

# 109  
1<sup>ER</sup> TRIM. 2018  
ISSN 1157-8211

# L'expert

LA REVUE DE LA COMPAGNIE DES EXPERTS

## LA NOUVELLE CONVENTION IRSI



# Irma : une situation complexe pour l'expert



L'AUTEUR

Éloi Jutteau

Les experts d'assuré qui sont intervenus après Irma ont été confrontés à des problématiques en termes d'organisation administrative et de logistique. Leur engagement sur un plan humain et technique a été particulièrement déterminant.

Pour tous les professionnels de l'assurance qui sont intervenus après Irma, et plus généralement après toute autre catastrophe naturelle de cette ampleur, de nombreuses questions se posent dans un premier temps sur deux points : l'organisation administrative et la logistique.

L'organisation administrative, c'est avant tout la mise en place d'une cellule capable de recevoir les missions, de les affecter à un expert, puis de savoir gérer les flux d'information : demandes des sinistrés, information des assureurs, planification des rendez-vous. Avec le nombre considérable de dossiers, il y a forcément quelques ratés, mais il faut saluer l'engagement de tous, sur le terrain et en « back office ».

La logistique est également propre à la situation géographique du sinistre : il faut trouver le moyen de se rendre sur place alors que les liaisons maritimes et aériennes n'étaient plus opérationnelles, ou bien étaient réservées pour les forces de sécurité ou pour les opérations humanitaires. Une fois sur place, chacun a dû trouver des solutions pour se loger – avec ou sans eau courante, électricité, wifi – et pour manger. Certains ont profité des rations militaires ou de boîtes et autres vivres apportées dans les valises.

## RÉACTIONS DES ASSURÉS

Les réactions des assurés sont également propres à cette situation exceptionnelle. Malgré les efforts de tous, les délais de prise de rendez-vous, puis de règlement des dossiers sont toujours trop longs pour celui qui a subi le traumatisme de cet événement. Les visites des plus hautes autorités sont souvent accompagnées de promesses rassurantes, que ce soit pour les aides que l'État s'engage à verser ou pour les délais et les montants des règlements. La réalité est que nous intervenons dans le cadre de



Une fois arrivé sur place, chacun a dû trouver des solutions pour se loger et pour manger.

contrats d'assurance, et non pas dans l'application de déclarations qui sortent de ce cadre.

Compte tenu du nombre de sinistrés sur une zone restreinte, chacun a forcément un voisin qui a été beaucoup mieux et beaucoup plus rapidement indemnisé, et nous devons sans cesse apporter des explications à des personnes déjà traumatisées, en gardant en tête l'aspect humain de notre intervention.

### LE CAS DES EXPERTS D'ASSURÉ

Devant l'ampleur de la catastrophe, l'engagement de tous est nécessaire, et l'intervention des experts d'assuré est d'autant plus justifiée que de nombreux sinistrés vivent en métropole, et ne sont pas en mesure de suivre leur dossier sur place, de constituer leur réclamation et de la présenter à l'expert compagnie dans le cadre d'un échange contradictoire.

Le nombre de sinistrés suscite la mobilisation de nombreux experts d'assuré, et il apparaît plus qu'ailleurs que les méthodes de travail sont très différentes d'un cabinet à l'autre.

Pour les démarches commerciales des cabinets sur le terrain, la difficulté des sinistrés doit être prise en compte, et c'est pourquoi certaines démarches peu adaptées sont à regretter. Sur un plan technique, les experts n'ont pas tous les connaissances requises, que ce soit pour apprécier les dommages ou analyser le contrat d'assurance.

C'est dans ce contexte que peut se poser la question d'un agrément des experts d'assuré, ou au moins d'un code de déontologie, et les deux fédérations d'expert d'assuré (Fedexa et Upemeic) ont ensemble un rôle à jouer pour y contribuer.

### SUR L'EXPERTISE CONTRADICTOIRE

L'ampleur des dommages et le nombre de sinistrés nécessitent la mobilisation de l'ensemble des acteurs de l'assurance, et en particulier les hommes



et femmes de terrain que sont les experts compagnie et les experts d'assuré. C'est pourquoi nous avons apprécié que chacun joue son rôle de façon constructive avec un esprit confraternel, ce qui n'empêche pas à chacun de jouer pleinement son rôle dans la représentation de son client ou donneur d'ordres.

### LE CAS PARTICULIER DU RÈGLEMENT DES CATASTROPHES NATURELLES

L'étendue de la garantie catastrophe naturelle suscite parfois des réflexions que nous entendons de la part des assurés, en particulier concernant les limitations de garantie qui sont mal perçues de la part de ceux qui ont parfois tout perdu : leur habitation puis leur travail par les dommages subis par l'entreprise qui les emploie ou par la baisse

## IRMA ET MARIA : 33 000 DÉCLARATIONS DE SINISTRES

Après le passage dévastateur des ouragans Irma et Maria sur Saint-Martin, Saint-Barthélemy, la Martinique et la Guadeloupe, les assureurs ont enregistré, au 3 novembre 2017, 33 000 déclarations de sinistres pour un coût total estimé à 910 millions d'euros et un coût final qui pourrait atteindre 1,2 milliard d'euros :

- 16 400 sinistres causés par l'ouragan Irma à Saint-Martin et Saint-Barthélemy pour un coût estimé à 830 millions d'euros ;
  - 16 600 sinistres causés par le cyclone Maria sur la Martinique et la Guadeloupe pour un coût estimé à 80 millions d'euros.
- Compte tenu de nombreuses déclarations tardives et de l'incertitude du coût final pour certains sinistres graves, ces chiffres sont susceptibles d'être revus à la hausse

et de Saint-Barthélemy. C'est ensemble qu'ils travaillent à résoudre les difficultés engendrées par ces sinistres inédits : traitement des déblais, évacuation des épaves de véhicules et de bateaux, modalités de reconstruction, disponibilité des professionnels du bâtiment... « Dans des conditions de travail encore difficiles, toute la profession reste mobilisée et active pour accompagner les assurés dans l'indemnisation de leurs biens, la reconstruction de leurs logements et la reprise de leurs activités professionnelles » indique Bernard Spitz, président de la FFA.

dans les prochaines semaines. Le montant total pourrait atteindre 1,2 milliard d'euros. Malgré les difficultés d'accès et de communication rencontrées dans les jours qui ont suivi les ouragans, 75 % des sinistres déclarés ont fait l'objet d'une première visite par un expert. Une centaine d'experts sont toujours à pied d'œuvre, notamment sur les îles de Saint-Martin et Saint-Barthélemy, afin de transmettre aux assureurs l'évaluation la plus rapide des dommages.

Depuis deux mois, les assureurs accompagnent au quotidien les sinistrés, aux côtés des élus locaux, des pouvoirs publics et tout particulièrement de Philippe Gustin, délégué interministériel à la reconstruction de Saint-Martin

et de Saint-Barthélemy. C'est ensemble qu'ils travaillent à résoudre les difficultés engendrées par ces sinistres inédits : traitement des déblais, évacuation des épaves de véhicules et de bateaux, modalités de reconstruction, disponibilité des professionnels du bâtiment... « Dans des conditions de travail encore difficiles, toute la profession reste mobilisée et active pour accompagner les assurés dans l'indemnisation de leurs biens, la reconstruction de leurs logements et la reprise de leurs activités professionnelles » indique Bernard Spitz, président de la FFA.

**Extrait du communiqué de presse de la FFA du 3 novembre 2017**



Le nombre de sinistrés suscite la mobilisation de nombreux experts d'assuré, et il apparaît plus qu'ailleurs que les méthodes de travail sont très différentes d'un cabinet à l'autre.

générale de l'activité économique et touristique après Irma.

L'auteur de ces lignes est plus sensible au cas particulier de la garantie Honoraires d'Expert, considérant que les experts d'assuré qui ont une attitude professionnelle facilitent le règlement des dossiers dans l'intérêt à la fois des sinistrés et de leurs assureurs dont les experts trouvent un interlocuteur professionnel qui devrait conduire à faciliter les règlements.

Pour chaque professionnel de l'assurance, Irma constitue une expérience professionnelle unique, que ce soit sur un plan humain et technique et l'engagement de tous doit contribuer à l'image de notre profession. ●

LC2

Service  
sinistre  
avec vous  
24/7/365

ENTREPRISE  
QUALIFIÉE  
QUALIBAT  
Certification 1512

la démolition constructive

Plus de 15 ans d'expérience  
en intervention sur chantiers  
suite à sinistre, au service des experts.

Démolition / Déconstruction

Désamiantage

Mise en sécurité

Assistance aux experts

Siège : 04 37 26 90 17

Agence Savoie : 04 79 32 19 75

Astreinte sinistre :  
0623 01 50 50

contact@lc-2.fr

www.lc-2.fr

LC2

ZI -114 Ch. du Crouloup  
69650 QUINCIEUX

PHENIX

SOLUTIONS APRES SINISTRES

EMPLOYER TOUT NOTRE TEMPS À SAUVER LE VÔTRE

- ⊙ Mesures conservatoires d'urgence
- ⊙ Décontamination MRH
- ⊙ Décontamination Entreprise
- ⊙ Recherche de Fuites Non Destructive
- ⊙ Assèchement
- ⊙ Hygiène de l'air
- ⊙ Archives
- ⊙ Désamiantage SS3/SS4
- ⊙ Rénovation et Embellissement de Bâtiments

N°Azur 0 810 10 70 80

www.aad-phenix.com

info@aad-phenix.com

UNE ORGANISATION NATIONALE

- ⊙ Une équipe multi-métiers
- ⊙ Des spécialistes pour chaque technique
- ⊙ Des interlocuteurs dédiés pour une solution globale

24/24 7/7 jours