


POINTS DE REPERE

La Lettre de Hiscox

Meilleurs Vœux 2005

■ ÉDITO

En cette fin d'année, nombre d'entre vous attendent avec impatience l'arrivée des cartes de vœux Hiscox qui se sont traditionnellement singularisées par leur originalité, leur créativité et leur positionnement décalé. Les collectionneurs et aficionados seront déçus, mais la cause est louable, puisque cette année notre groupe a décidé de consacrer l'intégralité de ce budget à deux organisations caritatives. C'est donc à moi, au travers de **Points de Repère** et au nom de tous les collaborateurs d'Hiscox, qu'il revient de souhaiter à chacun d'entre vous, à vos équipes, à vos proches et à tous ceux qui vous sont chers la meilleure des années possible à l'aube de 2005.


Pierre-Olivier Desaulle, Directeur Général de Hiscox France

■ CONSEILS ET EXPERTISES par Véronique Steengracht

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'EXPERTISE

Rêve ou Réalité ?

L'expertise s'appuie sur le relevé exact des données physiques des objets. Celle-ci se fait généralement de façon manuscrite sur le site même où les œuvres résident. L'expert se transforme en scribe nomade et suit un parcours ordonné selon la disposition des pièces de la demeure.

Le temps consacré à ces travaux est immense : le relevé manuscrit est donné à la frappe, relu par l'expert, corrigé puis lu une dernière fois avant d'être mis en forme, relié puis expédié. Les coûts associés à ces travaux viennent alourdir la facture.

L'informatique permet aux experts, par la combinaison intelligente de l'appareil photo numérique et de l'ordinateur portable, de procéder au descriptif des œuvres de façon structurée et efficace.

L'expert peut ainsi prendre les photos des objets pièce après pièce, les insérer dans l'ordre des prises de vue dans le logiciel utilisé et taper en regard les notices descriptives de chaque objet. L'inventaire est ainsi rédigé dès le lieu d'origine et, au sortir de la mission, au trois quart fini.

Restent les recherches en archives propres à certains objets, l'assortiment de notices bibliographiques et les ajustements en matière d'évaluation qui peuvent se réaliser au bureau et à tête reposée.

La classification par pièce ou par catégorie d'objet permet aisément de gérer la collection selon les vœux du client : impression du catalogue de la collection, édition de CD-ROM, gestion du mouvement des œuvres entre différents sites, gestion des achats et ventes.

Elle facilite aussi la réactualisation des évaluations selon l'évolution des prix sur le marché de l'art par catégorie d'œuvres. Le logiciel permet aussi de visualiser sous forme graphique la répartition des œuvres dans la collection et leur évolution chiffrée sur les dernières années.

Enfin, en cas de vol, il est possible de diffuser la fiche descriptive aux services de recherches spécialisés en œuvres d'art qui l'intègrent dans leur propre base, sans avoir à scanner les photos ni reporter les notices descriptives.

Le temps gagné grâce à la technologie bénéficie au client final puisque le travail effectué est comptabilisé au temps passé. Dans une profession où les méthodes d'investigation restent classiques et suivent un raisonnement qui fonctionne essentiellement par déduction, l'informatique facilite l'expertise. Il va sans dire que l'expert reste l'unique détenteur de son savoir et que la technologie ne remplace en rien la mise en œuvre intelligente de ses connaissances ! ■

Véronique Steengracht, Commissaire Priseur, est Directrice Générale de GURR JOHNS France. Fondée en 1914 avec des bureaux à Londres, New York, Munich et Paris, GURR JOHNS est une société spécialisée dans le conseil et l'expertise dans le domaine de l'art et agit exclusivement pour le compte de ses clients, indépendamment de toute salle de vente ou de négociant.



SOMMAIRE

Thématique	2
Il n'y a pas que le vol dans la vie	
Tête à Tête	3
Entretien avec Benoit Salembier	
Habitation by Hiscox de A à Z	3
Le point sur les nouvelles garanties Assistance	
Hiscox news	4
Toute l'actualité du Groupe	
Un sinistre à la loupe	4
Mobilisons-nous !	

IL N'Y A PAS QUE LE VOL DANS LA VIE !

“Il n’y a pas que le vol dans la vie” ai-je l’habitude d’asséner à nos clients lors des visites de risque. Le réflexe principal d’un assuré, c’est de se focaliser sur le vol, en exprimant ses craintes sur tel ou tel point – qu’il juge vulnérable – de sa demeure.

Acette obsession sécuritaire, et à la crainte de se voir refuser un sinistre pour un barreau manquant ou une serrure de moins, je réponds toujours par une même question : “Et contre l’incendie comment vous préférez-vous ?”

A cela, toujours la même réaction : la stupéfaction ! Comme si une question gênante avait été posée. Comme si le sujet revêtait une telle gravité qu’il semble préférable de ne pas l’aborder de peur de provoquer le sort.

Traiter de la prévention incendie, c’est évoquer beaucoup de sujets sensibles, sans en avoir l’air.

LES INCONTOURNABLES DROITS DE SUCCESSION

De façon insoupçonnée, parler prévention incendie permet de traiter l’objection des droits de succession qui, parfois, pollue le débat sur l’assurance des existants. En effet, quand on dit à un assuré que ses héritiers ne paieront de droits de succession que sur ce qui n’aura pas brûlé, le client, intelligent, se rend à nos arguments. Le meilleur moyen de ne pas payer de droits de succession, c’est l’incendie.

LA PROTECTION DES VIES HUMAINES

On ne protège pas sa demeure contre l’incendie pour faire plaisir aux assureurs mais pour sauver la vie des siens (1 incendie domestique toutes les 2 minutes, 10 000 victimes chaque année dont 800 décès).

LA PRÉSERVATION DES ÉLÉMENTS INESTIMABLES DE SA VIE.

Quand un voleur s’empare d’un écran plat, ou de quelques bijoux, l’on subit bien évidemment le traumatisme lié au vol, mais pour finir, on s’en remet, surtout quand arrive le chèque d’indemnité.

Mais quand les diplômes, les bulletins de salaire, les portraits de famille, les souvenirs de jeunesse sont réduits en fumée, on ne parle plus d’argent mais de la mémoire d’une famille, de l’histoire d’une vie, du souvenir d’êtres chers disparus...

Mais quand les diplômes, (...) les portraits de famille, les souvenirs de jeunesse sont réduits en fumée, on ne parle plus d’argent mais de (...) l’histoire d’une vie...

Alors qu’avec quelques détecteurs de fumée – nous l’avons expérimenté sur des sinistres en 2004 – il est possible de gagner de précieuses minutes en détectant la chaleur au moment de la montée de température et ainsi limiter l’intensité du sinistre en intervenant rapidement (70% des incendies surviennent le jour, mais 70% des décès suite à incendie surviennent la nuit).

Par ailleurs, le coût d’installation et d’entretien des systèmes actuels est de plus en plus “indolore” puisque proposé par mensualisation avec, en inclusion, le “forfait sécurité” qui combine protection vol et protection incendie.

De plus, les systèmes pouvant être radio, il n’y a pas plus de problèmes esthétiques que pour des détecteurs volumétriques que l’on connaît pour le vol. D’autant que, à la différence de la protection vol, on peut, si on le souhaite, protéger simplement les pièces à risque comme la cuisine, la chaufferie, les locaux techniques, et quelques points stratégiques.

CULTURE

Protection des siens, protection du patrimoine, protection de la mémoire, tous ces éléments concourent à conseiller nos clients français sur ce sujet... Nos amis européens ayant depuis longtemps intégré ce paramètre y compris pour leurs résidences en France.

Il n’est pas rare en effet de voir dans notre pays des chantiers de rénovation ou de construction de plusieurs centaines de milliers d’euros, sans que ni le client, ni l’architecte, ni le décorateur, ni l’entrepreneur n’aient un instant pensé à la détection incendie, alors que l’alarme vol a été prévue. Il arrive même que certains courtiers qui assurent la Décennale ou la TR Chantiers du client ne le conseillent pas sur ce point.

La culture anglo-saxonne est à ce titre plus avancée que la nôtre, alors que le marché français par sa culture hexagonale de l’assurance des particuliers semble focalisé uniquement sur le vol.

A nous tous de renverser le cours de choses et de conseiller nos assurés sur le véritable et unique risque qui – hors la Catastrophe Naturelle – peut mettre en péril leur existence physique, économique et patrimoniale. ■



Honni Soit Qui mal Assure -

BERTRAND CAMPION est Souscripteur Senior, en charge du développement de la région P.A.C.A. Juriste de formation, ancien chargé de clientèle au sein d'un cabinet de courtage et Risk Manager d'un établissement financier, il a rejoint Hiscox en 1997.

ENTRETIEN AVEC BENOIT SALEMBIER

Refonte des Conditions Générales
Assurances Professionnelles by Hiscox – Technologies de l'Information

Quels sont les objectifs qui ont guidé cette refonte ?

Avant tout la clarté et la lisibilité ! La philosophie générale de cette refonte a en effet consisté à clarifier les Conditions Générales existantes afin d'en faciliter l'interprétation. Nous avons été très attentifs aux remarques de nos partenaires courtiers depuis le lancement de ces contrats. Nous avons par conséquent tenu compte des différents avis et critiques qu'ils avaient pu émettre quant à la rédaction des Conditions Générales. Nous avons enfin intégré les modifications nécessaires à la prise en compte des évolutions de la loi sur la Sécurité Financière.

Quelle est la nature de ces modifications ?

Les principales modifications entrant dans le cadre de la loi sur la Sécurité Financière évoquée plus haut (qui a pris effet en novembre 2003) sont : la reprise du passé inconnu illimitée et la garantie subséquente de 5 ans. Outre ces changements indispensables, nous avons souhaité notamment introduire la définition des "préposés", qui englobe désormais les sous-traitants, redéfinir la clause de "problème de reconnaissance de date" de type "bug de l'an 2000". Nous avons également intégré la possibilité de rachat de l'exclusion des virus avec la notion de "hacker" qui englobe les "préposés" ou encore introduit la notion de "retard accidentel dans la prestation". De manière plus formelle cette fois, la Protection Juridique sera éditée sur un livret à part, sous le même format qu'une extension, au même titre que la RC Exploitation / RC Employeur.

Quels changements reflètent ces modifications ?

Nous avons regroupé sous une seule et même version deux entités autrefois distinctes : les Consultants en Technologies de l'Information d'une part et d'autre part, les Industries de Hautes Technologies (pour mémoire, ces dernières concernaient les activités de conseil ayant un besoin de couverture élevé ainsi que les activités

sensibles comme les fournisseurs d'accès internet, hébergeurs d'application, développeurs de jeux vidéo, développeurs de systèmes de sécurité, développeurs de solutions de e-commerce). Les nouvelles Conditions Générales se nommeront, à partir du 1er janvier 2005, date de leur mise en circulation, *Assurances Professionnelles by Hiscox – Technologies de l'Information*. Par "Technologies de l'Information", on entend tous les métiers des secteurs informatiques et télécommunications, à l'exclusion des fabricants de matériels. Notons également que Hiscox est désormais l'unique assureur sur le marché français capable d'étudier toutes les activités des "Technologies de l'Information", quelle que soit la taille des structures ou leur ancienneté.

Qu'en est-il des autres contrats Assurances Professionnelles by Hiscox ?

Les deux autres contrats, *Consultants Business & Management* et *Consultants Marketing & Communication*, qui complètent la gamme des *Assurances Professionnelles by Hiscox* vont également être refondus dans le courant du 1er trimestre 2005 et ce, dans le même souci de clarté et de lisibilité. Nous tiendrons compte des mêmes axes de réflexion que pour les *Technologies de l'Information* afin d'en faciliter la lecture et l'application.

BENOIT SALEMBIER est Responsable des produits *Assurances Professionnelles by Hiscox*. Titulaire d'une Maîtrise en Banque et Assurance, ancien Chargé de clientèle pour le développement et le suivi des comptes nationaux et internationaux toutes branches chez Verlingue, il a rejoint Hiscox en 2003.

Habitation by Hiscox ... de A à Z

Le point sur les nouvelles garanties Assistance

Quelle sont les nouveautés ? Depuis le mois d'octobre 2004, l'Assistance des contrats *Habitation by Hiscox* s'enrichit d'une nouvelle garantie : l'assistance médicale.

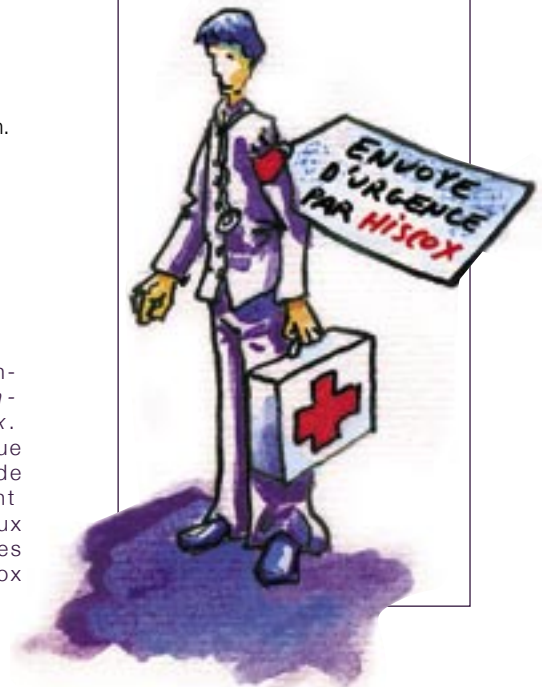
Quelle est l'étendue de cette garantie ?

En l'absence du médecin-traitant de l'Assuré, Hiscox Assistance aide à la recherche d'un médecin et, sur prescription médicale, à la recherche et l'envoi d'une infirmière.

En cas d'accident ou de maladie survenus au domicile de l'Assuré, Hiscox Assistance prend en charge la recherche de médicaments, organise, sur prescription médicale et à la demande de l'Assuré, la recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier, le transfert à l'hôpital et le retour au domicile.

Hiscox Assistance organise également, pendant le séjour de l'Assuré à l'hôpital, la garde des enfants et / ou le remplacement de l'employé de maison ou de l'aide-ménagère à domicile ainsi que la garde des animaux de compagnie (chiens, chats) et la transmission de messages urgents.

Enfin, en l'absence de l'Assuré pour raison professionnelle, Hiscox Assistance recherche et envoie un garde-malade auprès des enfants malades ou blessés de l'Assuré.



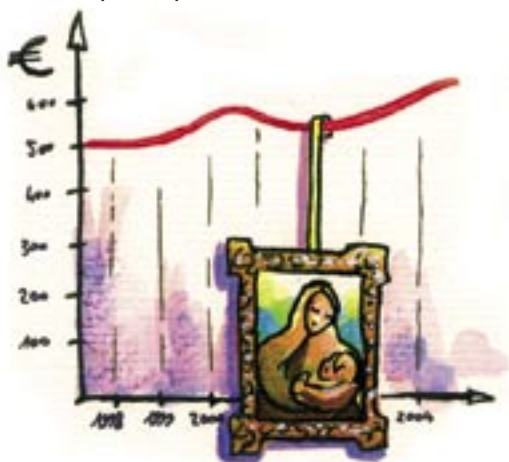
MOBILISONS-NOUS !

► EUROPE

Hiscox Gabrius Art Market Index

Hiscox a développé un outil unique sur le marché destiné à aider les souscripteurs et les courtiers à mettre à jour régulièrement les valeurs des collections d'œuvres d'art. Ce nouvel outil, appelé Hiscox Gabrius Art Market Index (ou Hiscox GAMI) a été développé pour faciliter la prise en compte des dernières tendances du marché de l'art et pour, au regard de la fluctuation des valeurs, identifier si les propriétaires d'œuvres d'art sont sous ou sur assurés.

L'indice Hiscox a été élaboré en association avec la base de données d'enchères internationales Gabrius et des mathématiciens afin de fournir un baromètre global des conditions du marché de l'art. Par l'observation des tendances des prix pour toutes les peintures dont les enchères ont atteint 150 000 € ou moins, l'indice Hiscox GAMI a la possibilité de fournir une évaluation de l'évolution générale du marché de l'art et d'analyser comment artistes, genres et périodes fluctuent. En conséquence, les professionnels de l'assurance et in fine, les collectionneurs et investisseurs sont capables d'évaluer la valeur de leur collection afin de choisir la couverture d'assurance la plus adaptée.



À titre d'exemple, l'usage de cet outil peut notamment se révéler extrêmement efficace pour le cas où le propriétaire d'un tableau, qu'il estime de très grande valeur, souhaiterait le voir assuré dans le but d'obtenir une attestation dans le cadre d'un nantissement pour l'obtention d'un prêt auprès d'une banque. La base Gabrius donnera la possibilité au souscripteur (ou au courtier abonné au service) d'effectuer une recherche et de constater que la valeur estimée par le propriétaire peut être très inférieure à la valeur maximale d'adjudication jamais atteinte pour une œuvre du même artiste.

En France, l'incendie d'habitation est devenu le plus lourd de conséquences de tous les accidents domestiques au point que les pouvoirs Publics ainsi que l'ensemble des partenaires (CEPR, CNPP, CSC, FFMI, GIFSID, InVs ABF) se mobilisent et lancent actuellement pour la première fois ensemble une grande campagne de prévention des risques d'incendie domestiques.

Selon l'enquête réalisée par la FFSA en 2003, les incendies ont été plus nombreux ; leur fréquence est en hausse de 7% par rapport à 2002 et sont surtout plus graves ; le coût moyen est en progression de 9% par rapport à 2002. 1 Français sur 3 sera victime d'un incendie au cours de son existence.

Notons également que 50% des incendies auraient une origine électrique et pour exemples, qu'un téléviseur en feu dispense 290 KW d'énergie, qu'un sapin de Noël en dégage 650 KW et un canapé en matière synthétique, 3120 KW.

Question pratique

Comment limiter les dégâts d'incendies domestiques ? Comment être averti à temps ?

Il existe différents types de matériels qui permettent de limiter les dégâts d'incendies d'habitation : les DAAF (DéTECTEURS Avertisseurs Autonomes de Fumées) et les extincteurs et aérosols à fonction extinctrice. Il est important que les DAAF portent la norme NF (S61-966) et soient installés à chaque étage, de préférence près des chambres et dans les cuisines. Les équipements préventifs existants sont très efficaces. Ils ont fait leurs preuves dans nombre de pays scandinaves et anglo-saxons.

Conseils pratiques

- Etre équipé de 2 extincteurs aux Normes Européennes et Norme AFNOR, maintenus en bon état de fonctionnement,

- équiper l'habitation de DAAF, le coût de l'installation est très raisonnable par rapport aux risques encourus. Il est facile de ce procurer cet équipement (magasin de bricolage),
- faire vérifier l'installation électrique tous les 4 ans (fusibles, ampoules, câbles, prises, moyens de prévention et conseil d'un électricien). L'installation électrique doit être saine et sans surcharge des circuits sur une même prise,
- vérifier les tuyaux de gaz tous les ans,
- ramoner une fois par an la cheminée et les conduits (obligatoire pour les assurances habitation et surtout si on chauffe au fioul ou au bois),
- ne pas stocker inutilement des combustibles (cartons, papiers) et des produits inflammables (alcool, essence...) surtout à proximité de sources de chaleur,
- dans la cuisine, attention à l'huile sur le feu, au grille-pain... ainsi qu'à tout appareil électrique. Ne pas laisser branchés les appareils électroménagers qui sont inutilisés ou tout autre appareil en veille. Ne jamais s'absenter en laissant des plats sur le feu,
- ne jamais fumer au lit ni dans la bibliothèque. Ne jamais vider un cendrier dont les cendres sont encore chaudes dans une poubelle. Tenir les allumettes et les briquets hors de la portée des enfants,
- ne pas laisser de miroir grossissant à portée des rayons du soleil,
- ne pas utiliser d'alcool ou d'essence pour allumer la cheminée ou le barbecue ni tout autre produit inflammable prêt d'une source de chaleur ou d'un foyer,
- s'assurer, pour une lampe halogène, qu'un écran protège l'ampoule et garder une distance de sécurité par rapport à tous combustible (rideaux, tapisserie, boiserie),
- choisir, pour le sapin de Noël, un emplacement éloigné des appareils de chauffage, d'une flamme ou d'un corps incandescent tel qu'une bougie. Ne jamais accrocher de décoration non normalisée et ne jamais laisser les guirlandes électriques fonctionner sur le sapin sans surveillance. ■

Directeur de la publication : Pierre-Olivier Desaulle

Rédaction en chef et coordination : Nicolas Moroz • Comité de rédaction : Bertrand Campion, Florence Delamarre, Gwenaël Hervé, Benoît Salembier

Conception graphique et illustrations : Loïc Poirieux • Fabrication : Corporate Graphic Productions

Hiscox remercie particulièrement Véronique Steengracht pour sa collaboration.

HISCOX CONTACTS :

Direction générale : Pierre-Olivier Desaulle (82 82) • Assistante : Marina Baba-Aissa (83 47)

Souscription : Responsable : Gwenaël Hervé (82 87)

Françoise Péchour (82 81), Bertrand Campion (06 80 08 20 24), Loïc Le Coz (82 83), Agnès Michalland-Cousi (82 69), Benjamin Barès (82 85), Robert Muller (82 89), Myrthe Mabilille (82 77), Benoît Salembier (83 46), Stéphane Ory (83 42), Anne-Claire Bisch (83 48)

Opérations : Thomas Darmendrail (83 43)

Production : Cécile Cabald (82 74), Laetitia Bouchnaff (82 72), Chantal Maire (83 40), Géraldine Vialle (82 84)

Sinistres : Florence Delamarre (82 71), Ingrid Thauvin (82 75), Séverine Barek (83 45), Audrey Baillon (82 73)

Administration et comptabilité : Anne Champiré (82 80), Laure Regnaut (82 78), Philippe Veille (82 70)

Marketing et communication : Virginie Le Bail (83 44), Nicolas Moroz (82 88)

Prochain numéro : Mars 2005

HISCOX ASSURANCES

28, rue de Châteaudun, 75009 Paris

Téléphone : 01 53 21 82 82 • Télécopie : 01 53 20 07 20

Site Internet : www.hiscox.fr • E-mail : info.france@hiscox.com