



Module d'information n°4 sur la gestion de crise : Le retour vers une normale

Saint Sulpice sur Lèze, le 18 mai 2017

Compte rendu proposée par Thomas BREINIG

18 mai 2017

Après un tour de table, Colette SUZANNE excuse Jean-Jacques MARTINEZ, Président du SMIVAL, et accueille les participants. Elle rappelle les trois précédents modules d'information consacrés au psychotraumatisme, à la mise en situation, à la psychologie sociale. Ce quatrième module porte sur la gestion post crise. En effet, quand la crise est passée, les services de secours sont repartis, les sinistrés se retrouvent seuls face à la suite. Ce quatrième module est consacré à la gestion de la post crise. Il est animé par :

- Madame FERRERE, de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Saint Gaudens,
- Bruno QUENTIN, assureur et représentant du CDIA Centre de documentation et d'Information de l'Assurance,
- Françoise PASSUELLO, SAVIM, Service d'Assistance aux Victimes.

Madame FERRERE, représentant Monsieur VOGGLIMACI, Directeur de la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) de Saint Gaudens, présente la crue de la Garonne en 2015 et les actions menées par la CCI. Lors de la crue de juin 2015, de nombreux commerces et activités ont été sinistrés. L'information sur la crue n'est passée que le lendemain et la CCI s'est rendue sur place pour identifier les dégâts. Face aux dégâts, la CCI a mis en place plusieurs mesures pour accompagner les entreprises :

- désignation d'un expert d'assuré
- recensement des dégâts au sein des entreprises
- mise en place d'un prêt de solidarité consulaire : Prêts à taux 0 de 3000 € auprès de 22 entreprises
- la Chambre des métiers a également mis en place une aide pour les artisans.
- aide au montage de dossiers de demande d'aides auprès de la Région, du Département, de l'Association des Maires de France (perte d'exploitation pour les entreprises touristiques).

Malgré ces solidarités, plusieurs entreprises n'ont jamais réouvert. Interrogée sur le devenir de ces familles, Madame FERRERE explique que certains se sont réorientés professionnellement, d'autres ont fait valoir leur droit à la retraite. Certaines entreprises se sont implantées ailleurs.

De nombreuses entreprises n'avaient pas d'assurances. En effet, l'assurance perte d'exploitation est souvent jugée trop chère. Les indemnités pour perte d'exploitation sont versées au fil de l'eau. Des provisions peuvent être sollicitées auprès de son assureur.

Madame PASSUELLO explique que les sinistrés, déjà touchés psychologiquement, doivent affronter la mise en œuvre des démarches administratives. Les avances et les aides sont souvent mieux perçues par les grosses entreprises. Lors d'AZF il était parfois plus difficile de gérer les dossiers des habitants assurés, que de ceux qui étaient pris en charge directement par Total.

Pour la crue de la Garonne, la CCI a versé 220 k€. Dans les cas des liquidations judiciaires, la CCI a consenti un abandon de créance. Plusieurs entreprises procèdent encore actuellement au remboursement. Le coût est de l'ordre de 80 k€ pour la CCI.

Une réflexion a été engagée sur la délocalisation des commerces qui est liée à la finalisation des travaux de la déviation de Saint Béat.

Interrogée sur les facteurs clé de reprise de l'activité, Madame FERRERE explique que les situations sont très individuelles et qu'il est difficile de tirer des conclusions générales. Le contexte général de l'activité économique du village semble être déterminant. L'inondation a vraisemblablement accéléré le processus de désertification du village.

Concernant le volet agricole, le fonds de calamités agricoles est mobilisé.

Bruno QUENTIN, membre du CDIA à titre bénévole, intervient pour représenter la profession des assureurs. Lors de tels épisodes de crise, la Préfecture mobilise des assureurs bénévoles pour assurer des permanences auprès des sinistrés. Ces permanences sont établies dans les mairies pour aider les sinistrés à monter leurs dossiers.

Le CDIA fait partie de la fédération française d'assurance (FFA) qui peut être sollicitée pour établir de telles permanences.

La catastrophe naturelle est une notion définie par la loi comme étant « une intensité anormale d'un phénomène naturel ». Ainsi, une tempête (>100 km/h de vent) n'est pas une catastrophe naturelle ; elle relève de la garantie incendie. Pour justifier de la vitesse du vent, un certificat peut être obtenu auprès de météo France (payant). Les coupures de presse peuvent également attester de la tempête.

Sur la base des doléances des citoyens, le Maire demande la reconnaissance d'état de catastrophe naturelle (cerfa disponible sur le site internet du Ministère de l'intérieur).

Un bien est couvert s'il est assuré au titre de la garantie incendie. Cette assurance n'est pas obligatoire pour le propriétaire en dehors de la responsabilité civile. Seule la garantie responsabilité civile et risques locatifs sont obligatoires pour le locataire.

Le régime catastrophe naturelle est une provision d'environ 12% du montant de la cotisation des garanties dommages sur l'habitation et 6% sur les assurances automobiles.

Lorsqu'un bien est assuré au titre de la garantie incendie, l'assureur est obligé d'indemniser l'assuré. L'indemnisation dépend de la présence ou non du PPR.

Sur la vallée de la Lèze les PPRI d'Artigat et du Fossat sont en cours de révision, l'Etat ayant pris désormais comme référence, la crue de juin 1875.

L'assureur a-t-il toujours une obligation d'indemniser ?

- en cas d'absence de PPR, l'assureur est tenu de couvrir, mais la franchise est modulable si les catastrophes se renouvellent,
- si le PPRI impose des mesures individuelles obligatoires, les riverains ont une obligation d'effectuer les travaux dans un délai de 5 ans.

Le rôle du BCT (Bureau de Contrôle et de Tarification) est expliqué : il arbitre les litiges entre assureurs et assurés. Il permet surtout d'assurer des risques difficilement assurables par le marché sous certaines conditions.

La franchise est la somme restant à la charge de l'assuré : 380 € pour le particulier, 1520 € pour la sécheresse. Pour les entreprises 10% de franchise avec un minimum de 1 140 €.

En cas d'absence de PPR, la franchise sera modulée : doublée après le troisième arrêté de catastrophe naturelle, triplé après le quatrième, puis quadruplé au cinquième.

Passé le délai de 5 ans, l'assureur peut demander au BCT de fixer le montant de la franchise (jusqu'à 25 x), voire refuser la couverture.

A sa demande, le sinistré peut demander une couverture. Le BCT en fixe les conditions.

Les biens sont couverts au titre de la couverture catastrophe naturelle dans les mêmes conditions que les garanties souscrites du contrat. Si le contrat d'assurance ne prévoit pas les extérieurs, la garantie catastrophe naturelle ne couvrira pas les dommages à l'extérieur du bâtiment. Les extérieurs ne sont couverts que si le contrat le prévoit explicitement. Il est donc important de vérifier ces points si vous souhaitez par exemple que votre portail, mur de soutènement voir piscine soient couverts.

La garantie « force de la nature » peut éventuellement être mobilisée si elle est prévue au contrat.

Face aux coulées de boue, la responsabilité civile personnelle de l'exploitant agricole peut être recherchée s'il est démontré un manquement à ses obligations.

L'attention est attirée sur les différentes garanties des contrats d'assurance : serre, panneaux photovoltaïques... ne sont pas pris en compte dans les contrats de base et nécessitent soit des extensions de garanties, soit un contrat spécifique.

Il est nécessaire de conserver le maximum de preuves de propriété (photos, objets dégradés). A défaut d'avoir des factures, il faut dématérialiser les factures et les stocker (par exemple sur internet). Il faut garder les frigidaires jusqu'au passage de l'expert. Les photos des objets, des bijoux, dans des situations (photos de famille...) constituent des débuts de preuve de la possession de ces objets. Une photo de l'objet seul, posé sur une table ne suffit pas. Pour la vente entre particuliers, la preuve du paiement pourra être apportée par le relevé de compte en banque ou encore les mails échangés faisant état des caractéristiques du bien et de son prix acquitté.

Les contrats d'assurance prévoient des garanties obligatoires :

- déblais,
- mesures de sauvetage,
- études préalables à la reconstruction.

Mais certaines garanties ne sont pas obligatoires et doivent être explicitement prévues au contrat pour en bénéficier :

- frais de relogement,
- perte d'usage, perte de revenus,
- force de la nature.

Après la publication de l'état de catastrophe naturelle, le sinistré a un délai de 10 jours pour déclarer son sinistre. Ensuite il convient de lister les pertes, et regrouper les justificatifs. Les assureurs ont un délai de 3 mois pour rembourser, sous déduction de la franchise légale.

L'immobilier est toujours remboursé en valeur à neuf au jour du sinistre sur un contrat de qualité (98% du marché le prévoit).

Les contrats prévoient en général la reconstruction au même endroit, mais en intégrant les nouvelles contraintes réglementaires.

Le fonds Barnier peut apporter des aides financières pour financer les moyens de prévention.

La garantie catastrophe naturelle ne couvre pas les atteintes aux personnes. Seul un contrat individuel spécifique comme la garantie « accident de la vie », assurance vie, individuelle accident, assurance scolaire permet la couverture des accidents et du décès...

En conclusion, Bruno QUENTIN invite chacun à être attentif à la qualité de ses contrats d'assurance.

Françoise PASSUELLO explique les missions du Service d'aide aux victimes (SAVIM) qui est une association d'assistance d'aide aux victimes d'infractions pénales, mais la notion de victimes s'élargit progressivement à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme, de catastrophes technologiques (AZF). En 2016, 5 484 victimes ont été prises en charge en Haute Garonne, du vol de portable au viol ou l'assassinat. Elle souligne l'intérêt du SAVIM en termes de proximité et de réactivité. Les équipes du SAVIM, 16 salariés et 15 bénévoles, sont multiprofessionnelles : juristes, psychologues, travailleurs sociaux. Le SAVIM organise des médiations internes pour régler les situations. Le SAVIM travaille avec la CUMP sur des accidents collectifs. Le SAVIM peut être amené à travailler sur les catastrophes naturelles, à la demande des communes, de la Préfecture, de la justice. Les services du SAVIM sont gratuits. Les informations étant réparties entre différents services, la mise en place d'un comité permet de partager l'information. Le SAVIM intervient sur la durée, en

général après la période de gestion de crise, au fur et à mesure du retrait des services d'intervention d'urgence.

Thomas BREINIG conclut la réunion en citant le titre d'un article de Libération lors des crues du Loing en 2016 : « le pire, c'est le jour d'après ». Il remercie les intervenants en souhaitant que les informations délivrées permettent de mieux se préparer à gérer l'après crise pour que le jour d'après se passe un peu mieux.

www.ffa-assurance.fr

www.mrn.asso.fr