



**GUYLAINE POTTIER**  
CONSULTANTE EN ASSURANCE  
AUDIT ET CONSEIL

UNE EXPERTISE OBJECTIVE AU SEUL BENEFICE DES ENTREPRISES

---

Pibrac, le 17 mars 2017

## *Edito*

### **La pratique du courtage accessoire par les agents généraux**

Presque 2 sur 3 agents généraux en France pratiquent aujourd'hui le courtage accessoire, avec l'autorisation de leur compagnie d'assurance et dans des limites bien définies car l'exclusivité est un principe fondamental de leur relation avec leurs agents généraux.

L'objectif : pouvoir répondre à un besoin de couverture de son client avec une prime raisonnable qu'ils ne trouvent pas auprès de leur compagnie, trop attentive à ses résultats techniques et donc fréquemment amenée à majorer ses tarifs ou à cesser temporairement de garantir certains risques pouvant pénaliser ses performances.

Etre crédible vis-à-vis du client, le fidéliser plus qu'accroître ses revenus d'agent général ; les commissions de courtage représentent en moyenne 7 % de son revenu.

L'inconvénient : la gestion des sinistres est rendue plus compliquée lorsqu'on est courtier de façon ponctuelle.

Pour se sentir plus libres, de plus en plus d'agents décident d'ouvrir en marge de leur agence une structure de courtage indépendante, faisant de l'accessoire... un véritable outil. Alors, certaines compagnies ont créé leur propre structure de courtage facilitant ainsi (et contrôlant) les démarches de leurs agents généraux auprès de leurs concurrents ...

De quoi estomper un peu plus les différences entre agents et courtiers.

## Objets connectés : le casse-tête de la responsabilité civile

*Par nature, le droit suit l'innovation. En ce qui concerne les objets connectés, la rupture est telle qu'elle nécessitera l'avènement d'un nouveau régime spécifique de responsabilité.*

Au plus grand salon de l'électronique grand public au monde, à Las Vegas, étaient présentes 273 entreprises françaises (2<sup>ème</sup> délégation nationale présente derrière les États-Unis) et une délégation d'une quinzaine d'assureurs français.

### RÉDUIRE L'ÉCART ENTRE MONDE PHYSIQUE ET NUMÉRIQUE

Pour les assureurs, il est grand temps de réfléchir aux enjeux du numérique : cybersécurité, intelligence artificielle, blockchain et surtout Internet des objets (IdO) – en anglais, Internet of Things (IoT) – qui bousculent tant la distribution de l'assurance que la gestion des risques et des sinistres.

L'IdO s'apprête à envahir notre quotidien: de la maison connectée qui a généré plus de 46 Md\$ de chiffre d'affaires en 2015, aux villes connectées – smart cities – en passant par les services à la personne et les voitures intelligentes...

L'Internet des objets est un réseau de réseaux qui permet, via des systèmes d'identification électronique normalisés sans fil, d'identifier et de communiquer numériquement avec des objets physiques. Il s'agit d'un système de

capteurs omniprésents reliant le monde physique à Internet. Les choses, Internet et la connectivité sont les trois composants clés de l'IdO, dont la valeur réelle réside dans la réduction de l'écart entre le monde physique et le monde numérique.



Si la sécurité des données et la cybersécurité sont les enjeux les plus visibles de ces innovations, l'utilisation des objets connectés génère des risques et des questions de responsabilités en cas de défaillance qui méritent d'être examinées.

## UNE CHOSE SINGULIÈRE

L'article 1242 nouveau du code civil dispose qu'on est responsable du dommage causé par son propre fait ou des personnes dont on doit répondre, mais aussi des choses que l'on a sous sa garde. L'objet connecté ne disposant pas encore d'un statut autonome, il est inconcevable d'engager la responsabilité de l'objet lui-même en raison de son « propre fait » ni de le considérer comme « une personne » dont l'utilisateur devrait répondre...

Dès lors, l'objet connecté est-il assimilable à une chose que l'on a sous sa garde ? De prime abord, on pourrait en effet supposer que l'utilisateur de l'objet connecté, comme de n'importe quelle chose, puisse voir sa responsabilité engagée en cas de sinistre causé par cet objet.

Problème, la spécificité de l'objet connecté tient à son autonomie, à son intelligence artificielle.

Comment concevoir alors que l'utilisateur d'un objet connecté qui a été dépossédé de son pouvoir de contrôle et de direction – même en partie – puisse être responsable de sa défaillance ?

Si les litiges de responsabilité concernant les objets connectés s'accommoderont tant bien que mal du droit commun de la responsabilité, les contentieux seront longs et complexes.

Les débats porteront sur le point de savoir qui du concepteur du logiciel, du développeur de l'algorithme, voire de l'utilisateur – duquel l'objet aurait tiré son apprentissage – détenait effectivement la garde du comportement au moment du sinistre.

Sauf à avoir déterminé par avance un garant de l'objet, responsable de plein droit des dommages causés par celui-ci et assuré pour ce risque.



## UN PRODUIT DÉFECTUEUX ?

Si la victime du dommage causé par un objet connecté part sur le régime spécial de la responsabilité du fait des produits défectueux, prévu aux articles 1245 et suivants nouveaux du code civil, elle serait fondée à agir contre le « producteur » sans s'interroger indéfiniment sur le véritable responsable du sinistre.

En effet, la loi confère à la notion de « producteur » une définition extensive, puisqu'il peut aussi bien s'agir du fabricant du produit fini ou d'une partie composante, du producteur d'une matière première, de celui qui appose sa marque et même, dans l'hypothèse où le « producteur » ainsi défini ne pourrait être identifié, du vendeur ou du fournisseur du produit défectueux.

L'indemnisation de la victime suppose qu'elle démontre que le caractère défectueux du produit, c'est-à-dire son incapacité à offrir la sécurité à laquelle on pouvait légitimement s'attendre, est à l'origine du dommage subi.

Pour autant, dans le domaine des objets connectés, l'application d'un tel régime de responsabilité se trouverait parfois délicate.



D'abord parce qu'en pratique, le sinistre pourrait résulter non de l'objet lui-même, mais du service rendu par cet objet (l'utilisation d'un système de données non sécurisé, par exemple). Or la loi de transposition de la directive du 25 juillet 1985 ne concerne que les biens meubles et n'a pas vocation à s'appliquer aux services.

De même, l'objet connecté évolue au fil de l'utilisation qu'en fait son utilisateur : il « apprend ». On pourrait donc imaginer que l'objet connecté ait été rendu défectueux, voire dangereux, à cause du comportement de son utilisateur.

Or, dès lors que le défaut du produit est postérieur au moment de sa mise en circulation, le recours au régime de la responsabilité du fait des produits défectueux est exclu.

De même encore, l'article 1245-10 nouveau du code civil écarte la responsabilité de plein droit du producteur lorsque l'état des connaissances scientifiques et techniques au moment où le produit a été mis en circulation ne permettait pas de déceler le défaut du produit. Les fabricants des objets innovants pourraient utilement se prévaloir de cette exclusion du risque de développement.

Pour conclure, si les mécanismes du droit de la responsabilité actuels peuvent a priori répondre aux enjeux de responsabilité en cas de défaillance des objets connectés, leur mise en œuvre s'annonce délicate. Aussi, l'instauration d'un régime de responsabilité propre – telle qu'elle se dessine d'ailleurs déjà pour les véhicules autonomes – et auquel seraient attachées des garanties d'assurance spécifiques, serait opportune.

*L'argus de l'assurance 24/02/ 2017*

## A propos de la responsabilité pénale encourue du fait de la robotique douée d'intelligence artificielle

Un robot à intelligence artificielle n'est pas un sujet responsable mais il n'est pas non plus un objet sans intentionnalité : il a l'intelligence artificielle que ses concepteurs ont voulu lui donner, avec le risque de leur échapper.

Ce risque est illustré par un fait divers jugé en Suisse, qui a le mérite de poser le problème.

Entre octobre 2014 et janvier 2015, un robot d'achat en ligne le Randon Darknet Shopper, désigné par Bot, a acheté au hasard sur le marché illégal du Web de l'ecstasy, des copies de jeans de marque et un faux sac Vuitton. Ces achats ont été payés en « bitcoins » acceptés par les vendeurs sans soulever de problème.

Le Bot a été conçu par deux artistes suisses qui ont exposé les articles achetés pour démontrer la simplicité de l'accès aux marchés illégaux du Web. Seulement chacun des achats était constitutif d'un délit pénal, ce qui posait un problème inédit: savoir qui inculper.

Est-ce les concepteurs? Encore faut-il rechercher l'intention qui les a animés.

La police suisse ne les a pas poursuivis car la drogue n'était pas destinée à être consommée, ni vendue et parce qu'ils ne savaient pas ce que le robot allait faire.

Un professeur de droit américain a critiqué cette décision en estimant que les concepteurs avaient attendu délibérément que le Bot trouve des denrées illégales sur le Web ce qui les aurait rendus responsables des actes illicites commis par celui-ci.



Bien entendu, le robot n'a pas été incriminé, car le droit distingue toujours clairement une machine qui est un objet sans intentionnalité, d'une personne responsable de ses actes.

Le Parlement européen s'est penché sur la question en constatant que l'humanité se trouve à l'ère de la robotique face à une nouvelle révolution industrielle en déplorant l'absence de cadre juridique, même si une directive « machines » en droit du travail existe.

*RiskAssur 27/01/2017*

## Brèves

### Des agences mobiles qui reviennent pour un service de proximité... Groupama Rhône-Alpes Auvergne implante des Groupama Cars au coeur des campagnes.

Depuis un an, les habitants d'une quinzaine de communes de Haute-Loire et d'une quinzaine de communes de Haute-Savoie (de 1 000 à 3 000 habitants dans des secteurs reculés) ont pris l'habitude de voir un camion pas comme les autres sur la place du marché.

À côté du primeur et du boucher s'installe toutes les semaines ou tous les quinze jours... un Groupama Car. À l'intérieur, deux conseillers, une salle d'attente, une zone de confidentialité et toute la connectivité nécessaire pour consulter les dossiers, modifier les contrats ou vendre des produits.

#### Reconquête du territoire

Pour le directeur général de Groupama Rhône-Alpes Auvergne, il fallait relancer une politique de proximité ; la vente par internet des assurances ne représente aujourd'hui que 3 % des ventes et ne rapporte pas d'argent ! Et la fermeture d'agences a conduit à perdre la moitié des sociétaires !

D'où la réouverture d'une vingtaine d'agences et d'autres à l'étude.

Le résultat : en quatre ans, le chiffre d'affaires de l'activité assurances a progressé de 80 M€ pour atteindre 824 M€ en 2016.

L'initiative des agences mobiles vient parfaire ce redéploiement, là où il n'est pas possible d'implanter une véritable agence.



#### Rentabilité ou notoriété

Il est trop tôt pour parler de rentabilité. Il s'agit surtout de reprendre des clients perdus lors des fermetures d'agences opérées.

Pour les agences mobiles, il s'agit plus de faire de la très bonne publicité, à moindre coût, que d'accroître le chiffre d'affaires. Elles renforcent également les liens et relations avec les élus locaux (Groupama possède 70 % du marché des assurances des collectivités locales).

*L'argus de l'assurance 16/02/2017*

## Maisons connectées: la révolution connectique en marche mais un effet qui sera limité sur la prime d'assurance habitation malgré la baisse de la sinistralité

Près d'un ménage sur quatre envisage de protéger son domicile à l'aide de solutions de surveillance connectée aux smartphones selon un sondage mené pour la Macif.

Malgré cet intérêt grandissant, la maison connectée reste un phénomène cantonné. En 2016, à peine 7 millions de logements en Europe de l'Ouest sont équipés d'un système de télésurveillance et de sécurité connecté, soit 4 % du stock total d'habitations. Un chiffre qui devrait culminer à 11 %, soit 20 millions de logements en 2021. Signe qu'entre l'intention et la décision d'équipement de l'habitation en connectique, un temps de latence s'impose.

Un élément d'explication se trouve sans doute dans l'effet limité sur la prime MRH. Le smart home contribue à améliorer significativement la fréquence des sinistres, en particulier en dégâts des eaux (en moyenne 43 % du nombre de sinistres MRH en France), incidents électriques (10 %) ou incendies (6,5 %), assez peu en bris de glace et catastrophes naturelles.



En revanche, la répercussion sur le montant de la prime reste modeste. Selon McKinsey, sur la base de sa cotisation en 2016, l'assuré pourra espérer au mieux un recul de l'ordre de 4 à 7 %... en 2025 ! Une trajectoire guère réjouissante pour le consommateur, un peu plus pour les comptes techniques des compagnies.

*L'argus de l'assurance 12/05/2016*

## Le coût des catastrophes naturelles au plus haut depuis 2012

L'année 2016 restera marquée par une recrudescence des catastrophes naturelles en fréquence comme en coûts. Le réassureur allemand Munich Re a recensé l'an dernier près de **750 évènements** (inondations, tempêtes, ouragan, séismes...) au niveau mondial, contre 730 en 2015, pour un montant de dommages de l'ordre de 175 Md\$ (environ **167 Md€**). Un chiffre en progression de près de 70% par rapport en 2015.

Sur ce montant, à peine 30% des pertes sont couvertes par l'assurance, soit 50 Md\$.

Notamment en Italie qui ne dispose pas d'un régime cat nat équivalent à celui de la France. L'assurance habitation n'est pas obligatoire et la couverture des dommages liés aux tremblements de terre est très faiblement souscrite. Après le double séisme de 2012, l'Etat italien avait obtenu une aide de 670 M€ de la part du Fonds de solidarité de l'Union européenne (FSUE) qui peut être mobilisé en cas de catastrophes naturelles majeures.

*L'Argus de l'assurance 04/01/2017*

## Véhicules d'occasion: une nouvelle escroquerie impliquant des experts

Les experts automobiles avaient dû, en 2015, faire le ménage dans leur rang après la divulgation de la remise en circulation de 5000 véhicules illégalement. La profession est confrontée à une nouvelle affaire d'ampleur. **Cette fois, ce sont 1200 véhicules qui sont concernés**

Le procédé est toujours le même : un véhicule est accidenté, il est déclaré économiquement irréparable (VEI). L'épave est cédée par l'assuré à l'assureur qui le revend à un professionnel. C'est à ce moment là que l'escroquerie s'opère, le véhicule tombe entre les mains d'un revendeur de véhicules d'occasion (VO) malhonnête qui se met en relation avec un expert automobile pour obtenir un faux certificat de remise en circulation. Le véhicule est revendu à un acquéreur de bonne foi, sous couvert d'une remise en circulation qui a tous les dehors d'une parfaite légalité. Résultat, un bénéfice important pour le revendeur escroc qui n'a pas remis le véhicule en état de circuler et des heures de travail indûment facturées par l'expert véreux. Mais surtout, ces véhicules sont potentiellement dangereux pour les personnes.

A savoir : Le Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) dénonce le manque d'indépendance des experts, qui permettrait aux compagnies d'imposer les tarifs de la réparation.

*L'argus de l'assurance 18/01/2017*



# Un peu de pratique des assurances

## Mise au point d'une assurance responsabilité civile d'entreprise

L'entreprise est responsable des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers du fait et à l'occasion de son activité, que ces dommages soient causés par ses préposés, ses mandataires sociaux, par ses biens meubles et immeubles, ses animaux qu'elle possède ou dont elle a la garde.

Ce sont les dommages liés à son exploitation, au sens large du terme, dont elle est responsable en vertu des dispositions du Code civil, voir d'autres dispositions légales, que l'on désigne par **responsabilité extra-contractuelle**, par opposition à la **responsabilité contractuelle** qui découle d'un manquement à un engagement.

Les deux responsabilités font l'objet de chapitres distincts d'un même et seul contrat.

**Le chapitre « exploitation »** couvre les responsabilités extra-contractuelles non assurées par des assurances spécifiques : automobile, construction, transport notamment.

**Le chapitre « après livraison »** couvre la responsabilité professionnelle, notamment les défauts des produits, des prestations, des conseils et les dommages causés par les retards, l'inexécution des engagements pris par l'entreprise, sur le plan contractuel.

Chaque type d'activité a son propre domaine de responsabilité. Chercher du pétrole en mer n'a rien à voir avec la fabrication de bouteilles en verre à fermeture vissée.

Tous ces risques peuvent être pris en charge par les assureurs dans le cadre d'assurances générales ou d'assurances spécifiques, comme par exemple, les risques liés à la construction ou aux transports.

Les assurances couvrent les dommages corporels, les dommages matériels et les dommages immatériels, qui sont la privation de la jouissance d'un bien ou d'un service, suite à un risque couvert par le contrat, dans des limites et avec des franchises spécifiques.

Les risques à couvrir se sont multipliés dans le domaine de la pollution et de la protection de l'environnement dont il faut tenir compte. La difficulté réside dans la rédaction du contrat, la définition de l'activité assurée et les exclusions par lesquelles les assureurs précisent ce qui n'est pas couvert ou dont la garantie est limitée.

Les plaignants ont généralement l'esprit fertile et l'objet de l'assurance est de faire face à toutes les réclamations auxquelles l'entreprise peut être exposée.

Le chapitre des **exclusions** est devenu le chapitre le plus important des contrats de responsabilité civile et on y trouve souvent des extensions de garantie du fait d'exceptions aux exclusions, une habitude anglo-saxonne.

L'idéal est de pouvoir souscrire une assurance « tous risques sauf » qui couvre tout ce qui n'est pas exclu, ce qui a le mérite de faire abstraction des omissions, volontaires ou non commises à l'occasion de la rédaction des conditions particulières, en les mettant à la charge des assureurs.

Pour cette raison, la mise au point d'une assurance de responsabilité civile est une affaire de spécialistes, qui suppose de bien connaître l'activité de l'entreprise à assurer et les couvertures disponibles, à mettre en face. Ce sont les retours d'expériences qui alimentent le contrat bien fait.

Il existe des polices types mises au point par les fédérations professionnelles, qui peuvent tenir lieu, faute de mieux, à la rédaction des contrats.

Les grands groupes ont leurs propres contrats, mis au point en interne et négociés avec les assureurs. Ils imposent des clauses types d'assurance et de responsabilité civile à leurs fournisseurs.

Pour éviter tout litige en cas de sinistre, ils ont souvent intérêt à prendre certains risques à leur charge, sous la forme de renoncements à recours, plutôt que d'imposer des obligations impossibles à

remplir à leurs fournisseurs et sous-traitants.

Les difficultés à mettre au point un contrat de responsabilité ne tiennent pas tellement à la taille de l'entreprise mais à la nature de son activité et à ses engagements contractuels.

Il est néanmoins bon de savoir un certain nombre de choses :

- Les dommages matériels d'incendie causés aux tiers et aux voisins et les risques locatifs sont assurés par le contrat qui couvre les risques d'incendie ;

- Si la police garantit la responsabilité personnelle des préposés, ce n'est pas le cas de mandataires sociaux, qui peuvent devoir souscrire, un contrat distinct, s'ils craignent de voir leur responsabilité civile personnelle mise en cause, par exemple par un actionnaire ;

- La garantie exploitation peut être étendue aux biens confiés à l'entreprise par des tiers, notamment en qualité de façonnier ;

- Une attention particulière doit être portée à la garantie responsabilité civile du fait d'atteintes à l'environnement, dans le cadre du principe pollueur-payeur ;

- idem pour le plafond de la garantie Faute inexcusable de l'employeur dans le domaine des accidents du travail, recherchée systématiquement par les victimes en cas d'accident de travail grave ;

- La police doit être étendue aux effets personnels des préposés, si ce n'est pas le cas ;

- La garantie de la responsabilité du fait des produits doit englober les frais de retrait d'un produit présentant des risques pour les consommateurs ;

- Pour éviter des contentieux inutiles, il est judicieux de neutraliser les possibilités de recours des assureurs contre les préposés et les sous-traitants.

D'une manière générale, on dit des contrats d'assurance que l'on ne connaît leur portée réelle qu'après avoir eu un sinistre, c'est particulièrement vrai pour les assurances de responsabilité civile des entreprises.

*RiskAssur 8 juillet 2016*

## **Indemnisation des dommages : le rôle de l'expert d'assurance, les étapes de l'expertise**

L'indemnisation des dommages en cas de vol, d'incendie, de dégât des eaux, d'accident de la route... est évaluée, soit de gré à gré entre l'assureur et l'assuré, soit par un expert d'assurance.

Le rôle de l'expert est essentiel dans le règlement des sinistres.

Il dresse un rapport d'expertise :

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

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

### **Qui peut désigner un expert d'assurance ?**

#### **L'assureur**

Après un sinistre, l'expert recueille, pour le compte de l'assureur, les éléments d'appréciation technique indispensables à l'évaluation et au règlement des dommages.

#### **L'assuré**

Il a la possibilité de faire appel à un expert, autre que celui désigné par l'assureur, pour procéder à une contre-expertise.

#### **Le juge**

Quand un litige est porté devant un tribunal, le juge peut décider de confier une mission à un expert judiciaire.

### **Quelles pièces fournir lors de la visite de l'expert d'assurance ?**

L'assuré doit, dans la mesure du possible, remettre tous les justificatifs qui permettront d'évaluer les biens endommagés : factures d'achat, de réparations, d'entretien, bons de garantie, actes notariés, photos...

### **L'expertise est-elle obligatoire ?**

La loi rend l'expertise obligatoire en assurance dommages ouvrage et, suite à une catastrophe technologique, lorsque les dommages dépassent un certain montant.

Il est aussi nécessaire d'y recourir lorsque l'estimation de gré à gré n'est pas possible, notamment pour les sinistres importants ou lorsque l'assuré refuse les offres et propositions de l'assureur.

### **Qu'est-ce qu'une contre - expertise ?**

C'est la possibilité pour l'assuré de faire appel à un deuxième expert, autre que celui désigné par l'assureur. Ce deuxième expert procède à une expertise amiable contradictoire avec l'expert de l'assureur. Les frais engagés peuvent rester à la charge de l'assuré car tous les contrats ne prévoient pas une garantie honoraires d'expert.

### **Qu'est-ce qu'une tierce expertise ?**

Si l'expert de l'assuré et celui de l'assureur ne parviennent pas à un accord, un troisième expert peut être sollicité pour une tierce expertise. Les honoraires de cet expert et les frais de sa désignation sont partagés à parts égales entre l'assureur et l'assuré.

En cas de désaccord des parties sur son choix, cet expert est désigné par le tribunal de grande instance ou de commerce du lieu du sinistre.

### **Quand est-il procédé à une expertise judiciaire ?**

Si un désaccord persiste après la tierce expertise, les parties peuvent demander au tribunal la désignation d'un expert judiciaire. Elle est faite par un juge, le plus souvent à la suite d'une procédure spéciale, le référé.

*Fédération française de l'Assurance 20/01/2017*