

## Evènements naturels : de la réparation à la prévention

Par Michel Pouponneau

Président de la Commission technique "Incendie, Risques Divers"  
du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance  
Reproduit d'après " Les Cahiers du Conseil" n°4 Oct.01



**La situation d'urgence et l'exigence de réactivité  
s'accommodent mal d'improvisations.**

**Chaque acteur, de la victime à ceux qui lui viennent en aide,  
vit mieux sa situation s'il sait quel rôle il a dans le dispositif.**

Inondations, tempêtes, avalanches, glissements de terrains autant de phénomènes difficilement prévisibles qui se caractérisent par leur brutalité et l'effet dévastateur qu'ils peuvent provoquer sur les personnes et les biens.

### **LES EXIGENCES DE REACTIVITE IMPOSENT AUX EXPERTS D'INTERVENIR TRES EN AMONT**

Le sauvetage des personnes et des biens est évidemment la première priorité. Les pouvoirs publics au sens large assument cette mission car c'est leur vocation.

Dans le même temps, et très rapidement, l'assureur est interpellé. En effet, son rôle est de compenser le dommage selon les conditions d'indemnisation prévues par le contrat. Il représente pour l'assuré, l'interlocuteur le mieux placé pour expliquer ce qui est garanti et ce qui ne l'est pas.

Quelle que soit la nature de l'événement naturel, pour être efficace, l'assureur a besoin d'être informé rapidement, précisément et régulièrement de la nature du phénomène, de son ampleur et de son évolution prévisible.

### **Une sorte de dommage, deux types d'indemnisation**

- Les effets des tempêtes relèvent des garanties obligatoires ordinaires des contrats d'assurance multirisques habitation et de la liberté contractuelle.
- L'indemnisation des dommages causés par les inondations, les glissements de terrain, les avalanches, les tremblements de terre, est subordonnée à la reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle.

Malheureusement, à l'égard de ces régimes d'indemnisation, les mêmes erreurs sont commises tantôt par les médias, tantôt par les élus, quand ce n'est pas par tout le monde à la fois.

En effet, il est largement répandu que "tout ça c'est la même chose" et que le classement en catastrophe naturelle permettra une meilleure indemnisation. La confusion qui règne dans les esprits à cet égard, peut altérer le climat relationnel entre l'assureur et l'assuré alors que la sérénité et l'entraide doivent être de mise.

## Quels moyens convient-il de mettre en place ?

En matière d'information, l'existence même d'un événement justifiant un traitement d'exception est rapidement connue par l'intermédiaire des médias. En outre, la plupart des assureurs sont maintenant dotés de cellules de crise (numéro d'appel dédié 24h/24, antennes locales, etc.) qui leur permettent d'être rapidement alertés.

Plus complexe est l'appréhension de la dimension du phénomène. C'est elle qui conditionne les moyens humains, techniques à mobiliser : car dix personnes, cinquante ou des centaines, ce n'est pas la même chose et chacun sait que les sujétions sont exponentielles !

Les assureurs ont donc appris que non seulement la planification a priori était absolument nécessaire, mais qu'il était aussi infiniment plus efficace, y compris en termes d'image, de courir le risque d'un dimensionnement logistique légèrement surévalué plutôt que d'adapter celui-ci en permanence.

Enfin, si recevoir des informations est nécessaire, il est encore plus utile d'en donner. Autant l'assureur a besoin d'informations pour déterminer sa logistique, autant il lui revient d'éclairer les assurés sur ce qu'ils sont en droit d'attendre de lui, lorsque la catastrophe survient:

- les bureaux locaux, organes de proximité, sont les appuis naturels pour véhiculer des messages;
- la presse, audiovisuelle et écrite, est de plus en plus souvent utilisée pour sa capacité à livrer l'information là où la victime se trouve, chez elle ou réfugiée. L'objectif doit rester celui de dire à ses assurés : "Nous sommes là, voilà où nous trouver, comptez sur nous" et non pas de faire de la publicité;
- les assureurs proposent également aux préfets de participer aux cellules de coordination ou de crise, dans les hypothèses où le représentant de l'Etat a mission de les constituer.

Le [Gema](#) et la [FFSA](#) disposent de correspondants pré-désignés à cet effet.

## L'expert a un rôle d'accompagnement et de soutien auprès de ses assurés sinistrés.

Dans cette phase qui suit immédiatement le sinistre, il est important, au-delà de la délivrance d'informations, de rassurer et d'apporter le soutien attendu.

Parmi les compétences qui assurent le relais auprès de l'assuré, l'expert est une pièce maîtresse.

Si le dommage est important et a fortiori traumatisant, le rôle de l'expert est essentiel pour plusieurs raisons.

Sa présence physique sur les lieux du sinistre permet à l'assuré de mesurer effectivement que sa situation est bien prise en compte.

D'un sinistré parmi d'autres, il devient le sinistré dont on prend en compte la situation personnelle.

La première visite de l'expert a le plus souvent pour objectif de décider de l'opportunité de verser une première aide financière et de préciser son montant éventuel.

Enfin, la relation de confiance entre l'assureur et l'assuré va se trouver confortée par cette intervention.

L'expert conseillera également la victime pour l'avenir, et ce, dans plusieurs domaines:

- choix des matériaux et des techniques de remise en état;
- choix de positionnement dans l'habitat, des équipements et du mobilier, etc.

Il devient alors possible de commencer à évoquer la prévention individuelle.

Une fois la crise gérée et les dispositions prises (accueil, expertise, versement de provision, etc.), la mission de l'assureur n'en est pas terminée pour autant.

Que penserait-on de la remarquable efficacité de l'intervention d'un Samu qui préserverait au mieux l'état sanitaire d'un blessé si la continuité des soins n'était pas assurée ?

L'assureur se doit d'être efficace depuis la survenance de l'événement jusqu'au règlement de la situation de toutes les victimes, peut-être plusieurs mois plus tard.

Une fois les dossiers archivés et les assurés satisfaits, les bilans peuvent être faits.

## CULTURE DU RISQUE ET PREVENTION

La "culture du risque" a progressé fondamentalement ces dernières années dans notre pays.

Petit à petit, les mentalités intègrent l'idée que les événements naturels seront vraisemblablement plus nombreux que par le passé mais, en même temps, qu'il est possible d'agir pour faire en sorte que les conséquences en soient réduites.

### Le concept de maîtrise se substitue à celui de la fatalité

Cette substitution n'est pas pour déplaire à l'assureur dont la démarche consiste à réduire au maximum l'aléa pour rendre la charge mutualisable, au sens éthique et économique du terme.

La gestion de crise a d'ailleurs présenté le mérite de déclencher des initiatives en matière de prévention ou d'accélérer la mise en place de mesures déjà envisagées.

Dans le domaine des événements naturels, la France dispose d'un système global d'indemnisation que beaucoup de pays lui envient.

La survie du régime "catastrophes naturelles", né de la loi du 13 juillet 1982, était donc vitale. Les acteurs du système (Etat, caisse centrale de réassurance (CCR) et les deux familles d'assureurs) ont désormais créé les conditions de sa pérennité économique en accroissant ses ressources et en encadrant les dépenses.

La mise à plat de ce régime a donné concrètement une nouvelle impulsion au volet prévention de la loi sur les catastrophes naturelles. Il appartient donc désormais :

- au citoyen: de prendre en charge sa prévention individuelle;
- à l'assureur : de l'aider dans cette voie à l'occasion d'un sinistre ou dans des publications valant cahiers pratiques de recommandations;
- au législateur et à l'Etat : de promouvoir et faire appliquer la prévention collective.

La dynamisation de la politique de développement des [plans de prévention des risques](#) (PPR) (prescription, approbation, contribution financière du fonds Michel Barnier), a déjà donné des résultats encourageants.

Des PPR "sécheresse" sont maintenant instruits.

Le "retour d'expérience" fait désormais partie du vocabulaire. Il connaît une traduction effective dans les travaux menés par les différents ministères concernés ainsi que par l'association "[Mission Risques Naturels](#)", en partenariat avec les pouvoirs publics et les scientifiques.

La compilation et l'exploitation de ces données contribueront à vérifier la pertinence des zonages, à les préciser et à mettre en évidence les impacts économiques des sinistres. Le retour d'expérience facilitera le choix des priorités d'action. Il aura également le mérite d'entretenir la vigilance en particulier sur les normes de construction, et d'attirer l'attention sur la qualité devant présider à leur mise en œuvre.

## La prévention collective : oeuvre de longue haleine garante de solidarité

La prévention prend progressivement la place qui lui revient. Elle a toutefois besoin d'attention pour atteindre sa pleine maturité. Elle sera efficace si la conviction de son utilité est largement partagée, et si chacun a conscience qu'il est un acteur de sa réussite. Il faut toutefois accepter par avance que les résultats soient progressifs, voire partiels.

Formulons donc deux souhaits :

1. L'outil juridique doit être renforcé pour servir la prévention collective. Certes, les deux récentes lois de 1999 et de juillet 2000 sur la solidarité intercommunale vont dans ce sens, de même que le projet de loi sur l'eau qui prévoit la faculté de constituer des groupements d'intérêt public (GIP) de communes. Des progrès sont à réaliser pour donner de la cohérence et de l'efficacité à l'ensemble.
2. Le second souhait concerne le financement des ouvrages d'intérêt collectif. Là encore, la démarche est en mouvement. A cet égard, l'influence et le dynamisme des communautés de bassin y contribuent largement ainsi que les crédits alloués par les ministères concernés, les communes, les départements et les régions.

En impliquant plus significativement tous les citoyens, ne reste-t-il pas une marche à franchir pour élargir la mutualisation des ressources à mettre au service de la prévention collective ?

Ainsi, serait obtenu un meilleur équilibre entre la solidarité nationale et l'esprit de responsabilité indispensable à la survie du couple "indemnisation-prévention", voulu par le législateur.



Les Cahiers du  
Conseil  
n°4 - Octobre 01



Michel  
Pouponneau

[Télécharger  
l'article](#)  
(Acrobat)

