

LES ASSURANCES

Principes généraux

Vocabulaire, expertise et indemnisations des assurances

Formation Multiassistance / 30/03/2022

Strictly Confidential

• INDEMNISATIONS ET PRISES EN CHARGE

- Les options d'indemnisation
- Les prises en charge

01

L'assurance

L'Assurance permet à un individu, une association ou une entreprise de se **prémunir contre les conséquences économiques liées à la survenance d'un risque** (=événement aléatoire) particulier...

...En associant ces personnes à une **communauté (les assurés) qui cotise** pour pouvoir indemniser ceux qui subiraient des dommages matériels ou corporels en cas de réalisation du risque.

L'assurance est donc un **système de gestion des risques basé sur la notion de solidarité.**

On parle **d'assurance MRH (Multirisques Habitation)** pour désigner les assurances qui couvrent plusieurs risques (Vol, Bris de Glace, Dégât des Eaux, Tempête, etc.)

L'assurance peut indemniser l'assuré selon 4 procédures différentes en fonction du sinistre:

- **Avis sur pièce:** l'assuré fait établir un devis à une entreprise. La compagnie règlera une partie des travaux avant (règlement immédiat), puis le reste à la réception de la facture (règlement différé).
- **Expertise:** c'est l'expert qui détermine le montant de l'indemnisation.
- **Gré à gré:** l'assuré fera les travaux lui-même, la compagnie détermine le montant à régler à l'assuré (montant des fourniture et indemnité forfaitaire pour la main d'œuvre).
- **Réparation en nature:** La réparation est gérée par un service travaux (Multiassistance ou autre).

Comment l'assurance indemnise-t-elle les assurés?

Que prend en charge la compagnie d'assurance?

Quel que soit le mode d'indemnisation retenu, la compagnie prend en charge une réparation ou un remplacement **à l'identique**.

Par exemple, si à l'origine, la porte à changer est en PVC, l'assurance couvre une porte en PVC.

Si l'assuré veut un autre type de matériau qui est plus cher, il devra payer le supplément: c'est une **amélioration**.

Par exemple, si l'assuré a une porte simple en PVC mais veut mettre une porte blindée, la différence de prix sera à sa charge.

Les **reprises esthétiques** (reprise des supports non endommagés par le sinistre mais qui doivent être repris pour éviter une finition de travaux inesthétique) sont en principe prises en charge.

Par exemple, si un mur en papier peint a été endommagé et que ce papier peint n'existe plus, la repise esthétique sera changer le papier peint sur le reste des murs de la pièce.

Les **remises aux normes** (ou mise en conformité) à la réglementation en vigueur, ne sont pas prises en charge.

Par exemple, une installation électrique qui n'est pas conforme à la norme en vigueur.

La **franchise** et/ou **vétusté** (s'il y a) sera déduite du montant de l'indemnisation.

Exclusions générales



Les contrats MRH ne garantissent pas les dommages ou leurs aggravations :

- Intentionnellement causés ou provoqués par les assurés ou avec leur complicité ;
- Dus à un défaut d'entretien caractérisé incombant et connu de l'assuré ;
- Résultant d'un fait ou d'un évènement dont l'assuré avait connaissance lors de la souscription, et de nature de mettre en jeu la garantie du contrat.
- Occasionnés par l'humidité, la condensation, l'infiltration lente, ou un phénomène naturel ne relevant pas de la garantie « évènements climatiques », ni de la loi sur la loi sur les catastrophes naturelles ;
-

L'EXPERTISE

- Qui missionne l'expert?
- Quel est son rôle?

02

L'EXPERT

QUI LE MISSIONNE?

L'expert est missionné par la **compagnie d'assurance**.

Sauf cas exceptionnels (gestion intégrale, réclamation en contentieux),
Multiassistance ne missionne jamais d'expert.

L'expert est missionné par la **compagnie d'assurance**.

Il peut être missionné :

- **Avant Multiassistance** : Nous recevons un dossier de l'assurance avec l'information qu'un expert est déjà passé et qu'il a effectué un chiffrage que nous devons respecter pour effectuer les travaux.
- **En même temps que Multiassistance** : Nous recevons le dossier de l'assurance en même temps que l'expert. Nous effectuerons un chiffrage que nous lui enverrons pour validation.
- **Après Multiassistance** : Nous sommes passés sur place et l'assurance décide, suite à notre passage, de missionner un expert (montant des travaux élevé, plafond de convention dépassé, doute sur le sinistre, etc.). Notre devis est transmis à l'expert et nous attendons ses instructions.

L'EXPERT

SON ROLE

L'expert rend un **rapport d'expertise**.

Dans **son rapport d'expertise**, l'expert:

- Identifie les biens endommagés et détermine les circonstances du sinistre;
- Décrit les dommages, les chiffre, évalue la vétusté des biens;
- Préconise des mesures conservatoires le cas échéant;
- Indique les modalités de remise en état (remplacement ou réparation des biens endommagés)
- Confirme si le risque est conforme

**SI UN EXPERT EST MISSIONNE PAR LA
COMPAGNIE...**

**...NOUS DEVRONS FAIRE LES TRAVAUX SELON LE
RAPPORT D'EXPERT**

VOCABULAIRE

- Définition de l'assurance
- Lexique

03

DÉFINITIONS



ASSURE

Personne dont la vie, les actes ou les biens sont garantis par un contrat d'assurance. Synonyme de client.

CAPITAL ASSURE

Valeur attribuée par le titulaire d'un contrat d'assurance (l'assuré) aux biens couverts par la police d'assurance et dont le montant est le prix maximum que l'assureur est tenu de payer en cas de sinistre.

CONSTAT AMIABLE:

Un constat à l'amiable est un formulaire à remplir par les parties engagées dans ce sinistre (responsable et lésé). Il permet de rassembler tous les éléments descriptifs du sinistre : lieu, circonstances, cause du sinistre, nature des dommages, coordonnées des personnes impliquées et de leur assurance.

CONTENANT

C'est l'ensemble ou une partie du bâtiment assuré. Il comprend: l'ensemble des constructions principales et /ou accessoires, y compris les fondations et les installations fixes (eau, gaz, électricité, chauffage, climatisation et autres installations spécifiques au bâtiment en tant que tel). En font aussi partie les faux plafonds, les papiers peints, la peinture, les menuiseries et les revêtements de sol, murs ou plafonds, ainsi que les stores, les clôtures et les murs de fermeture, qu'ils soient ou non indépendants du bâtiment.

DÉFINITIONS



CONTENU

Éléments du patrimoine qui sont mobiles, c'est-à-dire qui ne sont pas attachés à la structure d'un bâtiment, comme les meubles, les téléviseurs, les vêtements et autres biens familiaux. Les personnes et les animaux domestiques vivant dans le logement assuré font également partie du contenu.

COUVERTURE

Obligation principale de l'assureur, selon le contrat d'assurance, de prendre en charge, dans la limite de la somme assurée, les conséquences économiques découlant d'un sinistre. Synonyme de garantie.

DECHEANCE

Perte de droit à indemnité, en général quand l'assuré a trop tardé à déclarer son sinistre. Il s'agit d'une sanction suite à un manquement.

DÉFINITIONS

DOMMAGES

Il peut s'agir d'une perte, une destruction, une atteinte corporelle, un manque à gagner.

On distingue:

- **Dommages matériels:** dégâts causés à des immeubles, à des objets ou à des animaux.
- **Dommages immatériels:** les conséquences de la perte ou de la destruction de l'objet, la privation de jouissance ou la perte d'un droit.
- **Dommages corporels/personnels:** Atteintes corporelles à la suite d'un accident et leurs conséquences : frais médicaux , gains perdus pendant l'incapacité temporaire partielle ou totale de travail.
- **Dommages à des tiers:** dommages matériels ou personnels causés à des tierces personnes. C'est ce qu'on appelle la « responsabilité civile ».
- **Dommages directs:** sont ceux directement causés par le sinistre ; par exemple, les murs du domicile ont noirci en conséquence de la fumée provoquée par un incendie provenant de la cuisine.
- **Dommages indirects :** ceux qui sont une conséquence indirecte du sinistre. Dans notre exemple d'incendie, il s'agirait des dommages causés par l'eau utilisée par les pompiers pour éteindre l'incendie.

DÉFINITIONS

EXCLUSION

Ce qui n'est pas garanti par le contrat d'assurance. Tous les contrats comportent des exclusions; par exemple, en assurance dégât des eaux, les dommages dus à l'humidité ou à la condensation.

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.
- Dans certains cas, il est possible d'exercer un recours auprès du responsable des dégâts et de récupérer le montant de la franchise.

GARANTIE

Eventail de risques que les compagnies proposent à leurs clients (par exemple, garantie Dégâts des Eaux, garantie Vol, garantie Bris de Glace, etc.)

INDEMNITE:

- Somme versée pour réparer le préjudice subi par l'assuré ou par la victime.
- Indemnité d'assurance: Somme que l'assureur verse après un sinistre, conformément au contrat signé.

DÉFINITIONS

POLICE D'ASSURANCE

C'est le contrat signé entre la compagnie d'assurance et l'assuré. Elle établit :

- Les **conditions générales** (ensemble des principes de base qui régissent tous les contrats d'assurance dans la même branche ou modalité), elles ont majoritairement pour origine les textes contenus dans le **Code des Assurances**



- Les **conditions particulières** (aspects spécifiques du risque individuel assuré comme le nom de l'assuré, le montant de la prime, le capital assuré, etc.)
- Et les **conditions spéciales** (franchise, suppression de certaines exclusions ou inclusion de nouvelles, etc.)

PRIME

C'est le prix de l'assurance souscrite, qui a été fixé en tenant compte de la police souscrite (garanties, couvertures et exclusions) et du risque déclaré par l'assuré.

DÉFINITIONS

RECOURS:

Réclamation d'une victime auprès du responsable de son préjudice. Dans le cadre d'un sinistre habitation, il s'agit de la réclamation de la compagnie d'assurance du lésé contre la compagnie d'assurance du responsable, pour que celle-ci prenne à sa charge le coût de la réparation du sinistre occasionné.

Par exemple, une camionnette enfonce le portail de l'assuré car son conducteur avait oublié de mettre le frein à main. La compagnie qui assure le portail fera un recours contre l'assurance du conducteur de la camionnette.

RISQUE

Possible survenue fortuite d'un événement qui produit un besoin économique et qui est prévue et garanti dans la police. Ainsi, par exemple, grâce au contrat habitation, nous pouvons garantir le risque de subir un incendie et les dommages économiques que cela pourrait nous causer.

REGLE PROPORTIONNELLE DE PRIME (RPP)

Résultat d'une déclaration erronée du bien assuré (par exemple, l'assuré a fait réaliser une extension de sa maison (ajout d'une pièce, d'une véranda, etc.) et ne l'a pas déclaré). La valeur de l'indemnisation est réduite selon la formule suivante : $\text{Dommage} \times (\text{valeur déclarée} / \text{valeur assurée})$

DÉFINITIONS



SINISTRE

Synonyme d'accident. C'est la manifestation spécifique du risque assuré, qui produit des dommages garantis dans la police jusqu'à un certain montant.

TIERS:

Toute personne non engagée par le contrat (par exemple tiers responsable qui a jeté un caillou dans la vitre).

VALEUR A NEUF

Pour le bâtiment : valeur de reconstruction au prix du neuf, le jour du sinistre.

VALEUR D'USAGE

Pour le bâtiment : valeur de reconstruction à neuf, vétusté déduite.

VETUSTE:

Conséquences de l'ancienneté, de l'usure ou du mauvais entretien d'un bâtiment ou d'un objet. La vétusté d'un bâtiment est appréciée par un expert.