



GUIDE PRATIQUE DE L'ASSURANCE DE L'OFFICINE

Dossier réalisé et édité par





Mieux comprendre votre contrat d'assurance.

Un contrat d'assurance n'est pas toujours très facile à décrypter. Et c'est souvent le jour où un sinistre survient que l'on découvre les subtilités et les contraintes de son contrat.

Parce qu'un assuré averti en vaut deux, nous avons donc pensé à éditer ce **Guide pratique de l'assurance de l'officine**. Il vous donnera **une information claire et précise** sur les principes généraux qui régissent l'assurance de votre officine et vous permettra de mieux **comprendre et ainsi d'anticiper** les conditions d'application de votre contrat.

Grâce à ces notions et ces recommandations toutes simples, nous espérons ainsi que vous serez le mieux armé possible si un coup dur survient.

SOMMAIRE

+ Lexique des termes utilisés p.4

**+ Les différentes garanties
de votre contrat d'assurance** p.6

+ La garantie dommage

- Le feu p.8
- L'eau p.10
- Le vol p.12
- Le bris p.14
- La catastrophe naturelle..... p.16

+ La Responsabilité Civile Professionnelle ... p.18

+ La Protection juridique et fiscale p.20

Lexique

DES TERMES UTILISÉS :

De quoi parle-t-on ?

- + **Sinistre** : réalisation d'un événement susceptible de faire jouer l'une ou plusieurs des garanties du contrat (dans le cadre d'un incendie par exemple, sont pris en compte à la fois les dommages matériels et la perte d'exploitation du bien commercial).
- + **Litige** : différend entre le pharmacien et un tiers (salarié, fournisseur...).
- + **Perte d'exploitation** : interruption temporaire (totale ou partielle) de l'activité suite à un sinistre. Attention : la perte d'exploitation n'est pas la perte de CA : c'est l'indemnisation des frais généraux qui restent à charge (salaires, impôts, intérêts de la banque...) plus le résultat d'exploitation.
La perte d'exploitation représente en moyenne 28 % du CA d'une officine.



- + **Perte de la valeur vénale** : interruption définitive de l'activité suite à un sinistre.
- + **Dépréciation du fond** : perte totale ou partielle de la valeur du fond suite à un sinistre de responsabilité civile (erreur de délivrance ou erreur lors d'une préparation, et toutes les conséquences liées à cet incident (perte de clientèle et donc baisse du chiffre d'affaires).
- + **Vétusté** : dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage et le temps.
- + **Sinistre de responsabilité civile** : Il en existe de deux types :
 - Le sinistre de responsabilité civile professionnelle : dommage causé à un tiers du fait d'une faute ou erreur professionnelle.
 - Le sinistre de responsabilité civile exploitation : dommage causé à un tiers du fait d'une installation ou d'un agencement professionnel, d'une maladresse d'un membre de l'équipe de l'officiale...

Quelles sont

LES DIFFÉRENTES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE

+ La Garantie dommage :

C'est l'assurance de votre officine et de son contenu lorsqu'un événement majeur susceptible de mettre en péril l'activité survient. Vous devez impérativement être assuré en cas **d'incendie, dégât des eaux, vol, bris, catastrophe naturelle**. Plus d'infos pp. 8 à 16.

+ La Responsabilité civile :

- Professionnelle : votre assureur doit couvrir les conséquences pécuniaires que vous pouvez encourir suite à un dommage causé à un tiers du fait d'une faute ou erreur professionnelle.
- Exploitation : votre assureur doit couvrir les conséquences pécuniaires que vous pouvez encourir suite à un dommage causé à un tiers du fait d'une installation ou d'un agencement professionnel. Plus d'infos p.18.

+ La Protection juridique et fiscale :

C'est la prise en charge des frais honoraires d'avocats, d'experts et autres **dans le cadre d'un litige avec un tiers** (bailleur, droit du travail avec un salarié, litige avec un agenceur...). Plus d'infos p.20.

+ La Protection Financière :

Vérifiez que votre assureur vous indemnise également en cas de **pertes financières**, lors d'une **interruption temporaire ou définitive de l'activité** suite à un sinistre (**perte d'exploitation*** ou **perte de la valeur vénale*** ou encore **dépréciation du fond***).

+ L'Assistance :

Lorsque votre entreprise est frappée par un événement perturbateur (cambriolage, incendie, bris de glace, tempête ou tout simplement maladie d'un enfant...), certains assureurs proposent une assistance. La MADP va plus loin et met à votre disposition un ensemble de personnes et de services afin de vous venir en aide (plombiers, serruriers, peintres, gardes d'enfants...). Cette assistance est mise en œuvre toute l'année de jour comme de nuit, pour toute la France.

* voir pp. 4 à 5



GARANTIE DOMMAGE • LE FEU

La garantie "incendie"

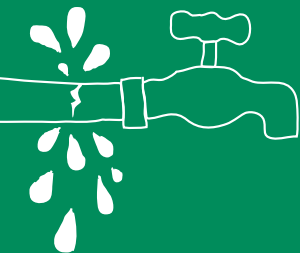
- + C'est la garantie "**incendie**" qui couvre les dommages causés à l'intérieur et à l'extérieur des locaux **par le feu, la fumée ou une explosion.**

EN PREMIER LIEU VOTRE ASSURANCE DOIT PRENDRE EN CHARGE AVEC L'AIDE D'EXPERTS LE NETTOYAGE, LE RÉAGENÇAGE, L'ACHAT DU MATÉRIEL NÉCESSAIRE ET DES MARCHANDISES... POUR QUE LA PÉRIODE D'INTERRUPTION OU DE PERTURBATION DE VOTRE ACTIVITÉ SOIT LA PLUS RÉDUITE POSSIBLE.

Parce que prévenir vaut mieux que guérir, des précautions sont indispensables :

- + Vous devez posséder des extincteurs (à eau et à poudre), entretenus et vérifiés par une entreprise agréée.
- + Votre installation électrique doit être vérifiée par un organisme agréé au moins une fois par an.
- + La pharmacie devrait être équipée de détecteurs de fumée, couplés d'une alarme de télésurveillance.

Ces éléments ne conditionnent pas la garantie mais sont des mesures de bon sens. Le nombre et le coût des sinistres pèsent sur l'ensemble des confrères assurés et ces moyens de prévention appropriés diminuent le nombre des sinistres, leurs coûts et par conséquent le prix des cotisations...



GARANTIE DOMMAGE • L'EAU

La garantie "dégât des eaux"

- + La **garantie "dégâts des eaux"** de votre assurance couvre les dommages matériels causés **à l'intérieur des locaux professionnels** par des fuites, ruptures et débordements accidentels, des infiltrations, le refoulement des égouts ou encore le gel des conduites.

**CETTE GARANTIE CONCERNE EXCLUSIVEMENT
LES DOMMAGES ACCIDENTELS ET VOTRE
ASSURANCE NE VOUS DISPENSE PAS
DE PRENDRE QUELQUES MESURES DE
PRÉVENTION :**

- +** Veiller à entreposer vos marchandises dans les locaux assurés à 10 cm au-dessus du sol.
- +** Durant les périodes de froid, vidanger appareils, conduites et réservoirs.
- +** Fermer l'arrivée d'eau en cas d'inoccupation des locaux.



Si vous n'appliquez pas ces mesures de prévention et qu'un sinistre survient ou est aggravé de ce fait, il pourrait rester à votre charge une part d'indemnité correspondant à 25 % des frais selon les assureurs.

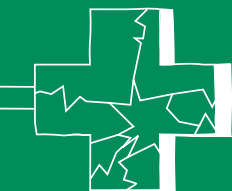


GARANTIE DOMMAGE • LE VOL

La garantie "vol"

- + La garantie vol, agression, actes de vandalisme s'applique lorsque la destruction ou la disparition de biens assurés résultent d'un **vol ou d'une tentative de vol par effraction** (locaux fermés) **ou avec menaces** (présence de personnel).

- + Veillez à ce que les moyens de protection et de fermeture de votre officine **soient conformes à ceux exigés dans votre contrat.**
- + Veillez à la présence d'un gardiennage ou d'une télésurveillance dans les villes de plus de 50 000 habitants.
- + Veillez à la présence d'un rideau métallique et d'une alarme « détection intrusion » soit périmétrique (détecte le passage dans un périmètre donné) soit volumétrique (détecte le mouvement ou la chaleur).



GARANTIE DOMMAGE • LE BRIS

La garantie "bris"

- + Cette garantie concerne **tout dommage accidentel résultant d'un accident ou d'une maladresse de l'assuré.**
Pour le **bris**, votre assureur doit remplacer les éléments coûteux qui ne mettent pas en jeu l'activité et l'équilibre financier de l'officine. Le bris concerne les glaces et enseignes ainsi que le matériel (ordinateurs, distributeurs...).

CE QUI EST INDEMNISÉ POUR VOTRE OFFICINE :

- + **Bris de glace** : remplacement de la glace à l'identique avec l'ensemble des frais de miroiterie que cela comporte. Sachez que les assureurs ne couvrent généralement pas les bris si les éléments verriers sont déposés au sol.
- + **Enseigne** : réparation ou remplacement des éléments verriers ou techniverriers d'une enseigne (en bandeau ou drapeau).
- + **Le bris du matériel et du mobilier** est également pris en charge au titre de la garantie bris de matériel (vétusté déduite). Valeur à neuf pour l'ensemble des équipements informatiques et électroniques de moins de 5 ans. Valeur à neuf pour l'ensemble des appareils électriques, le mobilier, distributeur de préservatifs de moins de 3 ans.



Pensez au rideau métallique : il préserve votre vitrine et votre porte (vous protège ainsi du bris et du vol).



GARANTIE DOMMAGE • **LA CATASTROPHE NATURELLE**

- + Les conséquences d'un événement climatique majeur, **non pris en compte par les contrats d'assurances**, tels les inondations, séismes, coulées de boues, (la tempête quant à elle est adossée à la garantie incendie) ne peuvent être indemnisées au titre de catastrophe naturelle **qu'après la parution d'un arrêté ministériel.**

DANS LE CADRE D'UNE ASSURANCE PROFESSIONNELLE, LE CODE DES ASSURANCES PRÉVOIT QUE L'ASSURÉ CONSERVE À SA CHARGE UNE FRANCHISE ÉGALE À 10 % DU MONTANT DES DOMMAGES MATÉRIELS DIRECTS ET DE 1 140 EUROS MINIMUM.

EN CAS DE SÉCHERESSE, LE COÛT DE LA FRANCHISE EST DE 3 000 EUROS MINIMUM. CES FRANCHISES ÉVOLUENT EN FONCTION DU NOMBRE D'ARRÊTÉS PRIS DANS LA RÉGION SINISTRÉE ET NE PEUVENT FAIRE L'OBJET D'AUCUNE ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE.

Les dommages matériels directs, la perte d'exploitation et, au pire, la perte de valeur vénale peuvent être garantis.

- +** Soyez vigilant au moment de l'achat, de la construction ou du transfert de l'officine et veillez à consulter attentivement le plan d'occupation des sols. Veillez notamment à ce que l'officine soit construite sur une zone constructible et non inondable !



LA RESPONSABILITÉ CIVILE

(Professionnelle et exploitation)

- +** La responsabilité civile inclut **les dommages causés à un tiers du fait d'une faute ou erreur professionnelle**, ainsi que les dommages causés à un tiers **du fait d'une installation ou d'un agencement professionnel** (exploitation).

VOUS CONNAISSEZ PARFAITEMENT VOTRE MÉTIER ET NOUS N'EN DOUTONS PAS UN SEUL INSTANT ! NÉANMOINS, DANS UNE PROFESSION EN PERPÉTUELLE ÉVOLUTION, QUELQUES CONSEILS DE BON SENS SONT IMPORTANTS À RAPPELER :

- + Soyez vigilant dans la rédaction d'un cahier de procédures. Tout doit être consigné à l'officine. Chaque rôle doit être défini, et ce, surtout dans la mesure où la délivrance (Dossier pharmaceutique, sorties de la réserve hospitalière...) est de plus en plus complexe.
- + N'hésitez jamais à poser toutes les questions nécessaires (appelez le médecin prescripteur si un doute survient, prenez bien garde aux interactions médicamenteuses).
- + Pensez à l'agencement le plus adapté à votre officine.
- + Soyez intransigeant sur le respect de la chaîne du froid.



LA PROTECTION **JURIDIQUE ET FISCALE**

- + C'est la prise en charge des frais et des honoraires d'avocats, d'experts et autres professionnels dans le cadre d'un litige avec un tiers (bailleur, droit du travail avec un salarié, litige avec un agenceur...).

SACHEZ QUE :

- + Cette protection concerne **tous les litiges** que vous pourrez connaître avec un préposé (fournisseur, prestataire de services, bailleur, clients...).
- + Une aide logistique peut vous être apportée dans le cadre d'une **vérification fiscale de votre officine** par l'administration fiscale.
- + Vous êtes également assisté si un tiers porte plainte contre vous (DDASS, Ordre...).
- + Déclarez le litige dès que vous en avez connaissance, ne saisissez (sauf urgence) un avocat qu'après accord de votre assureur.

+ UN DERNIER CONSEIL POUR LA ROUTE !

N'hésitez pas à contacter votre assureur pour connaître les **dispositions générales de votre contrat** (durée, modalités de résiliation, cotisation, les délais de déclaration en cas de sinistre (vous pouvez être déchu de tout droit à indemnité dans certains cas si vous ne respectez pas ces délais).

Une fois ces quelques points éclaircis et après lecture de ce guide, vous pourrez, en toute confiance, exercer votre activité !

La MADP vous souhaite bonne route.