ;
- montrer aux pompiers l'endroit à sécuriser en priorité
- montrer où se trouve le matériel inflammable ;
- donner les plans du bâtiment (le registre de sécurité de votre établissement sera saisi en cas d'incendie) ;
- prévenir l'assureur et effectuer par écrit la déclaration de sinistre.

## Sécuriser les lieux et les biens

Des pillages peuvent être constatés pour les sinistres collectifs de grande ampleur.

Contactez les services de police ou de gendarmerie afin de savoir si des moyens sont mis en place pour garantir la sécurité de la zone sinistrée.

Contactez votre assureur pour mettre en place une solution de gardiennage comprise dans vos garanties. Regroupez et sauvegardez tous les documents administratifs et comptables possibles, sécurisez le matériel informatique stratégique.

Avant de débarrasser les lieux sinistrés, il convient de vérifier avec votre assureur si vous pouvez déplacer des biens avant l'expertise. En tout état de cause, vous devez conserver tout ce qui a été endommagé pour faciliter le travail des experts. Faire appel avec l'accord de votre assureur, à une entreprise de nettoyage qualifiée.

## Constater les dégâts

### 1. Noter les dégâts et anomalies constatés

Fissures, déformation de portes ou de fenêtres, déformation des sols, machines, matériels, stocks endommagés, etc. Au-delà de ces dégâts, il faut être particulièrement vigilant aux dommages invisibles dont les conséquences se ressentiront à plus ou moins à long terme sur la santé des occupants, la fiabilité des machines, et la solidité des ouvrages.

### 2. Prendre des photos des dégâts (immeubles, meubles, matériel...)

Les prises de photographies pourront être réalisées par vos soins ou par le biais d'un huissier pour leur donner une force probante supérieure. Pensez à dater tous vos documents et à les étalonner en cas de besoin.

### 3. Faire établir un constat d'huissier des dommages subis

Les constats d'huissier, bien qu'onéreux, ont une force probante supérieure à de simples constatations réalisées par vos soins et pourraient se révéler déterminants pour certains dégâts ou nuisances importants que la collectivité risquerait de constater.

Réunir les factures qui correspondent aux dommages sur les biens (stocks, matériels).

### 4. Faire appel à un expert d'assuré

Pour faire l'évaluation d'un sinistre, votre assureur nomme un expert. Ce dernier recueille, pour le compte de l'assureur, les éléments d'appréciation technique indispensables à l'évaluation et au règlement des dommages.

Dans le cas d'un sinistre important, et lorsque votre contrat vous permet de financer ces prestations, il est conseillé de faire appel à un expert d'assuré. L'expert d'assuré intervient lors de l'évaluation d'un dommage afin d'optimiser le montant de la demande d'indemnisation auprès de la compagnie d'assurance au regard du contrat. Il défend donc les intérêts d'un assuré.

## Maintenir une activité commerciale

Si les dégâts n'ont pas occasionné une interdiction administrative d'utiliser le local, l'intervention d'un prestataire de nettoyage après le sinistre pourra vous permettre d'ouvrir plus rapidement votre entreprise. Si votre local est devenu impropre à l'exercice de votre activité pendant une durée trop importante, vous pouvez transférer votre activité dans un autre local temporaire. Le régime de déclaration d'une liquidation de stock est particulièrement approprié en cas de survenance d'un sinistre.

La liquidation de stock va vous permettre de :

- vendre à prix réduits avec annonce publicitaire pour vider rapidement votre magasin du stock existant afin de procéder plus rapidement aux travaux de remise en état ;
- solder à prix réduits le stock abîmé plus rapidement.

La garantie Pertes d'Exploitation prend généralement fin dès la reprise de l'activité l'entreprise (même partielle).

Si vous exercez temporairement dans un local non affecté à une activité commerciale (exemple d'une salle communale), vous devrez procéder à une demande d'autorisation de vente au débailage.

# GERER LE SINISTRE AVEC L'ASSUREUR

## La déclaration

Faire rapidement sa déclaration de sinistre à sa compagnie d'assurance par écrit en indiquant la date, la cause du sinistre et une première évaluation des dégâts en listant rapidement les parties touchées et leur importance. Suivant l'importance des dégâts ou la nature du sinistre, celle-ci nommera son expert qui procédera à une expertise. Il est important de préciser:

- la nature exacte de la demande ;
- le numéro du contrat d'assurance ;
- l'ensemble des références inscrites sur les lettres de la société d'assurances ;
- votre numéro de téléphone et les heures auxquelles il est possible de vous joindre.

## L'expertise

A partir de l'expertise et à la lecture du contrat, l'assureur propose une indemnisation.

L'expert d'assurance dresse le rapport d'expertise, et n'a d'obligation qu'envers la compagnie:

- il identifie les biens endommagés ;
- il détermine les circonstances du sinistre ;
- il décrit les dommages, les chiffres, évalue la vétusté des biens ;
- il préconise des mesures conservatoires le cas échéant ;
- il indique les modalités de remise en état (remplacement ou réparation des biens endommagés).

**L'expert d'assuré** : vous avez la possibilité de faire appel à un expert d'assuré (voir plus haut), autre que celui désigné par l'assureur, pour procéder à une contre-expertise. Pensez à vérifier la qualification et les références (privilégiez la proximité) avant toute signature d'un mandat à un expert d'assuré.

## Le chiffrage des travaux

L'assuré doit, dans la mesure du possible, remettre tous les justificatifs qui permettront d'évaluer le bien endommagé : factures d'achats, de réparations, d'entretien, bons de garantie, actes notariés, photos... L'assuré doit faire établir tous les devis de réparation et remise en état des biens. Il peut pour cela se faire aider par un maître d'œuvre. L'étape chiffrage des travaux est à la charge de l'assuré et ne doit pas être prise à la légère car elle sert de base pour la rédaction du rapport. Par ailleurs elle ne doit pas ralentir l'indemnisation.

## Le rapport d'expertise

La réglementation ne prévoit l'obligation de communiquer le rapport de l'expert qu'en cas de mise en jeu d'une assurance automobile ou dommages ouvrage. Pour les autres assurances de biens, il n'est pas imposé à l'assureur de remettre le rapport d'expertise. Néanmoins, certaines compagnies s'engagent à remettre le rapport aux assurés qui en font la demande.

## La lettre d'accord

Votre assureur, sur avis de l'expert, vous envoie une proposition d'indemnisation (la lettre d'accord) en fonction des devis que vous avez fournis à l'expert. Sans désaccord, le règlement intervient dans les délais mentionnés au contrat.

Dans certains cas, notamment lors de sinistres importants nécessitant des frais conséquents de remise en état avant reprise d'activité, vous pouvez solliciter des avances ou acomptes sur votre indemnité, afin de percevoir et d'engager des travaux avant que l'expertise soit terminée.

En cas de désaccord avec la proposition de l'assurance, vous pouvez faire appel à un expert d'assuré qui procédera à une expertise amiable contradictoire avec l'expert de l'assureur. Les frais engagés peuvent être pris en charge par l'assurance si cette prestation est comprise dans le contrat.

Attention, il convient de procéder à la nomination de l'expert d'assuré avant signature de la lettre d'accord

# GESTION FINANCIERE DES CREANCES

## Les services fiscaux

Un contact précoce avec votre centre des impôts et/ou la trésorerie générale des impôts vous permettra de leur exposer la situation que vous allez subir.

## L'URSSAF

Sur présentation d'un dossier financier, l'URSSAF peut vous accorder un échelonnement de vos règlements de cotisations. Cet échelonnement n'interrompra pas les majorations de retard. Cependant, une demande de remise des sanctions appliquées pourra être valablement déposée au terme de l'échéancier. L'Urssaf peut néanmoins refuser toute souplesse.

## Régime Social des Indépendants

Le régime social des indépendants propose trois solutions d'assistance aux commerces rencontrant des difficultés financières passagères :

- une demande d'échelonnement de paiement peut dans un premier temps être réalisée. Des majorations pour retard seront notifiées et vous pourrez à terme demander une remise de ces pénalités.
- une dispense de paiement peut être sollicitée auprès du RSI.
- pour les cas les plus sérieux, un accompagnement financier pourra être envisagé grâce au fonds social du RSI. Dans ce cas, un dossier spécifique devra être renseigné en collaboration avec un conseiller de la caisse de retraite.

## Vos créanciers privés

Une négociation avec vos partenaires privés ne sera pas superflue pour éviter toute action en recouvrement s'ils n'ont pas connaissance de votre situation. Le partenaire principal de l'entreprise à informer est votre banque, il est le premier témoin et la première solution à vos problèmes de trésorerie. Vous devez aussi prendre contact avec vos fournisseurs pour revoir vos commandes et obtenir des crédits exceptionnels. En cas de besoin de stock suite à la détérioration des marchandises

après le sinistre, vous pouvez solliciter auprès de vos fournisseurs un réassort de stock ou l'acquisition de stock déprécié de collection précédente pour achalander le magasin.

## Vos salariés

Suivant la baisse d'activité, une gestion de vos salariés doit être mise en place en planifiant des RTT, congés ou chômage partiel.

## Le déstockage ou vente en liquidation

Après un sinistre, vous avez la possibilité de procéder à une vente en liquidation, qui doit faire l'objet d'une déclaration administrative.

## L'activité partielle

Pour l'entreprise confrontée à une baisse d'activité, la mise en activité partielle est devenue l'unique dispositif d'aide. Ce dispositif s'applique dans le cadre :

- d'une fermeture temporaire de tout ou une partie de l'établissement ;
- de la réduction de l'horaire de travail en deçà de la durée légale de travail.

« Ne pas hésiter à contacter rapidement les services fiscaux »

# LEXIQUE

## Contrat

Le contrat d'assurance précise les conditions de l'assurance par :

- des dispositions générales, imprimées et communes à tous les assurés pour un type de contrat. Elles décrivent les garanties et indiquent les conditions de validité du contrat. Les descriptions des garanties sont parfois regroupées sous le titre "Conventions spéciales" ;
- des dispositions particulières (ou personnelles), qui adaptent le contrat à la situation et au choix de chaque assuré (durée de l'engagement, nom et adresse de l'assuré, garanties choisies...).

Les dispositions particulières prévalent toujours sur les dispositions générales. Par exemple, elles peuvent modifier un ou plusieurs articles des dispositions générales, à la demande de l'assuré ou de l'assureur.

## Cotisation

Somme payée par l'assuré en contrepartie des garanties accordées par l'assureur. Sur l'avis d'échéance figurent notamment :

- la cotisation nette : somme permettant de payer les sinistres et les frais de la société d'assurances;
- les accessoires : sommes correspondant à certains frais de gestion (établissement des avis d'échéance, par exemple). Si la société d'assurances établit un avenant pour modifier le contrat, elle peut percevoir des accessoires supplémentaires ;
- l'indice : l'avis d'échéance d'un contrat indexé comporte généralement le montant de l'indice ;
- les taxes.

## Domage

Une perte, une destruction, une atteinte corporelle, un manque à gagner. Dégâts causés à des immeubles, à des objets ou à des animaux.

## Expertise

### Avant sinistre :

estimation de la valeur des biens à garantir, telle que l'expertise préalable en assurance de bâtiments et matériels industriels ou pour les objets précieux.

### Après sinistre :

estimation du montant des dommages, éventuellement détermination des causes du sinistre.

## Franchise

Somme qui, dans le règlement d'un sinistre, reste à la charge de l'assuré. L'assuré dont le contrat comporte une franchise s'engage à conserver à sa charge une partie des dommages.

Les sociétés d'assurances appliquent souvent une franchise aux garanties "dommages". La garantie "catastrophes naturelles", légalement obligatoire, comporte toujours une franchise.

Les franchises sont interdites en assurance dommages ouvrage et en cas de catastrophes technologiques pour les biens mobiliers.

## Garantie tempête

La garantie tempête est systématiquement délivrée lorsqu'une garantie dommages aux biens est souscrite. Les dommages causés par des vents d'origine cyclonique (145 Km/h en moyenne sur 10 minutes ou 215 Km/h en rafales) relèvent de l'assurance des catastrophes naturelles.

## Indemnité

Somme versée pour réparer le préjudice subi par l'assuré ou la victime.

L'indemnité d'assurance correspond à la somme que l'assureur verse après un sinistre, conformément au contrat signé. Dans la majorité des cas, l'assuré ou le bénéficiaire de l'indemnité signe une quittance.

## Police

Preuve matérielle du contrat passé entre l'assureur et l'assuré. La police d'assurance matérialise l'accord des deux parties, l'assureur et l'assuré, signataires du contrat.

## Sinistre

Un événement (incendie, décès, ...) qui fait jouer les garanties du contrat : indemnité, capital ou rente.

Pour les assureurs de responsabilité civile, il n'y a sinistre que si la victime réclame un dédommagement au responsable assuré. Il faut déclarer un sinistre dans les cinq jours ouvrés (deux s'il s'agit d'un vol) à compter de la date du sinistre ou du jour où l'assuré en a eu connaissance.

Le sinistre est également perçu différemment selon l'assureur ou l'assuré. En effet, pour ce dernier, le sinistre est synonyme de problèmes, de dommages, des ennuis, des réclamations, mais il signifie aussi, perte de temps, un manque à gagner, une perte, une destruction...

Quant à l'assureur, un sinistre se définit par :

un fait dommageable garanti : un accident de voiture, un incendie, un dégât des eaux, un vol, un effondrement d'ouvrage, une catastrophe naturelle entraînant une inondation, bris de machine, défaut de sécurité d'un produit, pollution... ;

une réclamation : la mise en cause reçue par un assuré ou directement par son assureur, et émanant d'un lésé recherchant la responsabilité de l'assuré pour obtenir réparation du sinistre qu'il a subi.

## Valeur à neuf

Certains contrats indemnisent les biens en fonction de leur valeur à neuf. Dans ce cas, l'assureur les évalue au prix de leur remplacement pur et simple le jour du sinistre.

Si le bien n'est pas réparable, il est indemnisé sur la base d'une valeur égale à celle du remplacement au jour du sinistre, par des biens de performance égale, sans vétusté.

En échange de quoi, la prime d'assurance peut être plus chère. Une question à poser à l'assureur ou au courtier.

## Valeur reconstruction

Outre les meubles et les objets endommagés, le bâtiment lui-même peut être détérioré par un sinistre, voire entièrement détruit. Dans ce cas, il s'agit d'estimer:

le montant nécessaire à la reconstruction complète du logement, tel qu'il était avant sa destruction, un coefficient de vétusté, qui correspond à son usure entre la date de sa construction et celle de sa destruction.

Par exemple: avec une reconstruction à neuf estimée à 150.000€ et un coefficient de vétusté fixé à 30%, l'indemnisation s'évalue à: 150.000€ X 70%, soit 105.000€.

Soyez attentifs à certaines clauses. En effet, il peut y avoir des conditions à l'application de cette garantie, comme la reconstruction à l'identique absolu, ou la reconstruction du bien dans un certain laps de temps (par exemple deux ans).

## Valeur d'usage

La valeur d'usage d'un bien est la valeur d'un bien identique en neuf, déduction faite d'un certain coefficient de vétusté. Par exemple: votre contrat d'assurance stipule qu'un ordinateur portable perd 10% de sa valeur par an. On vous en vole un qui avait 3 ans.

Au moment du sinistre, la valeur de rachat d'un ordinateur similaire est de 500€. L'indemnisation est la suivante: 500€ X 70% = soit 350€.

# CARNET D'ADRESSES

## Comment nous joindre?

### Chambre Consulaire Interprofessionnelle de Saint-Martin

10, rue Jean Jacques Fayel – Concordia

97150 Saint-Martin

Tél: 0590 27 91 51

Fax: 0590 87 01 19

[www.ccism.com](http://www.ccism.com)

## Sur les réseaux sociaux:



**You Tube**

## Autres contacts:

### Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)

26 Bd Haussmann - 75311 PARIS Cedex 9

Tél : 01 42 47 90 00

### Police Territoriale: 17

### Gendarmerie Nationale - 17

### Pompiers - 18

### DIECCTE

20 rue de Galisbay

Tél : 0590 29 02 25

### Régime Social des Indépendants

[www.rsi.fr/contact](http://www.rsi.fr/contact)

3648 (prestations)

3698 (cotisations)

0809 400 095 (professions libérales)

Sources : Apce (Agence pour la Création d'Entreprise), Guide Sinistre en Entreprise de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Cherbourg Contentin et de la Chambre de Commerce du Sud-Manche, Guide Macif Sinistre, Guide Sinistre de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rouen et Guide Assurance, Guide Sinistre en Entreprise de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Rochelle.

**10, rue Jean-Jacques Fayel, Concordia**  
**97150 Saint-Martin**  
**[www.ccism.com](http://www.ccism.com)**