
NORME DE SECTEUR

Produits de peinture

ICS 03.060/87.040

Document technique de base

Contrats d'assurance souscrits auprès de sociétés de courtage

Organisation des services avec l'assureur et l'assuré

Edition française

norme de secteur Norme française réservée aux utilisateurs de produits conformes aux présentes règles, telles que pratiquées par les divers industriels ou enseignes de vente concernées, et qui peut aussi avoir valeur de référentiel pour les prescripteurs, utilisateurs finaux, ou fournisseurs de services liés à la fabrication, à la commercialisation, et/ou à l'emploi desdits produits.

Ce document, établi par des experts de la profession, prend effet à la date sus-indiquée. Il est conforme à la norme NF EN 45020 (cf. § 3.2.2) et reproduit ci-dessous le logo des organisations enregistrées par l'éditeur du document ayant demandé à s'en servir de référentiel.

corrélats A la date d'établissement du document, il n'existe pas de norme française, européenne ou internationale, traitant du même sujet.

objet Le présent document définit les conditions générales d'organisation et de gestion des contrats souscrits auprès d'un courtier d'assurances.

concepts Assurances, courtiers d'assurances, sociétés de courtage, gestion de contrats d'assurances.

novations La présente édition correspond à la deuxième version du document, auparavant codifié NS PC 01-008. La précédente édition date de juillet 2002.



document élaboré par un groupe industriel fabricant de produits de construction et de décoration,
édité par son Centre de recherche et d'expertise pour chaque organisation concernée
ICT chemin de la Buzine 13011 MARSEILLE - FRANCE

Liste des experts ayant participé à l'élaboration de la présente norme

Animateur : M. Roger MICHEL
Secrétaire : M. Jean-Christophe PUJOL

MM. Joseph BIDOLET
Francis MENTHENNE
Pierre PRETI

Avant-propos

L'attention est attirée sur le fait que les informations délivrées dans le présent document ainsi que leur présentation sont la propriété intellectuelle de l'éditeur iCt.

Au-delà de ces dispositions, l'utilisation du document n'en est pas moins ouverte à d'autres industriels ou fournisseurs de produits ou services, similaires ou non, s'ils demandent à participer au référentiel correspondant, ce qui implique qu'ils attestent de leur prise en charge des engagements consécutifs à son application.

Sommaire	Page
0 Introduction	5
1 Domaine d'application	5
2 Références normatives et connexes	5
3 Assuré	5
4 Assureur	6
5 Courtier	6
6 Gestion des contrats	6
6.1 Généralités	6
6.2 Gestion financière et comptable	6
6.3 Gestion des sinistres	7
6.4 Sinistralité	7

0 Introduction

Ce document définit les conditions générales d'organisation et de gestion des contrats souscrits auprès d'un courtier pour l'assurance d'un industriel et/ou fournisseur de produits de la famille des peintures, produits essentiellement destinés au marché du Bâtiment et des Travaux Publics « BTP ».

L'expérience montre en effet que la quasi-absence de règles qui caractérise les interventions de courtage d'assurance, jusqu'à leur rémunération qui n'apparaît pas dans les contrats souscrits, considérée par le Code des Assurances comme une simple commission d'apport due par l'assureur, avec pour seul formalisme l'obligation que se font tacitement l'assureur et l'assuré de n'échanger que par l'intermédiaire du courtier, ne permet pas d'établir précisément en quoi consistent les services de "conseil" apportés par celui-ci.

Bien entendu les services visés ici ne concernent pas celui rendu initialement pour la souscription du contrat, où les compétences du courtier en matière d'assurance peuvent être précieuses pour aider l'assuré à sélectionner l'assureur avec lequel il signera la police offrant le meilleur rapport coût/efficacité.

La description de ces services passe par une analyse préalable des spécificités de chaque intervenant : l'assuré, l'assureur, et le courtier, dans le cadre de la présente norme.

Ces spécificités sont exposées dans les articles 2 à 4 suivants, avant de décrire les conditions générales de gestion des contrats.

1 Domaine d'application

La présente norme s'applique par référence à la norme NS P DTB 001. Ce n'est pas une norme publique. Elle constitue un référentiel privé mis à disposition de ses interlocuteurs contractuels et/ou concernés par un groupe industriel fabriquant et/ou commercialisant des produits de construction et de décoration de la famille des peintures et connexes, pour faciliter les relations commerciales qui s'y rapportent. Ce référentiel peut-être utilisé par d'autres organisations qui en ont fait la demande (cf. Avant-propos).

Il est le huitième d'une série traitant des spécificités de ces relations d'ordre économique, technique, ou social.

2 Références normatives et connexes

Les documents de référence suivants sont indispensables à l'application de la présente norme. S'agissant de références non datées, c'est la dernière édition du document qui s'applique (avec ses éventuels amendements).

NS P DTB 001 *Normalisation nationale, européenne ou internationale, et normalisation de secteur*
CODE DES ASSURANCES - Annexe 2 - *Constataion des usages de courtage d'assurances terrestres.*

3 Assuré

L'assuré visé dans la présente norme est un industriel et/ou fournisseur de produits de construction de la famille des peintures qui constituent l'essentiel de ses fabrications.

Ces produits sont aussi désignés internationalement comme des peintures décoratives (en anglais.: décorative paints), ce qui ne signifie pas pour autant que les revêtements qu'ils permettent d'exécuter n'ont qu'une fonction d'esthétique.

Cette fonction est généralement secondaire, et la fonction principale des revêtements réalisés avec les produits est, sauf exception, une fonction de protection des subjectiles recouverts, pour une aptitude à l'usage tenant compte de la garantie légale de bon fonctionnement de 2 ans minimum due en France par les constructeurs de bâtiment, et qui peut engager aussi leur responsabilité décennale.

NS P DTB 008

NOTE : Si les produits sont le plus souvent réservés au domaine du BTP, ils peuvent également concerner d'autres domaines pour une part mineure (à préciser par l'assuré).

L'assuré, par référence à la présente norme, doit fournir au courtier les renseignements suivants :

- dénomination sociale du souscripteur,
- dénomination sociale des bénéficiaires du contrat,
- caractéristiques des biens ou produits à assurer, en identifiant si nécessaire les réseaux de commercialisation sous des enseignes différentes (marques génériques, dépôts de vente sous dénomination sociale ou enseigne spécifique, ...),
- territorialité,
- données économiques propres à chaque contrat constituant l'assiette des cotisations d'assurance,
- contrats déjà souscrits auprès d'un autre courtier lorsqu'il est envisagé d'en changer.

4 Assureur

L'assureur est choisi par l'assuré sur les conseils du courtier pour répondre au mieux à ses besoins de maîtrise des risques. C'est le co-contractant de l'assuré.

5 Courtier

Le courtier est choisi directement par l'assuré qui constitue ainsi son client, même si celui-ci n'est pas partie au contrat d'assurance.

Pour autant, l'assureur ne peut modifier, remplacer ou renouveler le contrat sans la participation du courtier. Et si l'assuré demande lui-même à modifier le contrat, il ne peut le faire qu'en prévenant le courtier créateur.

L'assuré peut révoquer le courtier au profit d'un nouveau, avec un pouvoir discrétionnaire, même si le nouveau contrat à souscrire ne comporte aucune modification substantielle.

NOTE : Il y a lieu de se reporter pour ces dispositions au CODE DES ASSURANCES-Annexe 2.

6 Gestion des contrats

6.1 Généralités

Qu'il s'agisse de souscription, de modification, de remplacement ou de renouvellement d'un contrat, l'assuré (ou la personne à assurer) et le courtier conviennent que toute information écrite échangée avec l'assureur (venant de l'un ou de l'autre) fera l'objet d'une copie à l'intervenant non visé directement. Toutefois, cette obligation ne s'applique pas aux échanges relatifs aux commissions dues au courtier.

En vue d'une bonne organisation des informations écrites échangées, et des échanges oraux qui peuvent les accompagner, l'assuré et le courtier désignent chacun un responsable, à vocation d'interlocuteur unique, et qui se charge de les transmettre aux personnes directement concernées, et d'en maîtriser le suivi.

Cette disposition ne s'oppose pas évidemment aux échanges complémentaires qui pourraient relever de la direction générale de l'assuré ou du courtier en liaison avec les responsables désignés.

6.2 Gestion financière et comptable

Le courtier collecte les informations économiques nécessaires à la détermination de l'assiette d'assurance propre à chaque contrat.

Il facture à l'assuré les cotisations correspondantes pour règlement par ses soins à l'assureur.

Il gère les règlements de sinistres dus par l'assureur à l'assuré.

NOTE : Le courtier intervient dans ces fonctions au mieux de l'intérêt des parties, en veillant à ce que les dépenses de l'assuré soient bien en rapport avec les services d'assurance souscrits.

6.3 Gestion des sinistres

Les déclarations de sinistre sont faites par le responsable de l'assuré qui les adresse à son homologue chez le courtier. Celui-ci les transmet sans délai à l'assureur.

Cette règle générale souffre néanmoins une exception pour les sinistres automobiles, où le courtier peut désigner un interlocuteur responsable spécialisé à contacter directement par le responsable de l'assuré qui gère l'utilisation du véhicule, en vue d'éviter toute perte de temps préjudiciable.

Dans le cas des sinistres pouvant engager la responsabilité civile de l'assuré en sa qualité de vendeur de produits de construction (mais qui ne sont pas des EPERS), ce qui correspond au cas le plus courant, et de manière à éviter l'engagement de frais inutiles par le courtier et l'assureur, l'assuré se réserve de ne déclarer le sinistre que si les parties concernées refusent de dégager sa responsabilité, malgré ses diverses interventions en ce sens,

NOTE 1 : Cette gestion par l'assuré vaut notamment pour les sinistres susceptibles d'être réglés dans le cadre de l'assurance-construction obligatoire des locateurs d'ouvrage quand la qualité des produits ne devrait pas être mise en cause, et c'est bien dans le rôle de l'assuré d'obtenir qu'il en soit ainsi.

NOTE 2 : Le même type de démarche se justifierait aussi dans le cas où l'assuré aurait souscrit une assurance de "choses" et non de responsabilité, du type assurance de "bonne tenue" dont les exclusions de garantie sont telles que l'intervention de l'assureur en cas de sinistre ne doit pas nécessairement être immédiate.

Sinon, dès réception d'une déclaration et transmission à l'assureur, le responsable du courtier veille au bon respect des procédures de gestion par celui-ci, notamment pour la désignation des conseils à missionner : experts et/ou avocats, qu'il fait connaître dès que possible à l'assuré.

Pour les sinistres de construction, l'assuré utilise pour sa déclaration un formulaire adapté précisant au mieux les divers intervenants concernés, et sauf impossibilité, le montant des réparations à prévoir, avec l'estimation de sa part de responsabilité éventuelle.

Mais ce document est suivi au plus vite d'un mémoire de l'assuré destiné surtout à justifier son absence de responsabilité dans le sinistre, ou du moins, une part aussi minime que possible. Ce mémoire est transmis aussitôt par le courtier aux conseils de l'assureur, avec copie à ce dernier.

A ce stade, le courtier demande à ces conseils de bien vouloir communiquer directement avec l'assuré tant en ce qui concerne leurs propres dires et écrits que ceux des parties adverses, avec copie pour lui-même et l'assureur. Il leur demande aussi de prendre l'avis de l'assuré préalablement à l'envoi de leurs dires et conclusions.

NOTE : Ces dispositions sont indispensables à une bonne défense des intérêts de l'assuré (et de l'assureur) comme l'expérience le montre malheureusement lorsqu'elles ne sont pas respectées, surtout en cas de dossiers contentieux.

Au-delà de son implication dans le respect des procédures ci-avant, et dans ce qu'il peut faire pour accélérer leurs délais d'exécution, le courtier a toute latitude pour exprimer son avis à l'assuré sur le contenu des informations échangées, donnant ainsi à son rôle de conseil toute la dimension que l'on peut en attendre.

6.4 Sinistralité

A partir des estimations initiales de l'assuré, et de l'évolution des dossiers, le courtier adresse semestriellement à l'assuré un état des sinistres déclarés précisant l'avancement des procédures, le risque financier assuré, la franchise à la charge de l'assuré, et le cas échéant le risque financier non assuré.

Le courtier établit aussi annuellement un état de sinistralité S/C spécifique de l'assuré pour chaque contrat souscrit, en valorisant les deux facteurs comme suit :

NS P DTB 008

S représente le montant total des sinistres réglés par l'assureur, franchises déduites,
C est le montant total des cotisations versées,
depuis l'année de référence convenue avec l'assuré.