Atelier 5

La gestion des sinistres catastrophiques

Président
Jean-Claude Chollet, président de la commission plénière des assurances de biens et de responsabilité de la FFSA, directeur général adjoint, AGF

Intervenants
Nicolas Gusdorf, président du Syndicat national des sociétés d'assistance
Hervé Schiavetti, maire d'Arles et conseiller général
Dominique Schuller, directeur des sinistres entreprises, Generali Assurances IARD
André Xixons, président de la commission événements catastrophiques de la Compagnie des experts agréés

Le retour d'expérience

Hervé Schiavetti déclare que la crue du Rhône du 3 décembre 2003 peut être qualifiée de centennale. Quels que soient les moyens mis en œuvre par les partenaires publics, il s'agit d'un risque majeur.

L'information du sinistré apparaît comme un élément essentiel de la gestion de la crise. Pendant les inondations d'Arles, différents pôles, physiquement distincts, ont été créés afin de donner aux sinistrés des réponses simples et techniquement fiables. Des réunions de concertation ont été organisées pour répondre aux difficultés rencontrées. Les assureurs locaux se sont regroupés en un pôle de conseils immédiats aux sinistrés. Un conseil juridique, indépendant des assureurs, a en outre été instauré par la collectivité pour régler les éventuels problèmes ou litiges.

Les assureurs n'ont fait preuve d'aucune défaillance ; les sinistrés ont pu être indemnisés sans difficultés particulières. A ce jour, seules subsistent quelques dizaines de contentieux sur plus de 10 000 dossiers traités. Pour ce qui concerne le cas Lustucru, il convient de rappeler que cette société a été liquidée par décision stratégique du groupe, alors que 99 % des entreprises ont redémarré.

André Xixons rappelle que l'explosion de l'usine AZF à Toulouse en 2001 représente la plus grande catastrophe industrielle survenue en France.

Immédiatement après l'explosion, des cellules de crise ont été organisées dans les différents cabinets d'expertise. Plus de 500 experts nationaux se sont mobilisés sur le terrain.

L'indemnisation selon la procédure du droit commun semblant inadaptée à une gestion des opérations d'expertise efficace, les assureurs ont pris des mesures exceptionnelles. Ils ont signé un protocole avec AZF prévoyant l'absence d'expertise pour les dommages inférieurs à 10 000 francs ; l'absence d'expertise contradictoire pour les dommages inférieurs à 300 000 francs ; et l'indemnisation des dommages de particuliers sans application de franchises. A la fin de 2002, l'ensemble des expertises était achevé.

Au cours de la crise sont apparus plusieurs éléments :
– une gestion retardée des dossiers de copropriété du fait de processus de décision très lourds, liés à une réglementation complexe ;
– un retard dans les réparations causé par le manque d'approvisionnement ou la surcharge de travail des entreprises ;
– des délais qui auraient pu être améliorés par une meilleure répartition des dossiers entre les différents cabinets d'expertise ;
– des prises de décision rapides, facilitant les opérations d'expertise, grâce à la présence d'un interlocuteur unique au sein des sociétés d'HLM.

Cet événement a montré que des circonstances exceptionnelles appellent des procédures d'indemnisation d'exception. C'est ainsi qu'ont été instaurées la loi du 30 juillet 2003 relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages et une convention entre les organisations professionnelles de l'assurance (FFSA/Gema), qui étend la prise en charge des dommages.

Les problèmes rencontrés

Les collectivités territoriales

Hervé Schiavetti précise qu'il convient de retenir trois mots d'ordre : solidarité, équité (les victimes doivent se sentir à égalité devant le système d'assurance) et transparence (chaque acteur doit pouvoir justifier les moyens engagés). Sans doute est-il important d'insister sur l'existence de la relation contractuelle entre l'assureur et l'assuré. Il appartient à la collectivité territoriale de rester, sauf exception, en retrait.

Forte de l'expérience de la ville de Toulouse dans la gestion des dons destinés aux sinistrés, la ville d'Arles a opté pour la transparence en activant deux réseaux de solidarité : le centre communal d'action sociale et l'association de solidarité humanitaire (Croix-Rouge, Secours populaire…) sur place. Un état des comptes a ainsi pu être présenté régulièrement aux conseils municipaux et rendu public.

Les assisteurs

Nicolas Gusdorf rappelle que le métier d'assisteur a été créé au début des années 1960 ; il s'est d'abord agi d'une assistance médicale et au véhicule, puis à domicile.

Lors d'un événement catastrophique, la victime rencontre de nombreuses difficultés telles que l'impossibilité de joindre son assureur : les assisteurs gèrent alors des plates-formes téléphoniques permettant le reroutage vers les sociétés d'assistance.

Les assureurs proposent par ailleurs un certain nombre de services : aide psychologique par l'intermédiaire de professionnels de la santé, recensement d'artisans spécialistes de manière à permettre leur mise en œuvre rapide.

Les assureurs

Dominique Schuller rappelle que les assureurs ont instauré au sein de leurs sociétés des processus de gestion de crise en cas de survenance d'un événement catastrophique. Lors des inondations d'Arles, ils ont fait preuve d'une grande réactivité locale. La nomination d'un interlocuteur sur les lieux a permis une coordination adéquate et un règlement rapide des premiers acomptes auprès des entreprises. La mobilisation des inspecteurs sinistres et des agents généraux a facilité la gestion des dossiers des particuliers.

Dominique Schuller précise que l'assureur est confronté à la pression de trois acteurs, chacun souhaitant disposer quasi instantanément d'une estimation du coût de l'événement : sa direction générale, la FFSA et le réassureur. Pour répondre à cette urgence, les assureurs ont instauré un système qui s'est révélé particulièrement efficace pour Arles : un nombre réduit d'experts et l'utilisation d'extranets permettant une remontée rapide de l'information.

Les experts

L'expert doit impérativement, au cours de sa première visite (rarement suffisante et il convient d'en informer les victimes), faire preuve de psychologie face aux craintes du sinistré, mais aussi prendre les mesures de sauvegarde d'urgence.

Jean-Claude Chollet évoque le problème de la multiplicité d'experts gérant chaque dossier de particuliers en copropriété – experts du locataire, du propriétaire, de l'assureur, d'assurés –, d'où diverses tensions. Pour Dominique Schuller, le problème se situe essentiellement au niveau de la désignation des experts. Les assureurs étudient actuellement plusieurs pistes, comme la centralisation de la gestion de l'expertise ou la sectorisation de la zone sinistrée, en affectant à chacune d'entre elles un groupe d'experts. Ce système permettrait en outre de répercuter l'information auprès des médias.

Les réseaux de réparateurs

Jean-Claude Chollet s'interroge sur la possibilité offerte aux assisteurs d'organiser des réseaux de réparateurs répondant aux exigences de qualité sans transgresser la réglementation relative à la concurrence.

Nicolas Gusdorf confirme la nécessité d'organiser des réseaux de réparateurs compétents répartis sur le territoire. Il rappelle par ailleurs que les contrats multirisques habitation comportent des prestations en nature telles que les frais de relogement.

André Xixons précise que les experts rencontrent deux problèmes, sources de décalage entre leur rôle (déterminer l'indemnité) et la réparation effective :
– un volume de réparateurs qualifiés très limité pour un secteur donné ;
– une majoration des prix des réparateurs du fait d'une forte demande et du principe de la libre concurrence.

Dominique Schuller évoque l'idée d'un « couplage » expertises/travaux et d'une sectorisation des réparateurs, qui permettrait un meilleur suivi de l'évolution des dossiers et une communication efficace de l'information.