

VADE-MECUM *Assurances*

Responsabilité civile des sociétés
de surveillance et de gardiennage

par Michel Sortais

*Syndicat National des
Entreprises de Sécurité*



***“Assurer et garantir en responsabilité civile professionnelle
à la mesure des risques encourus,
l’ensemble des prestations dues à la clientèle.”***

Engagement n°3 de la Charte Professionnelle
du Syndicat National des Entreprises de Sécurité.

Les sociétés privées de sécurité sont, quotidiennement, exposées à des risques divers, qui nécessitent la mise en place d’une assurance responsabilité civile adaptée.

Quel type de garanties choisir ?

Obligation de moyens ou de résultat ?

Comment établir un contrat équilibré avec la clientèle en évitant les clauses abusives ?

Comment identifier un risque ?

Quand et pourquoi votre entreprise peut-elle être mise en cause ?

Ces questions essentielles figurent parmi les préoccupations permanentes des professionnels de la sécurité privée. Ce document a pour ambition de vous apporter un éclairage sur la réglementation, l’assurance et la jurisprudence des métiers de la sécurité privée. Il apporte aux entreprises membres du SNES un appui précieux pour le développement de leur activité.

Claude Tarlet,
Président du SNES,
Octobre 98



RAPPEL DES FONDEMENTS

La responsabilité est une charge. En matière juridique cette charge est définie et réglementée sous deux angles distincts : le pénal et le civil.

Sommairement, la différence entre l'un et l'autre est la suivante :

- **au pénal**, c'est la société dans son ensemble (représentée par le Ministère Public) qui s'estime lésée parce qu'il y a eu contravention aux règles qu'elle a édictées. Elle réclame une sanction destinée à punir celui qu'elle accuse ;
- **au civil**, c'est une personne (physique ou morale) qui s'estime lésée. Elle entend obtenir réparation de l'auteur du préjudice qu'elle a subi.

Certains cas relèvent conjointement du pénal et du civil. Il en est ainsi d'affaires jugées au pénal, avec constitution de partie civile.

Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile peuvent être transférées, dans certaines limites, à un assureur. En revanche, les conséquences d'une responsabilité pénale doivent impérativement être supportées par celui qui est condamné. La responsabilité pénale est donc inassurable. Seuls les frais de défense inhérents à une action au pénal peuvent être couverts.

Revenant à la responsabilité civile, objet du présent guide, celle-ci se présente sous deux aspects principaux : la responsabilité de droit commun et la responsabilité contractuelle.



RESPONSABILITÉ DE DROIT COMMUN

Il s'agit d'un champ général, celui dit des *"engagements qui se forment sans convention"*, régi par les articles 1382 à 1386 du code civil. Il définit la responsabilité civile des personnes, non seulement de leur propre fait, mais également du fait des personnes dont elles doivent répondre (les employés d'une entreprise par exemple), et des choses qu'elles ont sous leur garde.

Cette responsabilité se fonde sur trois critères : un dommage, une faute, un rapport de causalité entre le premier et le second. S'agissant de la responsabilité personnelle, il appartient à celui qui s'estime lésé de rapporter la preuve de la faute. Inversement, lorsqu'il s'agit de la responsabilité du fait des personnes dont on doit répondre ou de choses que l'on a sous sa garde, celle-ci est présumée. Pour s'exonérer, le présumé responsable devra rapporter la preuve d'une cause étrangère : force majeure, fait d'un tiers ou faute de la victime.

RESPONSABILITÉ DU FAIT DES ANIMAUX

Certaines activités de sécurité comportent l'utilisation d'animaux, le plus souvent des chiens, mais aussi parfois d'autres animaux comme les chevaux. Il semble donc utile d'apporter ici quelques précisions quant aux responsabilités encourues par le prestataire de services en sécurité dans ce cadre, et plus généralement, sur la conduite à tenir en matière d'assurance.

La responsabilité civile du fait des animaux est règlementée par l'article 1385 du code civil : *"le propriétaire d'un animal, ou celui qui s'en sert, pendant qu'il est à son usage, est responsable du dommage que l'animal a causé, soit que l'animal fût sous sa garde, soit qu'il fût égaré ou échappé"*.

Pour les entreprises de surveillance et de gardiennage, la jurisprudence a instauré une exonération particulière, en cas d'abus de fonction de leurs préposés : *n'engagent pas la responsabilité de leur commettant les employés de sociétés de gardiennage qui agissent à des fins non seulement étrangères mais encore contraires à leurs attributions en perpétrant des vols dans les locaux dont la surveillance leur est confiée. Cass Crim 23.06.88.*

Cette exonération n'est toutefois que relative, le lésé pouvant également assigner l'entreprise de gardiennage et obtenir réparation sur le fondement de la responsabilité contractuelle : *la société de gardiennage est contractuellement tenue de garantir son client, dont elle s'est engagée à assurer la surveillance et le gardiennage des locaux, des conséquences d'un dommage causé par la faute d'un préposé qu'elle s'est substituée.*

Cass 1ère Civ 18.01.89.

En pratique, les chiens utilisés pour des prestations de sécurité sont dans une très large mesure la propriété de leur maître, l'agent conducteur de chien. Il convient toutefois de préciser que si la responsabilité pèse au premier chef sur le propriétaire du chien, un transfert de celle-ci s'opère sur l'employeur (article 1384 du code civil), dès lors que l'événement survient pendant l'activité professionnelle.

Si certains prestataires pensent qu'il revient à leurs préposés de s'assurer personnellement pour les dommages susceptibles d'être occasionnés par leurs chiens, pendant le travail, ils se trouvent donc dans l'erreur. D'ailleurs, sauf exclusion particulière (qu'il conviendrait alors de faire lever), les

polices d'assurance RC professionnelle garantissent les sociétés de sécurité dans ce cadre. Il demeure que l'assurance de l'employeur se cantonne aux dommages professionnels, et que le propriétaire de l'animal n'est donc pas dispensé de souscrire, à titre personnel, une assurance le garantissant pour les dommages que le chien peut occasionner lors de la vie privée.

Concernant les dommages qui, *a contrario*, peuvent être subis par les chiens, pendant le travail, l'assurance responsabilité civile de l'employeur peut les couvrir (ce qui est loin d'être systématique), mais uniquement si sa responsabilité prise en tant que commettant, est engagée, et sous réserve de l'application de franchises qui le plus souvent sont supérieures à la valeur marchande de l'animal. Il est donc vivement recommandé à l'employeur de suggérer à son salarié la souscription, à titre personnel,

d'une assurance canine.

Enfin, lorsque la société de sécurité sous-traite des prestations de "maîtres-chiens", à d'autres sociétés ou entreprises individuelles, le régime des responsabilités et des assurances qui en découlent entre dans le schéma général, à savoir :

- le titulaire du marché répond devant le client des dommages pouvant être occasionnés par son sous-traitant. Sans préjudice du recours éventuel, il doit donc être assuré pour ce risque, c'est-à-dire la sous-traitance d'une part, et l'utilisation de chiens d'autre part ;
- le sous-traitant, exposé au risque de recours pouvant être exercé par le titulaire du marché et/ou son assureur, doit également assurer sa responsabilité civile professionnelle, y compris avec l'utilisation de chiens.



RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE

Ce champ plus spécifique, dit "des dommages-intérêts résultant de l'inexécution de l'obligation", est régi par les articles 1146 et suivants du code civil. Il définit la responsabilité qui résulte d'engagements contractuels (formalisés ou non par un écrit).

Nonobstant les obligations particulières consenties par les parties et définies au contrat, la responsabilité contractuelle s'analyse suivant les professions, en termes d'obligations de moyens ou de résultat, auxquelles s'ajoutent des notions d'obligation de renseignement et de devoir de conseil (voir définitions). La seule inexécution de l'obligation emporte présomption de responsabilité, dont le débiteur ne peut s'exonérer qu'en rapportant la

preuve d'une cause étrangère.

En règle générale, le contrat de prestations est rédigé par l'entreprise de sécurité et soumis à l'approbation de son client. Si le contenu du contrat est libre, notamment en matière de clauses limitatives de responsabilité, il convient toutefois de rappeler que son interprétation appartient aux juges du fond, lesquels ont faculté à réputer "non-écrite" et donc inapplicable telle ou telle clause considérée comme abusive.

Par ailleurs, la jurisprudence pose pour principe que le doute dans l'interprétation d'une clause doit profiter à celui qui a adhéré au contrat qu'on lui a soumis, plutôt qu'à celui qui l'a rédigé.



DÉFINITIONS

JURISPRUDENCE

La jurisprudence résulte de l'ensemble des décisions prises par une juridiction sur une matière, en tant qu'elles constituent une source de droit.

Il s'agit donc de l'interprétation que font les juges des textes de loi, au fil des évolutions de la société,

des mœurs, des usages, etc.

Les notions d'obligations de moyens, de résultat, de renseignement, ainsi que le devoir de conseil, résultent de la jurisprudence.

Ces notions sont définies ci-après.

OBLIGATION DE MOYENS

L'obligation de moyens consiste à s'engager simplement à employer les moyens appropriés, dans une tâche à accomplir.

Partant, il n'est pas anormal qu'une diligence appropriée n'aboutisse pas au résultat recherché. Le résultat est aléatoire, et ne peut faire l'objet même de l'obligation, celui-ci étant la diligence, le comportement.

Le succès, c'est-à-dire le résultat, dans cette hypothèse, ne dépend pas seulement de l'attitude

du prestataire, mais aussi d'autres facteurs sur lesquels il n'a pas de prise. Dès lors, il y a toujours un risque assez grand d'échec : c'est l'aléa.

NB 1 : les entreprises de gardiennage, protection, surveillance, télésurveillance, intervention, sont normalement tenues à une obligation de moyens.

NB 2 : L'obligation de moyens impose à celui qui entend obtenir réparation, d'établir la preuve d'une faute incombant au prestataire.

OBLIGATION DE RÉSULTAT

Ici le prestataire promet à son client de lui procurer coûte que coûte un résultat déterminé et précis.

Le client n'accepte pas que le doute puisse exister sur la certitude du résultat attendu. Le conte-

nu de l'obligation paraît donc être le résultat lui-même.

Certes, pour l'atteindre, le prestataire devra mettre en oeuvre des moyens, mais ceux-ci ne sont pas pris en considération.

Le principe d'une obligation de résultat ne peut se concevoir que si l'exécution de cette obligation est normalement possible : le résultat promis apparaît suffisamment certain pour constituer l'objet même de l'obligation, de sorte que la non-obtention du résultat permet de présumer la responsabilité du prestataire.

L'obligation est de résultat, dans la mesure où ce dernier n'est pas aléatoire.

NB 1 : les entreprises installant des systèmes de détection sont tenues à une obligation de résultat (*l'obligation faite à l'installateur de livrer un système d'alarme se déclenchant effectivement lors de l'entrée des*

voleurs, est une obligation de résultat - 1ère C.Civ. 22 nov 1978). Mais aussi, une entreprise de gardiennage, normalement tenue à une obligation de moyens, peut fort bien souscrire dans tel ou tel aspect de sa prestation une obligation contractuelle confinant à l'engagement d'un résultat. Par exemple, réduire la démarque inconnue d'un magasin placé sous sa surveillance à un degré déterminé, dans un temps déterminé.

NB 2 : L'obligation de résultat impose au prestataire, pour dégager sa responsabilité présumée, de prouver que le dommage provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée.

OBLIGATION DE RENSEIGNEMENT, DEVOIR DE CONSEIL

Cette notion impose au prestataire, non seulement d'exécuter la prestation convenue, mais encore :

- d'intervenir en amont, en sa qualité de "sachant", pour préconiser à son client les moyens adéquats, permettant au mieux d'aboutir au résultat escompté ;
- de fournir tous les renseignements indispensables à l'usage des matériels installés et/ou vendus.

Le devoir de conseil et l'obligation de renseignement trouvent de multiples illustrations étayées

par les décisions des tribunaux, dans le domaine de la protection électronique.

Ainsi, par exemple, un installateur s'est vu condamné pour n'avoir pas indiqué à son client bijoutier qu'en matière d'assurances, son activité nécessitait une installation de type APSAD.

NB : Le devoir de conseil pose à l'évidence un problème pratique : celui de la conservation d'une preuve. Il incombe en effet au professionnel, pour s'exonérer, de prouver qu'il avait correctement conseillé son client et que ce dernier, en connaissance de cause, avait décidé de ne pas suivre les préconisations présentées.



QUELQUES EXEMPLES CONCRETS DE DÉCISIONS PRISES PAR LES TRIBUNAUX

SURVEILLANCE / INTERVENTION

C.A. Pau Chbre 1 du 12.02.87

Jurisdata N° 040225

La responsabilité des dommages causés par un incendie dans une usine pèse sur la société de surveillance en raison des manquements à **l'obligation de moyens** de surveillance commis par son préposé. Il est en effet invraisemblable que ce dernier n'ait pas vu le feu dans la chaufferie à l'heure où il dit avoir fait sa ronde. **L'intervalle de trois heures séparant deux rondes constitue par ailleurs un manquement caractérisé à l'obligation de moyens.**

C.A. Aix en Provence Chbre 2 du 21.01.88

Jurisdata N° 050356

La société de gardiennage chargée de la surveillance du centre commercial a fait preuve d'une **négligence fautive** de nature à entraîner sa responsabilité quasi délictuelle car le défaut de surveillance effective du centre commercial est une circonstance ayant facilité le vol d'une bijouterie située dans ce centre commercial.

C.A. Paris Chbre 7 Sec. A du 26.10.88

Jurisdata N° 027317

Une société de surveillance est tenue à une **obligation de moyens** pour éviter les vols. Elle commet un manquement à cette obligation lorsque le préposé omet d'avertir les responsables de la société à surveiller du déclenchement du système d'alarme. Ce manquement n'a pas eu pour effet de permettre le vol mais celui de faire perdre à la société à surveiller une chance d'éviter le vol.

C. Dijon 1ère Chbre 1ère Sec. du 25.01.94

Gazette du Palais N° E 163-20 de 09.95

Une entreprise de gardiennage a **commis une faute en ne mettant pas à la disposition de son client un veilleur de nuit capable d'assurer avec compétence le travail qui lui était confié.** Dès lors qu'il est établi que le préposé n'est intervenu que tardivement à l'occasion d'un vol commis dans l'établissement, qu'il n'a pas apporté à la surveillance dont il avait la charge, toute la vigilance nécessaire et qu'il n'a pas été capable de faire face avec efficacité et professionnalisme à une situation parfaitement prévisible pour l'employé d'une entreprise de gardiennage.

C.A. Bordeaux du 17.12.92

Cah. Jurispr. Aquitaine 1993 p. 231

Une société de surveillance de locaux engage sa **responsabilité envers une entreprise cliente en ne l'avertissant pas d'un début d'effraction.** La société de surveillance a fait perdre aux dirigeants de cette entreprise une chance d'éviter le vol et doit supporter 80% du préjudice en résultant.

C.A. Paris 25ème Chbre B du 20.12.90

Ed. Techniques N° 52 mars 91

"Considérant qu'en se contentant de la réponse de Madame D. qui depuis plus d'un an n'était plus habilitée à répondre et qui, par la suite a été soupçonnée de ce vol, ou d'un tiers, en l'occurrence Maître F. également non habilité, la société S. a **failli à ses obligations en n'intervenant pas immédiatement et physiquement,** comme elle

aurait dû le faire ; que si cette intervention physique n'aurait certes pas empêché le vol, elle aurait toutefois permis d'alerter très rapidement les services de police qui auraient diligenté leur enquête avec des chances sérieuses de succès ;

considérant dès lors, que par un manquement à ses obligations contractuelles, la société S. a causé à la société G. un préjudice direct et certain consistant en la perte d'une chance de récupérer tout ou partie des fonds dérobés ; ..."

TÉLÉSURVEILLANCE

C.A. Orléans Chbre Civ. Sec. 2 du 17.11.87 Jurisdata N° 049637

Manque lourdement à son **obligation de moyens**, le fournisseur d'un contrat de surveillance à distance d'un magasin qui détecte un vol près d'une heure après sa commission, intervient sur les lieux tardivement et ne prévient pas les services de police dès la commission du vol.

C.A. Lyon Chbre 3 du 15.04.94 Jurisdata N° 043142

Doit être déclarée **responsable pour faute** en relation de causalité avec le préjudice de vol subi par l'entreprise qu'elle était chargée de surveiller, la société de télésurveillance qui, après avoir détecté une coupure de la ligne téléphonique de l'entreprise n'a prévenu que la police et l'agent de surveillance en omettant les personnes figurant sur une liste des personnes à alerter ; cette omission n'ayant pas permis la mise en place d'un service de gardiennage qui aurait pu éviter que le vol soit commis.

C.A. Grenoble Chbre 2 du 19.12.92 Jurisdata N° 051576

Une société s'est engagée à effectuer la surveillance à distance d'un magasin à l'aide d'un télétransmetteur d'alarme branché sur la ligne téléphonique du magasin et directement relié aux installations de détection existantes. Le système supposant l'absence de coupure de la ligne téléphonique, la centrale du magasin émettait automatiquement à intervalles réguliers un signal

appelé "test-ligne". **Bien que le contrat de surveillance n'ait pas fait référence à l'obligation de surveiller le test-ligne, cette obligation était implicite sauf à vider de son sens l'intérêt de l'installation.** Dès lors, la société qui n'a pas prévenu la brigade de gendarmerie dans le délai imparti, après la cessation du fonctionnement du test-ligne, doit être considérée responsable du sinistre survenu dans la société surveillée.

Cass. 1ère Chbre civ. du 16.07.97

Tenue de prévenir par téléphone les voisins de son abonné, et en l'absence de ceux-ci de prévenir la gendarmerie, la société de télésurveillance qui après avoir relevé une absence de test de contrôle de l'installation d'alarme n'a pas rappelé celui des voisins dont la ligne téléphonique occupée manifestait pourtant la présence à son domicile, et n'a pas prévenu la gendarmerie, **a manqué à ses obligations contractuelles.**

Cass 1ère Chbre civ. du 02.12.97

Ayant relevé que l'obligation faite à la société de télésurveillance, en cas "d'intervention dynamique" d'appeler "si possible" les responsables du magasin, avait été stipulée au contrat par une clause expresse, de sorte qu'elle en constituait une des conditions substantielles, destinée à renforcer l'efficacité de la surveillance en provoquant la venue immédiate des responsables du magasin et en leur permettant de prendre sans délai toutes les dispositions utiles à la préservation de leurs biens, la cour d'appel a pu décider que le **man-**



QUELQUES EXEMPLES CONCRETS DE DÉCISIONS PRISES PAR LES TRIBUNAUX

TÉLÉSURVEILLANCE (SUITE)

quement constaté constituait une faute lourde engageant la responsabilité de la société de télésurveillance, en dépit de la clause limitative de responsabilité.

**C.A. Dijon 1ère Chbre 1ère Sec. du 21.06.95
RJ N°13bis 06/96 p. 60**

Un cambriolage survient, à la suite duquel il est constaté que, **défaillant, le système loué et installé chez son client par une société de télésurveillance ne s'est pas déclenché.**

Le contrat de location conclu entre cette société et son client dispose que la responsabilité éventuelle de la société ne pourra être que la perte d'une chance d'amoindrir les effets du sinistre, notamment en cas de vol.

La cour, considérant que ce raisonnement revient à dire que le contrat d'abonnement n'a jamais la moindre chance de jouer au profit de l'abonné, et que le matériel loué à bon prix lui est donc inutile, accueille la réclamation en dommages-intérêts formée par le client et son assureur vol.

INSTALLATIONS

**CA Aix en Provence Chbre Civ. 2 du 27.11.86
Jurisdata Réf. 045284**

Le fabricant installateur de système d'alarme doit réparer le préjudice subi par l'assuré à la suite d'un vol dans son magasin, la preuve étant rapportée d'un **vice de conception de l'installation** et de la délivrance par l'installateur d'un **système inapproprié au magasin.**

**CA Versailles Chbre 12 du 02.12.87
Jurisdata Réf.046645**

En vertu de l'article 1147 du code civil, l'installateur d'un système d'alarme a manqué à son **obligation contractuelle** de fournir au demandeur un système efficace de protection de sa bijouterie, lorsqu'en cas d'effraction, **le système sonore ne se déclenche pas** et ne permet pas une intervention instantanée des forces de l'ordre à proximité immédiate du magasin. La défaillance du système

d'alarme est donc bien à l'origine du préjudice subi par le demandeur.

**CA Aix en Provence Chbre 02 du 26.07.88
Jurisdata Réf. 046886**

Le professionnel chargé de fournir et d'entretenir un système d'alarme est tenu d'une **obligation de résultat. La défaillance du système** étant à l'origine du vol par effraction le fournisseur doit réparation du préjudice subi.

**CA Paris Chbre 5 Sec. C du 03.10.91
Jurisdata Réf. 023661**

L'entrepreneur qui a installé **un système d'alarme à infrarouge inefficace** selon les conditions climatiques a manqué à son **obligation de résultat et de conseil**, dès lors qu'il n'a pas informé l'acquéreur des limites du matériel.

Cass. com. du 11.06.85

Bull. civ. IV N° 188 p 157

Dès lors qu'elle a constaté qu'**en n'acceptant pas la proposition** que lui avait faite le vendeur d'un système d'alarme contre le vol, d'installer un dispositif comportant un certain nombre d'appareils, **le client a pris le risque de se doter d'un dispositif insuffisamment efficace**, la cour d'appel considère à bon droit que ce vendeur ne peut, en l'occurrence être tenu d'une obligation de résultat et qu'il n'a pas manqué à son obligation de conseil.

Cass. c.v. 1ère du 18.05.89

Jurisdata Réf.001616

C'est à juste titre, qu'à la suite d'un cambriolage, une cour d'appel retient la responsabilité d'une société ayant équipé d'un système d'alarme un magasin de tapis. En effet la cour se fonde, non sur la carence technique, mais sur **le manquement de l'installateur au devoir de conseil** envers le client, profane en la matière, l'entrepreneur s'étant abstenu d'indiquer les limites exactes de la zone balayée par le radar et de

recommander de n'effectuer aucune suspension de tapis susceptible d'augmenter la zone d'ombre provoquée par la présence d'un pilier.

C.A. Paris Chbre 7 Sec. A du 22.04.92

Jurisdata Réf. 021445

A engagé sa responsabilité contractuelle l'installateur d'un système d'alarme dans un magasin qui **a installé un système inapproprié** à celui-ci et au type de marchandises qui y étaient entreposées. Le défaut de fonctionnement de ce système lors d'un déplacement latéral dans le magasin a été la cause directe du vol.

Cass. Civ. 1re du 02.07.91

Jurisdata Réf. 001844

L'installateur d'un système d'alarme est responsable du non déclenchement du système lors de l'introduction des voleurs dans les lieux protégés, ce qui témoignait, entre autres, d'un **manquement à l'obligation d'entretien de l'installation**.



INTRODUCTION

Ainsi que les chapitres précédents le démontrent, la responsabilité civile représente pour l'entreprise un facteur de vulnérabilité économique et ce, à deux niveaux :

- risque direct de devoir indemniser un client ou un tiers, et d'affecter voire de compromettre ainsi l'équilibre financier de l'entreprise :
- risque indirect de manquer des marchés, faute

d'offrir une solvabilité propre suffisante.

L'assurance de la responsabilité civile, au demeurant facultative pour les entreprises de sécurité, apparaît comme une nécessité de fait puisqu'elle répond à cette double préoccupation, en déplaçant le risque financier sur un assureur et en permettant "d'acheter" la solvabilité nécessaire à la conclusion de marchés.



LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE

"L'expérience acquise montre que l'assurance de la responsabilité civile des sociétés de gardiennage dégage des résultats médiocres. Cela tient notamment au fait que les assureurs rencontrent des difficultés pour maîtriser le calcul des provisions pour sinistres à régler, car les mises en causes des sociétés de gardiennage, après un vol ou un incendie, nécessitent généralement de nombreuses mesures d'instruction qui retardent la solution des litiges".

C'est ainsi que concluait une circulaire du 14.11.83 émise par l'AGSAA (aujourd'hui intégrée à l'assemblée plénière des sociétés d'assurances dommages, l'APSAD), après avoir émis un certain nombre d'autres réserves, tenant principalement

à la qualité des personnels de sécurité :

"...Le personnel traditionnellement recruté par ces entreprises ne possède aucune qualification spécifique..... Au-delà de ce manque de technicité se pose une question plus aigüe, relative à la moralité du personnel de ces entreprises...."

Quinze années se sont écoulées, au cours desquelles les métiers de sécurité ont nettement évolué. Force est cependant de constater que, quantitativement et qualitativement, les solutions d'assurance offertes aux entreprises de sécurité demeurent fort peu nombreuses.



LA RELATION ASSURÉ / ASSUREUR

Souscrire une assurance responsabilité revient d'une certaine façon à associer une troisième partie, l'assureur, à la relation entre l'entreprise de sécurité et son client, ce qui n'est pas sans incidence.

En effet, le transfert sur l'assureur des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de l'entreprise s'accompagne automatiquement du transfert de "la direction du procès". Procès est pris ici au sens le plus large car il convient d'entendre la défense que l'assureur peut mettre en oeuvre pour établir la non-responsabilité de son assuré, par tous moyens, amiables ou judiciaires.

Ce principe fondamental est parfois source d'incompréhension, voire de litige entre assureur et assuré. De fait, ce dernier peut dans l'absolu s'es-

timer responsable d'un dommage, alors que cette responsabilité n'est pas établie en droit. Plus généralement, le dirigeant de l'entreprise de sécurité peut être tenté d'accepter la réclamation infondée d'un client, pour des motifs commerciaux.

Selon l'adage "on ne saurait être généreux pour autrui", l'assureur refusera évidemment de procéder à une indemnisation qui, injustifiée en droit, reviendrait à une largesse commerciale qui ne lui incombe pas. D'ailleurs le code des assurances dispose par son article L124-2 que *"l'assureur peut stipuler qu'aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenue en dehors de lui, ne lui sont opposables. L'aveu de la matérialité d'un fait ne peut être assimilé à la reconnaissance d'une responsabilité"*.



LE MÉCANISME DE GESTION DES SINISTRES

En matière d'assurance responsabilité civile, la notion de sinistres présente des particularités qu'il est nécessaire de connaître pour bien appréhender l'ensemble des relations avec l'assureur. Trois

stades d'évolution des sinistres doivent être distingués : les provisions d'une part, et les règlements ou les "sans-suite" d'autre part.

PROVISIONS

Dès lors qu'une réclamation susceptible d'entrer dans le champ de sa garantie est présentée à l'assureur, il y a sinistre. Il ouvre un dossier et lui affecte une valeur à titre de provision.

Cette valorisation résulte d'une disposition légale obligeant les assureurs (toutes branches d'assurances confondues), à maintenir en permanence les réserves nécessaires au respect de leurs engagements. De fait, elle constitue pour l'assuré une garantie de solvabilité de l'assureur, et ne peut donc, dans son principe, qu'être approuvée.

Contrairement à d'autres catégories d'assurances où le quantum de l'indemnité est facilement déterminable, la responsabilité civile soumet à une pesée délicate l'assureur devant évaluer ses provisions pour sinistres. Il ne dispose en effet que rarement d'une réclamation chiffrée (et justifiée) au stade de l'ouverture d'un dossier et, quand bien même en disposerait-il, celle-ci ne permettrait pas de fixer à coup sûr la provision. D'abord, compte tenu de la jurisprudence ou plus généralement de l'expérience, il doit estimer dans chaque dossier le bien fondé de la mise en cause et la part de responsabilité qui peut échoir à l'assuré. Il lui faut tenir compte des frais éventuels d'expertise. Dans l'hypothèse où l'assureur pense pouvoir résister, il lui faut également mesurer le risque d'une évolution contentieuse de l'affaire, et donc des frais de procédure en découlant. Enfin, des éléments nouveaux peuvent survenir en cours d'instruction, de nature à

modifier notablement (à la baisse comme à la hausse), l'évaluation.

Pour cet ensemble de raisons, la provision déterminée à l'ouverture du dossier relève dans une certaine mesure de l'arbitraire et comme il est dit avant, son montant doit être ajusté à chaque étape de l'instruction pour s'approcher de celui qui sera constaté à la clôture. D'ailleurs, afin de pondérer d'éventuels "excès de prudence" des assureurs, lesquels pourraient être tentés de surévaluer leurs engagements, une disposition légale fixe le principe d'une taxation des provisions.

Lorsqu'il étudie la sinistralité de son assuré, l'assureur considère les provisions comme des sommes potentiellement dûes. Cette approche est bien évidemment essentielle dans le rapport assureur/assuré, quant au maintien du contrat, de certaines de ses clauses de garantie et de son tarif.

Si des sinistres se solutionnent *relativement* vite (en moyenne 6 mois environ), d'autres évoluent beaucoup plus lentement. En matière contentieuse, les procédures de première instance, d'appel, voire de cassation peuvent s'étaler sur de nombreuses années. Dans ces cas la clôture ne peut s'effectuer qu'après un jugement définitif. Les dossiers portés à la connaissance des tribunaux ne constituent toutefois qu'une faible part de l'ensemble des litiges déclarés aux assureurs (voir sinistralité des sociétés de surveillance - Procédures).

Reste donc une part très importante de dossiers amiables, dont la clôture n'est cependant pas moins aléatoire. En effet, pour un ensemble de raisons qu'il serait fastidieux d'énumérer ici, ces dernières années ont vu se multiplier les actions en recours, ...plus ou moins pertinentes. L'assureur reçoit ainsi une masse de mises en cause dont certaines tombent en sommeil, faute d'arguments.

Les provisions constituées sur ces dossiers alourdissent indûment la statistique de l'assuré. Il convient par conséquent de procéder dès que possible à leur clôture ou plutôt à leur classement "sans suite". Cependant, la prescription (délai pendant lequel l'action en recours n'est pas éteinte), s'oppose à une clôture trop hâtive des dos-

siers. Sans attendre l'épuisement du délai de prescription (30 ans dans certains cas !), l'assureur est tenu de conserver son dossier ouvert pendant un minimum de temps. En pratique, il considère qu'au-delà d'un délai de 2 à 3 ans sans aucune manifestation du demandeur, et sans élément nouveau, le dossier peut être classé. Ce classement ne saurait néanmoins être interprété comme définitif. Tant que l'action en recours n'est pas juridiquement éteinte, un dossier classé peut être rouvert, et sa provision réactivée.

Pour mémoire, la provision pour sinistre est la somme estimée que l'assureur est potentiellement amené à devoir régler au lésé, diminuée de la franchise contractuelle à la charge de l'assuré, et majorée des frais éventuels d'expertise et/ou de procédure.

RÈGLEMENTS

Par règlements, il convient d'entendre les sommes que l'assureur a été amené à régler dans un dossier, à titre principal en réparation du préjudice subi par le lésé et, à titre accessoire, du fait des frais d'expertise et/ou de procédure qu'il a éventuellement dû engager.

Notons à cet égard qu'un litige à propos duquel la responsabilité de l'assuré a pu être totalement dérogée, ou dont le montant définitif s'est avéré être inférieur à la franchise, n'en constitue pas moins un sinistre à part entière pour l'assureur lorsque celui-ci a supporté des frais d'expertise ou de procédure rendus nécessaires pour la défense de son assuré. La multiplication des mises en

cause, parfois intempestives, évoquées au chapitre "provisions", n'est donc pas neutre dans la charge des sinistres. A l'extrême, la statistique (rapport sinistres/ primes) d'un assuré peut s'avérer mauvaise voire déficitaire alors qu'aucune indemnisation n'a été effectuée en principal.

Par ailleurs, certains dossiers peuvent engendrer des règlements (honoraires d'experts, d'avocats, paiement sur ordonnance de référé, de jugement en premier ressort, etc.), sans que le dossier soit pour autant définitivement clos. Pour un même dossier, des sommes peuvent donc être affectées en provision et en règlement.

SANS-SUITE

Un dossier classé "sans-suite" est un dossier clos, pour lequel l'assureur n'a effectué aucun règlement, ni à titre principal, ni à titre accessoire.

Plusieurs raisons peuvent conduire à ce classement, la plus fréquente, en matière de prestations de services en sécurité tenant sans doute à l'abandon pur et simple de la réclamation. Sont également

considérés sans-suite, les dossiers dans lesquels la responsabilité de l'assuré a pu être dérogée ou reportée sur un sous-traitant (sans générer de frais accessoires), ceux pour lesquels le préjudice s'est avéré être inférieur à la franchise laissée à la charge de l'assuré, et éventuellement, ceux qui n'entraînaient pas la garantie de l'assureur.



LE RAPPORT SINISTRES / PRIMES

Afin de compléter ces précisions, il est utile d'évoquer la notion de "rapport Sinistres/Primes".

Le rapprochement de ces deux éléments régit en effet pour une grande part la nature et la pérennité des relations entre l'assureur et l'assuré (ou le groupe d'assurés d'un même secteur).

Un équilibre est évidemment nécessaire à l'assureur, au plan global, entre les sinistres qu'il règle et les primes qu'il encaisse. Pour réaliser cette analyse, il ne peut cependant pas opposer aux sinistres l'intégralité des primes qu'il a perçues. Ces montants correspondent à des primes "commerciales", dont une part seulement, la prime "pure", est disponible pour le paiement des sinistres.

Pour simplifier le schéma, on peut dire que la prime pure est égale à la prime commerciale diminuée des éléments suivants :

- la taxe, perçue par l'assureur pour le compte du fisc. En l'occurrence, il ne s'agit pas d'une T.V.A. Pour les contrats de responsabilité civile, elle est actuellement fixée à 9 % ;
- les chargements, qui représentent l'ensemble des frais que la société d'assurance supporte dans le cadre de son fonctionnement (frais de structure, de personnel, commissions aux apporteurs, impôts, etc.).

Par exemple, les sinistres déclarés aux assureurs, quelle que soit leur position, provisionnés, réglés et même sans-suite, entraînent un coût induit : celui de leur gestion. Le coût global des chargements peut être sensiblement différent suivant la nature du contrat considéré. En moyenne, ce coût doit être estimé à 30 % environ.

Ainsi, pour une prime de 1 000 F T.T.C. versée à l'assureur, la prime pure, c'est-à-dire celle qui est réellement disponible pour le paiement des sinistres, s'établit à :

$$\begin{aligned} 1\ 000\ \text{F} - 9\ \% \text{ de taxes} &= 910\ \text{F} \\ 910\ \text{F} - 30\ \% \text{ de chargements} &= \mathbf{637\ \text{F}} \end{aligned}$$

Ces précisions arithmétiques données, il convient d'ajouter que dans son analyse, l'assureur fait intervenir différents paramètres :

- le rapport sinistres/primes, tel qu'indiqué ci-dessus ;
- la fréquence. Cet aspect est au moins aussi important que le précédent. Une fréquence "anormalement" élevée de sinistres, même s'ils sont de faible amplitude, traduit pour l'assureur un risque aggravé. Il peut en effet s'interroger sur le professionnalisme de l'assuré, la qualité de son organisation, de son personnel, etc.
- la tendance jurisprudentielle. La responsabilité civile n'est pas une donnée statique. Elle évolue avec la société, cette évolution se concrétisant par l'interprétation que font les juges, au fil du temps, des textes légaux existants et de ceux qui sont promulgués. Ces dernières années ont vu un durcissement des décisions de justice en défaveur des prestataires de services en général, et de ceux intervenant dans le secteur de la sécurité en particulier. Cette tendance influence donc l'assureur quant au regard qu'il porte sur ses dossiers ouverts et provisionnés, et sur la dérive qu'il peut craindre pour l'avenir.



LA SINISTRALITÉ DES SOCIÉTÉS DE SURVEILLANCE ET DE GARDIENNAGE

Les activités privées de surveillance et de gardiennage regroupent des missions très diversifiées, exécutées dans la plupart des secteurs économiques. A l'évidence, ces missions génèrent des potentialités de risques très inégales. L'échantillon de sociétés qui a servi à l'élaboration de l'étude qui suit est en ce sens représentatif.

Toutefois, plutôt que de relever des écarts de risques entre tel ou tel type de prestation, ce

dont chacun est conscient, elle s'attache à faire émerger, toutes missions confondues, les causes principales de sinistres. La période d'observation porte sur sept ans (de 1991 à 1997), au cours desquels ont été enregistrés 730 sinistres, étant précisé que le nombre de sociétés concernées a été croissant, d'année en année, passant de 30 en 1991 à 490 en 1997.

HUIT CAUSES PRINCIPALES DE SINISTRES

C'est ainsi qu'après analyse, huit causes principales de sinistres ont pu être identifiées :

- Défaut de surveillance
- Non-respect de consignes
- Maladresse de préposés
- Intervention
- Utilisation intempestive
- Vol par préposés
- Perte de clés
- Agression sur des tiers

Il convient encore d'ajouter une rubrique "divers", où ont été placés les cas n'entrant dans aucune des rubriques ci-dessus.

RÉPARTITION DES SINISTRES PAR CAUSE : LEUR NOMBRE, LEUR COUT

CAUSES	NBRE	%	PROVISIONS	RÈGLEMENTS	CUMUL P + R	%
DÉFAUTS DE SURVEILLANCE	223	30,6	2 748 610 F	536 028 F	3 284 638 F	19,8
NON RESPECTS DE CONSIGNES	152	20,8	4 786 085 F	1 160 816 F	5 946 901 F	35,8
MALADRESSES PRÉPOSÉS	93	12,8	580 466 F	260 763 F	841 229 F	5
INTERVENTION	66	9	1 808 432 F	434 581 F	2 243 013 F	13,5
UTILISATIONS INTEMPESTIVES	42	5,8	180 323 F	270 701 F	451 024 F	2,7
VOLS PAR PRÉPOSÉS	39	5,3	1 103 014 F	624 198 F	1 727 212 F	10,4
PERTES DE CLÉS	39	5,3	484 593 F	1 015 181 F	1 499 774 F	9
AGRESSIONS SUR TIERS	30	4,1	282 905 F	7 023 F	289 928 F	1,8
DIVERS	46	6,3	206 251 F	120 596 F	326 847 F	2
TOTAUX	730	100	12 180 679 F	4 429 887 F	16 610 556 F	100

EVOLUTION DES SINISTRES DANS LE TEMPS

CAUSES	PROVISIONS		RÈGLEMENTS		SANS SUITE		TOTAUX	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
DÉFAUTS DE SURVEILLANCE	25	22,5	26	23,5	60	54	111	100
NON RESPECTS DE CONSIGNES	18	25,8	33	47,1	19	27,1	70	100
INTERVENTION	14	31,1	14	31,1	17	37,8	45	100
MALADRESSES PRÉPOSÉS	9	21,5	16	47,1	17	40,5	42	100
UTILISATIONS INTEMPESTIVES	2	5,7	16	45,7	17	48,6	35	100
VOLS PAR PRÉPOSÉS	6	21,4	15	53,6	7	25	28	100
PERTES DE CLÉS	2	11,8	9	52,9	6	35,3	17	100
AGRESSIONS SUR TIERS	6	46,1	2	15,4	5	38,5	13	100
DIVERS	4	25	2	12,5	10	62,5	16	100
TOTAUX	86	22,8	133	35,3	158	41,9	377	100

Ces tableaux constituent une photographie de la sinistralité du panel, à un instant "T". Il est bien évident que pour un sinistre, la position "provisions" est temporaire. Il sera nécessairement versé, à terme, dans la colonne "réglements", ou classé "sans-suite".

Le tableau 2 analyse l'évolution des dossiers de sinistres, dans le temps. Il permet donc d'apprécier la proportion de

dossiers classés sans-suite. Pour cela, il ne retient que les années 1991 à 1995, les dossiers des années 1996 et 1997, trop récents, étant encore pour la plupart au stade de provisions. Les résultats découlant de ce tableau doivent être interprétés comme une tendance, la part de dossiers sans suite devant encore progresser.



LA SINISTRALITÉ DES SOCIÉTÉS DE SURVEILLANCE ET DE GARDIENNAGE

COMMENTAIRES

DEFAUT DE SURVEILLANCE

L'objet du contrat passé par une entreprise de surveillance et de gardiennage consiste en principe à prémunir son client contre la réalisation de risques redoutés.

Dès lors, le client peut s'estimer lésé chaque fois que le risque se réalise en dépit de son investissement sécuritaire. Quoique le prestataire ne soit tenu en vertu du droit commun qu'à une obligation de moyens, c'est bien un résultat qui est escompté par le client.

Ainsi, sans que la condition sine qua non d'une faute prouvée soit toujours apportée, des réclamations sont dirigées vers les entreprises de surveillance et de gardiennage, accusées de n'avoir pas évité les dommages subis.

De fait, il n'est pas étonnant que le "défaut de surveillance" constitue, en nombre, la première cause de déclarations de sinistres. 223 cas sur 730 relèvent de cette catégorie, soit 30 %.

Une des raisons le plus souvent observées relève de l'inadéquation des moyens humains aux risques en présence. La nature de la prestation et la quantité d'agents de sécurité retenue pour l'exé-

cuter sont à la libre appréciation des parties. Dès lors, pour de compréhensibles raisons économiques et du fait d'un contexte hyper-concurrentiel, clients et prestataires sont tentés de réduire au plus bas la demande et l'offre.

Le sinistre-type "défaut de surveillance" consiste en un vol ou une dégradation perpétrée sur un site immense (usines, entrepôts, chantiers, foires, etc.), surveillé par un seul agent de sécurité chargé d'y effectuer des rondes...

Sauf élément particulier, permettant par exemple de rapprocher l'heure exacte du sinistre de l'heure d'une ronde contractuellement déterminée, ce genre de réclamation est voué à l'échec. Ceci est d'ailleurs confirmé par notre étude, montrant qu'en matière de dossiers classés sans suite, le "défaut de surveillance" tient également le premier rang, avec 54 %.

Près d'une réclamation sur deux, s'appuyant sur un "défaut de surveillance", demeure fondée. Il s'agit alors le plus souvent de l'inertie d'un agent de sécurité n'ayant pas réagi (ou pas comme il convenait), à la survenance d'un événement qu'il ne pouvait cependant ignorer (voir jurisprudence...).

NON-RESPECT DE CONSIGNES

Contrairement à la cause précédente qui repose en fait sur la seule appréciation du lésé, estimant de façon subjective l'opportunité de mettre en cause la responsabilité du prestataire, celle du "non respect de consignes" est factuelle : une

consigne, déterminée et le plus souvent écrite, a été mal exécutée ou ne l'a pas été du tout. Il s'agit donc d'un manquement avéré du prestataire à ses obligations contractuelles, comme par exemple une ronde non effectuée à l'heure dite, un système de détection qui n'a pas été enclenché comme prévu par l'agent de sécurité ou

encore un retard de prise de poste. Aux missions contractuelles de sécurité proprement dites, viennent encore s'ajouter toute une série de services divers et variés qui peuvent aller de la sortie des boîtes à ordures jusqu'au pilotage de machines industrielles...(il y a d'ailleurs lieu de s'interroger sur la légalité de telles prestations, au regard de l'article 3 de la loi du 12.07.83).

Il est clair que ces manquements à des consignes spécifiées au contrat, ouvrent au client de solides voies de recours. L'instruction des dossiers, en défense, s'oriente alors plutôt vers la théorie de la "perte de chance", c'est-à-dire sur l'examen de la relation de cause à effet entre le manquement et le dommage. Il se peut en effet que le dommage ait eu lieu, au moins en

partie, même si la prestation avait été scrupuleusement exécutée.

Dans l'absolu, mais la perfection n'est pas de ce monde, il suffirait que les activités des sociétés de sécurité se cantonnent strictement à des prestations de sécurité, et que les consignes soient convenablement exécutées pour éliminer cette source importante de sinistres qui pèse lourdement sur le résultat d'ensemble. **En nombre de dossiers, elle se classe au deuxième rang, avec 152 cas sur 730, soit près de 21%, et nettement au premier rang si on la considère sous l'angle des coûts (près de 36% de l'ensemble).**

Par ailleurs, comme il est dit avant, la défense de ces dossiers est **plus aléatoire, 27% seulement étant classés sans suite.**

MALADRESSE DE PREPOSES

Les agents de sécurité seraient-ils des éléphants dans des magasins de porcelaine ? Nos statistiques peuvent le laisser penser puisque **cette catégorie se situe, en nombre, au troisième rang avec 93 cas sur 730, soit environ 13%.**

Il convient toutefois de pondérer cette position par une **proportion relativement forte de dossiers sans suite, 47%, et par un coût nettement inférieur aux catégories précédentes, 841 229,00 F sur un ensemble de 16 610 566,00 F, soit 5 %.**

Dans une forte proportion de cas, les "maladresses de préposés" se traduisent par une bar-

rière de contrôle d'accès malencontreusement refermée par l'agent de sécurité sur le véhicule d'un visiteur. La faute incombe-t-elle réellement à l'agent de sécurité maladroit, à une défaillance du système de barrière, à un comportement anormal de l'automobiliste ? C'est dans l'optique de cette recherche que sont instruits les dossiers. D'autres maladresses sont commises, hétérogènes, telle la chute d'une personne accidentellement bousculée par un agent de sécurité lancé à la poursuite du client d'un magasin, qu'il tentait d'appréhender pour vol à l'étalage...



LA SINISTRALITÉ DES SOCIÉTÉS DE SURVEILLANCE ET DE GARDIENNAGE

COMMENTAIRES (SUITE)

INTERVENTION

L'intervention n'est pas en soi une "cause de sinistre". Toutefois, l'aspect particulier de ce type de missions, induit une typologie de sinistres également particulière, confinant à des causes uniformes.

Soulignons tout d'abord que l'intervention, dernier maillon de la chaîne de sécurité, est trop souvent interprétée comme un moyen d'éviter le sinistre, alors qu'en l'état actuel des prérogatives qui sont laissées aux agents de sécurité privée, son objet ne peut consister qu'en une levée de doute qui, si elle s'avère positive, permet de donner l'alerte et/ou de prendre les mesures conservatoires prévues aux consignes. Cette ambiguïté génère une source importante de réclamations, le client s'estimant lésé dès lors que l'intervention s'est avérée infructueuse ou tardive.

UTILISATION INTEMPESTIVE

Cette catégorie comprend essentiellement l'utilisation intempestive de véhicules, d'engins de chantier ou de manutention, par les agents de sécurité.

Une vacation de week-end dans une usine, la lassitude d'une surveillance statique, et la tentation d'essayer la voiture stationnée dans l'enceinte est trop forte...

Selon nos statistiques, l'intervention se positionne en nombre au quatrième rang, avec 66 cas sur 730, soit 9%, et au troisième rang en termes de coût, avec 2 243 013 F, soit 13,5%. Ces chiffres doivent cependant être regardés comme inférieurs à la réalité, les entreprises retenues pour l'étude n'exerçant pas toutes une activité d'intervention.

A l'instar du "non-respect de consignes", l'axe de défense se situe le plus fréquemment sur l'analyse du lien de causalité entre l'intervention défailante et le dommage (perte de chance). Ceci est spécialement évident en intervention sur alarme-intrusion.

En effet, s'agissant de vols perpétrés généralement en un laps de temps très court, l'effraction non constatée par l'intervenant ou le délai exagérément long pris par celui-ci pour se rendre sur place, peuvent très bien avoir été sans influence sur le dommage.

Hélas, à l'abus de fonction s'ajoute parfois la maladresse, la voiture se retrouvant emboutie.

Sur 730 dossiers, 42 soit près de 6% relèvent d'utilisations intempestives, ce qui situe ces cas, en nombre, au 5ème rang des causes de sinistres.

Même si les coûts qui en découlent sont inférieurs à la moyenne, 451 024 F soit 2,7% de l'ensemble, ce score est préoccupant quant à la

qualité du recrutement et du contrôle des agents de sécurité.

L’instruction des dossiers ouverts pour “utilisation intempestive” est relativement simple : soit il n’est pas démontré que le préposé du prestataire est

l’auteur des dégâts, et le dossier est repoussé, soit la preuve en est faite, et le règlement est inévitable.

Entre ces deux situations l’équilibre est à peu près atteint, **49% des dossiers étant classés sans suite.**

VOL PAR PREPOSES

Proche parente de la catégorie précédente, celle des “vols par préposés” interpelle de la même façon par son caractère antagonique. Comment imaginer en effet que **39 cas sur 730, soit plus de 5% concernent des vols commis par les préposés** de sociétés de sécurité, dont l’un des principaux objectifs est précisément de lutter contre ce fléau ?

Le constat est encore alourdi par un coût qui représente quant à lui **1 727 212 F, soit plus de 10% de l’ensemble. Les “vols par préposés” occupent donc le 6ème rang par le nombre, et le 4ème par le coût.** Là encore, la qualité du recrutement et des contrôles est sur la sellette.

Les “vols par préposés” regroupent non seulement les cas de vols commis de façon exceptionnelle ou régulière par le préposé lui-même, mais également ceux où il est complice de bandes qu’il laisse s’introduire sur place pour de véritables cambriolages. Il y a lieu encore de préciser que l’utilisation par les préposés de moyens télématiques (minitel) appar-

tenant au client, qui aurait pu aussi être classée dans la rubrique “utilisations intempestives”, est ici assimilée au vol.

En matière de vol par préposé, comme dans la plupart des cas de figure, il appartient au lésé (en général le client) de rapporter la faute du prestataire, en l’occurrence la culpabilité de son préposé. Un certain nombre de situations laissent à penser aux dirigeants d’entreprises de sécurité que leurs clients ont tôt fait d’accuser l’agent de sécurité (quand ce n’est pas l’employé de la société de nettoyage), des pertes qu’ils ont à déplorer. Ce problème est spécialement présent dans les domaines du commerce et de la grande distribution, confrontés à la démarque inconnue.

Malheureusement, les accusations portées contre les agents de sécurité s’avèrent fondées dans leur grande majorité, **25% seulement des dossiers étant classés sans suite**, ce qui est le plus mauvais résultat par comparaison aux autres catégories.



LA SINISTRALITÉ DES SOCIÉTÉS DE SURVEILLANCE ET DE GARDIENNAGE

COMMENTAIRES (SUITE)

PERTE DE CLES

La "perte de clés" est connue comme l'un des risques les plus spécifiques des sociétés de sécurité. Celles-ci détiennent en effet des trousseaux de clés, voire des passe-partout desservant les locaux du client. Ainsi la perte d'une seule clé peut engendrer la nécessité de remplacer plusieurs centaines de barillets de serrures.

De même, l'activité "intervention" justifie la détention d'une quantité très importante de clés, transportées dans les véhicules. Cette étude montre que **le risque "perte de clés" arrive en 6ème position en nombre, avec 39 cas (ex-aequo avec les vols par préposés), et en 5ème position pour les coûts avec 9% de l'ensemble.**

L'instruction des dossiers "perte de clés" est relativement simple. D'abord, s'agissant d'un bien confié, la responsabilité du prestataire est présumée dès lors qu'une perte est constatée. Il n'existe donc guère de moyens de défense, sauf à faire valoir l'existence d'une cause étrangère. Sur la forme, il y a lieu de noter que de la perte de clé découlent deux dommages : un dommage certain mais dérisoire correspondant à la valeur de la clé perdue, et un dommage incertain tenant au risque qu'elle puisse être utilisée à des fins malveillantes ou malhonnêtes. C'est bien ce deuxième risque,

suggérant le remplacement des barillets de serrures concernées, qui constitue le sinistre.

La plupart des assureurs prévoient dans leurs conditions de garanties ce remplacement, ce qui élimine toute discussion. A défaut, ils peuvent être tentés de temporiser, espérant que le temps permette de retrouver la clé perdue, ou qu'il soit constaté que la perte s'avère sans conséquence. Dans tous les cas de figure l'expertise est utile pour recenser avec justesse les seuls barillets devant être changés. Par ailleurs, un marché "de l'occasion" peut permettre la revente des barillets échangés, réduisant d'autant le coût du sinistre.

En dépit de ce qui précède et du caractère quasi-inéluctable du règlement, **plus de 35% des dossiers "perte de clés" sont classés sans suite.** Outre que certaines réclamations peuvent être inférieures à la franchise supportée par le prestataire (ce qui d'ailleurs est vrai pour toutes les causes de sinistres citées), l'une des raisons de ce score tient au fait que les clés du client sont parfois utilisées conjointement par plusieurs prestataires (sécurité, nettoyage, maintenance, etc.), et qu'il devient alors délicat d'imputer la perte à l'un plus qu'à l'autre.

AGRESSION SUR DES TIERS

Dans cette catégorie de sinistres, trois types de missions sont principalement en cause.

Tout d'abord, l'événementiel et plus largement les spectacles, manifestations sportives, bals, discothèques et autres soirées privées. Ce sont des prestations sensibles, tenant à la sélection, à la canalisation des foules, à l'évacuation des "indésirables". Des débordements surviennent parfois donnant lieu à mise en cause d'un agent de sécurité, accusé d'avoir frappé ou molesté telle ou telle personne.

Ensuite, la lutte contre la démarque inconnue, conduisant l'agent de sécurité à s'opposer à ce qu'un client convaincu de vol ne quitte le magasin avant l'arrivée des forces de l'ordre. Là encore, la situation peut s'envenimer, et conduire à des brutalités.

DIVERS

46 cas sur 730, soit 6% en nombre et 2% en coûts n'entrent dans aucune des catégories ci-dessus. Il s'agit pour l'essentiel de sinistres sans rapport direct avec la prestation de sécurité, et dont le caractère isolé ne permet pas de dégager

Enfin, la surveillance effectuée par des conducteurs de chiens, le défaut de maîtrise de ces derniers se traduisant par des morsures.

D'un point de vue statistique, les agressions commises sur des tiers, toutes causes confondues arrivent en **dernière position avec 30 cas sur 730, soit 4% de l'ensemble, et ne représentent que moins de 2% des coûts, avec 289 928 F. 38% des dossiers se soldent sans suite**, ce qui montre par ailleurs le caractère abusif d'un certain nombre de réclamations.

On notera tout de même, ce qui n'est pas surprenant eu égard au contexte de ces affaires, que les "agressions sur des tiers" tiennent nettement le **premier rang en matière contentieuse avec près de 17%** des dossiers donnant lieu à procédure.

une tendance. Par exemple, le dommage qu'un préposé de l'entreprise a occasionné à un autre préposé de la même entreprise.

En tout état de cause, **plus de 62% de ces dossiers aboutissent à un classement sans suite.**



LA SINISTRALITÉ DES SOCIÉTÉS DE SURVEILLANCE ET DE GARDIENNAGE

COÛTS MOYENS

En complément des indications qui précèdent, le tableau ci-dessous permet de mettre en évidence une assez forte disparité quant au coût moyen de sinistre qui se dégage pour chaque catégorie. De plus, on observe que les causes : Vols par préposés + Non respects de consignes + Pertes de clés + Intervention, qui, réunies, ne totalisent

que 40% en nombre, pèsent près de 70% en coûts.

En termes de réflexion et de prévention, elles doivent donc bien être regardées comme prioritaires.

CAUSES	PROVISIONS + RÉGLEMENTS		
	NBRE	MONTANTS	COÛT MOYEN
VOLS PAR PRÉPOSÉS	39	1 727 212 F	44 287 F
NON RESPECTS DE CONSIGNES	152	5 946 901 F	39 124 F
PERTES DE CLÉS	39	1 499 774 F	38 456 F
INTERVENTION	66	2 243 013 F	33 985 F
DÉFAUTS DE SURVEILLANCE	223	3 284 638 F	14 729 F
UTILISATIONS INTEMPESTIVES	42	451 024 F	10 739 F
AGRESSIONS SUR TIERS	30	289 928 F	9 664 F
MALADRESSES PRÉPOSÉS	93	841 229 F	9 045 F
DIVERS	46	326 847 F	7 105 F
TOTAUX	730	16 610 566 F	22 754 F

PROCÉDURES

Ce tableau montre que, toutes causes confondues, la proportion de sinistres portés à la connaissance des tribunaux est très faible, n'atteignant pas 3%. A titre de comparaison, ce taux est sensiblement plus fort chez les télésurveilleurs, 7%, et chez les installateurs d'alarme, 11%.

La première raison de ce constat réside sans doute dans le fait que traditionnellement, les assureurs préfèrent transiger amiablement. La seconde tient au régime de l'obligation de moyens, qui oblige celui qui entend réclamer à prouver la faute du prestataire, ce qui n'est pas toujours aisé.

CAUSES	TOTAL DOSSIERS	DONT AMIABLES		DONT CONTENTIEUX	
	NBRE	NBRE	%	NBRE	%
DÉFAUTS DE SURVEILLANCE	223	218	97,8	5	2,2
NON RESPECTS DE CONSIGNES	152	148	97,5	4	2,5
MALADRESSES PRÉPOSÉS	93	93	100	0	0
INTERVENTION	66	63	95,5	3	4,5
UTILISATIONS INTEMPESTIVES	42	42	100	0	0
VOLS PAR PRÉPOSÉS	39	37	94,9	2	5,1
PERTES DE CLÉS	39	39	100	0	0
AGRESSIONS SUR TIERS	30	25	83,3	5	16,7
DIVERS	46	44	95,7	2	4,3
TOTAUX	730	709	97,1	21	2,9



LE CONTRAT D'ASSURANCE

Pour résumer la problématique du chef d'entreprise, on peut dire qu'il souhaite trouver par son contrat d'assurance la garantie des responsabilités auxquelles ses activités l'exposent, dans des limites suffisantes, et à un coût supportable.

La vérification de ces différents aspects est loin d'être aisée, tant il est vrai que la lecture d'un contrat d'assurance responsabilité est compliquée et fastidieuse. Les assureurs eux-mêmes éprouvent parfois les pires difficultés à cerner avec précision la portée de ces contrats !

Il faut dire tout d'abord que la rédaction des contrats d'assurance n'est que partiellement normalisée. Ainsi, chaque assureur est libre, sous réserve d'y faire figurer un certain nombre de clauses exigées par le code des assurances, de présenter son contrat comme il l'entend.

Par exemple, certains assureurs découpent leur contrat en plusieurs parties :

RESPONSABILITÉ EXPLOITATION

Le mot "exploitation" est ici un faux ami. Pour l'entreprise de sécurité l'exploitation c'est le coeur de l'activité, mais pour l'assureur cela signifie limitativement les dommages ne prenant précisément pas leur source dans l'acte profes-

sionnel. Le dommage subi par votre client se blessant en glissant sur un tapis dans les locaux de votre siège est un sinistre RC Exploitation.

RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

(parfois dénommée Responsabilité Contractuelle)

Il s'agit en principe de tous dommages liés à une faute, une erreur ou une négligence commise dans l'accomplissement de la prestation. **Elle**

constitue donc la garantie principale du contrat pour une entreprise de sécurité. Mais pour certains assureurs, il s'agit uniquement de la garantie des dommages immatériels non consécutifs (voir définition ci-après).

RESPONSABILITÉ PENDANT ET APRÈS TRAVAUX OU PRESTATIONS

Ici, l'assureur distingue non pas suivant la source du dommage, mais suivant qu'il se produit avant ou après réception des travaux ou prestations.

Cette dénomination n'a que très peu à voir avec

une entreprise prestataire de services, pour laquelle la notion de réception, et donc de risque "après prestations" n'est pas de mise. Elle est beaucoup mieux appropriée à une entreprise installatrice de systèmes d'alarme.

RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE

D'autres encore présentent leur garantie en un seul bloc appelé Responsabilité Générale.

Dans l'absolu, l'ensemble des risques d'exploitation, professionnels et contractuels sont donc

couverts. Pour confirmer cette présomption, il est toutefois nécessaire de se reporter au corps du contrat afin de vérifier l'étendue exacte des risques assurés.



DOMMAGES GARANTIS

Sous ces têtes de chapitres, sont déclinés les risques garantis avec indication pour chacun du capital assuré, et de la franchise applicable.

Pour la partie RC EXPLOITATION, deux postes prin-

cipaux se distinguent : les dommages corporels d'une part, et les dommages matériels et immatériels d'autre part.

DOMMAGES CORPORELS

Il s'agit bien entendu des dommages aux personnes physiques. Il est à noter que, par le passé, cette garantie était accordée à titre illimité, sauf pour les dommages exceptionnels restant quant à eux limités à un montant maximum (généralement 30 MF). Depuis plusieurs années, sous l'impulsion des réassureurs européens, la garantie des dommages corporels est limitée pour tout assureur français ou étranger intervenant sur le marché national à un montant déterminé, de l'ordre de 30 ou 40 MF. Outre une nécessaire harmonisation avec les contrats de nos voisins européens, cette mesure met fin à un leurre. En effet, avoir prétendu offrir une garantie illimitée était un abus de langage puisqu'en tout état de cause, mêmes considérables, les ressources d'une compagnie d'assurance trouvent leur limite. Par ailleurs, et de façon plus pragmatique, la notion d'illimité était illusoire puisque,

comme il est dit avant, elle comportait une réserve pour les dommages exceptionnels. Or, sous cette définition, les assureurs avaient pris soin de répertorier toutes les situations catastrophiques susceptibles d'ouvrir droit à la réparation de dommages corporels importants. En pratique, cette garantie était donc plafonnée à 30 MF.

La mise à jour par les assureurs de toutes les polices en vigueur est longue et coûteuse. Ainsi, certains ont pris le parti d'attendre une autre modification du contrat pour intégrer cette novation. Pour cette raison, des contrats n'ayant subi aucun mouvement, continuent à comporter une clause de garantie illimitée en corporel. Cet état est temporaire, et ne saurait permettre ni au prestataire assuré par un contrat actualisé, ni à son client, d'exiger le retour à cette mention.

DOMMAGES MATÉRIELS ET IMMATERIELS

Par dommages matériels, il convient d'entendre ceux qui atteignent des biens meubles ou immeubles, par suite d'accident, d'incendie, d'explosion, d'action de l'eau ou de l'électricité, de vol, etc.. **C'est ce poste de garantie qui devra le plus retenir l'attention du prestataire de services en sécurité.** En effet, si la garantie des dommages corporels est toujours consentie pour des montants "confortables", il n'en va pas de même pour les dommages matériels où les écarts peuvent aller de 1 à 100 et plus. Les assureurs sont d'autant moins enclins aux largesses dans ce domaine que l'essentiel de leur risque se situe à ce niveau. Les missions confiées aux sociétés de sécurité portent en

effet essentiellement sur la surveillance de biens matériels (bâtiments et/ou leur contenu), lesquels peuvent atteindre des valeurs considérables. Sous réserve des autres critères d'appréciation le prix du contrat dépend pour l'essentiel du montant accordé sur ce poste de garantie. Les dommages immatériels sont ceux qui résultent de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien meuble ou immeuble, ou encore de la perte d'un bénéfice. Dans la dialectique des assureurs, ces dommages immatériels peuvent être consécutifs ou non consécutifs. En clair, il faut comprendre consécutif ou non consécutif à *un dommage matériel ou corporel.*

DOMMAGES IMMATÉRIELS CONSÉCUTIFS

Un incendie ravage un bâtiment. Il s'ensuit une perte directe constituée par la valeur du bâtiment détruit et des biens qu'il renfermait. Ceci est un dommage matériel. La reconstruction du bâtiment et la reconstitution des biens perdus vont nécessiter du temps, occasionnant une autre perte, indi-

DOMMAGES IMMATÉRIELS NON CONSÉCUTIFS

Une manifestation événementielle ne peut avoir lieu, ou est retardée du fait de l'absence fortuite des agents de sécurité que la société prestataire s'était engagée à fournir. Chargé de l'ouverture des locaux au personnel de la fabrique qu'il avait pour mission de surveiller de nuit, l'agent de sécurité a quitté son poste, interdisant ainsi à ce personnel de pénétrer. Dans l'un et l'autre de ces cas, une perte financière sera constatée : privation de recettes pour le premier, et perte d'exploitation pour le second. Ces pertes ne sont liées à aucun dommage matériel ou corporel. Elles constituent un dommage immatériel non consécutif (à un dommage matériel ou corporel).

La garantie des dommages immatériels consécu-

recte : soit il s'agissait d'un immeuble d'habitation et les loyers ne pourront pas être perçus pendant cette période, soit il s'agissait d'un bâtiment à usage professionnel, et une perte d'exploitation sera engendrée par l'arrêt momentané de la production. Les pertes financières ainsi constatées constituent un dommage immatériel consécutif (au dommage matériel).

tifs est généralement accordée, et ce de façon conjointe avec la garantie des dommages matériels. Dès lors, le capital prévu constituera une limite pour l'ensemble du préjudice matériel et immatériel consécutif lié à un événement. En revanche, la garantie des dommages immatériels non consécutifs, risque potentiel difficilement cernable, n'est pas automatiquement accordée et lorsqu'elle l'est, fait le plus souvent l'objet d'une sous-limitation spéciale de capitaux (voir exemple fourni p.19). Le contrat peut indiquer "*Dommmages matériels et immatériels confondus garantis pour.....x F*", et mentionner par ailleurs au chapitre des exclusions "*sont exclus les dommages immatériels qui ne sont pas la conséquence d'un dommage matériel ou corporel*". Dans ce cas de figure, seuls les dommages immatériels consécutifs sont garantis.

SOUS-LIMITATIONS

Pour pondérer leurs engagements en fonction de chaque cause possible de dommages matériels et immatériels, les assureurs introduisent fréquemment des limitations spécifiques. Par exemple, la rédaction du contrat peut être la suivante :

DOMMAGES MATERIELS ET IMMATERIELS	5 000 000 F
Dont :	
Incendie, explosion, action de l'électricité	2 500 000 F
Dégât des eaux	2 500 000 F
Dommages immatériels non consécutifs	200 000 F
Vols commis par les préposés ou avec leur complicité	100 000 F
Perte de clés	50 000 F

Dans l'exemple ci-contre, la garantie de 5 MF en principal est affectée par une succession de sous-limitations réduisant les engagements de l'assureur sur des postes qui, pour la plupart, correspondent à des risques spécifiques aux missions de sécurité. Il est donc particulièrement important de s'attarder sur ces sous-limitations afin de vérifier que les montants assurés sont en adéquation avec les risques encourus.

Il est à noter par ailleurs que les sous-limitations ne s'additionnent pas à la garantie principale. Ainsi, pour un même sinistre ou pour une même année d'assurance (suivant les cas), mettant en jeu plusieurs postes de garantie, l'engagement de l'assureur est limité au capital principal (5 MF dans l'exemple ci-contre).



EXCLUSIONS

L'étendue des garanties du contrat, en complément de ce qui est dit avant, trouve également ses limites par les exclusions. A cet égard, deux modèles de contrats existent : un modèle "classique", et un modèle "tout sauf".

Modèle classique. Dans ce cas, les exclusions interviennent à deux niveaux :

- l'assureur donne une définition de ce qu'il garantit. Implicitement, il exclut donc ce qui sort de ce champ ;
- Par ailleurs il détermine, dans le champ de sa garantie, une série d'exclusions spécifiques

Modèle tout sauf. Dans ce cas, plus facile d'analyse, l'assureur se borne à définir une liste d'exclusions, postulant que "tout ce qui n'est pas expressément exclu est garanti".

Dans tous les cas, les exclusions peuvent être scindées en trois familles :

- ce qui est légalement inassurable ;
- ce qui doit faire l'objet d'un autre contrat
- ce qui pourrait être couvert, mais que

l'assureur ne souhaite pas garantir.

C'est bien évidemment sur cette troisième famille que l'attention doit se porter, les deux premières ne souffrant pas de contestation. En fonction des activités exercées par chaque société de sécurité les exclusions peuvent en effet vider dans une large mesure, la garantie de son contenu.

Par exemple, peuvent être exclus :

- les conséquences de retard ou d'absence de prestation...
- l'utilisation de chiens dressés ou non...
- les dommages relevant de la faute d'un sous-traitant...
- les prestations concernant des sites à haut risque (nucléaire, médical, bancaire)...
- etc.

Il est donc impératif de prendre connaissance de l'ensemble de ces exclusions, et de négocier avec l'assureur le retrait ou l'aménagement de celles qui font obstacle à la garantie de risques potentiellement encourus.



NIVEAU DE GARANTIE

Le niveau de garantie, c'est-à-dire le montant des capitaux assurés, ne procède d'aucune norme et d'aucune réglementation. Dans l'absolu, ce montant pourrait correspondre au risque maximum de mise en cause supporté par l'entreprise de sécurité, autrement dit être au moins égal à la valeur des biens qui lui sont confiés en surveillance. Pour d'évidentes raisons économiques cet absolu est illusoire, et en pratique le niveau de garantie résulte de la conjonction des

conditions proposées par l'assureur, de celles qui peuvent être acceptées par la société assurée, et des éventuelles exigences de ses clients (voir p. 27).

Le tableau ci-dessous constitue sans doute un seuil de garanties acceptable dans le cadre d'activités de surveillance et de gardiennage, et en tout état de cause, une indication repère :

RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION (par sinistre)

1 - DOMMAGES CORPORELS	40 000 000 F
dont	
Empoisonnements, intoxications alimentaires, maladies professionnelles	5 000 000 F
2 - DOMMAGES MATERIELS ET IMMATERIELS	5 000 000 F
dont	
Domages immatériels non consécutifs	500 000 F
Vols par préposés	2 500 000 F
3 - POLLUTION ACCIDENTELLE	1 000 000 F

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE (par sinistre et par an)

1 - TOUS DOMMAGES CORPORELS, MATÉRIELS ET IMMATÉRIELS CONFONDUS	5 000 000 F
dont	
Domages immatériels non consécutifs	500 000 F
Pertes de clés	500 000 F
DEFENSE ET RECOURS	100 000 F



COÛT D'ASSURANCE

Les souscripteurs de compagnies d'assurances affirment volontiers qu'en matière de responsabilité civile, il n'y a pas de tarif technique, chaque dossier devant faire l'objet d'une "pesée" qui fait intervenir un ensemble de paramètres :

- la dimension de l'entreprise
(chiffre d'affaires, effectifs)
- la nature précise de ses activités
- son ancienneté
- la situation géographique de ses activités
- le type de marchés qu'elle traite
- le degré de sous-traitance
- ses antécédents de sinistres
- le montant et la nature des garanties demandées
- les franchises qu'elle supporte
- etc.

A défaut d'un tarif technique, un "taux de marché" peut tout de même être avancé qui, pour des garanties du niveau de celles décrites au paragraphe précédent, et pour une société de dimension moyenne, doit actuellement se situer autour de 0,50% du chiffre d'affaires. Il convient

par ailleurs de préciser que ce taux est assorti d'une prime minimum ce qui, évidemment, renchérit nettement le coût d'assurance pour les entreprises à très faible chiffre d'affaires.

Les paramètres listés ci-avant constituent autant de critères susceptibles de modifier très sensiblement ce taux moyen, tant à la hausse qu'à la baisse.

Pour négocier son coût d'assurance dans les meilleures conditions, il est donc indispensable que le dirigeant d'entreprise de sécurité présente un dossier mettant en évidence tous les points de nature à influencer favorablement l'assureur. Par exemple, l'absence d'antécédents de sinistres conjuguée à l'ancienneté de l'entreprise, le fait qu'elle traite des marchés de surveillance de bureaux de moindre risque que des entrepôts de marchandises, son accord pour supporter une franchise conséquente, le non recours à la sous-traitance ou à défaut, l'utilisation de sous-traitants dûment assurés et référencés, etc.



LA NOTION DE CONTRAT

En règle générale, la conclusion d'un marché de sécurité entre le prestataire et son client est matérialisée par un document écrit (contrat de prestations), qui en fixe les modalités. Cependant, d'un point de vue juridique, ce document écrit n'est qu'une preuve du contrat, lequel existe bel et bien dès qu'un accord est intervenu entre les parties (accord verbal, signature d'un devis, paiement d'un acompte, début d'exécution de la prestation, etc.). Il n'est donc pas légale-

ment indispensable.

Toutefois, le contrat écrit est vivement conseillé, puisqu'il permet de préciser en détail l'ensemble des conditions du marché tant en ce qui concerne le prestataire, que son client. L'absence de contrat écrit est quant à elle source de toutes les contestations, les juges appelés à statuer dans ce cas ne pouvant se fonder que sur les règles de droit commun, les usages de la profession et l'équité.

LA RÉDACTION DU CONTRAT

En théorie, le prestataire et son client devraient rédiger en commun l'ensemble des clauses du contrat, veillant ainsi à ce que soient consignées leurs volontés respectives. En pratique il en va différemment, le contrat étant "prérédigé" par l'un (le prestataire ou le client), et soumis à l'approbation de l'autre. Cette initiative, prise dans la rédaction du contrat, n'est pas sans incidence. Elle suggère que :

- celui qui rédige s'expose à supporter les conséquences d'oublis, d'imprécisions ou d'ambiguïtés dans sa rédaction. L'interprétation est alors faite au profit de celui qui a adhéré au contrat plutôt qu'à celui qui l'a rédigé (ceci est notamment vrai quand le prestataire est rédacteur et que son client est un particulier) ;

- la tentation, par celui qui rédige, de déséquilibrer le contrat en sa faveur, trouve ses bornes dans la faculté que possèdent les juges d'annuler des dispositions excessives. Il en est ainsi, par exemple, des clauses par lesquelles le prestataire limite abusivement sa responsabilité ou impose une durée de contrat importante sans que le client ne puisse se dégager.

Lorsque le prestataire est rédacteur du contrat, il convient donc qu'il veille attentivement à exprimer clairement le contenu de ses engagements et de ceux qu'il entend obtenir de son client, tout en respectant entre l'un et l'autre un juste équilibre.



MODÈLE DE CONTRAT

Le modèle de contrat qui est présenté ci-après ne dispense pas pour autant le prestataire de constituer une trame recensant les principales clauses à faire figurer. L'utilisation de ces textes ne dispense pas pour autant le prestataire de recourir aux services d'un conseil juridique, professionnel compétent en la matière.

CONTRAT DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ PRIVÉE

CONDITIONS PARTICULIÈRES

N° de CONTRAT :

ENTRE

La Société
 forme juridique
 dont le Siège Social est situé
 Inscrite au Registre de Commerce de sous le N°
 Autorisation Préfectorale N° délivrée le

Ci-après désignée par : **"LE PRESTATAIRE"** d'une part,

ET,

La Société
 forme juridique
 dont le Siège Social est situé
 inscrite au Registre de Commerce de sous le N°

Représentée par

OU

Monsieur/Madame
 Demeurant :

Ci-après désigné par : **"LE CLIENT"** d'autre part

Concernant (désignation et adresse du site) :

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

Le présent contrat prend effet le :

Il est conclu pour une durée de : et sera tacitement reconduit, sauf résiliation, par périodes égales, ainsi que précisé à l'article 8 des conditions générales ci-après.

DESCRIPTIF DE LA PRESTATION

.....
.....
.....
.....

(préciser si la prestation ou une partie de celle-ci est éventuellement sous-traitée)

MOYENS D'EXECUTION

EFFECTIFS (nombre et qualifications)
.....

SOUS-TRAITANCE OUI NON

Si oui, coordonnées des sous-traitants :
.....

MATERIELS (Véhicules, moyens radio, contrôleurs de ronde, etc.)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6. Clés confiées (nombre, identification, accès desservis)
.....

CONDITIONS D'EXECUTION

CONSIGNES DETAILLEES (horaires, itinéraires de ronde, contrôles, etc.)
.....
.....
.....

Personnes à prévenir (nom, fonction, adresse, téléphone) :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Pompiers :

Commissariat :

Gendarmerie :

Fait à : le :

Pour le Prestataire
Nom et qualité du signataire :

Signature du CLIENT "Lu et approuvé"
Nom et qualité du signataire :



MODÈLE DE CONTRAT

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT N°...

1 - OBJET DU CONTRAT

D'un commun accord entre le Prestataire et le Client, le premier fournit au second, contre rémunération, une prestation de prévention et de sécurité privée, exécutée par du personnel qualifié avec recours éventuel au matériel tel que défini aux conditions particulières.

Il est entendu que ladite prestation ne saurait se substituer ou se confondre avec les missions dévolues à l'autorité de la force publique.

Nonobstant les présentes conditions générales, les modalités d'exécution de cette prestation sont précisées aux conditions particulières, lesquelles font partie intégrante du présent contrat.

2 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

2-1 CONSIGNES

Le Prestataire s'engage à :

- définir les consignes d'application résultant des consignes générales fournies par le Client
- exécuter la prestation conformément aux consignes définies aux conditions particulières

Toute modification des consignes, même temporaire, devra être soumise à l'accord du Prestataire ou à ses substitués. Elle sera validée par l'établissement d'un avenant. Dès lors, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des oublis, manquements ou fausses interprétations des consignes reçues, dans tous les cas où celles-ci seraient transmises directement à ses préposés, verbalement ou par écrit.

2-2 PERSONNEL

Le Prestataire fait sien les problèmes d'horaires et

d'effectifs, pour l'observation de la législation du travail en général, et de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de Sécurité, en particulier.

Il recrute, rémunère et emploie le personnel nécessaire, sous sa seule responsabilité, au regard des charges sociales et fiscales.

Il couvre la responsabilité résultant des accidents de trajet ou de travail qui pourraient survenir à ses agents du fait ou à l'occasion de l'exécution du contrat, et assure les contrôles médicaux obligatoires, ainsi que, le cas échéant, ceux spécifiques au site surveillé.

2-3 RAPPEL DES DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES

Le Prestataire s'oblige à respecter les dispositions résultant de la loi 83-629 du 12 juillet 1983, ainsi que tout autre texte réglementant les activités de sécurité privée et notamment :

- à détenir l'autorisation administrative d'exercer
- à employer le personnel dans des conditions régulières
- à exercer de façon exclusive son activité de sécurité
- à s'interdire toute intervention dans les conflits du travail pouvant survenir chez le client

2-4 CONFIDENTIALITE

Le Prestataire s'engage à observer et à faire observer à son personnel, la plus stricte confidentialité sur toute information relative à l'entreprise du client.

2-5 RÉGLEMENT INTERIEUR

Les personnels du Prestataire sont soumis aux dispositions légales et réglementaires qui régissent la

profession, et au règlement intérieur de l'entreprise prestataire.

Toutefois, pour l'utilisation du matériel et des locaux mis à leur disposition par le Client dans le cadre de la prestation, ils sont soumis au respect du règlement intérieur de l'entreprise cliente.

Dans la mesure où la nécessité de sécurité de l'entreprise du client l'exigerait, ce dernier peut se réserver le droit de refuser à un ou plusieurs agents du prestataire, l'accès de certains locaux.

3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

3-1 CONSIGNES

Le Client s'engage à définir les consignes générales de la prestation et à les transmettre au Prestataire. Au besoin, il peut solliciter la collaboration du Prestataire pour l'établissement de ces consignes.

3-2 EMPLOI DES AGENTS

Le Client s'engage à ne pas employer les agents du Prestataire à quelques tâches que ce soit, autres que celles définies dans les consignes particulières ou contraires à la réglementation applicable à la profession.

Il est en outre rappelé que le Prestataire ne saurait être assimilé à une entreprise de travail temporaire, son personnel restant sous sa direction et sous son entière responsabilité.

3-3 HYGIENE ET SECURITE

Le Client doit respecter les obligations définies par les articles R 237-1 à R 237-28 du décret du 20 février 1992, fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués par une entreprise extérieure. Le Prestataire peut se prévaloir à tout moment d'un manquement aux dispositions de ce texte pour rompre le contrat dans les quarante huit heures d'une mise en demeure restée sans effet.

Avant la prise en charge du service, le Prestataire et le Client ont défini d'un commun accord, si besoin avec l'aide d'un expert dont les honoraires

resteront à la charge du Client, les mesures propres à éviter les accidents du travail et les maladies professionnelles sur le site surveillé, et ont procédé à une inspection commune des lieux du travail et des installations qui s'y trouvent, conformément aux dispositions réglementaires précitées. Il sera tenu compte de ces dispositions dans l'établissement des consignes de service.

Un procès-verbal, annexé au présent contrat, constatera le respect des dispositions ci-dessus.

3-4 REGLEMENT INTERIEUR

Le Client remettra au Prestataire un exemplaire du règlement intérieur applicable dans son entreprise.

3-5 REMPLACEMENT D'UN AGENT

La désignation et le maintien d'un agent à un poste donné est du seul ressort du Prestataire. Son retrait ou sa mutation à un autre poste ne saurait en aucun cas constituer pour le Client un motif de rupture du contrat.

En cas d'insuffisance professionnelle, et plus précisément dans le cas où les agents du Prestataire ne donneraient pas entière satisfaction au Client, ce dernier s'engage à en informer le Prestataire dans les plus brefs délais, et à confirmer par écrit la nature de ses griefs, afin qu'il y soit remédié.

Il est entendu que les agents du Prestataire ne pourront être remplacés, temporairement ou définitivement à leur poste de travail, sans une notification écrite circonstanciée du Client, justifiant de manquements caractérisés aux consignes établies, ou relevant d'un comportement anormal dûment constaté.

3-6 EMBAUCHE DES AGENTS

Sauf accord écrit du Prestataire, le Client s'interdit, directement ou indirectement, d'embaucher le personnel du Prestataire pour lui faire accomplir des tâches comparables et ce, pendant une durée d'un an après la fin du présent contrat et de ses avenants éventuels.



MODÈLE DE CONTRAT

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT N°... (SUITE)

4 - ASSURANCE ET RESPONSABILITE

Le Prestataire certifie être couvert, conformément à l'attestation produite en annexe (*ou conformément aux garanties énoncées ci-après — Dans ce cas, reproduire exactement le texte de l'attestation délivrée par l'assureur*), par une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber à la suite d'un sinistre résultant de l'exercice de sa prestation.

Le Client reconnaît accepter les limitations de cette couverture qui, sans nécessairement garantir l'intégralité des dommages qu'il peut être amené à subir, constitue une garantie convenablement adaptée aux risques en présence, et proportionnée à l'économie du marché objet du présent contrat. Si un sinistre venait à dépasser le plafond de cette assurance, le Client déclare donc expressément, pour l'excédent, renoncer à tous recours à l'encontre du Prestataire et de son assureur. Il se porte fort d'obtenir de ses propres assureurs, les mêmes renonciations.

Dans la mesure où le Client souhaiterait que le Prestataire s'assure pour des montants supérieurs, et sous réserve des possibilités offertes par les assureurs, il est convenu que ces modifications entraîneraient un ajustement proportionnel du prix de vente de la prestation.

Par ailleurs, le Client déclare être personnellement et suffisamment couvert par des assurances en cours de validité, contre les risques d'incendie, vol, dégâts des eaux, etc., susceptibles d'affecter les biens objet du présent contrat de prévention et de sécurité.

Enfin, il est rappelé que dans le cadre de ses prestations, le Prestataire contracte une obligation de moyens et non de résultat.

5 - SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire peut exécuter la prestation prévue au présent contrat avec ou sans recours à la sous-traitance.

Toutefois, dans le premier cas, les coordonnées de la ou des sociétés sous-traitantes sont indiquées aux conditions particulières, ainsi que la nature exacte de la prestation ou partie de prestation qui leur est sous-traitée. Le Prestataire demeure seul responsable envers le Client de la bonne exécution des prestations. Il déclare en outre prendre toutes mesures afin de veiller de façon permanente à ce que les entreprises sous-traitantes auxquelles il a recours satisfassent aux dispositions énoncées à l'article 2.3 du présent contrat.

Dans les cas de recours à la sous-traitance en cours d'exécution du contrat, alors que celle-ci n'était pas prévue, et/ou de changement de sous-traitants si la sous-traitance était initialement prévue, le Prestataire s'oblige à en donner avis sans délai au Client, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Client aura alors la faculté de résilier le contrat, pour autant qu'il en fasse la demande, par courrier recommandé avec Accusé de Réception, dans les 30 jours où il a eu connaissance de cette novation.

6 - FACTURATION

Les factures représentant des services dont le coût est essentiellement constitué de salaires et de charges, sont payables mensuellement à réception, et au plus tard sous dix jours. Elles ne peuvent en aucun cas faire l'objet de compensa-

tion, spécialement dans le règlement d'un litige mettant en cause la responsabilité civile du Prestataire.

En cas de non-paiement des factures à l'échéance convenue, le Prestataire se réserve la faculté d'adresser au Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, un courrier valant mise en demeure de régler sous dix jours à réception.

A l'expiration de ce nouveau délai, apprécié à compter de la réception de la lettre de mise en demeure (l'accusé réception faisant foi), le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité.

Cette résiliation ne dispense pas le Client de procéder au paiement des prestations effectuées, augmenté des intérêts moratoires, calculés conformément aux dispositions légales en vigueur.

7 - RÉVISION DES PRIX

Le prix de la prestation est révisable à tout moment, en cas de modification des dispositions légales en matière sociale et fiscale et/ou des dispositions résultant de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de Sécurité.

Indépendamment de ce qui est dit avant, les parties se réservent la faculté de réviser le prix de la prestation, à chaque échéance anniversaire du contrat, sous réserve du respect d'un préavis de trois mois au moins notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

7bis - INDEXATION DES PRIX (CLAUSE FACULTATIVE)

Sauf dispositions contraires expressément définies aux conditions particulières du présent contrat, le prix de la prestation est révisable annuellement en fonction de la formule de révision figurant en annexe.

8 - DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT

Ce contrat prend effet à la date et pour la durée (*pour information, ne pas prévoir de durée supérieure à un an*) mentionnées aux conditions par-

ticulières. A son expiration, il sera tacitement reconduit par périodes de même durée. Il pourra être résilié à la demande de chacune des parties au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception expédiée 3 mois au moins avant l'échéance principale de celui-ci.

En outre à tout moment, pour tout manquement d'une des parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la résiliation interviendra dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse.

Par ailleurs :

- En cas d'incendie ou de tout autre sinistre entraînant la perte totale par le Client des matériels et/ou des locaux objet du présent contrat, celui-ci prend fin de plein droit sans que le Prestataire ne puisse se prévaloir d'un quelconque droit à indemnité.
- En cas d'aliénation des biens et/ou des locaux objet du présent contrat, celui-ci continue de plein droit au profit des ayants droit, à charge par ceux-ci d'exécuter toutes les obligations dont le Client était tenu vis à vis du Prestataire, en vertu du contrat. Il leur est loisible toutefois de résilier le contrat, le Prestataire se réservant de percevoir une indemnité égale au maximum à 3 mois de prestations, à compter du jour de la demande de résiliation. Il est également loisible au Prestataire de résilier le contrat, moyennant préavis d'un mois.

Conformément aux dispositions de l'article 37 (modifié) de la loi du 25 Janvier 1985, en cas d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire, le contrat est maintenu.

Toutefois, le contrat sera résilié de plein droit après une mise en demeure adressée par le Prestataire à l'Administrateur ou au liquidateur, restée plus d'un mois sans réponse depuis la date de sa réception.

- En cas de liquidation judiciaire du Client, le présent contrat est maintenu. Toutefois, le liquidateur ou l'administrateur selon le cas, conserve le droit de résilier le contrat sur sa simple demande. La résiliation prend effet au jour de sa demande.



MODÈLE DE CONTRAT

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT N°... (SUITE)

9 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Si une quelconque disposition du présent contrat est ou devient, en tout ou en partie, nulle et non applicable, cette seule disposition sera réputée non écrite, les parties s'engageant à la remplacer par une disposition appropriée, laquelle respectera les textes applicables, qui, dans la mesure prise par la loi, sera la plus proche possible de leur intention lors de la conclusion du présent contrat. Aucune tolérance, quelle qu'en soit la durée ou la

fréquence, ne pourra être considérée comme novation au contrat. Toute modification devra faire l'objet d'un avenant écrit.

10 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif au présent contrat sera de la compétence exclusive des Tribunaux du lieu du siège du Prestataire.

ANNEXES

ANNEXE 1 : REVISION DES PRIX (formule indicative)

$$P = P_0 (0,125 + 0,85 \frac{S}{S_0})$$

P = Prix révisé

P₀ = Prix initial

S = Indice du coût de la main d'oeuvre dans les services fournis principalement aux entreprises publié au bulletin mensuel statistique de l'INSEE au mois d'effet de la révision, moins 3 mois

S₀ = Même indice au mois de base de l'établissement du prix moins 3 mois

ANNEXE 2 : ATTESTATION D'ASSURANCE

Attestation de l'assureur, pour la période en cours, si le contenu de cette attestation n'a pas été reproduit dans son intégralité, comme prévu à l'article 4 des conditions générales.

ANNEXE 3 : PROCES VERBAL HYGIENE ET SECURITE

Annexer au contrat le procès-verbal rédigé pour prendre acte du respect par les parties des dispositions en matière d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués par une entreprise extérieure, régies par les articles R 237-1 à R 237-28 du décret du 20 février 1992 (cf Article 3.3 des conditions générales).



CAHIER DES CHARGES

(OU CONTRAT DE PRESTATIONS CLIENT)

Dans un certain nombre de cas, l'initiative de pré-rédiger le contrat de prestations est prise par le client. Ceci est notamment vrai dans le domaine des marchés publics et pour des groupes industriels, pétroliers, financiers, la grande distribution, etc.

L'expérience révèle que ces contrats (cahiers des charges) sont rarement adaptés, dans leurs clauses juridiques et d'assurance, aux spécificités des marchés de sécurité. En effet, les services juridiques de ces administrations ou sociétés ont le plus souvent rédigé des clauses générales, applicables indistinctement à leurs sous-traitants, que ceux-ci interviennent en maintenance, entretien, travaux, nettoyage, sécurité, etc.

De plus, comme il est dit au paragraphe "Rédaction du Contrat", p. 21, la tentation de ces clients est

forte d'imposer des clauses nettement en leur faveur. Or, si le principe d'annulation d'une clause abusive est avéré lorsque le prestataire (le "sachant") est rédacteur, il est sans doute bien plus aléatoire lorsque ce dernier a accepté un contrat proposé par son client.

Avant signature d'un contrat rédigé par le client, le prestataire devra donc se livrer à une lecture attentive et complète, sachant que les écueils les plus fréquents se situent aux niveaux suivants :

- clauses (explicites ou implicites) confinant à une obligation de résultat
- clauses de responsabilité illimitée
- exigence de garanties d'assurance minimum exorbitantes

CLAUSES CONFINANT À UNE OBLIGATION DE RÉSULTAT

Le contrat de prestation présentant un caractère consensuel, rien n'interdit au client d'y introduire telle ou telle disposition conférant au prestataire une obligation de résultat. Rien n'interdit au demeurant, au prestataire, d'accepter cette disposition.

Il convient toutefois de souligner qu'il risque alors d'avoir à supporter seul les conséquences de cet engagement. En effet, la plupart des contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile professionnelle des sociétés de sécurité comporte une exclusion absolue qui stipule : *sont exclues les conséquences d'engagements contractuels pris par l'assuré lorsqu'ils excèdent ceux auxquels il aurait été tenu en vertu de l'application des règles de droit commun.*

Sont reproduites ci-après, à titre d'exemple, quelques clauses de ce type, extraites de

contrats rédigés par des clients :

- *"eu égard à la nature du service, le Prestataire s'engagera à une obligation de résultat"*
- *"le Prestataire sera responsable de tout vol commis dans les locaux du client"*
- *"le Prestataire est tenu à une obligation de résultat par rapport aux moyens mis en oeuvre, à charge par lui de prouver en cas de sinistre qu'aucune faute ne peut être imputée à ses préposés"*
- *"pendant toute la durée du contrat le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et surtout à une obligation de résultat, constituée notamment par un délai d'intervention sur place inférieur à 15 minutes"*

De telles clauses doivent évidemment être écartées d'un contrat de prestations de sécurité.

Ainsi que préconisé à l'article 4 du contrat-type de prestations présenté ci-avant, il semble équitable que la responsabilité civile du prestataire soit contenue dans une limite égale à celle de sa garantie d'assurance, pour autant que celle-ci prévoie des montants adaptés aux risques encourus ainsi qu'à l'équilibre économique du marché de sécurité.

A ce propos, il est édifiant de reproduire le texte suivant, extrait d'une circulaire émanant d'un groupe du secteur de la grande distribution :

*".....Si le groupe x demandait à chacun de ses prestataires d'assurer en responsabilité civile la totalité des biens qui lui sont confiés pour gardiennage, le prestataire devrait prévoir des garanties à hauteur de 500 MF pour les plus gros magasins. Dans ces conditions, il est certain que le prestataire ne pourrait faire face aux primes réclamées par les assureurs pour une telle garantie et il est même vraisemblable qu'il ne pourrait, auprès de toutes les compagnies du marché, obtenir une telle couverture. Aussi, **le groupe x accepte-t-il de limiter la responsabilité de son prestataire à hauteur de 20 MF, et assure ses biens propres avec renonciation à tous recours contre le prestataire et ses assureurs au-delà de cette somme.** Cette renonciation à recours au-delà de 20 MF est très avantageuse pour le prestataire ; en effet avec la plupart de ses clients la société de gardiennage n'a pas prévu contractuellement cette renonciation au-delà d'un certain montant ; cependant elle se croit en cas de sinistre à l'abri de tout problème au prétexte qu'elle a souscrit un contrat la garantissant à hauteur de 5 MF par exemple ; mais **il faut souligner qu'en cas de sinistre d'un montant plus important avec mise en cause de la responsabilité de la société de gardiennage, celle-ci serait très probablement recherchée pour le versement***

***d'indemnités complémentaires afin de couvrir le sinistre.** C'est pourquoi la renonciation à recours au-delà de 20 MF libère ainsi la société de gardiennage de tout risque financier qui pourrait peser sur elle, dans le cas où sa responsabilité serait engagée.....".*

Ce texte est remarquable en ce qu'il montre la prise de conscience par le client de l'impossibilité financière et technique pour le prestataire d'engager sa responsabilité de façon illimitée. Il n'en va pas de même d'autres clients, qui insèrent des clauses du type suivant :

*"La société prestataire est responsable des pertes et/ou dommages causés au Client et aux tiers du fait d'une mauvaise exécution de ses obligations telles qu'elles figurent dans le présent contrat, et plus généralement du fait du non respect des règles de l'art de sa profession. La société prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable, pour tous les dommages qu'elle pourrait causer du fait de l'exécution du présent contrat. Il est précisé que **les montants souscrits ne peuvent en aucun cas être considérés comme une reconnaissance par le Client d'une limitation de la responsabilité de la société prestataire**".*

De telles dispositions sont de nature à affecter, voire à compromettre irrémédiablement l'équilibre financier de la société prestataire. Au demeurant, elles n'offrent au client qu'une chance hypothétique de se voir intégralement dédommagé d'un sinistre, laquelle trouve sa limite dans la solvabilité de la société prestataire. Elles doivent donc être également écartées du contrat de prestations de sécurité.



CAHIER DES CHARGES

GARANTIES MINIMUM D'ASSURANCE EXORBITANTES

A défaut d'exiger du prestataire une prise de responsabilité illimitée, telle que décrite au paragraphe précédent, certains clients formulent des exigences particulières chiffrées, concernant son assurance. Dans l'absolu, ce principe est tout à fait admissible. Cependant, comme nous l'avons déjà évoqué, si la police d'assurance souscrite par le prestataire comporte des montants inférieurs à ceux exigés, celui-ci se trouvera confronté à deux difficultés :

- obtenir de ses assureurs les extensions adéquates, ce qui n'est pas toujours possible ;
- maintenir au marché en question un équilibre financier satisfaisant, en répercutant au client, si besoin, le coût généré par cette extension d'assurance. Là encore, eu égard à l'âpreté des négociations commerciales dans le secteur de la sécurité, cette répercussion n'est pas toujours possible.

Enfin, et abstraction faite de ces deux critères, il est bon de rappeler encore que la demande formulée par le client doit tenir compte d'une certaine cohérence, laquelle n'est certainement pas observée dans les deux exemples concrets qui suivent :

Exemple 1 :

L'entreprise prestataire produira les attestations d'assurance pour les montants suivants :

- | | |
|--------------------------------------|-----------------|
| - dommages corporels | 70 000 000 F |
| - risques dommages directs aux biens | 2 000 000 000 F |
| - pertes d'exploitation | 4 000 000 000 F |

Exemple 2 :

Le présent appel d'offres nécessite la mise en place par le prestataire d'une couverture responsabilité civile prévoyant un montant de 200 000 000 de livres Sterling.

Compte tenu des capacités et des usages du marché de l'assurance, ces exigences sont exorbitantes et, à supposer qu'elles puissent être obtenues par le biais d'un montage dantesque de co-assurance, elles généreraient des primes dont le montant constituerait à lui seul une dissuasion !

Face à de telles demandes et, de façon générale, face à toute demande de garantie chiffrée du client, la meilleure conduite à tenir pour le prestataire consiste à se rapprocher de son assureur pour la lui soumettre.

Ce dernier pourra confirmer que les montants demandés, dans leur détail, sont inférieurs ou égaux à ceux souscrits par le prestataire.

A défaut et pour autant qu'il puisse être satisfait à la demande, l'assureur fournira un devis correspondant à l'extension de garantie nécessaire. Cette extension sera en principe prévue pour le seul marché concerné, afin de réduire au plus juste le surcoût d'assurance.

Cependant, du fait du système de primes minimum imposé par les assureurs, il se peut en certaines situations que l'extension de garantie généralisée à l'ensemble des marchés du prestataire ne soit pas plus coûteuse que l'extension limitée à ce seul marché.

Par exemple, le prestataire réalise un chiffre d'affaires annuel total de 5 MF, et dispose d'une assurance prévoyant un capital de 10 MF.

Un marché nouveau lui est soumis, représentant un CA de 1 MF, mais le client exige du prestataire qu'il soit couvert au minimum pour 20 MF.

L'assureur consulté propose pour l'extension de garantie nécessaire de 10 MF, les conditions suivantes :

- taux de prime 0,20% du CA concerné, assorti d'une prime minimum irréductible de 15 000 F*

Si l'on considère le marché spécifique, la surprime s'élèvera à :

- $1 \text{ MF} \times 0,20\% = 2 \text{ 000 F}$,
mais il sera exigé 15 000 F, puisqu'il s'agit d'un minimum irréductible.*

Si l'on considère l'ensemble du CA du prestataire, la surprime s'élèvera à :

- $5 \text{ MF} + 1 \text{ MF (nouveau marché)} = 6 \text{ MF}$
 $\times 0,20\% = 12 \text{ 000 F}$.*

Là encore, il sera exigé 15 000 F.

Dans ce cas de figure, il est clair que le prestataire aura intérêt, pour un coût identique, à faire bénéficier de l'extension à 20 MF de garantie, l'ensemble de ses marchés.

Enfin, l'assureur ou le courtier d'assurance peut intervenir auprès du client du prestataire, avec son accord, afin d'analyser en détail les justifications de la demande, négocier une éventuelle diminution des exigences, proposer des solutions alternatives.

Par exemple, il est parfois possible d'obtenir de l'assureur direct du client, une renonciation à recours contre le prestataire (au-delà de ses garanties d'assurance), dont le coût peut s'avérer nettement inférieur à celui d'une extension de garantie responsabilité civile.

TABLE

ALPHABÉTIQUE

Agressions sur des tiers	p. 14	Jurisprudence	p. 4, 5 et suiv.
Antécédents de sinistres	p. 20	Limite de responsabilité	p. 22 et suiv., 26
Assurance	p. 7 et suiv., 22	Maladresse de préposés	p. 12
Assurance minimum	p. 7, 19, 27	Maitres-chiens	p. 3
Cahier des charges	p. 26	Marché de l'assurance	p. 7
Capitaux assurés	p. 17, 19	Modèle de contrat de prestations	p. 22 et suiv.
Causes de sinistres	p. 11	Niveau de garantie	p. 19
Chiens	p. 3, 14, 18	Non respect de consignes	p. 12
Clauses à insérer au contrat	p. 22	Obligation de moyens	p. 4
Clauses inacceptables	p. 26, 27	Obligation de renseignement	p. 4
Clauses abusives	p. 3, 21, 26	Obligation de résultat	p. 4, 26
Conducteurs de chiens	p. 3	Perte de clés	p. 14
Confidentialité	p. 22 et suiv.	Procédures	p. 15
Consignes	p. 12, 22 et suiv.	Provisions	p. 9
Contrat d'assurance	p. 16	Rapport sinistres/primes	p. 10
Contrat de prestations	p. 21 et suiv.	Règlement des sinistres	p. 9
Contentieux	p. 15	Résiliation du contrat de prestations	p. 22 et suiv.
Coût d'assurance	p. 20	Relations assuré/assureur	p. 8
Coût des sinistres	p. 15	Renonciation à recours	p. 22 et suiv., 26, 27
Décisions des tribunaux	p. 5, 6	Responsabilité (fondements)	p. 2
Défaut de surveillance	p. 12	Responsabilité contractuelle	p. 3
Devoir de conseil	p. 4	Responsabilité de droit commun	p. 3, 21, 26
Domages assurés	p. 17	Responsabilité du fait des animaux	p. 3
Domages corporels	p. 17	Responsabilité exploitation	p. 16
Domages matériels et immatériels	p. 17	Responsabilité générale	p. 16
Domages immatériels consécutifs		Responsabilité pendant/après prestations	p. 16
et non consécutifs	p. 17	Sinistralité des sociétés de surveillance	p. 11 et suiv.
Exclusions de garanties	p. 18	Sinistres	p. 9
Extension de garantie	p. 27	Sous-traitance	p. 3, 20, 22 et suiv.
Franchises	p. 9, 20	Statistiques de sinistres	p. 11
Garanties d'assurance	p. 17	Utilisation intempestive par préposés	p. 13
Garantie " tout sauf "	p. 18	Vol par préposés	p. 3, 13
Interventions	p. 13		