



Chers clients, chers partenaires,

Je suis heureuse de vous présenter le 4ème numéro de Comp@s. Concentré d'analyses législatives comme focus sur les réalités de vos marchés, notre newsletter Comp@s a été préparée par les équipes Chartis à votre attention. Vous retrouverez... [Lire la suite >](#)

Nouveau! La RC Transporteur de CargoGuard®

Au sein de CargoGuard®, marque générique de Chartis pour l'ensemble de son offre Transport, l'assureur lance une nouvelle couverture Responsabilité pour tous les transporteurs routiers et commissionnaires. Avec cette offre combinée dédiée, Chartis s'attaque à un gigantesque marché de plus de 35000 entreprises pesant en France plus de 38 milliards d'euros de chiffre d'affaires. [Lire la suite >](#)



Manager une crise devient une expertise

Contamination et rappel de produits, atteinte à l'environnement, enlèvement et extorsion, fraude, relations sociales, protection des dirigeants... Derrière tous ces vocables surgit parfois la réalité d'une crise. Depuis des années, Chartis a développé en collaboration avec ses partenaires spécialisés les réponses les plus appropriées. Au bout du compte, on trouve des contrats ; ils portent le nom de « Crise ». On trouve aussi une attitude. Avec cette volonté d'accompagnement technique et relationnel de ses clients, Chartis construit avec vous des réponses opérationnelles. [Lire la suite >](#)



L'ingénierie en action dans l'assurance Dommages des sites industriels et tertiaires

Dans les risques industriels classiques, le rôle et le poids des Ingénieurs Prévention se révèlent déterminants. Si ces ingénieurs sont perçus aujourd'hui par le client, l'assureur et le courtier comme essentiels, beaucoup d'entre nous ont



Pour toute question ou avis sur la nouvelle e.newsletter Chartis:

nicole.gesret@chartisinsurance.com

Lien vers le site Chartis:



Vos contacts en région :

[> cliquer ici](#)

Historique:

- [> Comp@s été 2010](#)
- [> Comp@s automne 2010](#)
- [> Comp@s hiver 2011](#)

encore du mal à circonscrire précisément leurs missions. Rencontrez-les avec l'un d'eux. [Lire la suite >](#)

L'évolution législative et les conséquences de l'indemnisation corporelle des victimes d'accidents automobiles

Depuis la réforme du recours des Tiers Payeurs introduit par la Loi du 21 Décembre 2006, l'indemnisation des sinistres auto corporels a fortement évolué. Cette Loi expose deux principes : la mise en place d'un recours des tiers payeurs, poste par poste, excluant les préjudices dits personnels et le droit de préférence de la victime par rapport aux tiers payeurs.



[Lire la suite >](#)

Brèves

- AIG maintient le cap et comble ses engagements
- Réorganisation de Chartis : focus sur la satisfaction des clients et partenaires

[Lire les brèves >](#)

Pour vous désabonner de cette Newsletter [cliquez ici](#)

Conformément à l'article 27 de la loi du 6/1/1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant que vous pouvez exercer en nous contactant à l'adresse ci-dessous.

Ce document est informatif et n'a pas de valeur contractuelle. Les assurances sont portées par Chartis Europe S.A. L'offre est susceptible de varier selon les pays et peut ne pas être disponible dans tous les pays européens. L'étendue et les conditions d'application des garanties sont soumises aux dispositions du contrat d'assurance qui sont disponibles sur simple demande. Chartis est le nom commercial de Chartis Europe S.A.

Chartis Europe, SA à directoire et conseil de surveillance

Capital social de 47 626 240 €

Siège social : Tour Chartis – PARIS LA DEFENSE - 34 Place des Corolles - 92400 COURBEVOIE - R.C.S. Nanterre 552 128 795 – TVA CEE FR 41 552 128 795

Entreprise régie par le code des assurances



Chers clients, chers partenaires,

Je suis heureuse de vous présenter le **4ème numéro de Comp@s**.

Concentré d'analyses législatives comme focus sur **les réalités de vos marchés**, notre newsletter Comp@s a été préparée par les équipes Chartis à votre attention.

Vous retrouverez dans cet opus **actualités et expertises** en matière de management de crise(s), d'ingénierie de sites industriels et tertiaires, de responsabilités des transporteurs, d'indemnisation corporelle des victimes d'accidents automobiles... Quelques « brèves » vous indiqueront également les **dernières informations concernant AIG et Chartis**, au niveau mondial comme pour nos activités en France.

A propos du marché français, je souhaiterais vous faire partager nos analyses. En effet je suis convaincue que les événements catastrophiques des 12 derniers mois **marquent définitivement le durcissement général du marché**, avec un mouvement encore plus prononcé sur le marché des Responsabilités que celui des Dommages. Ils s'ajoutent en effet à la recrudescence du terrorisme, des actes de kidnapping ou de piraterie, au renforcement des procédures d'investigations des organes de réglementation (DOJ, AMF, HALDE) ou encore à l'inflation des dommages corporels automobiles... La réduction des capacités est certes pour partie compensée par l'arrivée opportuniste de nouveaux acteurs mais ces offres moins coûteuses en capital doivent s'évaluer au regard de l'expérience et de la solidité d'acteurs connus et pérennes.

Dans cet environnement, Chartis tient fermement la barre avec **une politique de souscription à la fois rigoureuse et adaptée** à ses segments de clientèle et leurs contextes et enjeux spécifiques, tant sur les risques d'entreprises que sur les risques de particuliers.

Et, les offres Chartis, avec leurs termes et conditions adaptés, restent des solutions de choix ; tant en garanties qu'en services avec notamment un maillage international inégalé et un accompagnement de haute qualité dans la gestion de vos sinistres.

Mais je vous laisse le redécouvrir en lisant Comp@s...

Je reste comme toujours à votre écoute.

Très sincèrement,

Kelly Lyles,
Directeur Général pour la France

Nouveau! La RC Transporteur de CargoGuard®



Au sein de CargoGuard®, marque générique de Chartis pour l'ensemble de son offre Transport, l'assureur lance une nouvelle couverture Responsabilité pour tous les transporteurs routiers et commissionnaires. Avec cette offre combinée dédiée, Chartis s'attaque à un gigantesque marché de plus de 35000 entreprises pesant en France plus de 38 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

Une couverture complète et extensible pour les cas spécifiques

Si l'offre originelle de CargoGuard® portait exclusivement sur les marchandises transportées, ciblant par là même les propriétaires de ces marchandises, son nouveau pilier Responsabilité Transporteur s'adresse à l'ensemble des opérateurs du transport routier. Avec des garanties **Responsabilité Contractuelle, RC Exploitation et RC Professionnelle**, tous les risques du transporteur ou du commissionnaire sont ici pris en charge, y compris le Ad Valorem. Une **RC générale** est également proposée en complément pour répondre aux préoccupations de bon nombre de professionnels du secteur.

Encore plus loin, cette nouvelle offre permet un accès facilité à des garanties ultimes particulièrement adaptées aux nouveaux risques rencontrés par la profession : **atteintes à l'environnement, accidents corporels, capital et aide psychologique aux conducteurs agressés, bien confisqués, extorsions, enlèvements, fraudes...**

La force d'une offre totalement adaptée à un secteur

Ludovic Jung, Responsable du département Marine et Transports, nous le confie : « **cette nouvelle RC Transporteur renforce considérablement la force de frappe de Chartis sur ce secteur, en offrant aux opérateurs une réponse globale et « up to date », intégrant une solution à géométrie variable pour bien répondre aux risques traditionnels, mais aussi aux évolutions en fort développement aujourd'hui.** »

Outre les transporteurs routiers et les commissionnaires, cette nouvelle protection Chartis devrait donc recevoir un accueil favorable chez les commissionnaires en douanes, les loueurs de véhicules industriels avec chauffeurs, les déménageurs industriels...

Avec un seul questionnaire et un seul point d'entrée pour la souscription du contrat, la gestion des sinistres avec ses équipes dédiées, ses consultants spécialisés, la RC Transporteur de CargoGuard est assurément à découvrir !

Pour en savoir plus, contactez **Ludovic Jung** : 01 49 02 45 41

ludovic.jung@chartisinsurance.com

Ou retrouvez l'ensemble de la gamme CargoGuard® sur le site internet en cliquant ici :

www.chartisinsurance.com/fr/transport

Manager une crise devient une expertise



Contamination et rappel de produits, atteinte à l'environnement, enlèvement et extorsion, fraude, relations sociales, protection des dirigeants... Derrière tous ces vocables surgit parfois la réalité d'une crise. Depuis des années, Chartis a développé en collaboration avec ses partenaires spécialisés les réponses les plus appropriées. Au bout du compte, on trouve des contrats ; ils portent le nom de « Crise ». On trouve aussi une attitude. Avec cette volonté d'accompagnement technique et relationnel de ses clients, Chartis construit avec vous des réponses opérationnelles.

Comment définir « la crise » ?

Lors d'un premier travail de groupe réunissant 24 Risk Managers et 16 Courtiers, Chartis a identifié **les 5 crises les plus importantes pour une entreprise**. Par ordre décroissant : un problème produit ou service entraînant des dommages corporels, une crise liée à la finance sans dommages corporels, une atteinte environnementale, le kidnapping d'un collaborateur, la disparition d'un homme clé. Les deux premiers cas de crise ont été approfondis lors de l'atelier gestion de crise organisé avec la revue Risk Management fin 2010. Chartis en assurait l'animation.

Ces analyses font ressortir 3 phases capitales, bien distinctes méthodologiquement, pour gérer une crise quelle qu'elle soit. **Il y a l'amont de la crise, le temps de la crise, l'après-crise**. A travers ces 3 grandes phases, Chartis avec ses clients et partenaires a mis en évidence 10 actions clés.

Les 10 actions clés du management de crise

Par exemple, dans le cas d'une crise avec dommages corporels, les 10 actions seraient les suivantes :

Avant

1. Rédiger un véritable « road book » applicable en cas de crise : contacts, plans d'action, procédures, scénarii, définitions des rôles...
2. Tester ce dispositif à froid : simulations, corrections, formations...
3. Déterminer l'indicateur précis de la crise : qui décide qu'on est en crise ? Qui décide du retrait d'un produit ou de l'arrêt d'un service et quand ?

Pendant

1. Mettre en œuvre le bon scénario : avoir la bonne information pour choisir le scénario. **Le PDG, seul, décide et conduit le scénario.**
2. Communiquer : de l'info factuelle, dès la première heure, en indiquant le manque de données à cette heure. Témoigner de l'empathie vis-à-vis des victimes. Lancer le dispositif de communication prévu au road book.
3. Lancer la coordination opérationnelle : relations avec les autorités publiques, les associations, l'Etat...

Après

1. Organiser le débriefing et les retours d'expériences : causes, conséquences, actions correctives, plan d'amélioration, media training...
2. Statuer sur la poursuite ou non de la communication avec les médias.
3. Capitaliser. Tirer le bilan.
4. Penser aux remerciements !

Dans le cas d'une crise liée à un produit ou service financier, sans dommages corporels, les mêmes règles d'anticipation sont nécessaires.

Dans ces domaines où une crise est tout autant potentiellement ravageuse, les mêmes règles d'anticipation sont également nécessaires. Avec en pratique des déclinaisons spécifiques comme : **Formation à la mise en examen, sensibilisation à la perquisition, gestion de l'appréhension d'une séquestration... Tous ces éléments, souvent négligés, sont décisifs pour un véritable « risk management ».**

Pour Luc Basquin, responsable pour Chartis des programmes de management de crise, « **c'est pourquoi, au-delà du contrat Crise proprement dit, nous offrons à nos clients une qualité et une efficacité de l'accompagnement, avec mise à**

disposition chez eux de consultants spécialisés. Anticiper, prévenir, gérer, débriefer, communiquer, restaurer l'image de l'entreprise, voilà ce qui porte l'attitude et la démarche de Chartis ».

Pour en savoir plus, contactez **Luc Basquin** : 01 49 02 43 18
luc.basquin@chartisinsurance.com

Ce document est informatif et n'a pas de valeur contractuelle. Les assurances sont portées par Chartis Europe S.A. L'offre est susceptible de varier selon les pays et peut ne pas être disponible dans tous les pays européens. L'étendue et les conditions d'application des garanties sont soumises aux dispositions du contrat d'assurance qui sont disponibles sur simple demande. Chartis est le nom commercial de Chartis Europe S.A.

Chartis Europe, SA à directoire et conseil de surveillance

Capital social de 47 626 240 €

Siège social : Tour Chartis – PARIS LA DEFENSE - 34 Place des Corolles - 92400 COURBEVOIE - R.C.S. Nanterre 552 128 795 – TVA CEE FR 41 552 128 795

Entreprise régie par le code des assurances

L'ingénierie en action dans l'assurance Dommages des sites industriels et tertiaires



Dans les risques industriels classiques, le rôle et le poids des Ingénieurs Prévention se révèlent déterminants. Si ces ingénieurs sont perçus aujourd'hui par le client, l'assureur et le courtier comme essentiels, beaucoup d'entre nous ont encore du mal à circonscrire précisément leurs missions. Rencontre avec l'un d'eux.

Tout commence par l'audit...

En amont ou suite à la souscription, les Ingénieurs Prévention de Chartis font une visite systématique des sites industriels majeurs du prospect ou client. Responsable Ingénierie Prévention, Gilles Deshayes précise le contenu de cette visite selon Chartis. « **Cet audit très complet porte sur l'analyse des risques, l'étendue des sinistres potentiels, l'estimation des protections nécessaires, comme sur le contrôle des mesures de prévention. Mais au-delà de ces analyses, nous regardons également tout ce qui concerne la perte d'exploitation et les différents aspects du plan de continuité de l'activité** » .

Cet audit complet prend, selon la diversité des sites, de un à quelques jours. Les conclusions font l'objet d'un Plan d'Améliorations des Risques.

Très utiles et toujours appréciées des clients, ces visites sont essentielles aux Courtiers et à Chartis pour définir l'engagement de souscription, comme pour permettre à l'Ingénieur Prévention de définir et de présenter les protections et les actions de prévention.

... pour apporter une valeur ajoutée au mécanisme de l'assurance.

Dans le partenariat fécond unissant client/assureur/courtier, les analyses et les conseils de l'Ingénieur Prévention visent à éviter les sinistres ou à en limiter au maximum les conséquences s'ils surviennent. Sur le site, cette ingénierie distille une culture et une conscience favorables à la sécurité des biens de ce site. Gilles Deshayes de préciser : « **Sur les grands comptes, nous mettons en place des Ingénieurs de Compte experts, véritables repères pour tous ; dans leur travail toujours sur mesure pour répondre aux besoins de chacun, ils intègrent totalement la philosophie du management des risques de l'entreprise** » .

Au moins une fois par an, l'Ingénieur Prévention fait une présentation à la Direction de l'entreprise sur ses visites, ses rapports, le suivi des actions... Ce débriefing de synthèse et ses moments d'échanges mesurent les conformités ou les écarts par rapport aux recommandations faites à l'issue des audits.

Pour en savoir plus, contactez **Gilles Deshayes** : 04 78 38 74 21

gilles.deshayes@chartisinsurance.com

L'évolution législative et les conséquences de l'indemnisation corporelle des victimes d'accidents automobiles



Depuis la réforme du recours des Tiers Payeurs introduit par la Loi du 21 Décembre 2006, l'indemnisation des sinistres auto corporels a fortement évolué.

Cette Loi expose **deux principes** : la mise en place d'un recours des tiers payeurs, poste par poste, excluant les préjudices dits personnels et le droit de préférence de la victime par rapport aux tiers payeurs. Concrètement, **la victime devient prioritaire au détriment des tiers payeurs et, de facto, des compagnies d'assurance.**

Dans le même sens, le **rapport Dintilhac^[1]** impose une nouvelle nomenclature des postes de préjudices et **accroît ainsi le champ d'indemnisation de la victime.**

Tout comme la Loi Badinter de 1985, cette nouvelle loi et le rapport associé dit Dintilhac **renforce la protection et l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation**, au détriment des tiers payeurs mais de facto également des compagnies d'assurances qui voient le coût de leurs dossiers corporels accru...

Néanmoins, cette loi ne règle pas tout et face aux nombreux sujets de discussion non traités par le dispositif ; les assureurs devront attendre les arrêts rendus entre 2007 et 2009 par la Cour de Cassation et le Conseil d'Etat pour **éclaircir de nombreux sujets comme l'imputabilité des rentes versées par la CPAM.**

Cette question cruciale de l'imputabilité de la rente versée en cas d'accident du travail a conduit de nombreuses compagnies à maintenir plusieurs dossiers corporels en suspens dans l'attente d'une position ferme de la Jurisprudence.

C'est finalement, l'arrêt de la Cour de Cassation du 29/10/2007 qui confirmera l'imputabilité de manière prioritaire de **la rente sur le poste Perte de Gains Futurs et sur l'Incidence professionnelle.**

On soulignera que **la victime** reste donc toujours **prioritaire** par rapport aux tiers payeurs, **y compris en cas de partage de responsabilité !**

Ainsi, le droit préférentiel de la victime, même en cas de « RC 50% », reste la ligne directrice de cette jurisprudence. Reste aujourd'hui le "vide" laissé sur la définition exacte de nouveaux postes de préjudice comme le **préjudice dit exceptionnel** ou le poste **"frais divers"**, ce qui donne lieu à des demandes irréalistes et toujours plus « innovantes » des représentants des victimes !

L'élargissement de l'indemnisation des victimes en Droit Commun ainsi mise en place depuis 2006, fait des émules et se retrouve désormais mis en application sur le domaine de la **RC générale** et plus précisément en cas de **faute inexcusable**. **L'importante décision rendue par le Conseil Constitutionnel le 10/06/2010** a créé le « buzz » et donné le droit aux victimes d'accident du Travail, reconnue en faute inexcusable, de bénéficier d'une indemnisation pour les postes non pris en charge au titre du code de la sécurité sociale. Cette indemnisation peut être basée sur la nomenclature Dintilhac et son cortège de postes de préjudices !

Le Département Sinistres suit l'évolution de cette jurisprudence ou de tout autre projet de Loi pour en maîtriser les effets, au bénéfice des intérêts de tous!

Pour en savoir plus, contactez **Ghislaine Chemin Bories** :01 49 02 45 22

ghislaine.cheminbories@chartisinsurance.com

^[1] Le ministère de la justice a engagé une réflexion globale en vue d'améliorer les conditions d'indemnisation du préjudice corporel. Dans ce cadre, un groupe de travail présidé par Jean-Pierre Dintilhac a remis au Garde des Sceaux le 28 octobre 2005, un rapport proposant une nomenclature des préjudices corporels. DINTILHAC, J-P. (2005). *Rapport du groupe de travail chargé d'élaborer une nomenclature des préjudices corporels*, Paris, Ministère de la Justice, 50 pages.

Brèves

AIg maintient le cap et comble ses engagements

Le 11 mai dernier, le Trésor américain s'est joint à notre maison mère AIg pour annoncer la vente de 300 millions d'actions ordinaires; 100 millions vendues par AIg et 200 par le Trésor américain. Cette information est importante pour le groupe car elle constitue un nouveau **témoignage de la politique volontariste** menée depuis 18 mois par AIg, y compris la vente de AIA et d'Alico, **pour combler ses engagements avec de l'avance.**

Pour en savoir plus: www.chartisinsurance.com/corp-news

Réorganisation de Chartis : focus sur la satisfaction des clients et partenaires

Suivant une dynamique mondiale, le groupe Chartis a renforcé ses structures orientées segments de clientèles. Pour la France, une première structure rassemble désormais, sous la bannière « **Risques de Particuliers, Entrepreneurs et Affinitaires** », les Assurances de Personnes, les Programmes de Fidélisation et l'ensemble des assurances relatives aux segments Entrepreneurs, TPE et Particuliers, ainsi que le Marketing Direct et les Partenariats de Distribution. Elle est dirigée par **Didier Arminjon**. La deuxième division business intitulée « **Risques d'entreprises et Segments Grands Comptes/Middle Market** » pilote désormais, sous la direction de **Richard Deguettes**, les départements Dommages, Energie, Transports, TRC-TRME, RC, Environnement, Contamination, Flottes automobiles, Risques Financiers, Assurance Crédit, Aviation et Risk Management.

Pour en savoir plus: [Nominations au sein de Chartis France et évolution de l'organisation de Chartis au niveau mondial](#)

Ce document est informatif et n'a pas de valeur contractuelle. Les assurances sont portées par Chartis Europe S.A. L'offre est susceptible de varier selon les pays et peut ne pas être disponible dans tous les pays européens. L'étendue et les conditions d'application des garanties sont soumises aux dispositions du contrat d'assurance qui sont disponibles sur simple demande. Chartis est le nom commercial de Chartis Europe S.A.

Chartis Europe, SA à directoire et conseil de surveillance

Capital social de 47 626 240 €

Siège social : Tour Chartis – PARIS LA DEFENSE - 34 Place des Corolles - 92400 COURBEVOIE - R.C.S. Nanterre 552 128 795 – TVA CEE FR 41 552 128 795

Entreprise régie par le code des assurances

Les délégations régionales Chartis

Lille

Benoît de La Jaille

Tél. : 03 28 53 58 69

Port. : 06 73 99 61 32

benoit.delajaille@chartisinsurance.com

Centre REGUS

253, boulevard du Leeds

59777 Lille

Tél. : 03 28 53 58 70

Fax : 03 28 53 57 15



Nantes

Patrice Robin

Tél. : 02 40 89 17 18

Port. : 06 73 99 61 36

Email : patrice.robin@chartisinsurance.com

9, Allée Turenne

44000 Nantes

Tél. : 02 40 89 78 00

Fax : 02 40 08 00 12

Paris – Ile de France

Sophie Delcourt

Tél. : 01 49 02 46 18

Port. : 06 30 49 03 65

sophie.delcourt@chartisinsurance.com

Tour Chartis

34 Place des Corolles

92079 Paris La défense 2 Cedex

Tél. : 01 49 02 46 58

Fax : 01 49 02 46 52

Bordeaux

Virginie du Parc Locmaria

Tél. : 05 57 35 98 14

Port. : 06 75 39 66 85

virginie.duparclocmaria@chartisinsurance.com

Porte de Bègles

2, boulevard Jean-Jacques Bosc

33323 Bègles Cedex

Tél. : 05 57 35 98 14

Fax : 05 57 35 98 13

Strasbourg

Hubert Fromm

Tél. : 03 88 52 81 40

Port. : 06 73 99 25 23

hubert.fromm@chartisinsurance.com

5 place du Corbeau

67000 Strasbourg

Tél. : 03 88 52 81 40

Fax : 03 88 25 75 07

Lyon

Michel Ville

Tél. : 04 78 38 74 39

Port. : 06 73 99 59 49

michel.ville@chartisinsurance.com

12, rue Emile Zola

69291 Lyon Cedex 02

Tél. : 04 78 38 74 20

Fax : 04 78 37 48 44



Nouvelle adresse pour la délégation de Lyon

Ce document est informatif et n'a pas de valeur contractuelle. Les assurances sont portées par Chartis Europe S.A. L'offre est susceptible de varier selon les pays et peut ne pas être disponible dans tous les pays européens. L'étendue et les conditions d'application des garanties sont soumises aux dispositions du contrat d'assurance qui sont disponibles sur simple demande. Chartis est le nom commercial de Chartis Europe S.A.

Chartis Europe, SA à directoire et conseil de surveillance

Capital social de 47 626 240 €

Siège social : Tour Chartis – PARIS LA DEFENSE - 34 Place des Corolles - 92400 COURBEVOIE - R.C.S. Nanterre 552 128 795 – TVA CEE FR 41 552 128 795

Entreprise régie par le code des assurances
