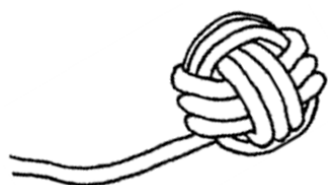


La Touline



Lettre d'information du cabinet STAFF Courtage
Octobre 2018
Numéro 10

Sommaire

STAFF au Carrefour International du Bois 2018	2
Débat public. Biomasse et avenir de la centrale de Cordemais	3
Revue de jurisprudence	5
STAFF et les conflits d'intérêts	6
Assurance nouveaux véhicules Les Engins de Déplacement Personnel	6
La directive sur la distribution d'assurances et le courtage d'assurances	7
Conditions Générales de Courtage d'Assurances	9

L'Edito François Faure

Un été chargé

Bonjour à tous,

Depuis notre précédente Touline, nous avons eu un programme bien rempli.

30 Mai - 1er Juin : **Carrefour International du Bois** à Nantes



21 Juin : Participation au **débat public sur l'Ecosystème Biomasse** à Cordemais et intervention sur le volet Assurance des installations de méthanisation.

De nouveaux succès ont été remportés par Johan DALBAN en **Appels d'Offres** :

10 Juillet : TRC DO du Centre Aquatique de CHALLANS (Coût de Construction 17.000.000 €) en partenariat avec HELVETIA
31 Juillet : DO du Collège André TIRAQUEAU de FONTENAY LE COMTE (Coût de Construction 16.000.000 €) en partenariat avec AXA

31 Août : importante **évolution de carrière pour Estelle THORIGNY** qui, après 4 ans au sein de STAFF Courtage en qualité de Chargée de Clientèle dédiée à CARDINAL Edifice, a rejoint le Service Juridique du Groupe NGE (BTP). Nous sommes honorés par ce choix de NGE qui consacre la compétence d'Estelle et valide ainsi notre politique consistant à favoriser le développement des talents de nos collaborateurs au service de nos clients.

3 Septembre : **Arrivée d'Elsa CAN**, Master II en Droit des Assurances, que nous avons embauchée après l'avoir accueillie pour son stage au cours duquel elle a planché sur le thème des **impacts de la Directive sur la Distribution d'Assurances** (D.D.A.) concernant l'activité de courtier d'assurances et nous a aidé à nous mettre en conformité avec cette réglementation.

Depuis, nous nous sommes dotés de « **Conditions Générales de Courtage** » conformes que nous adaptons à chaque Client par des « Conventions de Courtage » personnalisées. Nous avons également réfléchi au risque de Conflit d'Intérêts entre deux Clients, risque que nous proposons de traiter en toute clarté.

Comme vous le voyez nous sommes totalement mobilisés au service de nos clients et engagés dans des partenariats solides avec les compagnies

Bonne lecture !

STAFF au Carrefour International du Bois 2018

Du 30 mai au 1er juin dernier, STAFF Courtage était, comme depuis plusieurs années, au Carrefour International du Bois 2018 de Nantes. Sur notre stand, nous avons eu le plaisir d'accueillir de nombreux clients, partenaires et amis.

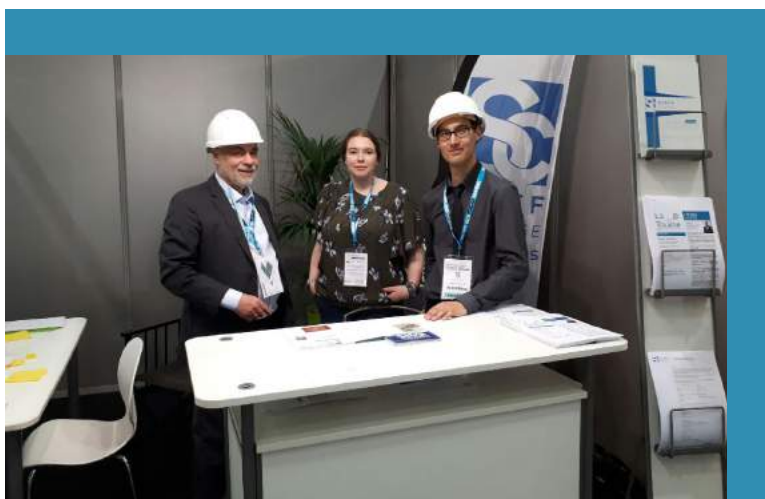


Elsa CAN,
Astrid FLAMENT (stagiaire ESB)
Alain BUREAU
Marie-Laurence FAURE

Elsa CAN
Alain BUREAU
François FAURE
Marie-Laurence FAURE



François FAURE
Astrid FLAMENT
Johan DALBAN



Débat public. Biomasse et avenir de la centrale de Cordemais

Des discussions riches entre experts

Le 21 juin dernier, François FAURE était invité par Anne-France BRUNET, députée de Loire-Atlantique à une table-ronde portant sur l'avenir de la centrale de Cordemais, située entre Nantes et Saint-Nazaire.

Cette table ronde, à laquelle était notamment conviée Barbara POMPILI, présidente de la commission développement durable à l'Assemblée nationale, a été un moment riche en échanges aussi francs que constructifs.

Les intervenants avaient tous à cœur de mettre leur expertise au service de l'avancée des débats avec un but : étudier la faisabilité d'une transition vers une alimentation à la biomasse de la centrale de Cordemais.

Vous trouverez ci-dessous le texte de l'intervention de François FAURE.

Intervention de François Faure

Bonjour à tous et à toutes,

Actuellement Gérant du Cabinet de Courtage d'Assurances « STAFF Courtage » basé à Nantes, mon parcours a toujours été orienté vers les assurances destinées au secteur de la construction, de l'énergie et de la filière bois. Pour le secteur de l'énergie, j'ai particulièrement traité les problématiques des installateurs et exploitants, notamment de chaufferies et cogénérations.

Dans la filière bois, je conseille les entreprises à tous les stades de la transformation et de la pose... De la scierie, jusqu'aux menuiseries. Depuis quelques années, je me suis intéressé à la mise en place de solutions d'assurance adaptées pour les nouvelles énergies et en particulier la méthanisation.

Mon intervention portera sur l'importance du maillon (crucial mais parfois « faible ») que constitue l'assurance pour permettre le développement serein des productions d'énergies nouvelles et en particulier par la voie de la méthanisation.

Face aux interrogations - nombreuses - des assureurs sur les risques de ce process, j'insisterai sur l'importance de développer une démarche de « filière » pour :

- **Bien identifier la problématique** : Cartographie des risques et des assurances... de la source, jusqu'à la fourniture (chaleur, électricité, gaz) en passant par la construction et l'exploitation des unités de production... Sans oublier les pertes d'exploitation
- **Bien présenter les risques**, mais aussi la maîtrise du process et les moyens de prévention, aux Assureurs : Pédagogie
- **Bien négocier les Garanties** : Cahier des charges
- **Fournir à la filière des solutions adaptées** aux différents opérateurs : Mémo

S'agissant de financement, l'assureur est un maillon crucial mais parfois faible pour sécuriser des investissements de plus en plus lourds portant sur des technologies encore jeunes que sont les énergies nouvelles et en particulier la méthanisation.

Avec des acteurs et des structures également jeunes, en dehors des Majors.

En qualité de courtier d'assurances, je me suis depuis longtemps particulièrement intéressé aux problématiques d'assurances liées à certain mode de production d'énergie, et initialement notamment aux unités de cogénération (Fuel ou Gaz) produisant à la fois de la chaleur pour un parc immobilier et de l'électricité rachetée par EDF.

Puis, avec le développement de la filière bois, j'ai également travaillé sur des chaufferies bois avec les spécificités liées à ce process, notamment la qualité du combustible.

Plus récemment, c'est vers la technologie de la méthanisation que je me suis tourné et plus particulièrement la production de gaz pour injection dans le réseau.

Solution qui ouvre de nouvelles perspectives par rapport à la simple alimentation d'une chaudière pour production de chaleur et d'électricité.

J'ai ainsi pris connaissance des spécificités et complexités de cette technologie et également des différentes ressources utilisables pour la méthanisation : filière agricole (élevages) et/ou filière bois...

J'ai aussi mesuré la diversité des process parfois encore au stade de la recherche développement ou du prototype.

Débat public
Programmation Pluriannuelle de l'Énergie

Organisé par Anne-France Brunet, députée de Loire-Atlantique

21 juin 2018
Hippodrome de Cordemais
Espace Jean Doucet

Inscription :

ÉCOSYSTÈME BIOMASSE

Des énergies vertes innovantes

- Bois Energie
- Méthanisation
- Financement

Accueil 17h30
Tables rondes
Collation 20h

Avec la participation de **Barbara Pompili**
Présidente de la Commission Développement Durable de l'Assemblée Nationale

L'innovation au service de toutes et tous, pour nos territoires.

www.annefrancebrunet.fr - 02 28 06 89 01

Comme, c'est souvent le cas en matière d'assurances, j'ai été consulté « au cas par cas » et « en aval » des projets... Pour ne pas dire « au dernier moment », quand tout est bouclé et que les banquiers appellent la nécessité de disposer d'assurances pour couvrir les responsabilités, l'investissement et les risques de pertes financières.

Cette approche tardive - mais usuelle - n'est jamais bonne. Pour pouvoir apporter des bonnes réponses ou tout simplement des réponses, les assureurs doivent être consultés le plus en amont possible.

Car, sur ce type de sujet, les assureurs veulent pouvoir participer à l'analyse des risques propres à chaque process et influencer sur la prévention.

Cette Analyse des Risques va dépendre :

- Du type de ressource,
- Des process et matériels,
- Des entreprises les mettant en œuvre,
- De l'environnement industriel (expérience, moyens)...

Ces interrogations s'expliquent par le fait que dans le domaine des énergies nouvelles, la technologie - bien que fiable - reste encore au stade - si ce n'est expérimental - du moins de la nouveauté..

Or sachez que les compagnies d'assurance se méfient de tout ce qui est expérimental. Les termes maquette, prototype, expérimentation, test... sont à éviter.

D'autant plus que l'activité méthanisation additionne les phases pouvant présenter des risques :

- La Production de Méthane
- La Compression
- Le Stockage
- Le Transport
- Le Traitement
- L'Injection ou la Combustion
- La Maintenance





En face de ces phases, l'Assureur va Penser « Risques »

- Solidité du Génie Civil
- Atteintes à l'Environnement
- Bris de Machine
- Incendie, Explosion
- Pertes d'Exploitation
- Responsabilité Civile

L'Assureur va donc regarder si et comment les moyens de prévention ont été prévus...

En cas d'insuffisance, les assureurs peuvent se détourner et refuser d'assurer.

Pour ma part, je préconise - pour bien maîtriser l'analyse de la couverture de ces risques de les traiter dans un esprit de filière...

Du début : collecte, stockage et méthanisation
A la fin : injection dans le réseau ou la chaudière

Le Terme Filière pouvant également s'entendre par rapport à une Zone Géographique.

Pour chaque Situation particulière, je préconise :

Une **cartographie des risques** propres à la Filière

Un **cahier des charges pédagogique** destiné aux acteurs de la filière et définissant des critères à respecter (normes, prévention)

Un **dossier type** de présentation destiné aux Assureurs

En vue d'aboutir à un Accord Cadre contenant les différentes Assurances à prévoir :

- Responsabilité Civile
- TRC
- Décennale
- Pollution
- Transport
- Bris de Machine
- Multirisque Industrielle
- Pertes d'Exploitation
- Pertes Financières

Cet accord cadre étant accompagné d'un **mémo pratique**.

Bien évidemment, l'idéal est d'entamer cette démarche dès le départ avec des assureurs - ils ne sont pas nombreux - ouverts pour étudier ce type de sujet.

Pour ma part, je privilégie les compagnies d'assurance sensibilisées à la couverture de ce type de risque et acceptant de s'inscrire dans une perspective de partenariat.

Dans la mesure où je me positionne comme consultant ou courtier d'assurances d'une filière... Tout en cherchant à dialoguer avec les fournisseurs et prestataires, fabricants et entreprises, je veille également à bien sécuriser mes clients et donc les membres de la filière en examinant attentivement non seulement les caractéristiques techniques des matériels mais aussi les clauses de Responsabilités et Assurances des contrats proposés ainsi que les Garanties Contractuelles proposées avec une attention particulière pour les Attestations d'Assurance. Car nous traversons une époque délicate en matière de pérennité de certains assureurs.

Mais je suis également soucieux de répondre aux entreprises et fabricants, installateurs et concepteurs qui peuvent également se heurter à des difficultés ou incompréhensions d'assureurs méconnaissant ce type d'activité.

Je conclurai en rappelant mon souhait que, pour ce genre de projet aussi complexe que novateur, il est nécessaire que l'Assurance devienne plus un accompagnement qu'une contrainte ou un obstacle.

ÉCOSYSTÈME BIOMASSE
Des énergies vertes innovantes

Débat public
Programmation Pluriannuelle de l'Énergie

21 juin 2018 - 17h30

Ouverture des débats



- Anne-France Brunet, Députée de Loire-Atlantique
- Rémy Nicoleau, Président de la communauté de communes Estuaire et Sillon, Maire de Saint-Etienne-de-Montluc
- Conférence Nationale du Débat Public*

Retour d'expérience projet EcoCombust Michel Magnan, délégué régional EDF

Tables rondes

Modération : Lydie Delattre (consultante management/formation) et Hervé Denis (Nass & Wind)

Avenir de la combustion de biomasse



- Mathieu Havard, Plateforme Bois-Energie-Maine-Atlantique de Nozay
- Hervé Chauvin, LMK Energy
- Anne-Claire Beucher, Fédération Prof des Entreprises du Recyclage (FEDEREC)
- Lionel Olivier, Directeur de la centrale de Cordemais
- Pascal Freneau, Port de Nantes/Saint-Nazaire

Production et utilisation de gaz issu de biomasse



- Marc Lemercier, Entreprise LIGER
- Florence Lievyn, Association Coénove
- Amaury Mazon, GRT Gaz

Le financement au service des projets biomasse



- Pr Bertrand Marchais, Ecole Supérieure de Commerce Audencia Nantes.
- Yann Guézel, Banque Populaire
- François Faure, Staff Courtage
- Syndicat Départemental d'Énergie de Loire-Atlantique*
- Banque Publique d'Investissement*

Cloture des débats



Barbara Pompili, Présidente de la Commission Développement Durable de l'Assemblée Nationale, ancienne Secrétaire d'État à la biodiversité

L'innovation au service de toutes et tous, pour nos territoires.
www.annefrancebrunet.fr - 02 28 06 89 01

Revue de jurisprudence

Par Alain Bureau

Modalités du règlement Dommage Ouvrage

Le principe de l'affectation aux travaux de réparation des indemnités versées par l'assureur Dommage Ouvrage est désormais acquis ; cependant cela ne peut aller jusqu'à faire de cette exécution des travaux un préalable au règlement.

C'est ce qu'a rappelé le Conseil d'état dans un arrêt du 26 mars 2018 - CE 26 mars 2018 n° 40509 : la Haute Juridiction est venue rappeler que l'assureur ne peut exiger de son assuré, que celui-ci exécute, avant le versement de l'indemnité, la réalisation des travaux de réparation des désordres couverts par la garantie décennale.



40 ans après la loi Spinetta, toujours des précisions

Qui est constructeur ?

Cassation 3ème Civ 24 mai 2018. N° 17-17.261 : La DDE chargée d'une mission de maîtrise d'œuvre correspondant à l'**assistance aux marchés** de travaux «AMT» est un constructeur tenu de la responsabilité décennale.

La notion d'ouvrage

Pour déterminer si la garantie décennale a vocation à être mobilisée, il convient avant tout de savoir si les travaux en question constituent un ouvrage. En présence d'une **rénovation lourde** : les désordres l'affectant peuvent mettre en jeu la responsabilité décennale du constructeur (3ème Civ, 21 juin 2018, n° 17-19762). Cet arrêt est une nouvelle illustration de la **mobilisation de la garantie décennale pour des travaux sur existants**, par l'application du critère de l'ampleur technique des travaux, qui constituaient en l'espèce une rénovation lourde. La Cour de Cassation avait déjà eu l'occasion de juger s'agissant de l'aménagement de combles, que si les travaux consistaient en une transformation de l'ouvrage existant, alors ils étaient assimilables à la construction d'un ouvrage et étaient ainsi couverts par la garantie décennale. (arrêt du 26 octobre 2017, n°16-15665 déjà cité dans la Touline n°9 de mai 2018).

Dans de telles conditions, non seulement les intervenants sont soumis à la responsabilité décennale ainsi que le maître d'ouvrage qui devient constructeur au sens des garanties légales (voir art. 1792 et 1792.1 du code civil).

L'existence d'un contrat

Travaux sans facture : sans preuve d'un contrat, pas d'indemnisation.

La Cour de cassation a rappelé que la présomption de responsabilité instaurée à l'article 1792 du **Code Civil** ne dispensait pas le maître d'ouvrage d'**apporter la preuve de l'existence d'un contrat entre lui-même et l'entreprise incriminée** (3ème Civ, 29 mars 2018, n° 17-14194).

Les magistrats ont considéré que **les documents produits ne pouvaient pas être considérés comme une facture**, relevant également que **les maîtres d'ouvrage n'apportaient pas la preuve du paiement** à l'artisan des travaux. La Cour d'Appel a déduit de ces travaux sans facture que **l'existence d'un contrat d'entreprise entre l'artisan et le couple n'était pas démontrée**. Dès lors, les maîtres d'ouvrage ne pouvaient pas obtenir la condamnation de l'artisan et de son assureur au titre de la garantie décennale.

La Cour de Cassation a approuvé la Cour d'Appel, et a rejeté le recours.

Si des travaux sans facture peuvent présenter un intérêt financier immédiat, les maîtres d'ouvrage devraient ainsi garder à l'esprit que ce mode de construction les prive de tout recours ultérieur en cas de sinistre (sans oublier le risque pénal).

La qualification des contrats de construction est déterminante

Activité de maîtrise d'œuvre et construction de maisons individuelles ; la vigilance s'impose.

Un contrat de maîtrise d'œuvre peut être requalifié de contrat de construction de maison individuelle et ainsi être déclaré nul. -3ème Civ, 3 mai 2018, n° 17-15067-

Le maître d'œuvre avait choisi les entreprises et fait établir les devis sans proposer au maître d'ouvrage plusieurs devis par lot, ce dernier ayant donné son accord sur un prix global et définitif.

La Cour avait également retenu que la société avait assuré la maîtrise et la direction de toute l'opération et **s'était chargée de l'intégralité de la construction.**

La Cour de Cassation confirme la requalification du contrat de maîtrise d'œuvre en contrat de construction de maison individuelle.

Outre les dommages et intérêts et le risque de devoir démolir, le maître d'œuvre est exposé à une non garantie de la part de son assureur, l'activité de constructeur de maisons individuelles ne correspondant pas à l'activité de maîtrise d'œuvre déclarée...

Sans oublier que le dirigeant de la société de maîtrise d'œuvre peut voir sa responsabilité engagée ainsi qu'il ressort de l'arrêt de la [Cour de cassation, 3ème chambre civile, 7 juin 2018, pourvoi n° 16-27680](#).

Un couple avait confié à une société la construction d'une maison. Constatant de nombreuses malfaçons, il avait agi contre la société et son dirigeant en requalification de la convention en contrat de construction de maison individuelle (CCMI), en annulation de celui-ci et en indemnisation des préjudices subis notamment du fait de défaut de souscription d'une assurance de responsabilité décennale.

Les juges avaient alors considéré que la responsabilité personnelle du dirigeant ne pouvait être engagée. Arrêt cassé, les hauts magistrats estimant que justement, sa responsabilité personnelle aurait dû être engagée. Dans un cas comme cela, ce n'est pas le dirigeant de la société en tant que personne morale qui est susceptible de poursuites judiciaires, mais bien une personne physique.

Le gérant architecte qui ne conclut pas un contrat de construction de maison individuelle (CCMI) et ne souscrit pas une assurance de responsabilité décennale commet une faute séparable de ses fonctions qui engage sa responsabilité personnelle. **Tel est le principe énoncé par cet arrêt qui est dans le droit fil de la jurisprudence récente relative au défaut d'assurance – voit Touline 4ème trimestre 2016.**

L'interruption de la prescription, des décisions qui doivent susciter des précautions de la part des acteurs de la construction

Quand l'assureur a la double qualité d'assureur DO et assureur de responsabilité du constructeur :

Est irrecevable l'action entreprise à l'encontre d'un assureur de responsabilité décennale lorsque ce dernier n'a été assigné qu'en qualité d'assureur dommages-ouvrage. (3ème Civ, 29 mars 2018, n° 17-15042).

En l'espèce, les maîtres d'ouvrage n'ont pas pu obtenir l'indemnisation des dommages qui excédaient le montant de garantie Dommage Ouvrage – chantier antérieur aux nouvelles clauses type qui prévoient que la garantie est égale au montant des réparations pour les ouvrages d'habitation.

La double qualité d'un assureur, qui peut être à la fois assureur dommages-ouvrage et assureur RCD d'une même entreprise, constitue ainsi un **piège procédural** qui est sanctionné d'une façon constante par la jurisprudence.

Les limites de l'effet interruptif de l'assureur DO

Cass 3ème Civ, 24 mai 2018, n° 17-14644.

L'assignation délivrée par l'assureur dommages-ouvrage ne profite pas au maître de l'ouvrage. La relativité de l'effet interruptif a ainsi été récemment rappelé par la Cour de Cassation **en ce qu'il n'interrupt la prescription qu'à l'égard de son destinataire et au profit de son auteur.**

En l'occurrence, quand bien même l'assureur DO avait assigné un constructeur dans le délai de garantie, Le maître de l'ouvrage ne l'ayant assigné qu'au-delà des 10 ans, il était forcé pour agir à l'encontre de cette société, tant sur le fondement de l'article 1792 du Code Civil qu'au titre de l'article 1147 du Code Civil relatif à la responsabilité contractuelle de droit commun.



A défaut d'être certains et définitifs, des principes connus trouvent confirmation

Les dommages futurs

Un arrêt de la **Cour d'appel de Colmar rendu le 25 janvier 2018** illustre bien le principe selon lequel les dommages peuvent relever de la responsabilité décennale dès lors qu'est acquise la certitude qu'ils atteindront un caractère de gravité décennale avant l'expiration du délai de 10 ans

En l'espèce, l'apparition des désordres neuf à dix mois après l'achèvement des travaux, et leur importance une année seulement après leur apparition, alors que l'utilisation du bâtiment avait été très faible, démontre qu'en l'absence de réfection l'ouvrage serait devenu impropre à sa destination dans un délai inférieur à dix ans. Dès lors les constructeurs soutiennent à juste titre que ces désordres relèvent de la responsabilité décennale, et ils sont fondés à réclamer la garantie de l'assureur couvrant la responsabilité décennale de l'entrepreneur.

Standing, esthétique de l'immeuble et garantie décennale

Suivant l'évolution de la jurisprudence de la haute Cour, il ressort que l'impropriété de la destination s'apprécie par référence à la destination de l'ouvrage, son aspect architectural propre étant un élément à prendre en considération – arrêt *Villa Roche Ronde à Biarritz* Cass. 3e civ., 4 avril 2013, n° 11-25198-

La société propriétaire d'un hôtel 3 étoiles à Rennes a voulu s'inspirer de cette jurisprudence à propos de dommages affectant les façades de l'établissement se manifestant par des fissures, des décollements de peinture et de ragréage, sans caractère infiltrant.

La Cour d'Appel de Rennes a jugé que si l'état extérieur du bâtiment porte atteinte à l'image de l'hôtel, il ne le rend pas pour autant impropre à sa destination, en l'absence de toute classification de l'immeuble ou protection du site dans lequel il se trouve. Il n'est pas justifié de ce que la classification trois étoiles serait remise en cause

Ils constituent donc des dommages esthétiques qui relèvent exclusivement de la responsabilité contractuelle de droit commun des entreprises pour faute prouvée, fondement juridique qui n'est pas invoqué par l'appelante. **CA Rennes 8 février 2018 n° 15/01209.**

STAFF et les conflits d'intérêts

En tant que Courtier d'Assurances nous pouvons dans certaines circonstances être confrontés à des situations de type « Conflits d'intérêts » entre :

- La Compagnie et notre Client
- Deux Clients

Conflits d'intérêts liés à une opposition Compagnie d'Assurance / Client

Dans la mesure où nous sommes exclusivement mandataire du client et que, par choix, nous n'avons que des délégations restreintes des Compagnies : notamment désignation d'un expert... nous ne risquons pas de propres Conflits d'intérêts... au contraire de certains courtiers qui ont parfois des missions étendues d'instruction des sinistres pour compte des assureurs.

STAFF Courtage demeure le Mandataire du client et ne devient en aucun cas le Mandataire de la compagnie. Cette dernière est décisionnaire et **STAFF Courtage** reste le représentant du Mandant.

Nous sommes donc toujours résolument du côté de nos clients.

Mais, bien entendu nous cherchons à négocier intelligemment avec les Compagnies d'Assurance lorsque des désaccords apparaissent...

Dès que nous percevons un risque de conflit, notamment en matière d'interprétation de la garantie, nous avisons le Client...

Des risques de conflits d'intérêts peuvent également résulter du fait qu'une même Compagnie est l'assureur de plusieurs parties antagonistes

Il est à noter qu'en matière d'assurance construction le fonctionnement même de la Convention CRAC peut sembler méconnaître ces risques puisqu'un seul Expert instruit les dossiers pour le compte de l'ensemble des parties... et que donc les entreprises peuvent se sentir mal défendues... pour éviter cette dérive nous assistons nos clients lors des expertises pour préserver leurs intérêts.

Conflits d'intérêts liés à une opposition entre deux Clients

Par contre, des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre deux Clients :

Notamment lorsque nous sommes à la fois courtier d'un Maître d'Ouvrage et Courtier d'une Entreprise impliquée dans des désordres ou de deux entreprises titulaires de lots distincts ou d'une Entreprise et d'un des ses sous-traitants ou fournisseurs

En cas de conflit d'intérêts entre deux clients, **STAFF Courtage** instruit le dossier du client ayant déclaré le sinistre en premier et invitera l'autre client, s'il le désire, à solliciter un consultant de son choix. Le coût de ce consultant sera pris en charge par **STAFF Courtage** sur la base d'un barème convenu.

Bien entendu les clients concernés peuvent aussi estimer que la situation n'est pas conflictuelle et s'en remettre à notre objectivité. En toute hypothèse les dossiers seront suivis par deux gestionnaires distincts.

Assurance nouveaux véhicules : les Engins de Déplacement Personnel Par Elsa Can

Ces dernières années, de nouveaux modes de déplacement urbain tels que gyropodes, hoverboards, monoroues ou trottinettes et vélos électriques ont vu le jour et se sont développés.

Face à l'absence de réglementation sur le sujet, et compte tenu des dommages qui peuvent être causés en raison de leur utilisation, il peut être intéressant de se demander si ces nouveaux engins répondent à la qualification juridique de véhicule terrestre à moteur et si, partant, ils sont soumis à l'obligation d'assurance.



La notion de véhicule est à la fois définie par le Code de la route (Article L. 110-1 du Code de la route) et par le Code des assurances (Article L. 211-1 du Code des assurances). Il semble néanmoins que ces définitions ne sont pas adaptées aux nouvelles pratiques en matière de déplacement personnel.

C'est la raison pour laquelle la jurisprudence, confrontée à l'essor des EDP, a défini des critères complémentaires.

Elle a ainsi pu considérer qu'une trottinette électrique, engin à moteur doté de roues lui permettant de circuler et pilotée par une personne, peut dès lors être qualifiée de véhicule terrestre à moteur [1]. D'autres arrêts se réfèrent au critère des 6 km/h, vitesse au-delà de laquelle un EDP n'est plus autorisé à circuler sur les trottoirs ou les pistes cyclables.

Ainsi, les dommages causés par les EDP ne circulant pas au-delà de 6 km/h pourraient être pris en charge au titre du contrat d'assurance multirisque habitation qui couvre généralement la responsabilité civile de l'assuré.

Toutefois, les dommages causés par les véhicules terrestres à moteur font presque toujours l'objet d'une exclusion de garantie. Par conséquent, et compte tenu du fait que la plupart des EDP circulent bien au-delà de 6 km/h, ils doivent être assurés au même titre que tout véhicule terrestre à moteur, conformément aux dispositions de l'article L. 211-1 du Code des assurances.

Imaginons qu'une entreprise de grande taille mette à la disposition de ses salariés des engins de déplacement personnel (tels que des vélos électriques par exemple) afin de faciliter leurs déplacements au sein des locaux de l'entreprise et de limiter leurs efforts physiques.

Cette entreprise devra-t-elle souscrire une assurance automobile pour être couverte contre les dommages qui peuvent survenir à l'occasion de l'utilisation de ces engins électriques ?

Au contraire, serait-il envisageable qu'elle demande une extension de la garantie couvrant sa responsabilité du fait des véhicules-outils au sein de son contrat d'assurance Responsabilité Civile Exploitation ? Cette dernière possibilité permettrait en effet à l'entreprise de ne pas avoir à débours des fonds supplémentaires.

Quoi qu'il en soit, de septembre à décembre 2017 se sont tenues les Assises de la mobilité, lancées par le Ministère de la Transition écologique et solidaire et par le Ministère chargé des transports afin de préparer la future loi sur la mobilité quotidienne. A l'issue de cette consultation, six groupes d'experts ont rendu leurs rapports, dont certains préconisent la définition d'un guide de bonnes pratiques pour les EDP et proposent de définir les règles relatives à leur utilisation. L'heure est donc à la réflexion d'une future réglementation qui, espérons-le, solutionnera les interrogations que l'utilisation des EDP pose en matière d'assurance.

En toute hypothèse, si vous utilisez ce genre d'engin, consultez nous pour soit obtenir de votre assurance RC un « dont acte », soit déclarer ces « véhicules » sur votre assurance Parc Auto.



[1] Cour d'appel de Nîmes, ch. civ. 1ère chambre, 23 février 2010, n° 08/00062 Voir également Cass. Civ. 2, 17 mars 2011, pourvoi n° 10-14.938, à propos d'une trottinette qualifiée de véhicule terrestre à moteur non homologué.

La directive sur la distribution d'assurances et le courtage d'assurances

Par Elsa Can

En Master II Droit des Assurances à la Faculté de Droit de Nantes, Elsa CAN a effectué son stage chez STAFF. Le thème de son Mémoire était « Directive sur la Distribution d'Assurances et Courtage d'Assurances ». Le 29 Juin avait lieu la soutenance de son Mémoire...

Compte tenu de la qualité de ce travail... j'ai souhaité vous faire bénéficier de son exposé lors de cette soutenance.



Sachez que STAFF Courtage s'en est largement inspiré pour formaliser le cadre contractuel de ses prestations. Nous avons notamment retenu ses suggestions en matière de « transparence » et de « conflit d'intérêts » en nous fixant des règles plus exigeantes que celles strictement imposées.

A cette occasion, je tiens également à saluer la qualité de l'enseignement de Madame Véronique NICOLAS Directrice du Master II, de Maître Sébastien BEAUGENDRE son Directeur de Mémoire et de l'ensemble de l'équipe pédagogique.

Introduction

Je vais vous présenter une synthèse du mémoire que j'ai eu le plaisir de préparer sur le thème des impacts de la directive sur la distribution d'assurances (D.D.A.) sur l'activité de courtier d'assurances.

Ce sujet m'a été proposé par mon maître de stage, M. François Faure, et m'a permis de mettre en parallèle la théorie et la pratique en travaillant sur la mise en œuvre effective des règles édictées par la directive au sein du Cabinet STAFF Courtage.

En premier lieu, j'ai souhaité replacer la directive au sein du contexte historique de la profession de courtier en assurance en expliquant de manière assez brève le cadre réglementaire préexistant (décret de 1965, directive européenne de 1976, recommandation de la Commission Européenne en 1991 et directive européenne sur l'intermédiation en assurance de 2002 pour l'essentiel). Selon moi, cette étape était indispensable pour comprendre l'origine et la logique de l'évolution de la réglementation.

J'ai également trouvé pertinent de préciser qu'il existe des usages du courtage d'assurances terrestres et un Code moral des courtiers pour mettre en avant les spécificités de la profession par rapport aux autres intermédiaires, profession qui fait l'objet d'un encadrement depuis déjà très longtemps (pour rappel, les usages du courtage ont été élaborés en 1935). Le rappel des apports de la jurisprudence quant à la reconnaissance d'un devoir de conseil et la qualification du contrat de courtage s'inscrit dans la même logique.

L'autre objectif du rappel historique était d'insister sur le fait que la profession de courtier en assurance fait face à une évolution constante de la réglementation qui lui est applicable.

J'ai ensuite pris la décision d'énoncer de manière assez brève les apports de la directive européenne du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance, la D.D.A. s'inscrivant aujourd'hui dans son prolongement, tout en expliquant en quoi elle était devenue insuffisante (apparition de nouveaux opérateurs sur le marché de l'intermédiation en assurance, écarts de niveaux de réglementation entre les différents États membres, obstacles au bon fonctionnement du « passeport européen », etc...).

Après, je me suis penchée sur la D.D.A. en elle-même et j'ai assez rapidement dégagé 4-5 points qu'il me paraissait essentiel d'étudier, en les regroupant en deux grandes idées que sont la consolidation des exigences professionnelles et la transformation du processus de distribution des contrats d'assurance.

Il apparaît que la plupart des règles de la D.D.A. vont avoir pour effet de garantir l'indépendance du courtier en assurance et d'améliorer le conseil fourni au client. C'est la raison pour laquelle j'ai préféré me concentrer sur les dispositions de la directive qui traitent de ces deux éléments inhérents au métier de courtier en assurance. Aujourd'hui, je ne vais pas aborder tous les points que j'ai étudiés dans mon mémoire, je voudrais simplement revenir sur ce qui m'a paru le plus important, sur les éléments qui me semblent être les plus significatifs :

- Les règles de transparence
- Le renforcement de l'information précontractuelle
- Le renforcement du devoir de conseil



Les règles de transparence

La transparence de la rémunération

La rémunération du courtier ne doit pas avoir une influence sur le conseil qu'il fournit à son client. Cette mesure exprime la volonté d'instaurer un climat de confiance entre le courtier et son client, elle atteste de l'honnêteté et de l'indépendance du courtier et assure l'objectivité du conseil prodigué.

Dans le cadre de la révision de la D.I.A. et des réflexions qui ont été menées pour parvenir à la D.D.A., le problème du système de rémunération par commission a été soulevé. Il s'agit en effet d'un système de rémunération risqué dans la mesure où il est susceptible de donner lieu à un conflit d'intérêts, notamment s'agissant des commissions conditionnelles. C'est donc un système qui a failli être remis en cause mais qui a finalement été maintenu.

L'obligation nouvelle de divulguer la nature et le montant de la rémunération est directement liée à la problématique des conflits d'intérêts. La transparence de la rémunération permet d'entrevoir l'état des relations que le courtier a noué avec les compagnies d'assurance.

La transparence quant à l'existence de conflits d'intérêts

S'agissant justement des conflits d'intérêts, la D.D.A. prévoit que le courtier qui distribue des produits d'investissement fondés sur l'assurance doit mettre en place des dispositifs visant à empêcher les conflits d'intérêts (identification des circonstances pouvant y donner naissance, contrôle des échanges d'informations, suppression de tout lien direct entre les paiements effectués à des personnes entre lesquelles il pourrait y avoir un conflit d'intérêts, etc...). Lorsque, malgré tous ces efforts, les procédés mis en place s'avèrent insuffisants et qu'un conflit d'intérêts apparaît, le courtier est tenu, en dernier ressort, d'en informer le client.

Prévoir des mesures spécifiquement destinées à prévenir et gérer les conflits d'intérêts est une bonne initiative. En revanche, rien n'est prévu pour les distributeurs de produits d'assurance non-vie, outre l'information quant à l'existence de liens capitalistiques avec une ou plusieurs compagnies d'assurance, qui existait déjà avant. C'est plutôt dommage car les risques de conflits d'intérêts existent là aussi et cela n'incite pas les intermédiaires à agir au mieux, « de manière honnête, impartiale et professionnelle » selon les propres termes employés par la directive.

Néanmoins, dans les faits, le fait de prévoir de telles mesures pour tel type de produit en particulier peut donner des orientations pour les courtiers qui ne sont pas concernés par ces mesures et qui souhaiteraient, de manière spontanée, informer leurs clients sur la façon dont ils gèrent les conflits d'intérêts. C'est ce que nous avons effectué chez STAFF Courtage en renseignant au sein des conditions générales de courtage et de la convention de courtage une information sur la façon dont le Cabinet agit en cas de conflits d'intérêts entre deux clients.

Le renforcement de l'information précontractuelle

La D.D.A. ajoute un nouveau document à remettre au client avant la conclusion d'un contrat d'assurance : le D.I.P. (Document Information Produit) ou D.I.N. (Document d'Information Normalisé sur le produit d'assurance). C'est un document générique qui a pour ambition d'aider le client à comprendre aisément les principales caractéristiques d'un produit d'assurance. La fourniture de ce document va obliger les courtiers et l'ensemble des professionnels de l'assurance à utiliser un langage accessible, sans termes commerciaux, pour être sûr que le client soit véritablement en mesure de saisir les avantages et les inconvénients d'un contrat d'assurance en fonction des besoins qui sont les siens.

Dans le cadre de mon stage au sein du Cabinet STAFF Courtage, j'ai été chargée d'élaborer les D.I.P. de plusieurs polices d'assurance construction (TRC, DO, RC Décennale) aux fins de rédiger une lettre de recommandation à l'attention d'un client déterminé.

A ce titre, j'ai contacté des syndicats de la profession ainsi que des personnes travaillant au sein de compagnies d'assurance pour obtenir davantage d'informations voire même un modèle de ce document. J'ai rencontré quelques difficultés, notamment parce que l'application de la directive ayant été repoussée au 1er octobre 2018, la plupart des organismes ou entreprises d'assurance que j'ai contactés étaient encore en train d'élaborer ou de finaliser les D.I.P. J'ai néanmoins réussi à me procurer quelques modèles finalisés auprès de deux compagnies d'assurance. Un exemplaire se trouve d'ailleurs en annexe de mon mémoire pour un modèle de police d'assurance « Multirisques Entreprises ».

Pour élaborer ces différents D.I.P., je me suis également aidée du règlement d'exécution de la Commission Européenne en date du 11 août 2017 qui définit son contenu de manière précise et rigoureuse. Comme vous avez pu le constater, c'est un document très formalisé et donc assez contraignant à élaborer. Le format de deux pages A4 est très difficile à respecter.

Puisque c'est un document générique, il est plus simple à élaborer pour des contrats d'assurance de masse (assurance automobile, assurance habitation, etc...) qui ont des spécificités et des divergences moindres, que pour des contrats d'assurance plus personnalisables offrant des garanties qu'on ne retrouve pas forcément dans tous les contrats d'assurance.

Intérêts :

- C'est un document qui est conçu de manière schématisée, simplifiée et synthétisée, donc il peut avoir son utilité.
- Il sera plus lisible et compréhensible que des dizaines et des dizaines de pages de conditions générales.
- Il permettra également de comparer plus facilement plusieurs offres d'assurance en se focalisant sur les éléments essentiels des contrats (garanties, exclusions, obligations de l'assuré, etc...).
- Il favorise la transparence des garanties.

Limites :

- C'est un document qui vient s'ajouter à l'information précontractuelle déjà existante (fiche d'information et projet de contrat d'assurance/notice d'information) et qui risque donc de noyer le client dans un surplus d'informations.
- Il ne dispense pas le devoir de conseiller le client et de lui fournir des explications et/ou des précisions sur certains points du D.I.P.

La D.D.A. traduit une volonté de standardisation et de traçabilité du conseil prodigué. Les nouvelles règles permettront aux courtiers en assurance de se ménager la preuve de la délivrance d'un conseil adapté. Par conséquent, ces règles peuvent être un véritable tremplin pour repenser le cheminement de la relation contractuelle unissant le courtier à son client. Au sein du Cabinet STAFF Courtage, j'ai ainsi été chargée de reprendre et d'actualiser l'ensemble des supports utilisés (plaquette commerciale, site internet, papier à entête, pavé de signature, etc...) afin qu'ils soient en conformité avec la D.D.A. Avec mon tuteur de stage, nous avons aussi retracé l'ensemble des étapes qui constituent la relation client/courtier, de la lettre de démarchage à la demande de bon pour accord, ce qui nous a permis de voir quelles étaient les étapes essentielles, importantes et nécessitant le plus de formalisme.

J'ai également créé des conditions générales de courtage ainsi qu'une convention de courtage, qui reprennent pour l'essentiel les principaux engagements de l'une et l'autre des parties. J'ai ainsi participé à la communication des principales informations prévues par la directive (transparence de la rémunération – même si c'était déjà le cas au sein de STAFF Courtage –, conflits d'intérêts) mais aussi par le R.G.P.D.



Conclusion

Pour conclure, la directive sur la distribution d'assurances renforce assurément la transparence, l'indépendance et le devoir de conseil des courtiers en assurance. En atteste la formule générale selon laquelle « les distributeurs de produits d'assurance agissent toujours de manière honnête, loyale et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de leurs clients ». De nombreuses mesures visent à garantir la qualité du conseil fourni au client (obligation de formation professionnelle continue, transparence de la rémunération, prévention et gestion des conflits d'intérêts). L'action du courtier ne doit être guidée que par la satisfaction de l'intérêt de son client.

Par conséquent, il semble que les contraintes qu'elle emporte pour la profession soient justifiées par l'amélioration du service rendu.

Malgré tout, il est possible de douter de la véritable efficacité de certaines mesures, soit parce qu'elles s'avèrent peu novatrices (telles que la fourniture d'un D.I.N./D.I.P.), soit parce qu'elles ne sont pas assez approfondies (telles que les règles relatives aux conflits d'intérêts pour les produits d'assurance non-vie).

Surtout, les exonérations que comporte la D.D.A. envoient un mauvais signal et ne semblent pas pouvoir se justifier. En effet, de nombreuses obligations (information précontractuelle, devoir de conseil, prévention et gestion des conflits d'intérêts) ne s'appliquent pas aux distributeurs qui exercent des activités de distribution en rapport avec la couverture des grands risques.

Après m'être penchée sur la notion de grands risques, il en est ressorti qu'il s'agit de risques classés sous certaines branches d'assurance (risques liés aux véhicules ferroviaires, aériens, maritimes, fluviaux, etc... mais aussi risques liés aux marchandises transportées pour une liste non exhaustive), qui peuvent être considérés comme des risques spécifiques, mais qu'il s'agit également de risques ordinaires voire habituels (risques relatifs aux véhicules terrestres, à la responsabilité civile générale, etc...) dès lors que le preneur d'assurance dépasse certaines limites chiffrées.

Par nature, certains risques sont des risques spéciaux qui peuvent justifier l'exemption. D'autres le sont moins et, dans ce cas, l'exemption est incompréhensible. Il aurait été plus judicieux de procéder à une délimitation de l'exemption uniquement en fonction de la nature du risque à assurer plutôt qu'en fonction de la taille de l'entreprise. Cette disposition donne le sentiment d'une réglementation à deux vitesses et risque d'impacter davantage les petits courtiers qui travaillent pour des petites entreprises.

Toujours est-il que les règles prévues par la D.D.A. devraient avant tout être perçues comme une opportunité par les courtiers en assurance, leur permettant de se perfectionner et de définir des engagements qui vont même au-delà de ce que prévoit la directive elle-même.



Le renforcement du devoir de conseil

En France, le devoir de conseil du courtier en assurance a avant tout été défini et façonné par la jurisprudence. Il a été officiellement consacré par la loi du 15 décembre 2005 transposant la directive européenne de 2002 sur l'intermédiation en assurance. Aujourd'hui et pour la première fois, la D.D.A. définit ce qu'est le devoir de conseil (article 2, paragraphe 1, point 15).

S'agissant de la mise en œuvre du devoir de conseil, l'ordonnance de transposition de la D.D.A. introduit un nouvel article L. 521-4 au sein du Code des assurances, qui impose au courtier, préalablement à la conclusion d'un contrat, de préciser par écrit les exigences et les besoins du souscripteur sur la base des renseignements recueillis auprès de ce dernier, et de lui fournir des informations objectives sur le produit d'assurance sous une forme compréhensible, exacte et non trompeuse. Ce même article prévoit que le courtier doit préciser les raisons qui motivent le conseil fourni.

Le fait de fournir un service de recommandation personnalisée en expliquant pourquoi, parmi plusieurs contrats ou plusieurs options au sein d'un même contrat, tel contrat ou telle option correspond le mieux aux exigences et aux besoins du client semble en revanche être facultatif.

Il est possible de penser que la plupart des courtiers en assurance fourniront un tel service, notamment à travers un tableau comparatif des différentes offres d'assurance.

Intérêt :

- La D.D.A. précise la procédure à suivre : recueil des exigences et des besoins du client, fourniture d'informations objectives sur le produit d'assurance sous une forme compréhensible, exacte et non trompeuse, recommandation personnalisée, analyse impartiale et personnalisée, obligation de procéder par écrit, etc...

Limite :

- Parcimonie de la définition et de la mise en œuvre du conseil qui ne se réduit pas à la phase précontractuelle ou au moment de la souscription du contrat mais s'étend pendant toute la durée de validité du contrat d'assurance (changement de situation, survenance d'un sinistre, etc...).

Conditions Générales de Courtage d'Assurances

6. Conflits d'intérêts

STAFF Courtage a pour priorité d'agir de manière honnête, loyale et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de ses clients.

Conformément à l'article L. 521-2 du Code des assurances, nous vous informons que STAFF Courtage n'est pas déteu par une compagnie d'assurance ni ne détient de compagnies d'assurance. Nous nous engageons à avertir nos clients de toutes situations génératrices de conflits d'intérêts. Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre : L'assureur et le client, STAFF Courtage et le client, Le client et un autre client de STAFF Courtage. Les délégations que nous détenons des compagnies s'agissant de la gestion des sinistres sont limitées. Nous demeurons le mandataire de notre client et ne devenons en aucun cas le mandataire de la compagnie. Cette dernière est décisionnaire et STAFF Courtage reste le représentant du client. En cas de conflit d'intérêts entre deux clients, nous instruirons le dossier du client ayant déclaré le sinistre en premier. Nous inviterons l'autre client, s'il le désire, à solliciter un consultant ou un expert de son choix, selon un barème indiqué en annexe de la convention de courtage.

7. Protection des données personnelles

Dans le cadre de nos services, vous êtes amenés à nous communiquer des données à caractère personnel vous concernant. STAFF Courtage s'engage à respecter les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telles que modifiées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et à prendre toute précaution nécessaire pour préserver la confidentialité et la sécurité des informations nominatives confiées. Aucune information à caractère personnel ne sera communiquée à des sociétés tierces sans votre accord préalable et éclairé. Le responsable de la collecte des données à caractère personnel est la société STAFF Courtage immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le n° 499 204 816, et dont le siège social est situé au 30, Rue de la Bourgeoisière, 44300 Nantes. Les destinataires de ces données sont STAFF Courtage, les sociétés d'assurance avec lesquelles STAFF Courtage travaille et leurs intervenants à la gestion, au traitement et à l'exécution des contrats d'assurance.

Les données à caractère personnel de nos clients sont recueillies et traitées pour la ou les finalités suivantes : étude de besoins spécifiques, fournitures de services adaptés à leurs besoins, prestations de conseil, gestion des contrats d'assurance, prospection commerciale. La saisie de ces données est nécessaire au traitement de votre demande. À défaut, STAFF Courtage ne sera pas en mesure de traiter votre demande. Vous pouvez à tout moment exercer vos droits d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression concernant les informations que vous fournissez, et ce auprès du siège social de STAFF Courtage, ou par e-mail à l'adresse suivante : contact@staffcourtage-assurances.com. Vous pouvez également à tout moment exercer votre droit à la portabilité des données, c'est-à-dire la possibilité de récupérer les données à caractère personnel vous concernant pour votre usage personnel, ou de transférer ces données à un autre organisme. Pour en savoir plus, consultez vos droits sur le site de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles>. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de cette dernière. Nous limitons la conservation des données à caractère personnel à la durée définie par la loi ou préconisée par la CNIL.

8. Durée

Nos missions démarrent à réception du mandat mentionné au I) et s'achèvent avec la résiliation des polices souscrites, sauf remplacement auprès d'un autre assureur par notre intermédiaire. D'une manière générale, les polices sont à tacite reconduction. Après résiliation, nous continuons à gérer les sinistres déclarés antérieurement à celle-ci. Les polices gérées par STAFF Courtage ainsi que les dossiers sinistres ouverts pendant la période de validité des polices sont la propriété de STAFF Courtage, qui s'engage à les conserver jusqu'à l'expiration du délai de prescription applicable.

9. Prescription

En application de l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y a donné naissance. Toutefois, en cas de sinistre, le délai de prescription ne commence à courir qu'à partir du jour où le Mandant en a eu connaissance, s'il prouve qu'il l'a ignoré jusque-là.

STAFF Courtage est une Société de Courtage d'Assurances dont l'activité consiste à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, à conclure de tels contrats, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, particulièrement en cas de sinistre.

1. Étude et suivi des contrats

Nous évaluons les risques que vous nous demandez d'étudier après signature d'un mandat nous permettant de formaliser notre rôle. Après étude, nous vous soumettons une première note de présentation précisant vos besoins en application de l'article L. 521-4, I, du Code des assurances, nous effectuons un premier contact avec les compagnies d'assurance et nous vous assistons pour remplir les formulaires de déclaration du risque appropriés. Conformément à l'article L. 521-2, II 1° b), du Code des assurances, si le Cabinet n'est pas en mesure de fonder son analyse sur un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, nous vous communiquons, à votre demande, la liste des entreprises d'assurance avec lesquelles nous travaillons. Afin d'effectuer une exacte analyse de vos risques et de vos besoins, il vous sera demandé de nous fournir tout renseignement utile sur la matérialité des risques et la sinistralité passée.

Après avoir interrogé les compagnies d'assurance, nous vous fournissons leurs propositions, accompagnées des Documents d'Information Normalisés sur les Produits d'Assurance correspondants, conformément à l'article L. 112-2 du Code des assurances, et d'une lettre de recommandation. Enfin, nous nous engageons à vous fournir les notes de couverture ainsi que tout document y afférant en application de l'article L. 112-2 du Code des assurances.

Conformément au mandat que vous nous avez confié et en application des articles L. 113-2, 1°, et L. 113-3 du Code des assurances, vous vous engagez à nous adresser le règlement des primes d'assurance afin que nous les transmettions à l'assureur. Nous nous engageons également à vous communiquer les éléments de calcul de la prime d'assurance ainsi que les éléments variables permettant la régularisation annuelle des polices d'assurance. Dans le cadre du suivi des contrats, nous nous engageons à vous assister pour adapter vos polices à vos besoins. Nous transmettons notamment toute information utile à la compagnie d'assurance dont vous nous faites part et nous engageons à émettre les avenants correspondants en cas de modification du contrat d'assurance. Au titre des articles L. 113-2, 3°, et L. 113-4 du Code des assurances, vous êtes tenus de déclarer spontanément toutes circonstances, événements, changements ou évolutions d'activités pouvant modifier, étendre ou aggraver le risque assuré. Nous nous engageons à vous informer des éventuelles demandes de majoration tarifaire formulées par l'assureur. Une à deux fois par an, nous vous rencontrons tant que de besoin pour faire le point sur vos contrats et vous fournir une attestation d'assurance, ainsi qu'un relevé de sinistralité en fin d'année.

2. Gestion des sinistres

À ce titre, nous nous engageons à réceptionner la déclaration de sinistre, à la transmettre avec diligence à la compagnie d'assurance dans les meilleurs délais et à obtenir la désignation d'un expert. Nous vous apportons notre conseil dans l'objectif d'éviter l'aggravation des dommages (mesures de sauvegarde et mesures conservatoires). Nous assistons à l'ensemble des expertises qui le nécessitent et gérons les dossiers en vous informant avec diligence de leur suivi. Enfin, nous mettons tous les moyens du Cabinet à disposition pour obtenir un règlement rapide et équitable des dossiers.

3. Responsabilité

En tant que mandataire de nos clients, nous sommes tenus d'une obligation de conseil qui s'entend d'une obligation de moyens et non pas de résultat, c'est-à-dire que nous nous engageons à mettre en œuvre tous les moyens qui se trouvent à notre disposition pour satisfaire à notre obligation. Notre responsabilité n'est susceptible d'être engagée qu'en cas de faute ou de manquement au devoir de conseil.

4. Rémunération du courtier

Notre rémunération s'effectue soit sur le principe d'une commission selon le pourcentage appliqué sur la prime d'assurance (10% à 20%), soit selon un barème d'honoraires fixé aux conditions particulières de nos conventions. La rémunération que nous percevons n'est en aucun cas liée à la réalisation d'objectifs commerciaux. Nous nous engageons à communiquer à nos clients la nature et le montant de notre rémunération, conformément à l'article L. 521-2, II 2°, du Code des assurances. Notre rémunération peut être complétée par la perception de Frais techniques et de déplacement selon barème fixé aux conditions particulières de nos conventions.

5. Litiges, réclamations et médiation

En cas de différend, vous pouvez saisir le service de réclamation du Cabinet par courrier à l'adresse suivante : 30, Rue de la Bourgeoisière, 44300 Nantes, ou par mail : reclamations@staffcourtage-assurances.com, ou par téléphone au numéro suivant : 02 40 40 21 97. Toute réclamation sera traitée avec attention par nos soins dans un délai maximal de 2 mois. S'il ne vous est pas donné satisfaction dans ce délai, vous pouvez saisir par la suite le médiateur du Syndicat professionnel auquel nous avons adhéré, via le site internet www.mediation-planetecourtier.com, par voie électronique à l'adresse mediation@planetecourtier.com ou bien par courrier simple adressé à : Médiateur de la consommation de Planète Courtier, 12-14 Rond-Point des Champs Élysées, 75 008 Paris. Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu seront soumis au Tribunal de Grande Instance ou au Tribunal de commerce de Nantes.