

Brevet de

**Technicien
Supérieur**

ASSURANCE

**Techniques d'assurance
E 5.2 : Assurances de dommages**

Durée : 3 heures

Coefficient : 2,5

Documents autorisés : Code Civil, Code des Assurances, calculatrice

Dossier David Muller

Vous êtes collaborateur (trice) du cabinet **Franck Regain**, agent général « **S.A.N** » (Société d'Assurance Nationale), 15 rue Charles Péguy à Vichy (03000).

Le 1^{er} mars 2005, le dossier de Monsieur David Muller vous est confié pour réaliser les travaux présentés dans les pages suivantes.

Premier travail : 15 points

- 1.1- Déterminez si, au regard du contrat souscrit, votre garantie est due pour le sinistre déclaré le 27 décembre 2004. Justifiez votre réponse.
- 1.2- Vérifiez le montant des capitaux assurés au titre de la garantie éventuellement mise en œuvre.
- 1.3- Calculez l'indemnité à verser à votre assuré en cas de prise en charge. Vous ferez figurer sur votre copie, tous les calculs et explications nécessaires.

Deuxième travail : 15 points

Le 10 janvier 2005 est publié au *Journal Officiel* un arrêté portant constatation de l'état de *catastrophe naturelle*. Suite à cette publication, Monsieur Muller vous recontacte dans les jours qui suivent espérant un règlement rapide de son sinistre du 19 octobre 2004.

- 2.1- Au titre de quelle garantie peut-il bénéficier de la prise en charge de ses dommages ? Précisez les modalités de sa mise en œuvre.
- 2.2- Calculez le montant de l'indemnité à verser à Monsieur Muller. Justifiez tous vos calculs.

Troisième travail : 10 points

Le service surveillance du portefeuille de la S.A.N vous contacte au sujet de votre assuré. Il vous adresse copie du courrier daté du 24 février 2005.

- 3.1 Rédigez une lettre à l'intention du service surveillance du portefeuille dans laquelle vous argumenterez en faveur de votre assuré. Vous proposerez d'autres solutions à celle préconisée par la SAN.

Quatrième travail : 10 points

Le cabinet *Franck Regain* vous charge d'analyser l'évolution prévisible des ventes de *contrats MRH* au sein de l'agence. Il met à votre disposition le fichier concernant le nombre de contrats en portefeuille.

- 4.1- A l'aide de la méthode des moindres carrés, déterminez le nombre de contrats MRH en portefeuille pour les années 2006 et 2007.

Chemise SINISTRE

SINISTRE 1

- Pièce S1 : Déclaration du sinistre daté du 27.12.2004 1 page
- Pièce S2 : accusé de réception de la déclaration 1 page
- Pièce S3 : rapport d'expertise 1 page

SINISTRE 2

- Pièce S4 : Fiche sinistre 1 page
- Pièce S5 : Extrait de l'arrêté de catastrophes naturelles 1 page

M. et Mme David Muller
3, rue Descartes
03 000 Vichy

Agence « S.A.N »
M.Franck Regain
15, rue Charles Péguy
03 000 Vichy

Vichy,
le 27 décembre 2004

Monsieur,

Nous sommes assurés pour notre maison auprès de votre agence par le **contrat n° 7700233**.

Nous sommes partis pour une semaine de ski le 20 décembre. Ce 27 décembre au matin en rentrant nous avons remis la chaudière en marche. Au sous-sol nous avons constaté rapidement l'éclatement d'un tuyau : la chaudière est hors d'état de marche et la buanderie complètement inondée.

Nous nous permettons de vous contacter afin de savoir si votre compagnie peut intervenir dans ce sinistre.

Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'expression de nos sentiments distingués.

D. MULLER

**Agence « S.A.N »
Franck Regain
15, rue Charles Péguy
03 000 Vichy**

N/Réf. :
Assurés : M et Mme David Muller
Contrat n° 7700233
Sinistre n°04-12- 5542D du 27/12/04

M et Mme David Muller
3, rue Descartes
03 000 Vichy

Vichy, le 30 décembre 2004

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre déclaration de sinistre référencé 04-12-5542D.

Nous faisons appel au Cabinet d'expertise **PRADIER & FERRAND** pour qu'il détermine précisément les circonstances du sinistre et qu'il procède à l'évaluation du préjudice.

En l'état actuel du dossier, nous restons réservés quant à la garantie.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Votre Agent
Franck Regain

Cabinet d'expertise PRADIER & Ferrand**Rapport d'expertise (extraits)**

COMPAGNIE :	S.A.N
Agence :	Agence Franck Regain 15, rue Charles Péguy 03 000 Vichy
N° de Police :	7700233
N° de sinistre :	04-12-5542D
Date du sinistre :	27/12/04
Assuré(s) :	M et Mme David Muller
Qualité :	Propriétaires occupants
Adresse du sinistre :	3, rue Descartes 03 000 Vichy

Circonstances du sinistre :

- Visite du risque : 5 janvier 2005

Maison individuelle d'une surface développée de 150 m² (5 pièces principales), située 3, rue Descartes 03 000 Vichy - dépendances de moins de 50 m².

Indice F.F.B (indice d'échéance 2004) : 676,9

Nous avons constaté un éclatement du tuyau principal de la chaudière suite aux grands froids de décembre. Les conduits n'avaient pas été vidangés avant l'arrêt et la chaudière était ancienne et sans système d'antigel.

M. et Mme Muller déclarent ne pas récupérer la T.V.A.

Dommages :

- chaudière « *Chauffour 1250* » à remplacer (vétusté 80%)
- vérifier fuites annexes

Extrait de la facture du chauffagiste :

- Remplacement d'une chaudière « *Chauffour 1250* » : 3 400 euros TTC
- recherche de fuites annexes : 400 euros TTC.

**Agence « S.A.N »
Franck Regain
15, rue Charles Péguy
03 000 Vichy**

Fiche sinistre

Nom de l'assuré : David Muller

Adresse : 3, rue Descartes
03 000 Vichy

Date du sinistre : 19 octobre 2004

Sinistre : N°03-10-4521D

Date de déclaration : 22 octobre 2004

Nature du contrat : M.R.H

N° contrat : 7700233

Nature du sinistre : Dégâts des eaux

Circonstances : Le 19 octobre 2004, suite à des pluies diluviennes qui ont duré plusieurs jours, la rivière « Allier » est sortie de son lit et a inondé de nombreux quartiers de la ville de Vichy.

Domages : cuisine et salon situés au rez-de-chaussée partiellement endommagés

Vérification du risque :

- déclaration au jour du sinistre : exacte
- qualité de l'assuré : propriétaire occupant

Le montant des dommages vérifiés et arrêtés en accord avec l'assuré sous réserve d'une éventuelle intervention s'élève à :

Désignation des dommages	Valeur de remplacement	Taux de vétusté
Peinture-papier peint	2 250 euros TTC	20%
Électricité	2180 euros TTC	50%
Mobilier	1970 euros TTC	30%
Gazinière (2002)	350 euros TTC	20%
Linge de maison	580 euros TTC	35%

Frais de relogement : 7 nuitées d'hôtel (45 euros/nuit)

« Extrait de l'arrêté de catastrophes naturelles »

Ministère de l'Intérieur

Arrêté du 4 janvier 2005 portant constatation de l'état de catastrophe naturelle.

Le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et du budget, le ministre de l'intérieur,

Vu les lois N° 92-665 du 16 juillet 1992, N°2002-276 du 27 février 2002 et N°2003-699 du 30 juillet 2003.

Vu les rapports du préfet concerné,

Arrêtent :

Art.1er - En application des dispositions de la loi du 16 juillet 1992, l'état de catastrophe naturelle est constaté pour les dommages causés par les inondations survenues dans les départements et aux dates désignés en annexe.

Art.2 - Le présent arrêté sera publié au *journal officiel* de la République Française.

Fait à Paris, le 4 janvier 2005.

ANNEXE :

Département de l'Allier
Commune de Vichy
Inondations du 19 - 20 et 21 octobre 2004

Chemise PRODUCTION

➤ Pièce P1 : Conditions particulières du contrat MRH

1 page

➤ Pièce P2 : Extraits des conditions générales

6 pages

S.A.N.
Société d'ASSURANCE NATIONALE
12, rue Voltaire
75 014 Paris

Conditions Particulières
« Multirisque habitation »

Intermédiaire : Agent « S.A.N » Franck Regain
15, rue Charles Péguy
03 000 Vichy

Assuré(s) : M et Mme David Muller
3, rue Descartes
03 000 Vichy

Risque :

- *Résidence principale* : 5 pièces principales
surface des dépendances : moins de 50 m2
- maison individuelle située 3, rue Descartes 03 000 Vichy
- *Qualité du souscripteur* : propriétaire occupant

Garanties souscrites :

- Incendie/explosion
- Vol - vandalisme
- Dégâts des eaux
- Tempête - grêle
- Catastrophes naturelles/technologiques
- Terrorisme - attentat
- Responsabilité civile

Vos biens sont garantis jusqu'à :

- Mobilier et objets usuels : 50 000 euros
- Bijoux : 1 500 euros

Franchise générale : 80 euros par sinistre

Contrat n° 7700233
Échéance anniversaire : 12 novembre
Indice à la souscription : 574,80

Date de prise d'effet : le 12 novembre 2000
Paiement : annuel

Contrat Multirisque habitation « S.A.N »

Extrait des « Conditions Générales »

Titre 1 : Les définitions

Pour l'application du présent contrat, il faut entendre par :

1- Assuré

- le souscripteur du contrat,
- son conjoint, concubin ou partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de solidarité (P.A.C.S)
- toute personne résidant habituellement à son foyer à titre gratuit.

Pour la garantie responsabilité civile vie privée :

- les personnes indiquées ci-dessus,
- ses enfants ou ceux de son conjoint ou concubin ou partenaire dans le cadre d'un P.A.C.S, y compris ceux vivant hors du foyer à la condition, pour ces derniers, qu'ils soient célibataires, poursuivent leurs études et n'exercent pas de profession.

2- Avenant

Document qui constate une modification du contrat et dont il fait partie intégrante.

3- Déchéance

Perte de tout droit à garantie à la suite de la non-observation d'une obligation.

4- Dommages matériels

toute Destruction, détérioration, disparition ou vol d'un bien meuble ou immeuble, ainsi que atteinte à l'intégrité physique d'un animal.

5- Dommages immatériels

Les pertes pécuniaires qui sont la conséquence directe et immédiate de dommages garantis.

6- Franchise

Somme restant toujours à votre charge, contractuellement déterminée, et déduite de l'indemnité.

7- Indice

Indice du coût de la construction du bâtiment dans la région parisienne (base 1 en 1941) publié par la Fédération Française du Bâtiment (F.F.B). Cet indice sert à faire évoluer le montant des garanties, des franchises et des primes.

Les montants de garanties mentionnés dans les présentes Conditions Générales sont fixés sur la base de l'indice 574,80.

Il faut entendre par ailleurs par :

- Indice de souscription : la valeur connue lors de la signature du contrat
- Indice d'échéance : celui indiqué sur votre quittance de prime ou l'avis

d'échéance.

8- Pièces principales d'habitation

Sont considérées comme pièces principales d'habitation :

a- les pièces de plus de 9 m² destinées à l'hébergement de votre famille ou de vos hôtes ou aménagées pour cet usage

NOTA : toute pièce de plus de 40 m² est comptée pour autant de pièces principales qu'il existe de tranches de 40 m².

b- Les cuisines de plus de 25 m²

NOTA : la cuisine est décomptée :

⇒ pour une pièce lorsque la superficie est supérieure à 25 m²
avec un maximum de 65 m²,

⇒ pour deux pièces lorsque la superficie est supérieure à 65 m² mais n'excède pas 105 m².

Ne sont pas considérées comme pièces principales : les sanitaires, buanderies, couloirs, entrées, dégagements, dressing-rooms, celliers, débarras, cages d'escalier, vérandas.

9- Prescription

Perte d'un droit lorsqu'il n'a pas été exercé dans un délai déterminé.

10- Sinistre

Réalisation de l'un des événements prévus au contrat susceptible d'entraîner notre garantie.

11- Souscripteur

Personne désignée aux Conditions particulières, qui contracte avec Nous et s'engage au paiement des primes, ou toute autre personne qui lui serait substituée par accord des parties ou par suite du décès du souscripteur précédent.

12- Valeur à neuf

Biens immobiliers : l'**indemnité de base** est estimée selon la valeur de reconstruction au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté. Le versement de l'**indemnité complémentaire** (maximum 25% de la valeur de reconstruction au jour du sinistre) est subordonné à une reconstruction ou réparation :

- dans un délai de deux ans à compter de l'accord sur le montant de l'indemnité
- effectuée sans modification par rapport à sa destination initiale
- entreprise sur le même terrain

Cette indemnisation complémentaire vous est versée sur présentation de justificatifs.

Biens mobiliers : l'indemnisation des biens mobiliers est effectuée sur la base de leur valeur de remplacement au jour du sinistre, ou de réparation si elle lui est inférieure, déduction faite de la vétusté.

L'indemnité complémentaire en valeur à neuf est égale au montant de la vétusté, sans pouvoir excéder 25% de la valeur de remplacement ou de réparation du mobilier au jour du sinistre.

Cette indemnité est versée lors de l'achèvement des travaux ou du remplacement du mobilier sur présentation des justificatifs

L'indemnisation en valeur à neuf ne s'applique pas au linge et aux vêtements, ni aux objets de plus de 5 ans lorsqu'il s'agit d'appareils électriques, électroniques, de caméras, caméscopes ou appareils photographiques.

Extrait des Conditions générales (suite)

Garantie dégâts des eaux et gel des installations

A- La garantie

Nous garantissons dans les limites fixées au paragraphe D. ci-après :

1- Les dommages matériels causés par l'eau aux locaux d'habitation, dépendances et vérandas, à leurs installations et aménagements, ainsi qu'à leur contenu respectif, résultant de l'un des événements suivants :

a- fuites, ruptures et débordements :

- de conduites non enterrées (dont l'accès ne nécessite pas de travaux de terrassement ou de fouille), de chéneaux et gouttières,
- des installations de chauffage central,
- des appareils à effet d'eau,

Est un appareil à effet d'eau tout récipient auquel est ajouté un élément quelconque devant permettre l'arrivée d'eau, son évacuation, son chauffage, son épuration ou son aération, créant ainsi un certain mouvement d'eau, même non continu.

b- infiltrations à travers tous les éléments de toitures, toitures-terrasses, balcons, planchers et plafonds,

c- débordements, ruptures et renversement de récipients,

d- infiltrations accidentelles se produisant au travers des murs extérieurs ainsi que des gaines d'aération, de ventilation et de fumée,

e- infiltrations ou ruissellement des eaux de pluie par des ouvertures - telles que portes et fenêtres - lorsqu'elles sont fermées,

f- engorgement ou refoulement d'égouts,

g- infiltrations par les joints d'étanchéité aux pourtours de vos installations sanitaires et au travers de vos carrelages

Sont également garantis les dommages matériels causés aux biens assurés par les opérations de secours et les mesures de sauvetage à l'occasion d'un dégât des eaux garanti.

2- Les dommages matériels causés par le gel aux conduites et à tous appareils à effet d'eau, situés à l'intérieur des locaux d'habitation, ainsi qu'aux chaudières même si elles sont situées dans les dépendances.

3- Les frais et pertes consécutifs à un événement garanti.

4- Les frais de recherche de fuites, c'est-à-dire les frais engagés pour rechercher la fuite à l'origine du dégât des eaux garanti.

5- Les responsabilités que vous pouvez encourir à la suite d'un dégât des eaux.

B- Obligations de sécurité

Lorsque vous n'occupez pas votre habitation plus de quatre jours consécutifs, vous devez, si les installations sont sous votre contrôle :

- arrêter la distribution d'eau,
- pendant la période de gel, en cas d'arrêt du chauffage, vidanger les conduites et réservoirs ainsi que les installations de chauffage central non pourvues d'antigel en quantité

suffisante.

Si vous ne respectez pas ces prescriptions, sauf cas de force majeure, et qu'un sinistre survient ou est aggravé de ce fait, l'indemnité due pour les dommages subis par vos biens et les frais et pertes consécutifs sera réduite de moitié.

C- Les exclusions spécifiques

Nous ne garantissons pas :

1- Les dommages :

- résultant d'un défaut de réparation ou d'entretien apparent vous incombant tant avant qu'après sinistre,
- dus à l'humidité ou à la condensation lorsqu'ils ne sont pas la conséquence directe d'un sinistre garanti,
- occasionnés par les eaux de piscines gonflables ou démontables,
- occasionnés par les inondations, marées, débordements de sources, cours d'eau, étendues d'eau naturelles ou artificielles et la remontées de nappes phréatiques.

2- La réparation :

- des biens à l'origine du sinistre (sauf les conduites, appareils à effet d'eau et chaudières endommagées par le gel),

3- La facturation des pertes d'eau

4- Le contenu des cuves.

D- Les limites de la garantie (extrait)

Objet des garanties	Limites de la garantie
Dégâts des eaux Les biens immobiliers	Valeur de reconstruction « à neuf » sans pouvoir excéder : - 2 630 euros multiplié par le nombre de m2 de superficie développée pour les bâtiments à usage d'habitation. - 1 060 euros multiplié par le nombre de m2 de superficie développée pour les bâtiments à usage de dépendances.
Les biens mobiliers Dont : - Matériel et marchandises professionnels - Biens mobiliers dans les dépendances sans communication directe avec les locaux d'habitation	Valeur de remplacement « à neuf » dans la limite des capitaux fixés aux Conditions Particulières. 2 630 euros 17 600 euros
Gel Conduites et appareils à effet d'eau Chaque-eau et chaudières	Limite globale 4 390 euros Valeur à neuf Valeur de remplacement, vétusté déduite
Les frais et pertes Frais de recherche de fuites Frais de démolition et de déblais Frais de déplacement et de relogement Perte d'usage Perte de loyers (propriétaire occupant partiel) Remboursement de la prime « Dommages-ouvrages » Frais de mise en conformité des lieux Honoraires de votre expert	1 760 euros 10% de l'indemnité due pour les biens assurés avec un montant de garantie minimal de 1000 euros. 10% de l'indemnité due pour les biens mobiliers 2 fois la valeur locative annuelle 2 fois la valeur locative annuelle Montant de la prime 10% de l'indemnité due pour les biens immobiliers 5% de l'indemnité due pour les biens assurés

Garantie Catastrophes Naturelles

A- La garantie

Nous garantissons conformément aux dispositions légales.

La garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal officiel d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophe naturelle.

Objet des garanties	Limites de la garantie
Les biens immobiliers Dont : - Clôtures végétales - Dommages électriques aux lignes électriques enterrées et extérieures aux locaux d'habitation - Autres aménagements et installations extérieures	Valeur de reconstruction « à neuf » sans pouvoir excéder : - 2 630 euros multiplié par le nombre de m2 de superficie développée pour les bâtiments à usage d'habitation. - 1 060 euros multiplié par le nombre de m2 de superficie développée pour les bâtiments à usage de dépendances. 2 630 euros 880 euros 35 100 euros
Les biens mobiliers Dont : - Matériel et marchandises professionnels - Biens mobiliers dans les dépendances sans communication directe avec les locaux d'habitation	Valeur de remplacement « à neuf » dans la limite des capitaux fixés aux Conditions Particulières. 2 630 euros 17 600 euros
Les frais de démolition et de déblais	10% de l'indemnité due pour les biens assurés avec un montant de garantie minimal de 1 000 euros .

Chemise DOCUMENTATION

- | | |
|---|--------|
| ➤ Pièce D1 : Courrier du responsable de la surveillance du portefeuille | 1 page |
| ➤ Pièce D2 : Relevé sinistres/cotisations | 1 page |
| ➤ Pièce D3 : Extrait du contexte de l'assuré | 1 page |
| ➤ Pièce D4 : Contrats MRH en portefeuille | 1 page |

SAN
Société d'assurance nationale

SURVEILLANCE DU PORTEFEUILLE
N° du client 18971003/3049

M MULLER David
3 rue Descartes
03000 Vichy

Paris, le 24 février 2005.

Objet : Contrat MRH

Monsieur,

Nous avons été amenés à examiner votre situation suite aux sinistres enregistrés.
Nous avons décidé de résilier le contrat n° 7700233 au regard de la sinistralité constatée sur les trois dernières années. La résiliation deviendra effective à la date d'échéance du contrat.

Bien entendu, si vous disposez d'éléments complémentaires susceptibles de modifier nos intentions, nous vous invitons à nous les communiquer avant le 27 mars 2005.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Monsieur J. DUBOIS
Responsable de la surveillance du portefeuille

copie à agent

15/17

RELEVÉ SINISTRES COTISATIONS

Assuré : Muller David

Assuré depuis 1995

Profession : Médecin

Situation au 20/02/2005

Contrats relevés en cours : assurance professionnelle, MRH.

Relevé assurance risques professionnels

ANNEE	NOMBRE Sinistres	CHARGES Sinistres	COTISATIONS	POURCENTAGE SIN/COT
2004	3	7 402	5 014	147.64
2003	1	3 469	4 666	134.50
2002	1	5 073	3 198	159.87

Relevé assurance MRH

ANNEE	NOMBRE Sinistres	CHARGES Sinistres	COTISATIONS	POURCENTAGE SIN/COT
2004	2	6 548	191	3 428,27
2003	1	483	182	265,38
2002	1	5 073	173	2 932,37

Extrait du contexte du sociétaire**DAVID MULLER****CONTEXTE COMMERCIAL DE L'ASSURE**

Numéro de contrat	Date de 1^{er} effet	Branche
19256345	15.02.2001	AUTOMOBILE
192794724	01.10.2002	MADELIN
7700233	12.11.2000	MRH
22145621	16.07.2002	ASSURANCE VIE
3625412	19.06.1996	COMPLEMENTAIRE SANTE
95187143	15.02.1995	RISQUES PROFESSIONNELS
42589657	09.12.1995	AUTOMOBILE

Prime annuelle globale HT en 2004: 16701,00 euros

Agence « S.A.N »

Franck Regain
15, rue Charles Péguy
03 000 Vichy

« Contrats MRH en portefeuille »

	2001	2002	2003	2004	2005
Nombre de contrats MRH	1 040	1 100	1 150	1 160	1 210