



Université
du Maine



Institut
du Risque &
de l'Assurance
du Mans



réinventons / notre métier

LA GESTION DE SINISTRES DOMMAGES OUVRAGE DANS LA CADRE CONVENTIONNEL CRAC

Rapport de stage 22 Avril-30 Septembre

MASTER 2 ASSURANCE ET ANALYSE FINANCIERE

Parcours RISQUE ET ANALYSTE EN ASSURANCE

Responsable de formation :

M. Martial-Phelippe GUINVARC'H

Encadrant :

M. Christophe DUTANG

Responsable de stage :

Mme Ghislaine DEROUELLE

Rédigé par :

Murielle Biye Otounga

Année Universitaire 2013-2014

REMERCIEMENTS

Avant d'entamer tout développement sur cette enrichissante expérience professionnelle qui a duré cinq mois au sein de la direction Construction AXA, je tiens, tout d'abord, à remercier Mme Ghislaine DEROULLE responsable du Service Dommages ouvrage pour la confiance qu'elle m'a accordée ainsi que sa disponibilité durant mon stage.

Un merci particulier à l'ensemble de l'équipe du service Sinistres Construction Dommages ouvrage d'Axa France « Val de Fontenay » pour leur accueil et leur soutien.

Enfin je remercie M. Martial-Phelippe GUINVARC'H de m'avoir permis d'effectuer cette formation et M. Christophe DUTANG, mon tuteur de stage.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
PARTIE I: PRESENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCEUIL « AXA ».....	3
I. LE GROUPE AXA ET AXA FRANCE.....	4
II. DOMAINE DE LA CONSTRUCTION	8
PARTIE II: L'ACTIVITE « CONSTRUCTION ».....	10
I. L'ACTE DE CONSTRUIRE.....	11
II. L'ASSURANCE CONSTRUCTION.....	14
III. LA PLACE DE LA CONVENTION DE REGLEMENT DE L'ASSURANCE CONSTRUCTION	18
PARTIE III: MON ACTIVITE AU SEIN DU SERVICE DOMMAGES OUVRAGE.....	19
I. MES MISSIONS.....	19
II. MES DOSSIERS EN GESTION INDIVIDUELLE	25
CONCLUSION.....	29

INTRODUCTION

Afin de valider le diplôme de Master 2 Assurance et Analyse Financière, chaque étudiant doit effectuer un stage d'une durée comprise entre « 12 et 24 semaines ».

L'objectif principal de ce stage est de permettre à l'étudiant la mise en pratique les compétences acquises dans les enseignements reçus en Master 2 mais aussi, l'acquisition de nouvelles compétences favorable au monde professionnel.

Le master 2 assurance et analyse financière proposé par l'université a pour objet de former des concepteurs et des gestionnaires de produits d'assurance, et de produits bancaires aux compétences élargies notamment en économie, actuariat, droit et marketing. Aussi, suivant mon parcours les entreprises susceptibles d'être intéressées par mon profil étaient essentiellement les compagnies d'assurance et les bancassurances.

Mes recherches ont commencé par « les petits déjeuners » organisés par l'université. En effet, « les petits déjeuners » étaient une occasion pour nous de discuter avec les RH des compagnies d'assurance et les bancassurances invitées à nous présenter les métiers d'assurance et ainsi une occasion d'enrichir nos contacts.

Par ces rencontres, j'ai pu découvrir un panel de métiers susceptibles de m'intéresser et de postuler quand l'occasion se présentait.

J'ai donc postulé au poste de gestionnaire de sinistre Dommage Ouvrage proposé par AXA France, leader n°1 de l'assurance en France.

Après deux entretiens, ma candidature a été retenue, j'ai donc débuté mon stage chez AXA France Val de Fontenay le 22 avril 2014. J'ai tout de suite pris la mesure de ce que pouvais m'apporter ce stage grâce à la notoriété du groupe sur le secteur de l'assurance et à l'importance des assurances construction.

L'assurance construction ne nous est pas enseignée dans la formation, j'ai donc débuté mon stage sans aucune connaissance dans le domaine. Mon objectif était donc de me familiariser avec le domaine de la construction et d'approfondir mes connaissances sur le produit d'assurance en particuliers.

Durant ce stage, j'ai pu apporter mon aide à l'équipe sur plusieurs tâches notamment dans le traitement des sinistres Dommages Ouvrage.

Aussi, avant de vous présenter mes missions effectuées durant mon stage, il convient de parler dans un premier temps de mon environnement de travail (Partie I), ensuite nous aborderons la matière étudiée « la Construction » (Partie II). Nous terminerons ce rapport par la description détaillée de mes missions au sein du service dommage ouvrage (Partie III).

Partie I : PRESENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCEUIL « AXA »

I. LE GROUPE AXA ET AXA FRANCE

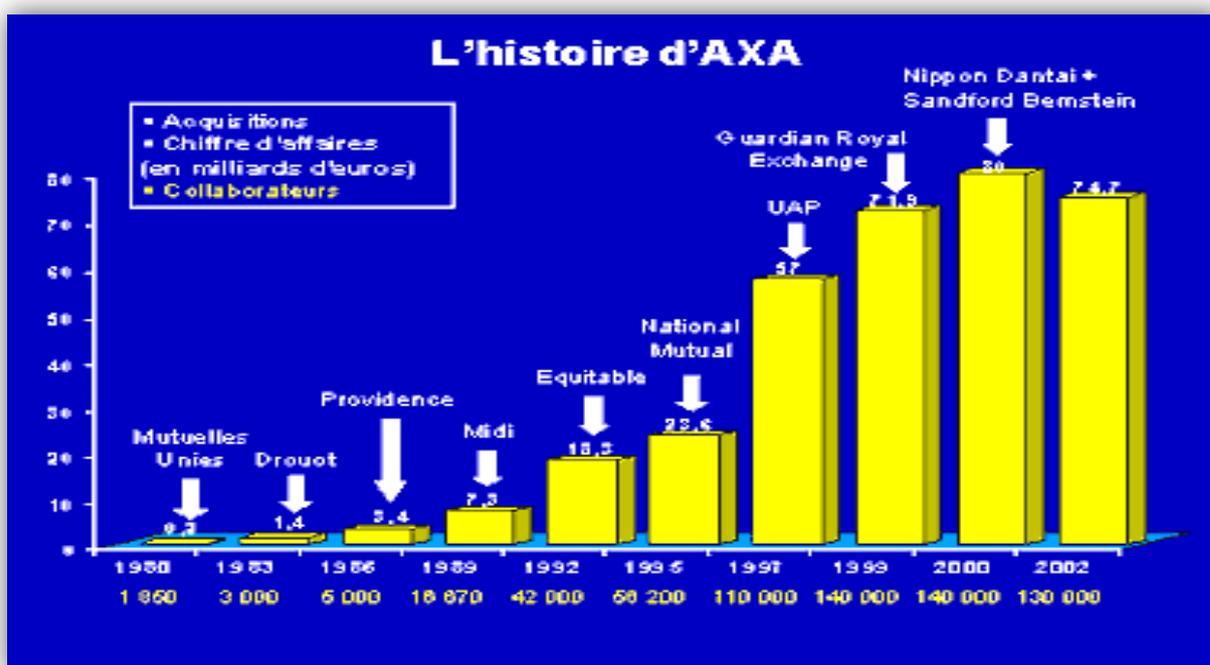
1. CREATION ET POSITIONNEMENT DANS LE GROUPE

HISTORIQUE DU GROUPE

AXA est une entreprise privée française spécialisée dans l'assurance, impliquée au niveau international dont la mission principale est d'accompagner ses clients particuliers à vivre plus sereinement chaque étape de leur vie, d'aider les entreprises et les professionnels à entreprendre plus sereinement.

AXA est un groupe issu de la fusion d'acquisitions de plusieurs sociétés d'assurance et, dont la plus ancienne date de 1816. Mais la compagnie a acquis sa notoriété dans le monde depuis ces vingt dernières années en acquérant des sociétés françaises et étrangères comme :

- La Compagnie du Midi
- L'Union des assurances de Paris
- La société britannique Guardian Royal Exchange
- La Banque Direct, filiale du groupe BNP-Paribas
- La Mutual of New York (2004)



STRATEGIE DU GROUPE

Le groupe AXA pour asseoir son développement, a adopté une stratégie qui repose sur cinq priorités :

-**L'innovation produits** pour permettre la différenciation, le but est d'offrir une valeur ajoutée par rapport au marché à chaque lancement d'un nouveau produit.

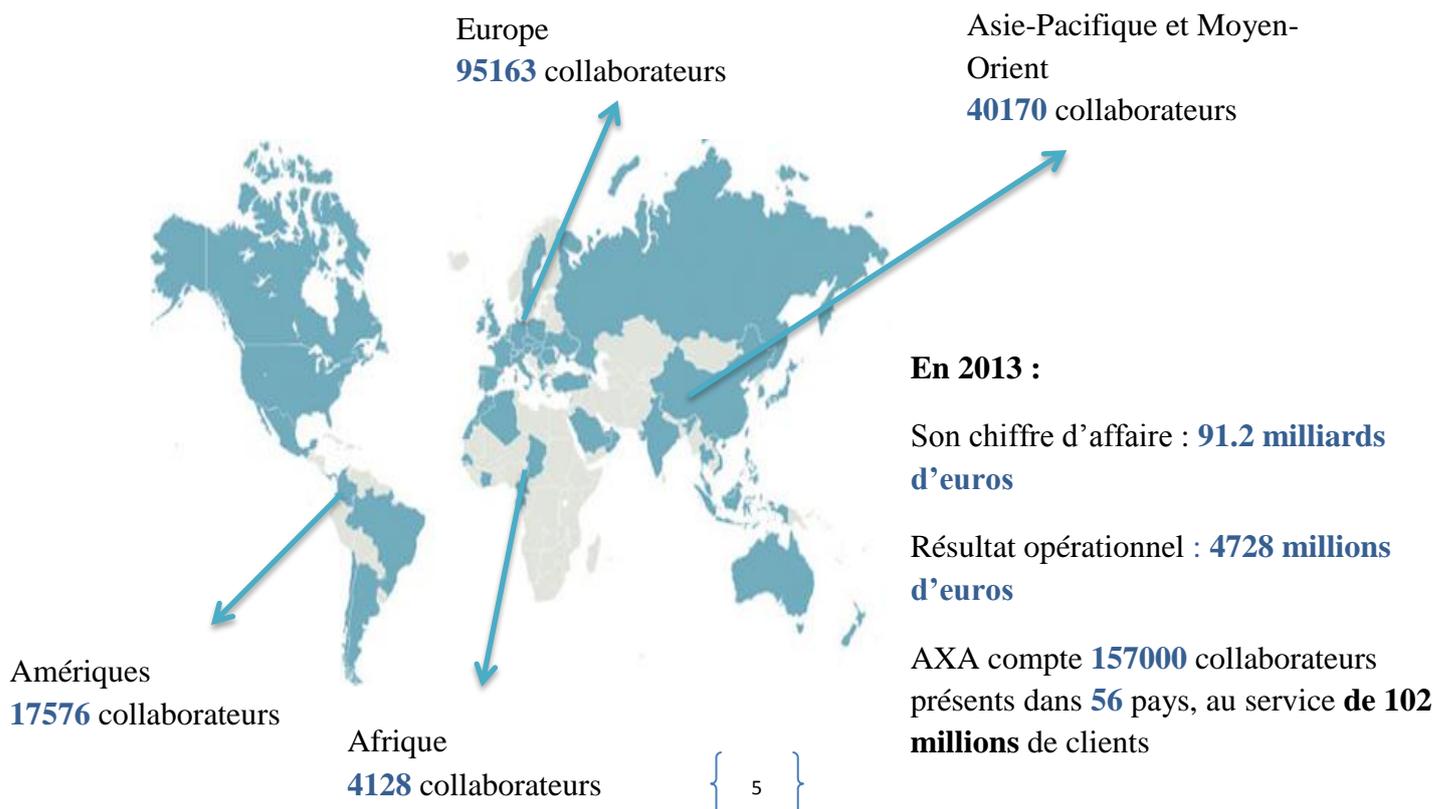
- **La technique métier**, cette stratégie permet d'offrir le meilleur service au meilleur prix

- **la gestion de la distribution**, est un autre élément de différenciation, le but est de mettre tout en œuvre pour permettre aux distributeurs des produits de faire plus de ventes et moins d'administratif

-**la qualité de service**, parce que la notion de SERVICE est primordiale dans le secteur de l'assurance, l'une des priorités stratégiques est d'innover dans la manière de concevoir et de délivrer un service à la hauteur des attentes des futurs clients, et cela dès leur premier contact avec les collaborateurs Axa.

-**la productivité**, elle permet de baisser les coûts et d'améliorer la qualité du service produit chaque année. Pour le groupe, les baisses de coûts ne représentent pas seulement une réaction à une conjoncture difficile, mais un effort permanent et quotidien pour offrir le meilleur aux clients.

Le groupe Axa est aujourd'hui le numéro un de l'assurance en Europe avec 96 millions de clients dans le monde et plus de 215 000 collaborateurs, dont 34 000 en France.



AXA France filiale du groupe est la société d'assurance la plus connue dans l'hexagone. C'est le leader de la protection financière.

2. ORGANISATION DE LA STRUCTURE

Axa France dont le siège social se trouve au 313, Terrasses de l'Arche 92727 à Nanterre est un filiale du Groupe Axa.

Son actuel Président Directeur Général est Nicolas Moreau.

Depuis le 1^{er} janvier 2004, l'entreprise désignée sous le nom commercial d'AXA France est juridiquement constituée de :

- AXA France IARD les contrats d'assurance de dommages des particuliers, des entreprises et des professionnels
- AXA France VIE les contrats d'assurance vie individuelle, les contrats en prévoyance et retraite (Plan d'Epargne Retraite)
- AXA Assurance IARD mutuelle
- AXA Courtage Assurance VIE mutuelle

Cette filiale Axa France a adopté une organisation visant à tourner résolument l'entreprise vers les clients et à faire progresser en permanence la qualité du service fourni. Elle regroupe les compétences par marchés et par métiers. Sur le terrain, elle a notamment un réseau étendu de collaborateurs, d'agents généraux et de partenaires qui lui permet de mettre en œuvre une stratégie fondée sur la proximité, la disponibilité et l'expertise.

De plus, pour être au plus proche de ses clients AXA France mises sur différentes stratégies entre autre en intensifiant la relation client, mais aussi être au plus proche en intégrant son réseau et enfin le choix des partenaires pour le confort des clients :

-Intensification de la relation client

AXA France s'organise en deux entités dédiées exclusivement à intensifier les relations avec les clients pour répondre au mieux aux attentes de ceux-ci.

- AXA Particuliers/Professionnels, organisé géographiquement en 5 régions, a pour objet la gestion des offres proposées aux foyers, aux professions libérales et aux professionnels entre autre « la protection des biens, des activités et des dépenses de santé », « assurance vie », « gestion du patrimoine ».
- AXA Entreprises pour sa part, propose aux entreprises de prendre en charge la protection de leurs salariés, dirigeants et activités : assurances dommages, auto,

responsabilité civile, construction, santé, retraite, prévoyance, épargne salariale, dépendance, crédit.

-Un réseau implanté au cœur des territoires

AXA France bénéficie d'une solide force de vente. Son développement est garanti par un large réseau de professionnels, qui rassemble des collaborateurs spécialisés et des partenaires.

- Les forces de vente

Les 3 630 agents généraux commercialisent, en tant qu'entrepreneurs indépendants, l'ensemble des offres au sein d'agences à l'image d'AXA.

Les 770 agents généraux AXA Prévoyance et Patrimoine, à la tête de leur propre société, sont spécialisés dans les assurances de personnes : épargne, prévoyance et retraite.

Les 4 090 commerciaux salariés, employés d'AXA, parcourent le territoire pour conseiller particuliers et professionnels.

Les 1 260 agents mandataires sont des intermédiaires indépendants qui servent de lien entre AXA et ses clients.

- Les partenaires

Au-delà de ce réseau étendu de professionnels, AXA France a noué des liens de confiance avec divers partenaires.

Les 1 800 courtiers aident nos clients à trouver, parmi les multiples offres du marché, celle qui leur est le mieux adaptée.

Les 1 300 conseillers en gestion de patrimoine indépendants accompagnent une clientèle haut de gamme dans la gestion de leur patrimoine.

Aussi, la stratégie adoptée par cette compagnie lui confère une place importante sur le marché de l'assurance.

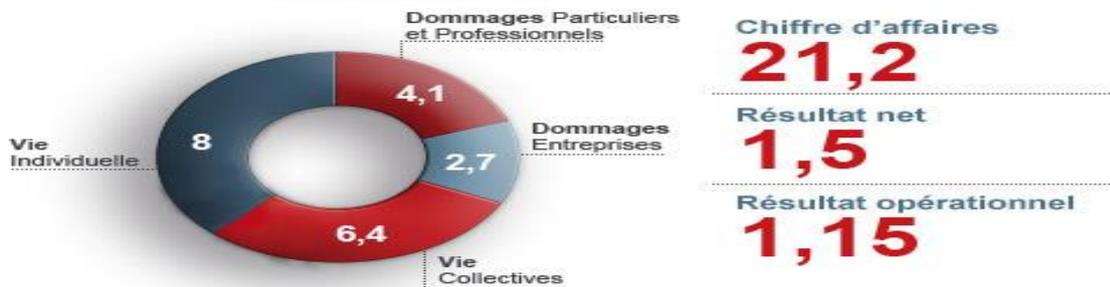
3. PLACE SUR LE MARCHE DE L'ASSURANCE

AXA France est :

- la 1^{re} société en santé et prévoyance,
- la 1^{re} société en assurance-dommages,
- la 3^e société en assurance-vie

Chiffres clés en 2012 :

**Répartition du chiffre d'affaires AXA France au 31 décembre 2012
(en milliards d'euros)**



Près de **33 000** acteurs travaillent pour AXA France au service de **9 millions** de clients

10 250
Collaborateurs
salariés

3 760
Collaborateurs
du réseau
Epargne
& Protection

3 400
Agents
généraux

10 000
Collaborateurs
d'agence

920
Agents
généraux
Prévoyance
et Patrimoine

1 140
Agents
mandataires

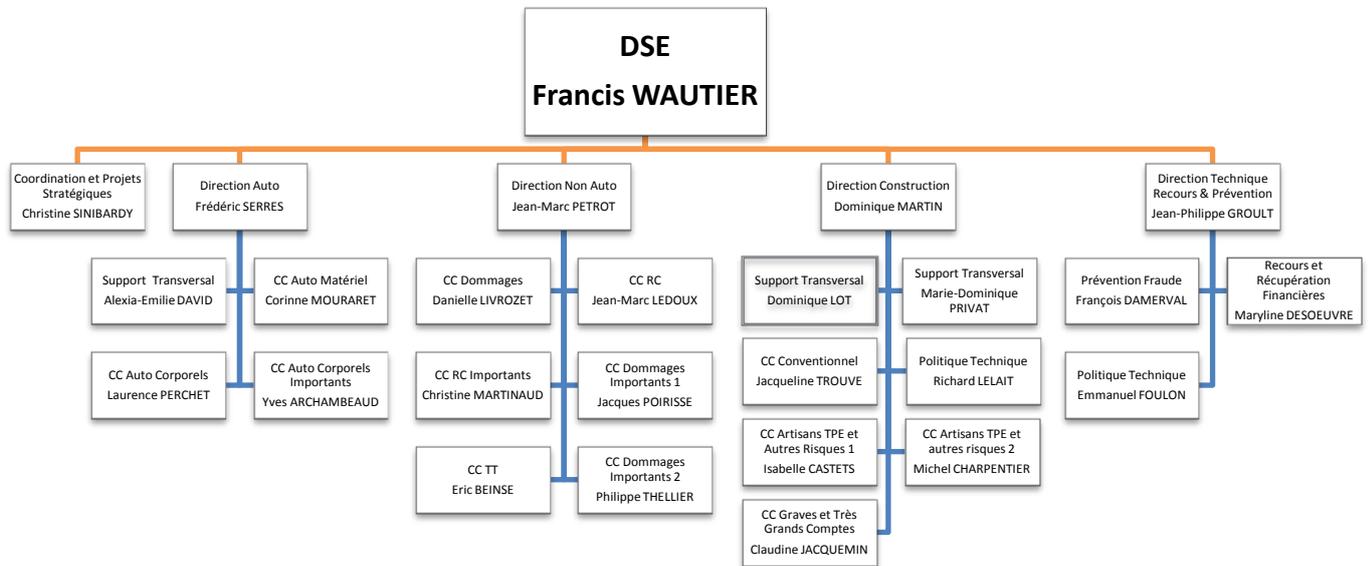
1 200
Conseillers
en Gestion
de Patrimoine
Indépendants

2 140
Courtiers

II. DOMAINE DE LA CONSTRUCTION

1. ORGANISATION DE LA BRANCHE CONSTRUCTION

La Direction construction est une branche d'activité d'Axa Entreprises qui a la responsabilité de proposer aux particuliers de la construction des contrats d'assurance adapté à leurs besoins.



Cette direction est à la tête de plusieurs Services dont notamment le Service Dommages Ouvrage.

2. SERVICE DOMMAGES OUVRAGE

Mon stage de master 2 Assurance et analyse financière s'est effectué au sein du service « Dommages Ouvrage » de Val de Fontenay qui est en charge de :

- Gérer et instruire des dossiers sinistres dans le cadre de la Convention de Règlement de l'Assurance Construction

En effet, ses missions principales sont :

- Procéder à l'ouverture du dossier dès réception de la déclaration
- Missionner l'expert
- Prendre position sur la/les garanties dès réception de son rapport, et ce conformément aux délais légaux qui nous sont impartis
- Proposer une indemnité au bénéficiaire puis procéder à son règlement dès la réception de son accord
- Traiter les éventuelles contestations
- Veiller à la préservation des recours qui seront engagés

Le responsable du service est Mme Ghislaine DEROUELLE qui a la responsabilité de surveiller le bon déroulement de l'activité du service.

Ce service compte 19 personnes dont une équipe managériale chargé de l'affectation des activités et de la validation des dossiers complexes.

Partie II : L'ACTIVITE « CONSTRUCTION »

I. L'ACTE DE CONSTRUIRE

1. CONTEXTE DE LA CONSTRUCTION

L'acte de construction est une entreprise importante dans une société. Elle constitue une étape majeure dans la vie d'un individu.

Le secteur de la construction Bâtiment et des Travaux Publics (BTP) constitue l'un des principaux acteurs de l'économie française avec un chiffre d'affaires dépassant les 140 milliards d'euros. Il regroupe 400 000 entreprises : 220 000 employant 1,6 millions de salariés et 180 000 entreprises artisanales sans salariés. Il est un moteur de croissance économique car elle contribue à la création d'emploi.

Ce secteur connaît un recul important de l'activité. Depuis le début de la crise, le nombre de mises en chantier de logements neufs a baissé d'un tiers et le nombre de défaillances d'entreprises a augmenté de 40%.

En 2014, ce recul s'est encore accru car il y'a toujours une forte baisse de constructions neuves et de l'entretien-amélioration.

Malgré cette faible activité, le secteur de la construction demeure fondamental. Cette activité est rendu possible grâce à la multitude d'intervenants l'acte de construction ;

2. LES INTERVENANTS A L'ACTE DE CONSTRUCTION

-Le maître d'ouvrage : L'article A.243-1 annexe II du code des assurances définit le maître d'ouvrage comme « la personne, physique ou morale, désignée aux conditions particulières, qui conclut avec les réalisateurs les contrats de louage d'ouvrage afférents à la conception et à l'exécution de l'opération de construction. »

Cette définition nous fait comprendre que le maître d'ouvrage est le propriétaire de l'ouvrage, celui qui prend l'initiative de faire construire, celui pour le compte de qui de qui sont effectués les travaux. Ce terme « maître de l'ouvrage » peut désigner tant ceux qui occasionnellement font construire leur maison d'habitation qu'a ceux qui professionnellement exercent cette fonction à titre permanent.

– **Le maître d'œuvre** : Il s'agit de toutes personnes physiques ou morales assumant les fonctions d'architecte, d'entrepreneur, de technicien ou autre personnes liée au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage.

Nous verrons ici les principaux :

- **L'Architecte** : C'est une profession réglementée par une loi du 3 janvier 1977 qui exige pour son exercice l'obtention du diplôme d'architecte et l'inscription à l'ordre des architectes.

Il peut être investi d'une triple mission :

Une mission technique de conception de l'œuvre, de contrôle de l'exécution, et d'assistance du maître d'œuvre du début jusqu'à la réception des travaux.

Une mission financière et comptable de délivrance de bon d'acomptes.

Une mission administrative d'accomplissement de formalités et de préparation de pièces contractuelles.

- **BET** : Les bureaux d'Études techniques sont composés de techniciens du bâtiment ils effectuent des missions d'ingénieurs conseils et de maîtrise d'œuvre, ils assistent l'architecte ou la société d'architecture sur les spécificités techniques relevant de leurs compétences. Le BET met au point les spécifications techniques détaillées des ouvrages et assure la surveillance technique et l'exécution des travaux dans des branches spécialisées.

- **Géomètre expert** : La profession de géomètre-expert est réglementée. Elle nécessite l'obtention d'un diplôme de géomètre expert foncier ou d'ingénieur géomètre et l'inscription à l'ordre des géomètres experts. Le géomètre expert est un professionnel qui identifie, délimite, mesure, évalue la propriété immobilière publique ou privée, bâtie ou non, tant à la surface qu'en sous-sol, ainsi que les travaux qu'on y exécute et qui organise son enregistrement et celui des droits réels attachés. Il établit les plans topographiques ou les plans fonciers, procède à toutes opérations techniques ou études s'y rapportant ou en découlant, fixe les limites des biens fonciers

- **Les entreprises** : Ce sont des intervenants importants à l'acte de construire. Elles sont identifiées sous différentes appellations. Il s'agit :

- ✓ L'entrepreneur : C'est une personne physique ou morale qui exécute les travaux qui lui sont confiés par un « marché d'entreprise ». L'exercice du métier d'entrepreneur n'exige aucun diplôme.

L'entrepreneur doit être inscrit au registre des métiers s'il exerce à titre artisanal ou au registre de commerce s'il exerce à titre commercial. Il a pour mission principale d'exécuter en toute indépendance, à la demande et pour le compte du maître d'ouvrage, des travaux de bâtiment et de génie civil, en mettant en œuvre sur place des matériaux selon la maîtrise d'œuvre. C'est un locataire d'ouvrage qui exécute à ses frais, risques et périls, conformément au programme défini par le maître d'ouvrage.

- ✓ **L'artisan** : C'est un chef d'entreprise immatriculée au répertoire des métiers, il exécute un travail manuel dans les règles de l'art. Il exerce les métiers de charpentier, couvreur, électricien, maçon, menuisier, monteur en chauffage, peintre, plâtrier, plombier...
- ✓ **Sous-traitant** : c'est un intervenant à l'acte de construire qui présente la particularité de ne pas être lié directement avec le maître d'ouvrage et qui n'est pas soumis à l'obligation d'assurance. Selon la définition de l'article 1 de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975, « c'est l'opération par laquelle un entrepreneur confie, par un sous-traité et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant, tout ou partie de l'exécution du contrat d'entreprise ou du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage ». En résumé c'est une personne intervenant sur demande de l'entrepreneur. Le sous-traitant conclut un marché de sous-traitance avec l'entrepreneur principal. Ce contrat est également dénommé sous-traité.

La sous-traitance est spécialement autorisée par le code des marchés publics à l'article 112

- ✓ **Contrôleur technique** : Le contrôleur technique a pour mission de contribuer à la prévention des différents aléas techniques susceptibles d'être rencontrés dans la réalisation des ouvrages. Il intervient à la demande et au seul profit du maître d'ouvrage pour son avis sur le respect des règles normatives, sur la solidité de l'ouvrage et sur la sécurité des personnes. Le non-respect de son avis défavorable rend l'ouvrage non assurable. Le contrôle technique est obligatoire pour les ouvrages présentant des risques particuliers. Le contrôleur technique intervient à différentes phases de la construction :

-au niveau de la conception en examinant les dispositions techniques des devis descriptifs, plan, et documents

-au niveau de l'exécution et tout au long du chantier, en émettant des avis

-en vue de la réception en adressant au maître d'ouvrage son rapport final de contrôle qui récapitule les avis qu'il a émis et la suite qui y a été donnée.

- **Les fournisseurs** : Un fournisseur est une personne ou une entreprise qui soit fabrique, transforme, emballe, ou installe des produits contrôlés, soit exercé des activités d'importation ou de vente de ces produits. Il s'agit des fabricants et des négociants

-**Fabricant** : le fabricant est celui qui fabrique en atelier ou en usine les produits industriels pour les vendre. Il y'a aussi ce qui sont considérés comme fabricants par assimilation : l'importateur « d'un ouvrage, d'une partie d'ouvrage ou d'un élément d'équipement fabriqué à l'étranger le négociant « sous marque propre » qui présente l'ouvrage comme étant son œuvre en faisant figurer sur lui son nom, sa marque de fabrique ou tout autre signe distinctif.

Ces intervenants à l'acte de construction pour se protéger contre les risques qu'encourent leurs œuvres ou la conséquence du dysfonctionnement de ces derniers souscrivent à des assurances constructeurs qui sont soit obligatoires soit facultatives.

II. L'ASSURANCE CONSTRUCTION

1. ORIGINE DE L'ASSURANCE CONSTRUCTION EN FRANCE

C'est le droit coutumier à Rome et au Moyen Âge qui a fixé à dix ans la durée pendant laquelle on pouvait raisonnablement escompter qu'un bâtiment ne présente pas de défaut majeur.

Cette durée, suffisamment longue et présentant l'avantage de comporter un chiffre rond, a été transcrite dans le Code Napoléon en 1804. Pendant ces dix ans, l'immeuble se devait de présenter les caractéristiques minimales pour servir d'abri à l'homme : solidité, étanchéité à l'air et à l'eau... À défaut, les constructeurs étaient tenus de remédier aux malfaçons.

Au cours des deux derniers siècles, les lois, avec le développement des techniques d'assurance, ont cherché à prémunir le propriétaire de l'immeuble contre une éventuelle disparition du constructeur dans le délai de dix ans et le constructeur lui-même contre les surcoûts que pourraient entraîner des réparations lourdes.

Ainsi est née la notion de Responsabilité Décennale du constructeur et plus tard la police d'assurance correspondante (RCD). Il est à noter que le délai de dix ans ne court qu'après la fin du chantier (sa réception). En cours de chantier, les différents corps d'état peuvent être protégés par une autre police de type " tout sauf ", la Tous Risques Chantier (TRC), garantissant les conséquences financières d'événements tels que vols, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, effondrement...

Le futur propriétaire, quant à lui, peut se prémunir contre la défaillance des constructeurs par diverses cautions, bancaires ou assurancielles (obligatoires pour les maisons individuelles depuis 1990).

Les principaux changements majeurs en assurance construction proviennent cependant de la loi Spinetta du 4 janvier 1978.

En effet, à cette date l'ingénieur général des Ponts Spinetta, constatant les difficultés que rencontraient les propriétaires, notamment personnes physiques, à retrouver l'ensemble des participants à l'acte de construire et leurs assureurs au moment de la construction, a fait voter la loi alors unique au monde qui porte désormais couramment son nom et qui institue une autre police, obligatoire elle aussi, souscrite cette fois par le futur propriétaire appelé dommages-ouvrage (DO). Le principal avantage de celle-ci est qu'elle assure le préfinancement des travaux.

Dans le délai de dix ans après la fin des travaux, le propriétaire doit simplement avertir son assureur dommages-ouvrage du désordre ; si celui-ci est dûment constaté par un expert, cet assureur l'indemnise sans plus de formalités, charge à lui de se retourner contre les différents constructeurs et leurs assureurs de responsabilité décennale, en employant des moyens de recherche évidemment bien supérieurs à ceux d'un simple particulier.

2. L'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE DECENNALE

La Responsabilité Civile Décennale est une assurance réservée aux professionnels du bâtiment. Elle couvre les dommages relatifs à la construction d'un bâtiment durant les 10 ans qui suivent sa construction ou les travaux ultérieurs qui y seront réalisés.

Elle assure au propriétaire d'un bien immobilier une protection contre les préjudices parfois graves qui peuvent apparaître après la construction d'un bâtiment.

Les intervenants concernés par cette assurance sont toutes les entreprises qui sont intervenues dans la construction immobilière. Entre autre, les entrepreneurs, les architectes, les bureaux d'études, les ingénieurs-conseils, les techniciens du bâtiment, les métreurs et les vendeurs d'un ouvrage qu'ils ont construit ou fait construire. La souscription de la RC Décennale est obligatoire.

3. L'ASSURANCE DOMMAGES OUVRAGE

L'assurance dommages-ouvrage est souscrite par le maître d'ouvrage. Sa souscription est obligatoire en cas de travaux pouvant engendrer des dommages couverts par la garantie décennale. Ainsi, lorsqu'un sinistre survient, cette assurance rembourse les travaux de réparation relevant de cette garantie décennale.

Cette assurance est une assurance de préfinancement, elle garantit le coût des réparations au bénéfice du propriétaire du bien sinistré et ce indépendamment de toute recherche de responsabilité.

Les dommages garantis au titre de cette garantie sont ceux qui revêtent une gravité telle qu'ils compromettent la solidité de l'ouvrage ou, qui affectent la solidité des éléments d'équipement d'un bâtiment lorsque ceux-ci font indissociablement corps avec les ouvrages de viabilité de fondation, d'ossature, de clos ou couvert, ou encore ceux qui rendent l'ouvrage impropre à sa destination.

La garantie commence à courir dès expiration du délai de la garantie de parfait achèvement et prend fin à l'expiration d'une période de dix ans.

Cette garantie assure également le paiement des réparations nécessaires lorsque :

Avant la réception d'un chantier, après mise en demeure restée infructueuse, le contrat louage d'ouvrage conclu avec l'entrepreneur est résilié pour inexécution de ses obligations.

Par ailleurs, l'assurance dommage ouvrage ne garantit que le paiement des travaux de réparation des dommages de la nature de ceux dont sont responsables sur le fondement de l'article 1792 ou 1792-2 du code civil.

Le maître d'ouvrage peut également souscrire des garanties facultatives, à la différence de la garantie légale obligatoire (garantie dommages ouvrage ou responsabilité décennale), une franchise est alors prévue au contrat.

Il existe des garanties complémentaires ou étendues pour optimiser la protection dans le cadre de la Dommage ouvrage :

* la garantie de bon fonctionnement

C'est une garantie légale qui ne peut être mise en jeu qu'après réception de l'ouvrage et exclusivement pour des dommages cachés à la réception. Cette garantie s'applique sur les dommages non réservés en première année après mise en demeure restée infructueuse faite à l'entreprise susceptible d'être concerné par le désordre.

* la garantie des dommages immatériels

Cette garantie couvre les dommages affectant l'ouvrage assuré.

En effet, elle s'applique à la réparation des dommages immatériels subis par l'occupant, le maître d'ouvrage, propriétaires successifs ou leurs locataires de la construction résultant directement d'un dommage garanti au titre de la garantie de dommages obligatoire, ou au titre de celle des dommages subis par les éléments d'équipement et celles des dommages causés aux existants.

Exemple de préjudices immatériels :

- Préjudices d'exploitation avec la fermeture de de la salle principale d'un restaurant
- Perte de jouissance d'un propriétaire
- Perte de loyers pour un bailleur en raison de son logement rendu vacant
- Frais de relogement
- Cout d'emménagement
- Frais de garde meubles ou encore frais de gardiennage

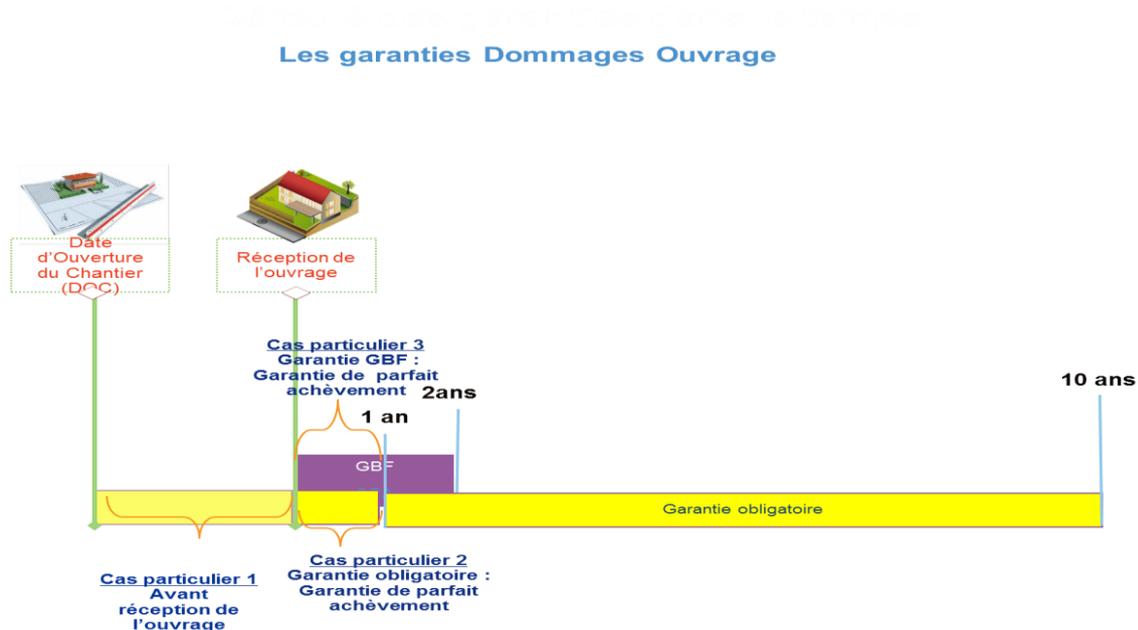
NB : En Dommage ouvrage, c'est la seule garantie pour laquelle le locataire ou l'occupant peuvent être des bénéficiaires.

*la garantie des existants divisibles

Les existants sont définis comme les parties anciennes d'une construction existant avant l'ouverture de chantier, sur, sous ou dans laquelle sont exécutés les travaux.

Cette garantie couvre les dommages matériels qui sont la conséquence des travaux qui rendent une partie ancienne impropre à sa destination et qui porte atteinte à sa solidité.

Contrairement aux autres assurances construction, la Dommages ouvrage est une assurance particulière du fait qu'elle est tenu par des délais imposés par la loi.



4

4. PARTICULARITES DE L'ASSURANCE DOMMAGES OUVRAGE

En cas de sinistre, il est précisé à l'article L. 242-1 du code des assurances que l'assureur dispose d'un délai maximal de soixante jours, à compter de la réception de la déclaration de ce sinistre, pour notifier à l'assuré sa décision quant au principe de la mise en jeu des garanties prévues au contrat.

Dans l'hypothèse où la mise en jeu de ces garanties est acceptée par l'assureur, celui-ci doit présenter une offre d'indemnité, dans un délai maximal de quatre-vingt-dix jours à compter de la réception de la déclaration du sinistre. Cette indemnité, qui peut le cas échéant avoir un caractère provisionnel, permet de régler les travaux de réparation des dommages. Si l'assuré accepte cette offre d'indemnisation, elle doit être versée par l'assureur dans un délai de quinze jours.

Si les délais mentionnés ci-dessus ne sont pas respectés ou si l'assuré estime que l'offre d'indemnité est manifestement insuffisante, il peut engager les dépenses nécessaires à la réparation des dommages, après en avoir informé l'assureur. Dans ce cas, l'indemnité

versée par ce dernier est majorée de plein droit d'un intérêt égal au double du taux de l'intérêt légal.

Il existe une situation qui permet à l'assureur de différer sa proposition d'indemnité. En effet, lors de difficultés exceptionnelles dues à la nature ou à l'importance du sinistre, il peut, en même temps qu'il notifie son accord sur le principe de la mise en jeu de la garantie, proposer à l'assuré la fixation d'un délai supplémentaire pour l'établissement de son offre d'indemnité. Toutefois, les raisons présentées doivent être uniquement d'ordre technique et la proposition motivée. Enfin, ce délai supplémentaire est subordonné à l'acceptation expresse de l'assuré et ne peut dépasser cent trente-cinq jours.

III. LA PLACE DE LA CONVENTION DE REGLEMENT DE L'ASSURANCE CONSTRUCTION

Afin d'améliorer la gestion des sinistres DO et faciliter les recours de l'assureur DO, la quasi-totalité des assureurs pratiquant le risque de construction ont signé le 30 juin 1983 une convention, dénommée la convention CRAC.

Elle a permis notamment :

- un abaissement du coût de gestion des sinistres relevant de la loi du 4 janvier 1978.
- un règlement rapide et équitable de ces sinistres entre sociétés adhérentes.

En effet, au titre de cette convention, un expert unique est missionné par l'assureur dommages-ouvrage pour le compte de tous les assureurs de responsabilités.

L'ensemble des assureurs signataires de la convention doivent respecter le dispositif de cette Convention, ce pour les sinistres dont l'enjeu est compris entre le montant du ticket modérateur ¹et la somme de 129320 €².

Ainsi, les conclusions de l'expert consignées dans un rapport sont importantes car c'est sur la base de celles-ci que les assureurs prennent position sur la mise en jeu des garanties et le montant des dommages.

¹ Seuil de non recours

² Pour les sinistres déclarés en 2013

Partie III : MON ACTIVITE AU SEIN DU SERVICE DOMMAGES OUVRAGE

I. MES MISSIONS

1. LA JOURNEE TYPE

Durant ces mois de stage, la perception d'une « journée type » de travail me semble relativement aisée à décrire d'autant plus que les missions qui m'ont été confiées étaient définies d'avance. Je peux donc vous décrire une « journée type » au sein du service Dommages Ouvrage.

Mes horaires d'arrivée étaient déterminées dans la convention c'est à dire entre 8h45-9h30. Mais, ma journée débutait relativement avant 9h30 sauf dans les cas où il nous fallait faire le point sur les chiffres de l'activité.

Le déroulement de la matinée variait selon les activités que je devais accomplir (ouverture de sinistre, envoi des pièces techniques, traitement sans expertise, traitement des rapports, proposition d'indemnité et règlement).

En règle générale, je poursuivais le travail que l'on m'avait confié la veille ou à défaut, j'allais proposer mes services aux autres membres du service.

Cependant, les matinées du lundi-mercredi-vendredi présentaient une particularité puisque c'était au cours de celles-ci que nous nous retrouvions tous dans la salle de réunion pour dresser un état de l'activité courante.

En effet, le service Dommages ouvrage est tenu par des délais légaux qu'il faut respecter et donc il faut anticiper l'activité en cours.

Tout d'abord, ces réunions étaient organisées :

- Pour avoir une vision globale de l'ensemble des déclarations reçus car les délais cours à partir de la réception de la déclaration chez l'assureur
- Pour savoir le nombre de rapport d'expertise reçus et attendre pour pouvoir prendre position suivant la période cible
- Pour faire un état des lieux des rapports définitifs reçus afin de proposer l'indemnité à l'assuré bénéficiaire des garanties
- Pour donner la proportion de réclamations reçues dans nos services.

Cette réunion permettait aussi de connaître les activités qui te seront affectées et de faire remonter toutes anomalies rencontrées lors du traitement d'un dossier.

Une pause déjeuner d'environ une heure avait généralement lieu vers 12 h 30. Le restaurant était situé en dessous des bureaux donc la pause durait en général moins d'une heure. Quelque fois, avec l'équipe nous allions déjeuner dans un restaurant du quartier.

Mon travail se poursuivait l'après-midi. Cette seconde partie de la journée s'inscrivait dans la continuité de la première, je terminais le travail commencé.

Je finissais généralement ma journée vers 18 heures sauf lorsqu'il me restait quelque chose à terminer je pouvais aller au-delà.

Après avoir présenté la perception d'une « journée type » je vous présente les missions réalisées au cours de mon stage au sein du service Dommages ouvrage.

2. PRESENTATION DE MES MISSIONS

J'ai effectué des travaux de natures très différentes durant ce stage :

- l'ouverture du sinistre

La déclaration de sinistre en Dommage Ouvrage est soumise par des textes réglementaires à un certain formalisme.

Tout d'abord le plus important est de vérifier que :

La déclaration est écrite par le bénéficiaire des garanties ou son mandant. Dans le cas contraire la déclaration n'est pas recevable car seuls le bénéficiaire et le mandant ont qualité à déclarer au titre de la Dommage Ouvrage.

Ensuite, je dois m'assurer que la déclaration reçue comporte :

- ✓ un numéro de contrat
- ✓ le nom du propriétaire de la construction endommagée
- ✓ l'adresse de construction endommagée
- ✓ la date de réception des travaux ou à défaut la date de la première occupation des locaux
- ✓ la date d'apparition des désordres ainsi que leur description et localisation.

Sinon, en absence de ces éléments, dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la déclaration, la déclaration est réputée non constituée au sens de l'article A.243-1 du Code des Assurances.

Dans ce cas, je notifie à l'assuré de la non-prise en compte de la déclaration et sollicite une nouvelle déclaration de sinistre conforme.

Dans le cas où la déclaration est réputée constituée je procède au traitement proprement dit du sinistre

- le traitement du sinistre

Conformément à la réglementation, au stade de la déclaration « constituée » 2 orientations sont possibles :

-Le traitement sans expertise :

Dans le cas où les garanties paraissent manifestement injustifiées, je notifie directement un refus de garantie à l'assuré dans un délai de 15 j à compter de la réception de la déclaration « constituée » du sinistre.

Sinon dans le cas contraire je procède au missionnement d'un expert

-Mission d'un expert

Le cabinet expert missionné doit être agréé CRAC.

Les missions de l'expert sont très diverses :

- vérifier les informations relatives aux chantiers
- constater, caractériser les dommages et identifier leurs causes
- chiffrer les dommages garantis
- donner à partir des causes son appréciation sur les responsabilités des différents intervenants
- effectuer sa mission sur le respect du principe du contradictoire³
- permettre à l'assureur de respecter des délais légaux

Les conclusions de l'expert font l'objet de deux documents distincts (un rapport préliminaire et un rapport définitif).

Le rapport préliminaire comporte le indication descriptive et estimative des mesure conservatoires nécessaires à la non aggravation des dommages et l'indication des circonstances et des caractéristiques techniques qui vont nous permettre de prendre position au titre des garanties souscrites.

Le rapport définitif consacré aux caractéristiques techniques du sinistre, à la description des travaux nécessaires à la réparation des dommages.

Lors de cette étape j'ai le choix entre une gestion déléguée ou une gestion individuelle.

La gestion déléguée consiste à laisser l'expert prendre position pour le compte de l'assureur pour des sinistre dont l'enjeu financier est inférieur à 6000 € et 1800 € pour la télé expertise. Sinon je gère le dossier en individuelle c'est à dire prendre position auprès de l'assuré.

Après la réception du rapport préliminaire l'objectif est de prendre position auprès de l'assuré.

- la prise de position sur la garantie

³ L'expert doit convoquer l'ensemble des intervenants susceptibles d'être concerné en les informant du caractère commun de l'expertise et de la nature de sa mission

L'assureur doit prendre position sur l'application des garanties dans un délai de 60 jours à compter de la réception de la déclaration de sinistre par assureur ou son représentant sur la base du rapport de l'expert dont il communique un exemplaire à l'assuré.

Si le sinistre est garanti, la proposition d'indemnisation à l'assuré bénéficiaire, sauf prolongation de délai accepté par ce dernier, doit intervenir dans un délai de 90 jours à compter de la déclaration de sinistre par l'assureur ou par son représentant.

Il faut noter que la prise de position est à adresser au bénéficiaire des garanties directement avec une information à l'agent.

- proposition d'indemnité et règlement

A réception du rapport définitif de l'expert, une proposition d'indemnisation est adressée directement à l'assuré propriétaire du bien sinistré, accompagnée du formulaire d'accord sur indemnité que celui-ci doit retourner à l'assureur daté et signé.

Après règlement de l'indemnité, le dossier sinistre est transmis au recours à l'équipe en charge de l'exercice des recours Dommages Ouvrage, lesquels s'effectueront sur la base des conclusions de l'expert et en application dispositif de convention CRAC.

Le service des recours va engager la procédure de récupération de l'indemnité versé au titre de la Dommage ouvrage.

Pour accomplir ces tâches des moyens humains et matériels ont été mis à ma disposition.

3. LES MOYENS MIS A DISPOSITION

- moyens humains

Dès mon arrivée dans le service, le manager de l'équipe m'a transmis toute la documentation relative à la gestion des sinistres Dommages ouvrage et la documentation sur les outils de gestion utilisés.

Ensuite, j'ai bénéficié des formations dans le but de comprendre le fonctionnement de l'assurance Dommages ouvrage et des formations sur les outils de gestion entre autre « comment faire mes requêtes ».

Par ailleurs, lorsque je ne comprenais pas une déclaration ou encore un rapport du fait de la technicité des termes employés, je sollicitais souvent les membres de l'équipe pour avoir leur avis. Ceux-ci m'ont toujours apporté leur aide.

- moyens matériels

Les moyens matériels mis à ma disposition pour la réalisation des missions qui m'étaient confiées étaient d'ordre interne.

Un bureau ainsi qu'un ordinateur ont été mis à ma disposition. De plus, je disposais d'un accès au réseau informatique de la compagnie. Ce réseau me permettait d'accéder à la communauté de membres Axa et d'avoir toutes les fiches métiers relatives à la gestion d'un sinistre DO.

Je pouvais naviguer également sur internet, pour éventuellement m'informer sur les dommages susceptibles d'engager la responsabilité des constructeurs et consulter le site de la « Poste » pour la détermination du jour de la réception de la déclaration appelé « jour j ».

➤ Les outils de gestion

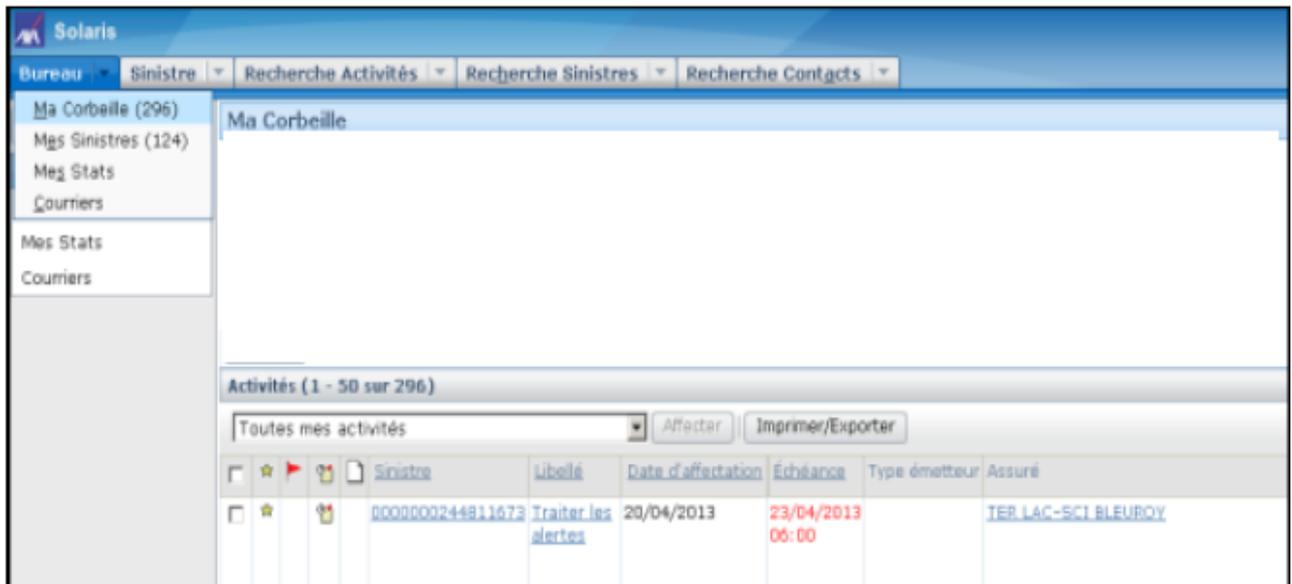
Pour réaliser mes missions, mon principal outil est le progiciel « Solaris », qui permet une gestion multiaccès. Solaris intègre un flux de tâche qui permet d'alerter les gestionnaires si ces délais menacent d'être dépassés et qui permet une gestion rapide et efficace.

Son interface est composée plusieurs accès :

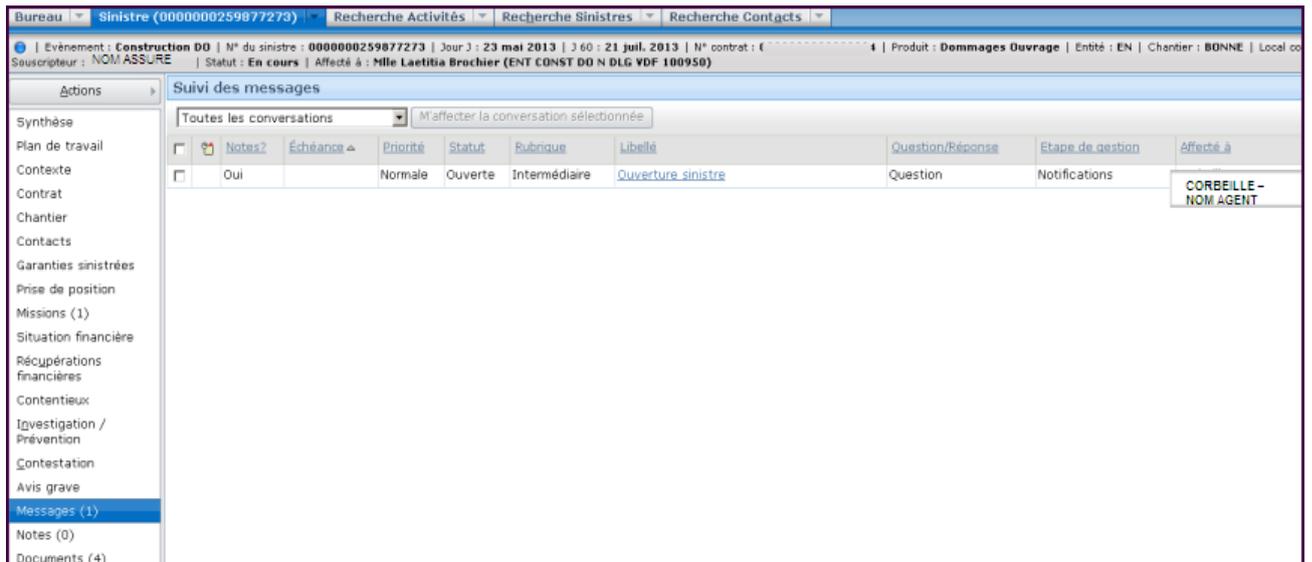
L'accès « bureau » t'affiche toutes les activités réalisées et celles qui te sont affectées.

L'accès « recherche Activités » te renseigne sur les activités (selon le critère choisi) à traiter sur la période cible.

Cette requête me permettait notamment de savoir le nombre de rapport qui m'ont été affecté sur la période cible.



L'accès « sinistre » te donne toutes les informations relatives à l'ouverture du dossier sinistre



Tous les contrats d'assurance DO sont numérisés sur Axapac ancien progiciel de gestion de sinistre chez Axa, il m'a permis lors de ma gestion de déterminer la date d'ouverture de chantier, la date de réception des travaux et l'adresse de la construction assuré. Ces éléments sont très importants dans la décision d'ouvrir un dossier sinistre.

AM001 30/05/13 à 17:00 TF: REPertoire DES ARCHIVES AM001E1 1 IM5										
REF.:	CNT	DATE:	TYPE:	N°:	PAGE:					
N°	Date	Heure	Emetteur	Typ	Libél.	Objet				
01	220513	15H28	S075937	307	SINIST	0000000	M	000	BROCHIER	
02	110213	14H33	S064882	307	SINIST	0000000	M	000	SOK	
03	201212	11H29	S075937	307	SINIST	0000000	M	000	BROCHIER	
04	101012	11H05	S009537	307	SINIST	0000000	M	000	NOLLET	
05	110612	11H21	S009537	307	SINIST	0000000	M	000	NOLLET	
06	130212	10H39	S008783	307	SINIST	0000000	M	000	SOKAL	
07	240112	12H16	S608345	307	SINIST	0000000	M	000	CACHEUX	
08	240112	12H06	S035489	307	SINIST	0000000	M	000	CADET-PE	
09	161111	15H29	S570634	307	SINIST	0000000	M	000	YAKOUB	
10	230611	13H52	S009647	307	SINIST	0000	M		GRILLE	
11	190511	14H51	S009797	307	SINIST	0000113000501007	M		REF LE 1	

Enfin, la réception des déclarations se fait via Siebel qui est un outil de gestion des activités. Toutes les activités qui te sont affectées sont à traiter sur Siebel.

Ces progiciel ont été essentiels lors de ma gestion c'est-à-dire de la réception de la déclaration de sinistre constitué à l'indemnisation totale ou partiel de l'assuré bénéficiaire des garanties.

En effet, la déclaration de sinistre m'est affectée via Siebel, ensuite je recherche les informations relatives au contrat d'assurance DO sur Axapac et enfin le traitement et l'indemnisation se fait via Solaris.

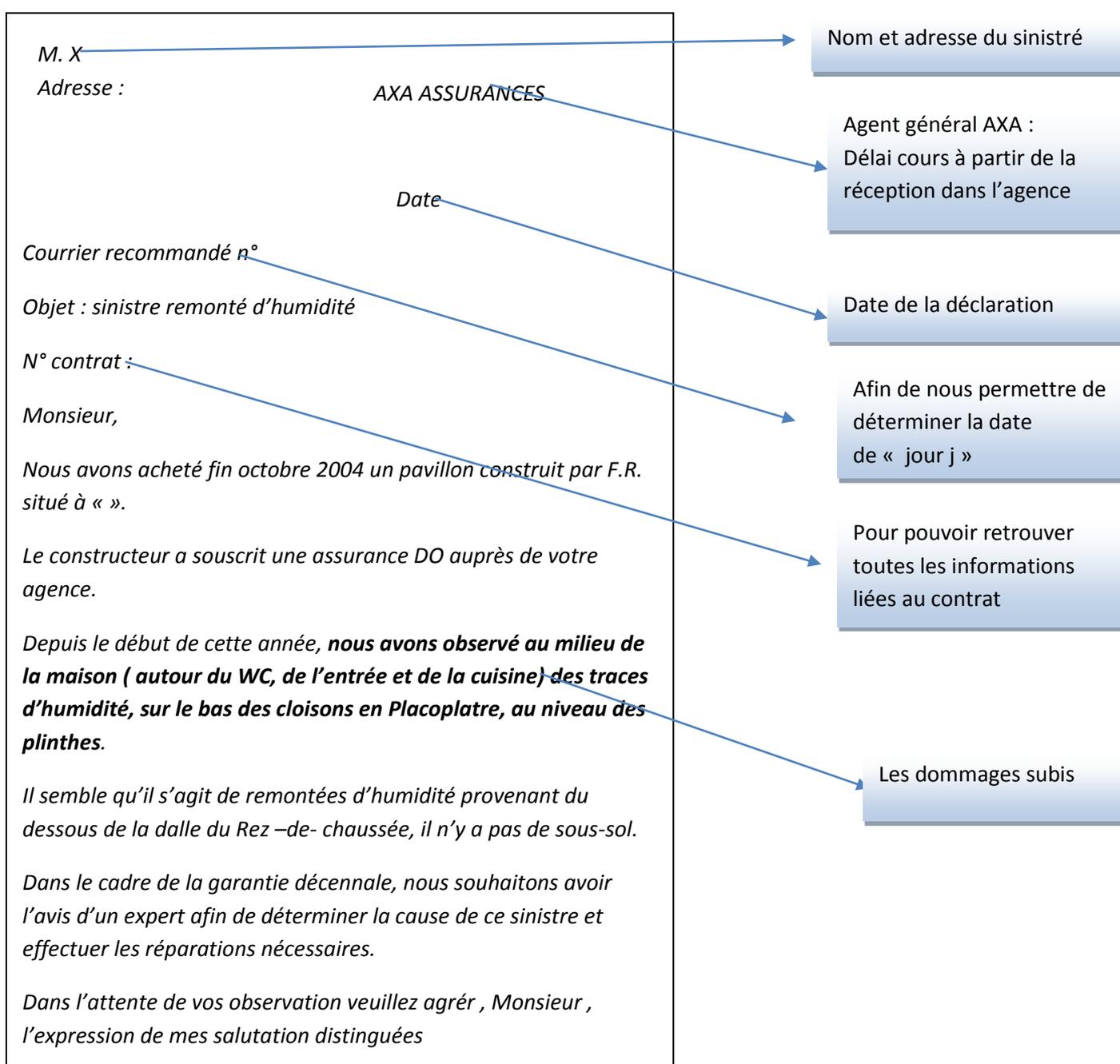
Durant mon stage, j'ai géré des dossiers en gestion individuelle c'est-à-dire des dossiers me sont affectés afin que je puisse prendre position auprès de l'assuré.

II. MES DOSSIERS EN GESTION INDIVIDUELLE

1. DOSSIER POSITION DE GARANTIE

Le traitement d'un dossier sinistre débute par la réception de la déclaration nous détaillant les dommages constatés. En effet, chaque matin nous sont affecté des déclarations issues des agents Axa, des courtiers ou encore de l'assuré directement.

Exemple1 : La déclaration de sinistre d'un propriétaire reçu chez un Agent :



Avant de procéder à l'ouverture, j'ai établi une liste d'actions à effectuer pour éviter de faire toute erreur de gestion irréversible.

- Détermination du « jour j » délai légaux commence à courir
- Date de réception pour déterminer si le sinistre est survenu pendant la période de garantie/éventuellement dans quel garantie on se positionne
- Date d'ouverture du chantier
- Vérifier les garanties souscrites au titre du contrat DO
- Vérifier si l'adresse du sinistre correspond à l'adresse de la construction indiquée dans les Conditions Particulières du contrat.

Le but dès la réception est d'ouvrir un dossier sinistre ou pas et de missionner un expert agréé CRAC ou pas.

Une ouverture de sinistre consiste à adresser à l'expert la déclaration reçue de l'assuré et à notifier à l'assuré du traitement de sa déclaration.

Pour les nouveaux chantiers, afin de permettre à l'expert de pouvoir convoquer toutes les parties susceptibles d'être concerné, il fallait dans le cadre de ma gestion joindre les pièces relatives au sus chantier.

Ensuite, avant la date du j+60 le rapport d'expertise nous est envoyé via Darva⁴ par l'expert. Dans ce rapport figure les conclusions de l'expert relatives aux dommages déclarés.

Mais aussi les informations concernant :

- Le contrat DO souscrit
- L'opération de construction
- Le bénéficiaire des garanties et souscripteur du contrat
- Les dates essentielles
- La description de l'ouvrage
- L'analyse technique du dommage déclaré

A partir de ces éléments, mon rôle est de prendre position auprès de l'assuré.

Il doit mettre un point particulier sur le réel bénéficiaire des garanties au risque de devoir payer deux fois l'indemnité au titre du même contrat.

Après avoir ouvert un dossier sinistre, ma mission se poursuivait notifiant à l'assuré bénéficiaire l'accord de garantie et en lui précisant les motifs de cette position.

⁴ Système mis en place sur Solaris afin de faciliter les échanges entre Axa et les experts.

Dans cet exemple, les garanties du contrat ont été accordées. En effet, les indications de l'expert sur ce dommage nous conduisent à accorder les garanties Dommages ouvrage.

Dans le cadre de ma gestion, chaque prise de position se devait d'être motivée par des critères objectifs.

Cette obligation nous permettait de faciliter les recours auprès des assureurs RCD des entreprises susceptibles d'être responsables des dommages déclarés.

Après ma prise de position, le courrier de prise de position et le rapport d'expertise sont alors envoyés au bénéficiaire. Ensuite, l'intermédiaire reçoit une copie pour information des documents envoyés à l'assuré. L'expert quant à lui reçoit également une copie pour information.

Ainsi, l'expert poursuit sa mission afin de chiffrer le montant d'indemnisation qu'il faudrait verser à l'assuré en réparation des dommages subis.

Cette étape de la gestion nécessite un point d'attention concernant le vrai bénéficiaire des garanties qui n'est pas toujours le déclarant au risque de voir disparaître toute possibilité d'obtention des recours.

Il faut noter que les motifs d'accord de garanties sont de natures diverses et ils sont déterminés aux Conditions Générales du contrat.

L'expert peut parfois estimer que la mise en jeu des garanties n'est pas justifiée dans ce cas l'assureur prend une position de refus.

2. DOSSIER POSITION DE REFUS

Position de refus dans le cadre d'un arrêté :

Le refus dans le cadre d'un arrêté se fait dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la déclaration de sinistre.

Pour cela, le refus doit être justifié par des critères eux aussi objectifs.

Position de refus après expertise :

Déclaration adressée par un syndic de propriété nous informant de la survenance d'un sinistre.

« Messieurs,

Par la présente, nous vous informons de sinistre dans les appartements du dernier étage de la résidence « LES ST G » Bâtiment B :

-Appartement M. X

- Appartement M. Y

- Appartement Mme Z (locataire)

Cette toiture terrasse a fait l'objet d'une réfection complète par l'entreprise ETANCHE PEINT en septembre 2010.

Nous vous remercions par avance, et vous prions d'agréer, Messieurs l'expression de nos sentiments distingués. »

Après avoir procédé à l'ouverture, le rapport d'expertise nous est adressé par l'expert pour nous permettre de prendre position.

A partir des conclusions de l'expert, j'ai notifié au syndic bénéficiaire des garanties du refus. Les motifs de refus doivent être clairs et motivés afin d'éviter toutes contestations de la part de l'assuré.

Dans le cas d'un refus de garanties les dossiers sont clôturer car les recours ne seront pas exercé auprès des assureurs RCD.

CONCLUSION

La gestion et le traitement des sinistres effectués au sein du service Dommages ouvrages sont essentiels à la préservation des recours. En effet, l'assurance Dommages ouvrage étant un contrat de préfinancement il est régi par plusieurs textes de loi.

Le travail qui m'a été confié pendant ce stage consistait à traiter un sinistre dans les délais qui nous sont impartis et ainsi préserver les recours dans le cas d'un accord de garanties pour les dommages dont le montant des réparations est supérieur au ticket modérateur.

Les progiciels de gestion utilisés ont été les éléments clés de mon travail durant mon stage car ils m'ont permis un gain de temps et gestion efficace.

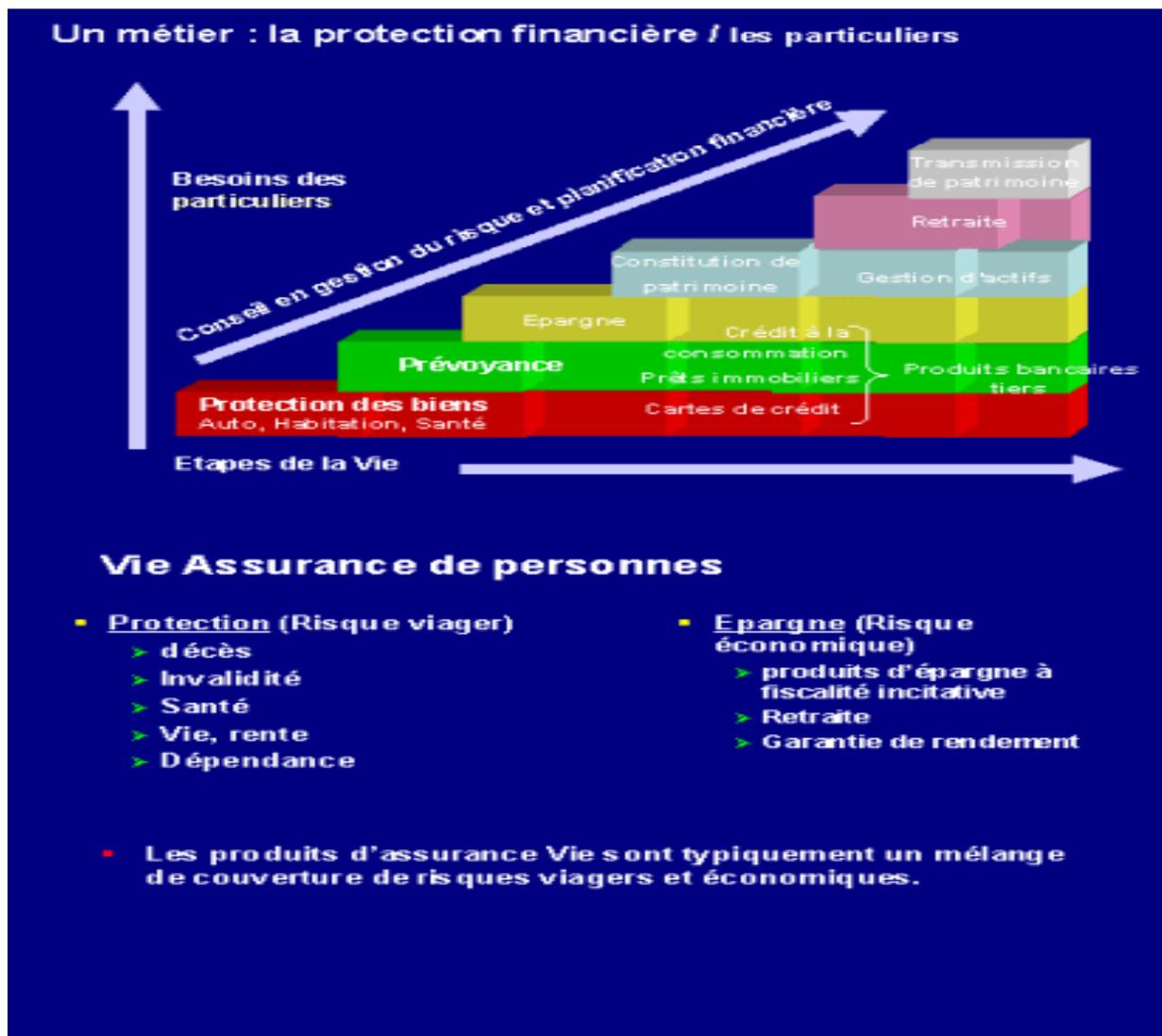
Ce stage a été très expérience enrichissant tant au niveau technique que relationnel. Il m'a notamment permis d'enrichir mes connaissances sur les assurances de construction d'une part.

Par ailleurs, il m'a permis de développer mon sens de l'organisation et la notion de gestion de temps.

Le domaine de la construction connaît une sinistralité élevée depuis le début de la crise de 2008. Il est donc nécessaire d'avoir ses qualités pour procéder à une gestion efficace.

ANNEXE

1. Le Groupe Axa et la protection financière



2. Le secteur d'activité du Groupe

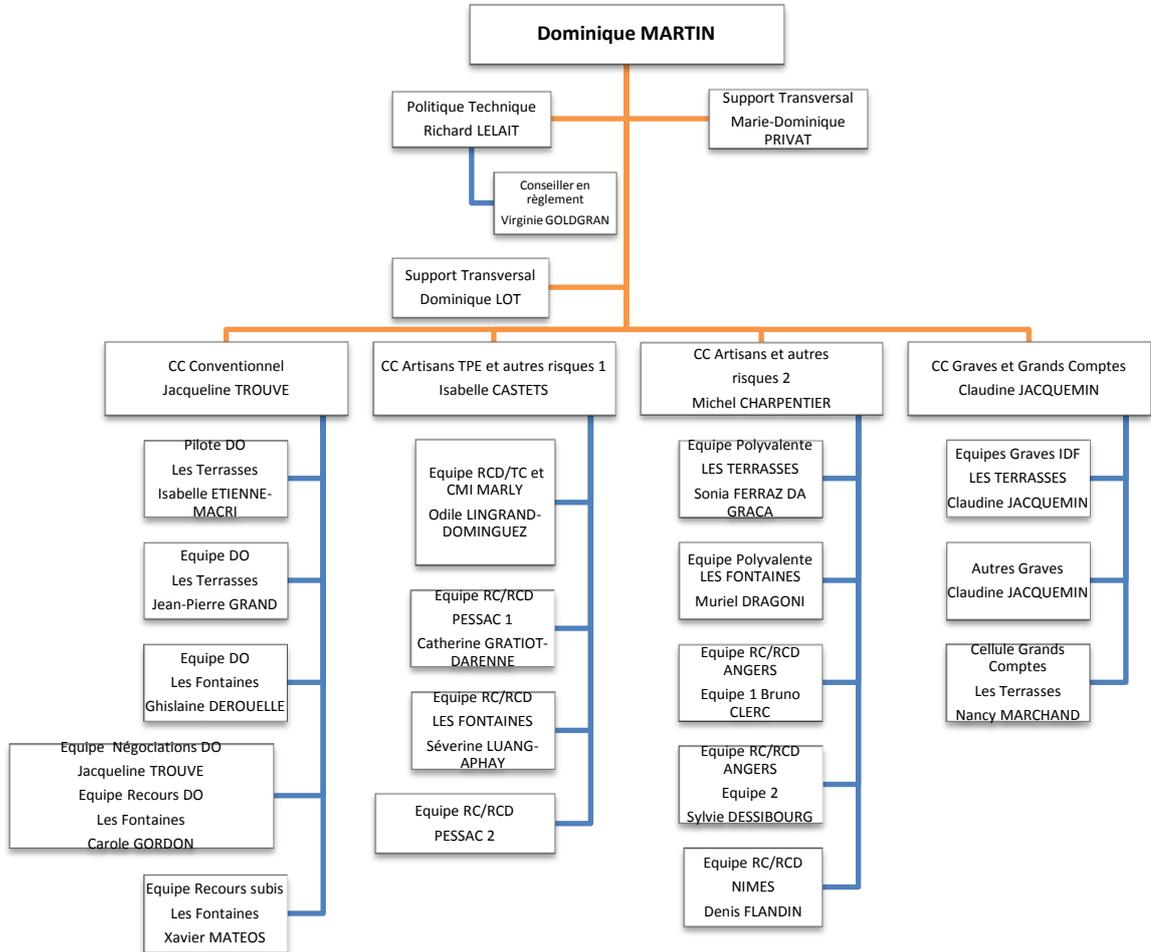
Assurance dommage 1/2

- **Assurances de choses :**
Les dommages indemnifiables correspondent au coût des réparations, ou à la valeur d'usage du bien, c-à-d son coût de remplacement par un bien d'usage et de dépréciation équivalente.
- **Assurances de revenus :**
Remettre l'assuré dans la situation financière qui aurait été la sienne en l'absence de sinistre
- **Assurances de responsabilités :**
L'ensemble des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers sont indemnifiables sans appliquer d'abattements dans leur évaluation.

Assurance dommage 2/2

- ☛ Dommages corporels
- ☛ Responsabilité civile automobile
- ☛ Dommages automobiles
- ☛ Dommages aux biens des particuliers
- ☛ Dommages aux biens professionnels et agricoles
- ☛ Catastrophes naturelles
- ☛ Responsabilité civile générale
- ☛ Dommages ouvrages
- ☛ Responsabilité civile décennale
- ☛ Transports
- ☛ Pertes pécuniaires diverses

Organigramme Direction Construction



BIBLIOGRAPHIE

- Sites internet

www.entreprise.axa.fr

www.axafrance.fr

www.argusdelassurance.com

<http://cea-assurances.fr/sites/cea/files/CRAC.pdf>

- Documentation sur la gestion de sinistre DO