



La lettre des Associations

Février 2011



Édito

Éric Colleville
Responsable du département
Associations

Le monde bouge et rien ne change.

Combien de fois avons-nous vérifié ce paradoxe ?

Le monde bouge, car la puissance économique du monde occidental bascule progressivement du côté de l'Asie. Rien ne change, car le futur reste toujours mystérieux. Et pourtant, nous vivons au présent d'espérance et de confiance.

Comment résoudre ce conflit ?

Votre courtier d'assurance n'a pas la prétention de trouver réponse à toutes les incertitudes, mais il peut vous conseiller, vous accompagner et faire évoluer vos contrats. Profitez de ses compétences et de sa connaissance du marché de l'assurance. Il rend des services auxquels vous pouvez faire appel. Il vous montre le chemin des bouleversements en cours (voir article *Batigreen, une gamme d'assurances des bâtiments durables*). Il est là pour vous écouter et vous aider à anticiper.

Alors, l'avenir est-il un peu moins sombre ?

Vivez rassurés.

La qualité de service

Du fait de nos contacts réguliers avec nos clients, nous constatons qu'outre leur attachement à la qualité des garanties et des tarifs présentés, ils accordent beaucoup d'importance à la qualité de service que leur courtier peut leur apporter.

En effet, la relation client/courtier ne se borne pas à un unique contact lors de la souscription du ou des contrats.

Le courtier a le devoir d'entretenir avec son client une relation de proximité et avoir le même comportement quelle que soit la distance qui le sépare de ses clients. Ceci revêt une **importance capitale** pour beaucoup de nos clients.

Quels sont les services attendus par les clients ?

- La réactivité.
- La disponibilité.
- L'attention.
- La courtoisie.
- La créativité.

Sachez que l'éloignement n'est pas une barrière à la souscription d'un contrat d'assurance, notamment grâce aux moyens informatiques et de communication d'aujourd'hui.

Par ailleurs, 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.

Une autre qualité tout aussi importante dont devrait faire preuve le courtier : savoir faire évoluer les contrats de son client. En effet, un client apprécie que son courtier fasse preuve d'initiative et décide d'effectuer une consultation du marché de l'assurance, afin de vérifier après une période comprise entre trois et cinq ans, que ses contrats sont toujours placés aux meilleures conditions.

En somme, un véritable partenariat devrait être institué entre le client et son courtier : il en découlera inmanquablement un excellent climat de confiance que le courtier fera perdurer, par une présence discrète mais palpable.

La qualité de service est un des atouts de Verspieren.



Nous sommes à votre disposition. Profitez-en !

Patrick Mauviel
01 49 64 11 41
pmauviel@verspieren.com



L'audit : un point important dans l'activité du courtier

Suis-je bien assuré ?

Mes activités et mes risques sont-ils en adéquation avec les garanties de mes contrats d'assurance ?

Ce sont les questions que vous pouvez vous poser, notamment dans un moment de doute par rapport à une circonstance particulière à laquelle vous êtes confrontée.



L'audit fait partie intégrante des missions qu'un courtier peut avoir à remplir après sollicitation d'un client (ou futur client).

Dans ce but, le courtier devra avoir une description complète des activités exercées afin de définir précisément les clauses, garanties et montants de garanties dont son client a besoin. Il procédera contrat par contrat à leur lecture et analysera si le contenu correspond aux nécessités et objectifs de son client.

Il notera tous les points de non concordance, d'insuffisance de garanties, de doublon de garanties, etc.

Il donnera des conseils dans l'optique d'améliorer la gestion des contrats.

En cas de non conformité d'un contrat par rapport à des obligations (légales ou réglementaires) ou des activités particulières, le courtier pourra suggérer la résiliation de la police et sa souscription auprès d'un autre assureur si l'assureur actuel n'a pas la capacité de mettre le contrat en conformité.

Enfin, le courtier donnera une évaluation du coût des contrats par rapport au coût moyen du marché.

Au travers de ces missions, des situations de nature à mettre en péril les activités exercées pourront parfois être mises en évidence.



N'hésitez pas à nous solliciter, nous sommes à votre disposition pour répondre à vos demandes.

Patrick Mauviel
01 49 64 11 41
pmauviel@verspieren.com

Batigreen, la gamme d'assurances des bâtiments durables

Verspieren répond aux attentes de ses clients inscrits dans une démarche écologique en proposant une assurance multirisque dédiée aux propriétaires de bâtiments construits en haute qualité environnementale (HQE) et à tous ceux qui voudraient, à l'occasion d'un sinistre, entrer dans cette démarche durable.

Face aux dispositions du Grenelle de l'environnement, les organisations vont devoir réduire fortement leur consommation en énergies fossiles.

Vous serez donc amenés, si ce n'est pas encore le cas, à équiper vos bâtiments d'installations d'énergies renouvelables. Ces bâtiments et ces installations constituent des risques nouveaux qui n'étaient pas, jusqu'à présent, couverts dans les contrats d'assurance dommages aux biens.

Batigreen, l'assurance des bâtiments durables, répond à ces absences de garantie et à ces nouvelles exigences :

- pour les propriétaires équipés HQE, Batigreen prend en compte les matériels tels que les panneaux photovoltaïques, les systèmes utilisant l'énergie biomasse ou les installations de géothermie, et les couvre en cas de sinistre ;
- pour les propriétaires non équipés HQE, Batigreen permet en cas de sinistre, l'indemnisation des bâtiments aux normes HQE et le remplacement du matériel électrique par du matériel de classe A.

Ce produit a été récompensé en 2010 par le Trophée de l'assurance et le Trophée du courtage.



Batigreen ne se limite pas à un contrat multirisque bâtiment. Batigreen est devenue toute une gamme d'assurances des bâtiments durables, constituée de 5 produits.

- **L'assurance multirisque bâtiments Batigreen** (décrite ci-dessus).
- **La garantie de performance énergétique constructeurs de maisons individuelles (GPE CMI)**, couvre le maître d'ouvrage et le constructeur pour les frais de mise aux normes afin de combler l'écart entre la performance énergétique réalisée et la performance énergétique attendue.
- **Bureau d'études thermiques (BET)**, garantit les bureaux d'études thermiques contre les conséquences de leur responsabilité civile professionnelle, notamment pour leurs obligations dans les calculs de résultat.

→ **Energ'Assur, la garantie des économies d'énergie**, garantit les conséquences pécuniaires des engagements pris par le chauffagiste à l'égard du maître d'ouvrage en matière de consommation d'énergie et compense le surcoût payé dans la facturation d'énergie résultant de l'insuffisance ou de l'absence d'économies réalisées.

→ **La garantie de performance énergétique Rénovation (GPE Rénovation)**, couvre les risques du fait des travaux de rénovation énergétique, notamment liés aux marges d'erreurs des études thermiques, à l'incertitude sur la fiabilité et à l'évolution des matériaux utilisés. Elle offre aux maîtres d'ouvrage une vraie sécurisation de leurs opérations de rénovation énergétique.

Avec ces 5 produits, vous bénéficiez de l'innovation Verspieren :

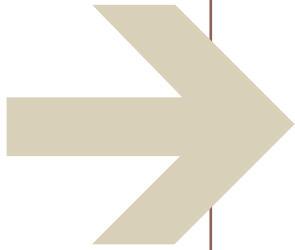
- pour le bâti existant avec **Batigreen** ;
- pour le bâti à rénover avec **GPE Rénovation et Energ'Assur** ;
- pour le bâti neuf avec **Batigreen, Energ'Assur et GPE CMI** ;
- pour tous les travaux comportant une étude thermique avec **BET**.

Le Grenelle est en marche !

Ne le laissez pas vous rejoindre par surprise !
Des solutions existent ! Prenez les devants !

Éric Colleville
01 49 64 14 14
epcolleville@verspieren.com





La responsabilité civile (suite): effet dans le temps

Notre précédent numéro d'octobre 2010 abordait la première partie de cet article, dédié à la garantie responsabilité civile, afin de vous permettre de mieux comprendre les subtilités de cette matière.

Lorsqu'un client nous interroge en nous demandant « Qu'est-ce que la garantie responsabilité civile ? », nous répondons toujours avant de développer :

« C'est la preuve de la faute »

La faute est la responsabilité de l'assuré. Elle peut être invoquée rétroactivement à la souscription du contrat ou subséquemment à la résiliation du contrat (pendant 5 ans).

En effet, à la souscription du contrat, l'assureur acceptera de reprendre « le passé inconnu », c'est-à-dire les faits générateurs dont l'assuré n'avait pas connaissance à la souscription du contrat.

De même, après la résiliation du contrat, et ce pendant cinq ans, l'assureur pourra couvrir les faits générateurs intervenus pendant la durée du contrat mais n'ayant pas donné lieu à une déclaration de sinistre.

Vous trouverez ces informations dans vos contrats de responsabilité civile au chapitre généralement dénommé « durée du contrat », où sont détaillées « la reprise du passé » et la « garantie subséquente ».

Dans notre prochain numéro de *La lettre des associations*, nous vous expliquerons la différence entre la « responsabilité civile exploitation », la « responsabilité civile professionnelle » et la « responsabilité civile après livraison ».

Nous restons bien entendu à votre écoute pour toute demande de renseignements.

Patrick Mauviel
01 49 64 11 41
pmauviel@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 :
Éric Colleville et Patrick Mauviel.
Coordination :
Marina Corso.