

POINTS DE REPERE

La Lettre de Hiscox

■ ÉDITO

Beaucoup d'activité depuis le début de l'année chez Hiscox : nos contrats *Welcome* et *Risques Spéciaux* connaissent un vif succès et avant même son lancement officiel, *Assurances Professionnelles by Hiscox* reçoit déjà ses premières demandes de cotations qui se traduisent par des affaires nouvelles. En cette fin de printemps, c'est au tour de notre contrat phare *Résidences et Belles Demeures* de prendre un bain de jouvence et de changer de nom pour devenir *606 by Hiscox*. Mais ce qui ne change pas, c'est notre recherche de l'excellence et notre volonté de faire du "sur mesure".



Pierre-Olivier Desaulle, Directeur Général de Hiscox France

■ CONSEILS ET EXPERTISES par Muriel Lismonde

LE SAUVETAGE D'ŒUVRES D'ART

Le sauvetage d'oeuvres d'art après dégâts des eaux est une opération complexe, mais qui, bien maîtrisée, permet d'obtenir des résultats probants.

Pour les livres, estampes, gravures et dessins (hors papier glacé), plusieurs étapes successives sont nécessaires au sauvetage et doivent être réalisées par des professionnels.

Dans un premier temps, les ouvrages ou les oeuvres sont enlevés du lieu qui a subi le dégât de eaux afin d'établir un inventaire exhaustif qui sera envoyé par la suite au client et aux experts en charge du sinistre. Dans un second temps, les ouvrages et/ou oeuvres seront placés en chambre froide à -30°C et ce afin de stopper le développement des moisissures et d'enrayer toute aggravation des dommages. Ces mesures dites "conservatoires" sont à prendre très rapidement.

Après leur congélation, les livres, tableaux et documents de valeur sont cryolyophilisés. Cette méthode permet de sublimer les cristaux de glace en gaz et limite ainsi l'adhérence des pages entre elles après assèche-

ment ainsi que les dégradations éventuelles. Pour finir, les ouvrages et/ou oeuvres seront relivrés après conditionnement pour une éventuelle restauration du support (papier, couche picturale, reliure...).

L'importance de ces mesures de sauvegarde et leur efficacité sont illustrées par les interventions réalisées en toutes circonstances telles que : ouvrages du XVIII^e siècle, Médiathèque de la Cité des Sciences de la Villette, collections d'ouvrages des XVII^e, XIX^e et XX^e siècles des Editions Belin (Paris), ouvrages du XIX^e siècle à l'Université de Metz, bibliothèques diocésaines...

Pour ce qui concerne les tableaux seuls, la méthode consiste tout d'abord à mesurer le taux d'hygrométrie et la température sur les lieux du sinistre. De manière à préserver l'oeuvre, il sera nécessaire de ramener le

taux d'hygrométrie à une valeur acceptable de stockage (50% HR) et ce par paliers de 5% HR dans des salles à hygrométrie contrôlée. Par la suite, une désinfection par ionisation est effectuée. ■

Créée en 1873, BELFOR COUTHELLAS fait partie du premier groupe mondial de sauvetage et remise en état de bâtiments - mobiliers - matériels après sinistres, incendies et dégâts des eaux.

Depuis dix ans, l'entreprise développe des méthodes spécifiques pour l'assèchement, après dégâts des eaux, des oeuvres d'art, mobiliers, livres et archives dans ses ateliers de 1000 m² situés à Sucy-en-Brie.



SOMMAIRE

Thématique	2
L'assurance sur mesure	
Tête à Tête	3
Entretien avec Agnès Michalland-Cousi	
Hiscox de A à Z	3
Le point sur nos garanties optionnelles	
Hiscox news	4
Toute l'actualité du Groupe	
Un sinistre à la loupe	4
Mesures d'urgence	

L'ASSURANCE SUR MESURE

Le contrat d'assurance peut-il ressembler à une pièce de haute couture ?
C'est en tout cas notre ambition. Les deux professions doivent proposer une prestation
qui répond exactement aux besoins d'une clientèle haut de gamme.

A chaque étape du travail du couturier peut correspondre une tâche du courtier. Aussi peut-on dire de ce dernier qu'il définit la coupe et choisit les étoffes, prend les mesures exactes et dessine un patron pour assembler les pièces de ce qui sera, non pas un costume ou une robe, mais un contrat d'assurance à la taille de son client. De même que le tailleur procède à des retouches, le courtier fait vivre le contrat au mieux des intérêts de l'Assuré.

Mais en premier lieu, le courtier dispose d'un éventail de mesures à prendre avant de confectionner son contrat.

MESURE DU RISQUE ET ANALYSE DE SES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Le traitement du "sur mesure" suppose une phase d'enquête aussi particulière que peut l'être le patrimoine du client. Outre les observations classiques en terme de sensibilité au vol, une attention toute particulière doit être attachée à l'état des bâtiments (classés ou non), à la qualité des embellissements, aux travaux en cours ou prévus. Assurer du mobilier de valeur nécessite de connaître son origine (antiquaire, salle des ventes, famille) son mode d'acquisition (héritage, achat) et sa valeur pécuniaire et sentimentale.

Autant de points qu'une visite de risque effectuée par un expert éclaircira, à la satisfaction du propriétaire qui prendra pleinement conscience de l'état, de la valeur et de l'éventuelle vulnérabilité de son patrimoine.

DÉFINITION DU PROFIL DU CLIENT

Nous avons déjà évoqué les tenants et aboutissants de la formule "who is the client ?".

Cette idée, chère au souscripteur, lui permet de confirmer que son offre correspond aux exigences de l'Assuré.

Tel client sera plus ou moins enclin à consommer les garanties ou plus soucieux de la conservation de ses biens (se sentant dépositaire d'un patrimoine), tel ou tel client comprendra que sa situation financière lui permet de garder une partie du risque à sa charge ou d'instaurer une franchise pour boucler son budget.

Le traitement du "sur mesure" suppose une phase d'enquête aussi particulière que peut l'être le patrimoine du client



La diligence du client et la sensibilité à la prévention, son style de vie, sont autant d'éléments à prendre en compte.

CONFECTION DU CONTRAT

Le courtier choisit l'assureur capable de proposer une solution appropriée. Pour cela, il sélectionnera une compagnie compatible avec la qualité de service attendue en termes d'expérience, de réactivité et de flexibilité – indispensables au "sur mesure" – et de règlement de sinistres.

L'assureur et le courtier doivent définir ensemble la garantie la mieux adaptée, étape fondamentale qui met en jeu des choix, confirmant, pour le courtier son rôle de conseiller. En effet, il aidera son client avant tout à déterminer les capitaux à souscrire de façon à éviter une sous-assurance mobilière (courante) ou de manière à limiter une garantie immobilière au premier risque défini. Il déterminera avec lui le montant des franchises qu'il peut supporter dans une optique de transfert à l'assurance du risque significatif. Il sera à même de définir la

nécessité ou non d'une garantie en valeur à neuf intégrale de tous les biens du client, et sera en mesure de lui proposer le choix de telle option (une garantie casse par exemple). Enfin, il délimitera la territorialité des garanties sécurisant les bijoux et effets personnels hors du domicile.

L'articulation des garanties peut être mise en avant également au travers d'une police Tous Risques mobilier pour quelques objets de valeur ou d'une police contenu seul.

Au final, toutes ces étapes de la construction d'un contrat sont autant d'occasions pour notre profession de valoriser une souscription dans l'optique de satisfaire une clientèle exigeante. Au souscripteur de faire preuve de pédagogie et de souplesse, au courtier d'explicitier la volonté du client et de le conseiller dans sa décision finale. De plus, chacun sait qu'une confection sur mesure sera dans la durée, surtout si survient un sinistre, moins onéreuse qu'un produit de prêt-à-porter. ■

BENJAMIN BARÈS, 30 ans, est Souscripteur des produits *Habitation by Hiscox* en charge des régions Ouest, Aquitaine et Midi-Pyrénées. Titulaire d'une maîtrise de Droit des Affaires et d'un DESS de Droit des Assurances, il officiait dernièrement chez Marsh Services en tant que Chargé de clientèle des particuliers. Il a rejoint Hiscox en juin 2001.

ROBERT MULLER, 50 ans, a quant à lui rejoint Hiscox en octobre 2001. Fort d'une solide expérience acquise au sein de compagnies dédiées au courtage, il a en charge la souscription des produits *Risques Spéciaux by Hiscox*.

ENTRETIEN AVEC AGNÈS MICHALLAND-COUSI

Du nouveau dans les contrats Habitation de Hiscox France

Rappelez-nous le contenu de votre offre Habitation...

Notre offre se décline en une police Multirisques, *Résidences & Belles Demeures* et une police Tous Risques, *808 by Hiscox*. Ces deux produits habitation haut de gamme sont désormais réunis sous le nom générique de *Habitation by Hiscox*.

Résidences & Belles Demeures change de nom pour devenir *606 by Hiscox*, clin d'oeil à la référence d'origine du produit phare de Hiscox en Grande-Bretagne, la police *606*. Ce choix s'inscrit dans un souci de cohérence de gamme. En effet, *606 by Hiscox* s'intéresse aux contenus supérieurs à 150 000 c et offre des garanties Multirisques à l'adresse de la demeure assurée alors que *808 by Hiscox* est une police Tous Risques Monde entier pour les contenus supérieurs à 300 000 c.

Avez-vous modifié les conditions générales de votre police Multirisques ?

606 by Hiscox n'est pas un nouveau contrat à proprement parler mais une refonte de *Résidences & Belles Demeures*. Après sept ans de développement de ce produit, nous avons souhaité élargir les garanties et en préciser certaines conditions. Des définitions, des clauses et un guide d'indemnisation plus clairs répondent à notre souci de simplifier la lecture du contrat et de rendre un service encore plus rapide et efficace en cas de sinistre.

Quelles sont les principales innovations du contrat *606 by Hiscox* ?

En termes de garanties, se trouvent désormais intégrées à la police les extensions Protection Juridique, Assistance et Protection Individuelle Accident - Agression, déjà proposées dans *808 by Hiscox*.

Notre Protection Juridique est particulièrement large, tant en termes de montants d'indemnisation que dans son champ d'application puisqu'elle est étendue à la vie privée et à la consommation. Notre garantie Assistance se distingue également par un domaine d'intervention

large, puisque le service offert concerne à la fois l'assistance suite à un sinistre et au quotidien. En outre, une nouvelle garantie d'accompagnement psychologique, assuré exclusivement par des psychologues cliniciens diplômés, est proposée en cas de traumatisme psychologique à la suite d'un sinistre.

Parallèlement, certaines conditions de garantie ont été améliorées. A titre d'exemples, nous offrons désormais la possibilité d'assurer les arbres en tempête à concurrence de 4 000 c, indemnisons les vêtements en valeur à neuf et garantissons les objets confiés à hauteur de 3 000 c. D'une manière générale, nous avons aussi augmenté nos plafonds de garanties à l'occasion du passage à l'Euro.

La philosophie des contrats Habitation de Hiscox est-elle conservée ?

606 by Hiscox conserve bien entendu tous les avantages du contrat *Résidences & Belles Demeures*, qu'il s'agisse de la souscription ou du règlement des sinistres. On y retrouve également ce qui faisait la force de la police Multirisques de Hiscox : indemnisation en valeur à neuf, aucune franchise générale, pas de clause d'inhabitation même pour les résidences secondaires, pas de sous-limitation pour les objets d'art et de collection, garantie automatique des bijoux à concurrence de 50 000 c, possibilité de souscrire des garanties Tous Risques au sein d'un même contrat...

AGNÈS MICHALLAND-COUSI est Souscripteur en charge du développement de la région Est et de Monaco et des produits d'assurance Habitation. Titulaire du DESS de Droit des Assurances et diplômée de l'Institut des Assurances de Paris, elle a rejoint Hiscox en août 2000.

606 by Hiscox... de A à Z

Le point sur nos garanties optionnelles

Quelles sont ces garanties ?

La souplesse caractérise notre philosophie de souscription. Toutefois nous offrons désormais de nouvelles garanties optionnelles : l'assurance des arbres, arbustes, plantes et pelouses y compris en tempête et une Protection Individuelle Accident - Agression.

Quelles sont les conditions de garantie ?

Suite aux tempêtes de 1999, nous avons voulu donner la possibilité de garantir les arbres à hauteur de 4 000 c, frais de désouchage et de déblaiement compris, dont 400 c par arbre, arbuste ou plante pour leur remplacement.

La Protection Individuelle Accident - Agression, pour l'Assuré seul ou toute sa famille occupant la demeure, s'applique en cas d'accidents au cours de la vie privée, y compris pendant les activités sportives (sauf celles pratiquées à titre professionnel et le pilotage d'appareils de navigation aérienne), ou l'activité professionnelle.

La garantie joue en cas d'hospitalisation, d'invalidité totale ou partielle et de décès, jusqu'à 80 000 c.



FRANCE

"Welcome by Hiscox"

Lancé en juin 2001, *Welcome by Hiscox* fête sa première année d'existence. Avec plus de 60 dossiers étudiés et 15 contrats réalisés à ce jour, cette police Multirisques destinée aux hôtels de caractère de norme 3 étoiles et plus connaît un succès croissant auprès de nos partenaires. Le contrat a par ailleurs été salué par la presse professionnelle hôtellerie et assurance qui en a souligné la qualité et les garanties innovantes.

"Chevelure, coiffure"

Depuis le mois dernier, 25 photographies de Pierre Barès, Professeur à l'École des Beaux Arts de Bordeaux, sont exposées dans les bureaux de Hiscox Assurances. "Les mélanésiennes" ou "L'atelier de sculpture sur la tête" est le titre générique pour toutes les coiffures féminines que l'artiste photographie en noir et blanc depuis 1993 à travers le monde.

Fiscalité

Les propriétaires de monuments historiques ouverts au public et procurant des recettes imposables dans la catégorie des revenus fonciers peuvent désormais déduire, pour leur montant réel, les primes d'assurance se rapportant aux locaux visités (pour plus de précisions, se reporter au Bulletin Officiel des Impôts, réf. 5 D-1-02, n°15 du 22 janvier 2002).

PORTUGAL

Hiscox étend son réseau européen

En partenariat avec Grupo Villas-Boas, le plus important courtier indépendant au Portugal, Hiscox propose dorénavant un produit habitation haut de gamme à la clientèle portugaise. Ce contrat, dénommé *Hiscox Home Insurance* pour refléter son héritage anglo-saxon, est une Multirisques bâtie sur les mêmes principes que *606 by Hiscox* distribuée en France. Rédigé en langue portugaise et parfaitement adapté à la législation locale, *Hiscox Home Insurance* sera distribué à travers le réseau national des 20 agences Villas-Boas, ainsi que par certains courtiers sélectionnés.



UN SINISTRE À LA LOUPE

MESURES D'URGENCE

Les faits

Le 3 avril 2002, un incendie se déclare dans la résidence de Monsieur X suite à un court-circuit. L'habitation est partiellement détruite et rendue inhabitable.

La chronologie

3 avril : réception de la déclaration d'incendie par Hiscox. Un expert est immédiatement mandaté et se rend sur place dans les 4 heures. Monsieur X compose le numéro vert de Hiscox Assistance qui organise le relogement et le gardiennage provisoire de la demeure.

4 avril : intervention de l'entreprise mandatée et agréée par Hiscox Assistance pour la décontamination totale, la dépollution et le sauvetage des oeuvres d'art.

5 avril : réception du rapport préliminaire de l'expert. Hiscox procède au règlement d'un acompte par virement bancaire.

22 avril : l'expert a pu établir l'état de perte. Les montants des travaux "bâtiments" seront directement réglés aux entreprises suite à la délégation signée par l'Assuré.

Questions pratiques

Comment fonctionne le service Hiscox Assistance et quelles en sont les principales garanties ?

En cas de sinistre, Hiscox Assistance organise en urgence le retour à la demeure de

l'Assuré et son relogement provisoire, lui procure des effets vestimentaires et de toilette de première nécessité, coordonne l'intervention des prestataires pour effectuer les réparations d'urgence (remplacement de vitres cassées...) ou les mesures de sauvegarde nécessaires (séchage d'un tableau) et assure le gardiennage de la demeure sinistrée ou la mise en place d'une protection provisoire.

La plate-forme Hiscox Assistance offre également un ensemble de services au quotidien : ouverture des portes, remplacement de serrures, dépannage et réparation des appareils ménagers, remplacement de l'employé de maison, garde des animaux en cas d'hospitalisation, mise en relation avec des prestataires sélectionnés à conditions préférentielles dans les domaines de la vie pratique, de l'expertise des objets d'art et des biens immobiliers...

Comment et par qui ces frais sont-ils pris en charge ?

La prise en charge des prestations d'assistance dans le cadre d'un sinistre garanti n'est effective que si l'Assuré a, au préalable, prévenu Hiscox Assistance. Les frais sont alors indemnisés dans les limites contractuelles.

Rappels pratiques

à communiquer à nos Assurés :

Contactez au préalable

Hiscox Assistance pour la mise en oeuvre des garanties :

• depuis la France :

☎ N° Vert 0 800 504 504

• depuis l'étranger :

33 (0) 1 42 99 82 45

Disponibilités de la plate-forme Hiscox Assistance :

- 24 h / 24 et 365 jours par an pour les interventions d'urgence,
 - de 8 à 20 heures, du lundi au vendredi, pour les autres prestations,
 - également le samedi de 9 à 18 heures, pour la mise en relation avec des prestataires.

Directeur de la publication : Pierre-Olivier Desaulte

Rédaction en chef et coordination : Virginie Le Bail • Comité de rédaction : Benjamin Barès, Florence Delamarre, Loïc Le Coz, Agnès Michalland-Cousi, Nicolas Moroz, Robert Muller, Françoise Péchour

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

Hiscox remercie particulièrement Muriel Lismonde pour sa collaboration.

HISCOX CONTACTS :

Direction générale : Pierre-Olivier Desaulte (82 82)

Souscription : Responsable : Gwenaél 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)

Production : Cécile Cabald (82 74), Laetitia Bouchnaïf (82 72)

Sinistres : Florence Delamarre (82 71), Laurence Ochom (82 73), Ingrid Thauvin (82 75)

Administration et comptabilité : Anne Champiré (82 80)

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

Prochain numéro : Septembre 2002

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