

# LA LETTRE DES ASSOCIATIONS

## VERSPIEREN INTERNATIONAL



Après plusieurs décennies d'expérience à l'international auprès de ses clients, Verspieren a décidé de créer son propre réseau: Verspieren International.

Opérant depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012 sous sa propre signature dans plus d'une centaine de pays, Verspieren maîtrise aujourd'hui toute la chaîne logistique du conseil et de la protection financière des activités de ses clients à l'étranger.

Pour ce faire, Verspieren International s'appuie sur ses propres équipes situées en France, sur ses filiales à l'étranger (Espagne, Portugal et Italie) et sur des courtiers partenaires, leaders sur leurs marchés, qui partagent ses valeurs entrepreneuriales, sa volonté d'indépendance et une forte implication dans le service aux clients. L'ensemble forme un réseau cohérent dans lequel le client est assuré d'un service de qualité quel que soit le pays où il opère.



## ÉDITO

### 2012: l'année de tous les dangers ?

A seuil de cette nouvelle année, tous les prophètes de malheur se sont donnés rendez-vous pour nous affoler et nous faire craindre le pire.

#### La peur: une arme marketing ?

Nous faire peur, c'est un bon moyen d'attirer notre attention pour certaines activités qui vivent grâce à la prétendue urgence de la communication.

La crise économique va s'amplifier !

La crise financière n'est pas finie !

Les agences de notation vont dégrader la note de la France !

L'Europe gère les urgences et ne trouve pas de solution durable !

Le gouvernement n'a pas de marge de manœuvre !

En attendant les élections présidentielles et législatives, rien ne sera fait !

Et pour finir ce catalogue: la fin du monde est prévue pour le 21 décembre 2012 (sans préciser l'heure exacte), selon le calendrier maya...

Nous sommes paralysés et effrayés, livrés à la «dictature» de l'information catastrophique.

«Les marchands de mauvaises nouvelles font leur beurre», comme le chantait Jacques Dutronc.

#### La peur: le début de la sagesse ?

Et si au contraire, nous résistons à cette avalanche pour nous poser les vraies questions fondamentales.

Qu'est-ce qui fait l'essentiel de notre vie ?

Quelles sont nos valeurs morales ?

Quelle est la place de l'homme dans le monde ?

Quelle est notre conception de nos rapports avec autrui ?

Comment vivons-nous notre vie professionnelle et notre vie privée ?

«Science sans conscience, n'est que ruine de l'âme» écrivait Rabelais.

Nous ne pouvons «avancer» sans respect éthique; nous avons besoin «d'âme» et non pas uniquement de matérialisme.

#### La peur: moteur pour l'analyse des risques ?

Au quotidien, la peur peut être un moyen de discerner les risques de nos organisations.

Quelles sont les activités qui doivent être protégées ?

Quels sont les biens à sauvegarder ?

Quelles sont les obligations légales et réglementaires à respecter ?

Quelles mesures pouvons-nous prendre pour limiter les risques ?

Notre programme d'assurance est-il adapté à ces enjeux ?

Votre courtier d'assurance «armé» de ses connaissances peut vous accompagner dans cette réflexion et vous aider à hiérarchiser vos besoins.

Sachons dépasser nos peurs et agir concrètement !

Éric Colleville

01 49 64 14 14

epcolleville@verspieren.com

# CHANGER D'INTERMÉDIAIRE : une décision parfois très difficile à prendre !



Dans notre profession de courtier et de conseil en assurances, nous côtoyons journalièrement des nouveaux prospects. Rencontrer un nouveau prospect est toujours une expérience intéressante, car nous savons qu'un jour il passera peut-être de l'état de prospect à celui de nouveau client.

## Quelles sont les diverses raisons qui peuvent inciter ou décider un prospect à devenir client ?

### Le tarif

Celui-ci est l'élément essentiellement déclencheur de cette prise de décision.

### Les garanties

En effet, lorsqu'un audit comparatif des contrats existants avec les projets que nous proposons, fait ressortir une meilleure couverture pour ces derniers, ceci sera dans certains cas, et nous précisons bien dans certains cas, le point positif qui orientera le prospect à devenir client.

### Le contact

L'assurance c'est aussi une affaire de sentiment humain. Un bon ou un très bon contact pèsera favorablement et donnera envie à un prospect de devenir client. Trop de nouveaux clients nous disent ne jamais avoir de contact avec leur intermédiaire.

## A contrario, pour quelles raisons un prospect refusera de devenir client ?

### La situation géographique

Ainsi, beaucoup de gens croient encore que proximité = garantie et service.

C'est loin d'être vrai à 100 %.

Comme nous l'écrivions précédemment dans cette Lettre en février 2011, « mieux vaut avoir un courtier à 400 kilomètres qui vous donne une grande qualité de service ainsi que des conditions tarifaires et des garanties correspondant à vos besoins et votre spécialité, qu'un courtier ou un agent situé à 300 mètres de chez vous, que vous ne voyez, ni n'entendez jamais et qui mettra 15 jours pour vous envoyer une attestation ».

### « L'amitié »

Un prospect est assuré depuis vingt ans chez le même intermédiaire, qui au fil des années est devenu un « ami », et en qui il a toute confiance.

Pour nous, en qualité de professionnel de l'assurance et du conseil, c'est indéniablement le cas le plus « difficile » à traiter. En effet, un prospect qui considère son intermédiaire de longue date comme un « ami », en qui il a une confiance aveugle, aura énormément de mal à admettre, après notre audit de ses contrats, et si tel est le cas, que nous puissions lui révéler que ses garanties sont insuffisantes, qu'il a des trous de garanties et que sa cotisation est 50 % supérieure à celle que nous lui proposons avec une meilleure couverture.

L'expérience démontre que, malheureusement, dans la majorité des cas, ce prospect ne bougera pas malgré nos mises en garde, et restera chez son « ami ».

L'amitié est une belle chose, mais il faut avant tout considérer la pérennité de votre organisation. Car, en cas de sinistre majeur, comme nous l'avons déjà trop souvent vécu, si le contrat de cet « ami » comporte une insuffisance, ou plus grave, un manque de garantie (perte d'exploitation par exemple), ce n'est certainement pas cet « ami » qui sortira son chéquier pour régler les milliers ou les millions d'euros manquant nécessaires pour vous éviter le dépôt de bilan.

Pour conclure, nous terminerons en constatant que les questions d'assurance au sein d'une organisation, sont très loin d'être des questions prioritaires.

Les prospects que nous rencontrons tout au long de l'année sont, neuf fois sur dix, dans une situation assurantielle inconfortable, avec souvent des garanties inadaptées à leurs activités ou avec des montants de garanties insuffisants.

Nous ne sommes pas devenus le premier courtier français indépendant (et le quatrième en France) par hasard. Notre professionnalisme et notre approche de spécialiste sont reconnus sur le marché.

C'est pourquoi, nous mettons nos moyens et nos compétences à votre disposition. Aussi, nous vous engageons à nous contacter afin de vérifier avec vous, si vous êtes « prospect », la teneur de vos contrats et ses failles éventuelles, pour vous permettre d'éviter l'irréparable.

Patrick Mauviel

01 49 64 11 41

pmauviel@verspieren.com

# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : un engagement et un défi pour Verspieren



Face à la crise écologique et sociale qui se manifeste aujourd'hui, le développement durable demande une réponse de tous les acteurs, dans tous les secteurs d'activité.

Dans ce contexte, nombre d'associations prennent désormais, ou cherchent à mieux prendre en compte l'environnement dans leurs décisions stratégiques et dans leur gestion.

Verspieren partage cette vision de l'environnement comme source de progrès et d'opportunités, dans une acception large du terme : santé, énergie, changement climatique, eau, biodiversité, pollution, déchets.

La loi Grenelle II (article 225) crée de nouvelles obligations pour le secteur marchand en termes de reporting et d'information dans le rapport annuel.

Il en découle de nouvelles responsabilités et de nouveaux risques.

Par ailleurs, l'obligation réglementaire de réaliser un bilan des émissions de gaz à effet de serre touchera un nombre important d'entreprises. Même si ces obligations ne concernent pas encore le secteur associatif, il est fort probable qu'elles seront étendues à ce secteur.

Nous sommes convaincus que, de même qu'aucun acteur ne peut se développer durablement dans un environnement dégradé, une bonne prise en compte de l'environnement est source de valeur pérenne pour les organisations.

## Un département dédié au développement durable

Le développement durable est un défi pour Verspieren, qui s'est donné un engagement réel en lien avec sa volonté d'innovation en termes de solutions d'assurance afin d'accompagner ses clients.

En effet, nous considérons que notre métier de courtier va au-delà du simple rôle d'intermédiaire de marché.

Il consiste aussi à détecter les changements économiques et à accompagner nos clients face aux nouveaux enjeux

qui sont les leurs et qui impliquent naturellement une exposition accrue à de nouveaux risques.

Dans cette optique, nous avons renforcé nos missions de veille et d'accompagnement client en créant un département dédié.

L'objectif du Département Développement Durable est de concevoir des solutions d'assurance innovantes, adaptées aux risques spécifiques du développement durable.

## La solution : « Batigreen, l'assurance des bâtiments durables »

Le secteur du bâtiment (électricité, chauffage et climatisation) représente, en France, la part principale (43%) de l'énergie consommée.

Aussi, dans la perspective des applications pratiques du développement durable, Verspieren a développé une assurance multirisque pour les propriétaires de bâtiments :

- construits selon la norme HQE (Haute Qualité Environnementale) ;
- anciens et souhaitant s'engager dans une reconstruction HQE après sinistre ;
- et/ou équipés d'installations d'énergies renouvelables.

Ainsi, nous proposons un contrat multirisque bâtiment inédit et innovant, répondant aux problématiques posées par le Grenelle de l'environnement, baptisé « Batigreen, l'assurance des bâtiments durables ».

Cette solution a été récompensée en septembre 2010 par les professionnels de l'assurance par le Trophée de l'assurance et le Trophée du courtage.

Le contrat Batigreen couvre :

- tous les bâtiments déjà ou prochainement engagés dans la problématique du développement durable avec une garantie de reconstruction en HQE ;
- les installations d'énergies renouvelables (éoliennes, cellules photovoltaïques, biomasse, géothermie...) généralement exclues des contrats d'assurance ;
- le remplacement des matériels électriques par du matériel de basse consommation de classe A.

Florent Chatelain

01 49 64 14 98

fchatelain@verspieren.com

## L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES CONSTRUCTIONS



La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées met au cœur de la société française les handicaps sous toutes leurs formes y compris de manière temporaire : handicaps moteurs, sensoriels, cognitifs, psychiques, les troubles de santé invalidants. Cette loi vise aussi les personnes de petites tailles, les personnes âgées, les femmes enceintes...

C'est la première fois qu'une loi envisage de rompre de façon systématique les barrières qui bloquent les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite dans leur environnement qu'il s'agisse des espaces publics, les voiries, les accès, les transports ou le cadre bâti (bâtiment...).

Les établissements recevant du public (ERP) existants devront s'adapter obligatoirement pour les parties ouvertes au public et permettre aux personnes handicapées d'accéder, de circuler librement sans entrave ou risque pour leur sécurité.

Dans ce cadre, l'ensemble du monde associatif se trouve aujourd'hui concerné pour les bâtiments comportant une partie ouverte au public (centre d'action social, bureaux de réception et d'accueil, école...). Les dispositions légales conduisent donc désormais à prendre en compte une obligation de mise en conformité aux règles constructives d'accessibilité aux personnes handicapées dans un bref délai.

Cette obligation porte particulièrement sur les circulations communes intérieures et extérieures, les emplacements de stationnement automobile, les conditions de fonctionnalité adaptée à l'intérieur des logements, les ascenseurs, les locaux collectifs et leurs équipements. Cette réglementation vise les constructions neuves avec l'exigence de règles impératives, mais également la mise en conformité et l'aménagement des constructions existantes pour les bâtiments publics comme pour ceux relevant du domaine privé.

La loi prévoit des dérogations possibles dans des cas très restrictifs (justification d'impossibilité technique ou contraintes liées à la préservation du patrimoine architectural), et après avis de conformité de la commission consultative de protection civile, de la sécurité et de l'accessibilité pour autant qu'elle soit obligatoirement accompagnée (pour les ERP remplissant une mission de service public) de mesures de substitution.

Cette adaptation des constructions s'accompagnera principalement de travaux sur les bâtiments nécessitant ou pas un permis de construire : mise en place d'une rampe, d'un ascenseur, élargissement des portes, sas des parkings, fermeture-ouverture automatisée des menuiseries...

Le coût estimé de ces travaux est considérable : 13 milliards d'euros pour les ERP publics et 12 milliards d'euros pour ceux du privé.

Dans certains cas, le maître d'ouvrage devra fournir une attestation de prise en compte des règles d'accessibilité établie par un contrôleur technique ou un architecte. En effet, la complexité technique des adaptations à entreprendre nécessitera de faire appel à un professionnel parfaitement au fait de la réglementation, d'autant que l'accessibilité peut parfois s'opposer à d'autres notions, confort ou sécurité notamment.

Le délai pour cette mise en accessibilité est fixé généralement au 1er janvier 2015. En cas de non-respect, les sanctions appliquées aux contrevenants peuvent être lourdes comme la fermeture de l'établissement, le remboursement des éventuelles subventions, une amende de 45 000 euros. Les sanctions peuvent être aggravées en cas de récidive.

**Attention, lorsqu'il s'agit du cadre bâti, il ne faut pas oublier que les travaux de mise en conformité nécessitent parfois que les propriétaires des bâtiments assurent en Dommages ouvrage (article L. 242-1 du Code des assurances), afin que les assureurs prennent en charge les travaux de réparation des dommages graves qui pourraient survenir après leur réception, telle que l'atteinte à la solidité ou l'impropriété à la destination.**

Ainsi, nous mettons à votre disposition un contrat complet et novateur «Multitravaux patrimoine» pour garantir tous vos travaux de rénovation.

Gilles Tual  
01 49 64 11 59  
gtual@verspieren.com

**La Lettre des associations est éditée par Verspieren**  
8, avenue du Stade-de-France  
93210 Saint-Denis  
Tél. : 01 49 64 10 64  
Fax : 01 49 64 13 45

ISSN : 1638-7376  
Dépôt légal : février 2011  
N° Orias : 07 001 542 - www.orias.fr

Directeur de la publication : Claude Delahaye  
Rédacteur en chef : Éric Colleville  
Comité de rédaction : Florent Chatelain,  
Éric Colleville, Patrick Mauviel et Gilles Tual  
Coordination : Marina Corso

 **VERSPIEREN**  
COURTIER EN ASSURANCES

Verspieren - SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 1000000€ - Siren N°321 502 049 - RCS Roubaix Tourcoing  
N° Orias : 07 001 542 - www.orias.fr  
Crédits photos : Thinkstock  
SH\_DASC\_ASSO\_lettre\_asso\_fev2012