



# **Convention de Prestations de Services**

---

Marché AO-2025-09/1 – LOT 1  
Annexe 2

## **Principes fondamentaux**

### **1. Son objet**

La Convention de Prestations de Services qui va lier la **CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE** et son prestataire d'assurance à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026 a pour objet de « normaliser » leurs relations, en créant entre les parties un lien juridique spécifique.

Elle précise les obligations et droits de chacune des parties.

Compte tenu de la connexité avec le(s) contrat(s) d'assurance qui sera (seront) souscrit(s), la durée et le préavis de résiliation sont harmonisés.

La Convention de prestations de services doit être signée au plus tard le 31 décembre 2025.

### **2. Le référentiel**

La Convention doit obligatoirement être établie à partir du référentiel reproduit ci-après.

Rappel : les éventuels ajouts ou retraits doivent être exhaustivement présentés sur une note récapitulative.

### **3. La variabilité des honoraires (dans le cas d'un intermédiaire)**

La **CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE** apprécierait que les honoraires du prestataire d'assurance puissent varier en fonction du degré de satisfaction du client quant à l'application de la Convention de Prestations de Services. Les prestataires d'assurance sont donc invités à proposer leur solution (quantum, modalités, grille de notation,...).

#### **4. Site extranet dédié**

La **CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE** apprécierait qu'un site extranet lui soit dédié afin d'avoir accès à une base de données informatique du prestataire d'assurance, facilitant notamment le report des informations relatives aux polices, capitaux assurés, primes et également sinistres.

Une note récapitulative du prestataire d'assurance décrit les principes, les services, les modalités d'utilisation, ainsi que le surcoût éventuel.

#### **5. Autres services (par exemple, assistance en prévention/protection)**

Ils font également l'objet d'une note descriptive, avec honoraires hors TVA spécifiques, si ces services ne sont pas inclus gratuitement dans la Convention de Prestations de Services.

# **Référentiel de la convention de prestations de services**

## **POUR LE LOT 1 – DOMMAGES AUX BIENS**

### **1. Préambule**

1.1. Identification des parties

**CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE**

dénommé(e) le client, représenté(e) par son Président

et

Cabinet \_\_\_\_\_, dénommé le prestataire, représenté par  
\_\_\_\_\_

1.2. Référence au programme d'assurance concerné

**LOT 1 – DOMMAGES AUX BIENS.**

### **2. Présentation de l'équipe dédiée par le prestataire**

2.1. Présentation nominative sous forme d'organigramme.

2.2. Indication pour chaque police des coordonnées du responsable pour chaque fonction (Directeur de clientèle, Chargé de compte,...).

2.3. Indication des coordonnées du Responsable, de l'Adjoint et des collaborateurs chargés de la production, des sinistres, de la comptabilité.

2.4. Indication des coordonnées du Responsable et de l'Adjoint, ainsi que des collaborateurs chargés de la prévention des risques.

2.5. Précisions quant à la formation professionnelle, l'expérience, etc, de chaque membre de l'équipe dédiée.

2.6. Engagement de maintenir une équipe dédiée et d'indiquer au client, dans les plus courts délais, toute modification au sein de cette équipe.

### **3. Prestations**

#### **3.1. Analyse annuelle des besoins en assurance**

➤ **Recueil des informations**

Chaque fois que nécessaire en tout état de cause chaque année, le prestataire :

- recueil des informations relatives à l'analyse de l'évolution de l'assurance concernée, afin de cerner les besoins du client ;
- informe le client de l'état du marché de l'assurance et des solutions préconisées pour répondre à ses besoins.

➤ **Rapport annuel**

Ce rapport reprenant les deux points précédents est rédigé chaque année. Il est présenté et commenté au client lors de la réunion de bilan (voir 3.3 ci-après).

### **3.2. Placement de l'assurance**

Détailler la mission et les engagements

- pour la mise en place du programme d'assurance au 01/01/2026 ;
- en cas de résiliation lors d'une échéance annuelle ou après majoration tarifaire refusée.

### **3.3. Gestion de la (des) police(s)**

➤ **Fourniture des documents d'assurance**

Indiquer les délais quant à l'obtention après contrôle :

- des notes de couverture,
- des attestations d'assurance,
- des polices et avenants,
- des dont-actes.

➤ **Réunion de bilan**

- Fréquence : chaque année à mi-octobre ou à tout autre moment à la demande d'une partie ;
- Objet : le prestataire présente et commente un rapport détaillé présentant l'évolution des sinistres, les ratios sinistres/primes, l'évolution du marché de l'assurance, le budget prévisionnel du programme d'assurance, le planning des échéances de paiement (prime provisionnelle et régularisation).

➤ **Assistance technique**

- Résumé des garanties en vigueur  
Dans le mois suivant l'échéance annuelle, un résumé actualisé des garanties, des montants et des franchises est remis au client.
- Mémos à l'usage du client  
Dans les trois mois suivant la souscription d'une nouvelle police, ou à la demande du client, le prestataire procure des mémos pratiques détaillant le fonctionnement des contrats, pour l'usage personnel du client.

- Assistance permanente, par téléphone ou courriel, à usage du client  
Chaque jour ouvré de 9h à 17h, le client a la possibilité de joindre le prestataire pour tout renseignement concernant l'étendue ou le fonctionnement des garanties.
- Veille juridique et conseil  
Le prestataire informe des évolutions législatives, réglementaires, ou jurisprudentielles, susceptibles d'influencer les garanties souscrites et/ou les risques du programme.
- Formation du personnel du client  
Le prestataire fournit une prestation de formation à l'intention du personnel du client conformément à ses attentes.  
Il s'agit d'une formation théorique et appliquée au contrat d'assurance Dommages aux biens du client, pouvant concerner les assurances de dommages, ainsi que les Conventions de sinistres (exemple : IRSI).  
Le montant de cette formation est inclus dans le montant des honoraires quel que soit in fine le montant de ses honoraires.
- Délai de réponse du prestataire  
Pour toute question du client au titre de l'assistance permanente ou de la veille juridique et du conseil, le prestataire s'efforce de répondre dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

### **3.4. Gestion des primes**

#### **➤ Collecte après contrôle (dans le cas d'un intermédiaire)**

Le prestataire se charge de vérifier les montants de primes et d'en justifier le calcul au client lors de la transmission des appels de prime, puis, puis de les récupérer en temps utile auprès de lui.

Il s'oblige à transmettre les bons de commissionnement correspondants aux appels de prime.

La répartition des quotes-parts de primes entre les différentes entités (ou d'éventuels autres critères de risques préalablement et contractuellement définis) est précisée.

#### **➤ Retransmission à l'assureur (dans le cas d'un intermédiaire)**

Les primes reçues sont reversées par le prestataire à l'assureur dans les délais comptables requis, afin d'éviter les mises en demeure intempestives adressées par l'assureur à l'assuré.

### **3.5. Gestion des sinistres**

#### **➤ Gestion pratique**

- En cas de déclaration de sinistre, le prestataire en accuse réception (par e-mail, ou à défaut par fax) dans les 3 jours à compter de sa réception.  
L'accusé de réception rappelle les principales caractéristiques du sinistre : nature, éventuelle responsabilité, garantie susceptible de jouer, franchise, montant estimé, expert missionné, possibilités de recours,...
- Par la suite, le client est immédiatement informé de tout élément nouveau concernant le suivi du sinistre.

Les correspondances du prestataire doivent systématiquement indiquer le numéro de dossier sinistre du client.

Les possibilités de recours sont immédiatement indiquées au client.

- Modalités d'expertise, etc  
Dans le cadre d'une convention d'expertise, le prestataire doit informer :
  - . sur les modalités d'intervention de l'expert, de son choix par l'assuré, de la possibilité par le client de récuser l'expert mandaté par l'assureur, de la participation du prestataire à l'expertise pour tout sinistre dépassant un certain montant.
  - . sur les modalités du recours pour le compte du client, du choix de l'avocat par le client, du délai de reversement au compte de l'assuré ou du client des sommes obtenues par l'assureur ou le prestataire.
- Etendue de la délégation de gestion de l'assureur (dans le cas d'un intermédiaire)  
Engagement du prestataire de la communiquer au client.
- Délais de règlement des préjudices subis par le client.

### ➤ **Recours de sinistres sous franchise**

Le courtier gèrera pour le compte de l'Assuré les recours amiables relatifs aux sinistres dommages inférieurs aux franchises ou non garantis par le contrat Dommages aux Biens souscrit.

A la demande de l'Assuré, le courtier effectuera les prestations suivantes :

- Le courtier est chargé de la gestion des recours amiables relatifs aux sinistres dommages sous franchise ou non garantis, survenant en France (DOM inclus) et relevant du droit français, afférents au contrat désigné ci-dessus.
- Le courtier effectuera toutes opérations nécessaires à l'instruction et à la gestion de ces dossiers de sinistre telles que :

- Analyse des possibilités de recours auprès des tiers responsables en droit commun (ci-après « les tiers »),
- Mise en cause des tiers,
- Transmission aux tiers des documents justificatifs au recours,
- Argumentaire vis-à-vis des tiers quant aux responsabilités en droit commun et au quantum,
- Information régulière (trimestrielle) au client sur l'évolution des recours,
- Relances des tiers,
- En cas d'aboutissement de recours, collecte auprès des tiers des sommes correspondant aux préjudices subis par le client
- Après accord préalable de l'Assureur, saisine, pour le compte du client d'un expert en cas de nécessité d'expertise amiable contradictoire,
- En cas d'expertise, le courtier sollicite l'obtention des rapports d'expertise et les communique au client,
- Demander aux experts de libeller leur facture à l'ordre du courtier, de l'adresser au courtier pour règlement direct par ce dernier auprès des experts concernés. Le client sera toutefois tenu informé de ces règlements pour la tenue de ses statistiques,
- Fournir à échéances régulières au client un état statistique détaillé.

Engagements de l'Assuré :

Pour permettre au courtier de mener à bien sa mission au titre de la Convention, l'Assuré s'engage à lui fournir dans les meilleurs délais tous les éléments, les informations et justificatifs nécessaires à la bonne instruction des dossiers, et à régler dans les plus brefs délais, les honoraires des experts saisis pour son compte.

### ➤ **Statistiques sinistres**

- Etablissement annuel des statistiques et envoi systématique au client.  
Les statistiques sont détaillées suivant la nature de la police concernée. Par exemple, ces statistiques mettent en exergue :
  - numéro du sinistre (client, prestataire, compagnie),
  - nature du sinistre (corporel, matériel, les deux),
  - cause du sinistre,
  - date de survenance,
  - état d'avancement du dossier,
  - montant évalué du sinistre,
  - identification des dossiers ayant été mouvementés depuis le dernier état,
  - mensuel et/ou trimestriel,

- prise en charge par l'assureur,
- franchise,
- montant réglé par l'assureur au client,
- montant réglé par l'assureur à un tiers,
- montant restant à régler par l'assureur au client,
- montant restant à régler par l'assureur à un tiers,
- montant du recours potentiel,
- montant du recours encaissé,
- honoraires d'expert et d'avocat,
- coût total pour l'Assureur,
- coût total pour le client,
- date de clôture.

➤ **Assistance technique.**

- Formulaires de déclaration de sinistres

Le prestataire remet au client des formulaires de déclaration de sinistres.

Ces formulaires peuvent être modifiés ultérieurement sur un accord réciproque du prestataire et du client.

- Manuels à usage du client

Le prestataire remet au client des manuels pratiques sur les modalités de gestion de sinistres.

- Assistance permanente, par téléphone ou courriel, à usage du client

Chaque jour ouvré de 9h à 17h, le client a la possibilité de joindre le prestataire pour tout renseignement concernant la déclaration ou le suivi d'un sinistre.

### 3.6. **Prévention des risques**

➤ **Réunions annuelles de bilan sur la prévention/protection**

Analyse par le prestataire du programme de prévention du client ; il s'agit notamment de :

- rappeler les mesures de gestion des risques prises par le client,
- déterminer leur impact sur la sinistralité,
- participer à l'élaboration de projets pour l'avenir, en tenant compte de l'évolution des risques et des contraintes internes du client.

➤ **Mise en place de prévention/protection**

Mesures susceptibles de réduire la sinistralité ; le rôle du prestataire consiste à :

- formuler des conseils sur les mesures susceptibles d'être prises,
- collaborer à la mise en place d'un éventuel plan d'action,
- suivre l'évolution des risques et de leur gestion,

- participer à la négociation avec des organismes spécialisés.

➤ Visites de risques

Visite des risques par le prestataire (sur la base de x visites maximum par an) ; chaque visite sera suivie dans les 30 jours de la remise d'un rapport écrit par le prestataire.

Assistance lors de visites d'assureurs (dans le cas d'un intermédiaire) ou d'organismes spécialisés, mandatés par ces derniers ou par le client.

#### **4. Rémunération du prestataire (dans le cas d'un intermédiaire)**

Le prestataire précise en toute transparence les conditions de sa rémunération (honoraires) pour la gestion du programme d'assurance du client, ainsi que les commissions complémentaires versées par les assureurs.

Le paiement des honoraires est effectué annuellement.

Le prestataire indique notamment :

- les honoraires annuels (ainsi que la base journalière) hors TVA pour les prestations entrant dans le cadre de la convention de prestations de services assurance et ce, police par police et filiale par filiale;
- dont ceux qui seraient spécifiques à la gestion des sinistres sous franchise dans chaque catégorie d'assurance concernée.

Le paiement des honoraires est effectué dans les conditions définies ci-après :

- 80% du montant total des honoraires en début d'année N soit au 31 janvier et,
- Le solde en début d'année N+1 soit au 31 janvier pour l'année écoulée N, en fonction de l'évaluation faite par la **CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE** des prestations du prestataire ; cette évaluation est effectuée dans les conditions définies ci-dessous.

Le prestataire accepte que ses prestations soient évaluées par la **CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE** dans les conditions définies ci-après et donc que le montant total de ses honoraires soit diminué de 20% maximum.

Le prestataire accepte que ses prestations soient évaluées par la **CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE** dans les conditions définies ci-après.

Le prestataire accepte de se voir amputer :

- 20% de ses honoraires si la note est comprise entre 0 et 10
- 10% de ses honoraires si la note va de 10 à 20.

Cette appréciation sera établie selon les critères suivants définis en application des prestations de services définis au CCTP :

1 = insatisfaisant / 2 = correct / 3 = satisfaisant

<b>CRITERES DE SATISFACTION</b>	<b>NOTE DE 0 à 3</b>
Fourniture des documents d'assurance (délai, rédaction)	
Fréquence réunions de bilan (respect du nombre de réunions, qualité des intervenants)	
Assistance technique/conseils (délais, rédaction des notes et des avis)	
Gestion de primes (délais, mises en demeure, erreurs de calcul, répartition des primes)	
Gestion des sinistres sur franchise (délai pour accusé de réception, position de la compagnie, réponses aux tiers, suivi des sinistres avec la compagnie, délai de règlement et d'obtention des recours)	
Gestion des sinistres sous franchise (délai pour accusé de réception, réponses aux tiers, suivi des sinistres, délai de règlement et d'obtention des recours)	
Fonctionnement des outils de reporting	
Accès aux statistiques sinistres	
Moyens techniques et humains mis à disposition et ingénierie, visites des risques, et suivi des recommandations	
Qualité de la relation prestataire – client (disponibilité, relationnel)	
<b>TOTAL</b>	<b>/30</b>

Le prestataire précise les modalités de révision annuelle et rappelle les éventuels taux de commission perçus par lui auprès de l'assureur.

### **RESILIATION - PENALITES**

En cas de non-respect par le prestataire de ses obligations, la **CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE** pourra résilier de plein droit et unilatéralement la Convention de Prestations de Services à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis **d'1 (UN) mois**.

Cette résiliation sera appliquée indépendamment de la mise en cause éventuelle de la responsabilité civile professionnelle du prestataire.

## **5. Autres caractéristiques**

### **5.1. Obligations des parties**

- Obligations du client
  - désigner un représentant responsable des informations et instructions données au prestataire ;
  - transmettre en temps raisonnable au prestataire tous les éléments utiles à sa mission ; toutefois, le prestataire ne peut lui reprocher une erreur ou un retard dû à une négligence de sa part ;
  - payer les primes d'assurance dans les délais requis ;
  - rémunérer le prestataire suivant les modalités convenues.
- Obligations du prestataire (engagement qualité)
  - Remplir sa mission avec tout le professionnalisme requis, en étroite collaboration avec le client et assurer son obligation d'information et de conseil à l'égard de l'Assuré ;  
Toute négligence de sa part est susceptible d'engager sa responsabilité professionnelle et la résiliation de la convention de prestations de services ;
  - Assumer selon les règles du droit commun sa responsabilité civile pour tout type de dommage qu'il peut causer à son client et/ou des tiers au cours ou du fait de l'exercice de la convention de prestations de services ;
  - Assurer la plus stricte confidentialité des informations de toute nature, communiquées par la **CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE** et plus généralement de toute information dont le courtier peut avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de ses prestations ;
  - Lors de la souscription des prestations de services et dans les 30 jours suivant le début de chaque exercice, fournir au client, une attestation d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle précisant la nature des activités garanties, les montants de couverture et de franchise ; l'attestation mentionnera en outre le paiement des primes.

### **5.2. Durée de la convention**

La convention est résiliable à chaque échéance annuelle par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de **4 (QUATRE) mois** pour le prestataire et pour l'Assuré ; de même en cas de refus par l'Assuré de la majoration tarifaire relative au(x) contrat(s) d'assurance. Sauf avenant, la présente convention est résiliée en même temps que le (ou les) contrat(s) d'assurance.

Date d'effet de la convention : 01/01/2026

Echéance annuelle : 01/01.

La Convention de Prestations de Services peut être modifiée à tout moment par avenant.

### **5.3. Litiges**

- Règlement d'arbitrage du CEFAREA (Centre d'Arbitrage Français d'Assurance et de Réassurance)

Les litiges issus de la Convention de Prestations de Services seront de la compétence d'une instance arbitrale dont les modalités de désignation et la procédure seront régies par le règlement d'arbitrage du CEFAREA.

Le tribunal est composé de trois arbitres qui statuent en droit et en équité.

- Compétence en deuxième instance des tribunaux français  
La décision rendue par le tribunal d'arbitrage peut être portée en appel devant le tribunal français compétent de la société défenderesse.
- Droit applicable  
La Convention de Prestations de Services est régie par le droit français.