

Histoires d'assurés, histoires d'assureurs

Thierry DEREZ

Histoires d'assurés, histoires d'assureurs

Thierry DEREZ

SOMMAIRE

Avant-propos	7
Un rapatriement rocambolesque	9
Si près de l'abîme	17
Le chevreuil et la scierie	23
Innocenté !	27
Quand le corps n'est plus une prison	33
L'entreprise ressuscitée	39
Des vacances et un bébé	43
Tout est bien qui finit bien	47
Les milliards du 11 septembre	51

AVANT - PROPOS

L'instant de vérité, pour nous, c'est lorsque le sinistre survient.

L'assuré est alors face à l'adversité. Toujours trop seul ? Oui. Toujours seul ? Non.

En cet instant crucial, il y a un squelette : le contrat, le droit, une expertise, une décision, un montant souvent, un geste commercial parfois.

Et, autour, une chair. La vie. La vie des personnes : l'assuré, sa famille, son entreprise, les équipes de l'assureur... L'assurance, c'est aussi cela. C'est surtout cela.

Voici quelques tranches de vie.

Michel GOUGNARD

UN RAPATRIEMENT ROCAMBOLESQUE

*« J'arrive – excusez-moi – par la dernière trombe.
Je suis un peu couvert d'éther. J'ai voyagé !
J'ai les yeux tout remplis de poudre d'astres. J'ai
Aux éperons, encor, quelques poils de planète !
Tenez, sur mon pourpoint, un cheveu de comète ! ... [...]
Non, je n'imitai rien de ce qu'on fit avant !
J'inventai six moyens de violer l'azur vierge ! »*

Cyrano de Bergerac, III, 13, Edmond Rostand.

Dès la sortie de l'avion, l'ambiance était donnée. La chaleur, caresse et brûlure à la fois. Et l'humidité, qui bloque la respiration en saisissant la gorge et rend la peau moite en quelques instants.

Après avoir récupéré ses bagages, cela avait été les rues encombrées, bruyantes, frénétiques, puis les heures de pistes. Les heures succédant aux heures, bercée par les chaos de la route. L'habitat de plus en plus espacé. La végétation aussi, de plus en plus sèche, rare, agressive.

Enfin, elle était arrivée.

Avec quelques jours d'avance, raisonnablement, pour s'habituer au climat.

La course était devenue un prétexte, une motivation pour des voyages. S'entraîner tous les matins, dans les humides nuits hivernales, pour être plus performante lors de la prochaine épreuve. Des périples ici et là, aux quatre coins du monde, guidée vers une diversité de destinations par l'imagination d'organisateur qu'elle n'avait plus qu'à suivre...

* * *

Peu avant le départ, elle s'était échauffée. Symboliquement, pour se donner une contenance vis-à-vis des autres participants : l'épreuve était longue, elle partirait doucement et cela ferait office de mise en jambe. Son objectif

était d'arriver au bout. Après l'épais départ, les grappes s'étaient étirées au fil des foulées sur le terrain rugueux.

A plusieurs reprises, sa foulée se raidit tandis qu'elle se courbait, comme pour soulager une brusque tension dans le bas-ventre. Un mal pour un bien : ça lui occupait l'esprit. Et ça lui éviterait de trop se concentrer sur ses pieds, quand la peau s'inflammerait. Ou sur ses jambes, quand les muscles, saturés d'acide, brûleraient.

Les points de côté, elle savait les comprimer. Là, non. Son déséquilibre permanent avait perdu son ampleur, son racé, son efficace : elle trottnait maintenant en grimaçant. Puis cet effort de volonté, de principe, de vanité, ne fit plus le poids. Elle dut se contenter de marcher. Tenter de reprendre. Marcher de nouveau. Lutter pour ne pas s'asseoir. Le prochain point de ravitaillement. Bientôt. Lointain. Là. Enfin.

Elle ne tentait pas de sourire, de réprimer les rictus qui striaient ses traits. Le volontaire affublé d'une chasuble et qui avait dû faire un stage de secouriste lui indiqua une chaise sous la tente. Elle s'assit et ce fût pire encore. Se releva comme un ressort. Un ressort amorti car le brusque lançait plus encore. Debout, elle voulait s'asseoir. Assise, se lever. On la fit s'allonger.

Une douleur féminine dans le bas-ventre, cela arrive. On attendit. Serrant les dents, elle était ignorée. Ponctuellement, elle se faisait plus vocale et bénéficiait d'une prévention distraite, commisération compatissante.

Enfin, on tenta d'appeler un médecin. Sur place, il n'y en avait pas.

La densité était faible : les distances étaient grandes. Même loin, de médecin, il n'y avait pas.

* * *

En banlieue parisienne, face à la Seine et au pont autoroutier, à Saint-Cloud, un plateau téléphonique, centre névralgique de l'assistanteur. Des permanences sont assurées, 24 heures sur 24. Sept jours sur sept. Si quelqu'un tombe en panne, il faut pouvoir envoyer à tout moment une dépanneuse. Et organiser la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, le temps des réparations.

Il y a des médecins aussi, au cas où. Et ce qu'il faut de matériel pour un départ en urgence, à l'autre bout de la terre si nécessaire.

L'opérateur passe justement la ligne à un médecin qui s'efforce de comprendre ce qu'on lui décrit, par bribes, à des milliers de kilomètres de là. Tantôt c'est le volontaire de l'organisation de la course qui parle. Tantôt la jeune femme, quand elle parvient à desserrer les dents, à relâcher son souffle. D'une voix hachée, parfois pointue et saccadée, entre deux silences de souffrance...

Il pose un diagnostic : péritonite. Une appendicite en phase terminale : l'insignifiant devenu léthal. Une question d'heures.

Il faut opérer, mais il n'y a pas de médecin, pas de matériel.

En trouver un. Un fiable. Impérativement. Immédiatement.

Depuis Paris, le médecin compulse ses listes, par pays, par ville, d'hôpitaux identifiés, de cliniques en partenariats, de médecins référencés... ça y est ! Il vient de retrouver le nom de ce médecin de la capitale avec qui il avait déjà eu affaire, précédemment, et qui avait été très bon. Il tente de le contacter, apprend qu'il n'est pas de garde. D'appels en appels, à des collègues, à des amis, à sa famille, il parvient à le joindre. Et à le convaincre de se mobiliser personnellement.

Deux options : l'envoyer sur place, en ces lieux désertiques, ou la ramener dans la capitale. Charybde ou Scylla. Elle, est intransportable ; lui, ne pourra opérer sur place. Et, dans les deux cas, le temps l'achemine rapidement et sûrement vers la mort.

Elle fut transportée.

A l'hôpital, elle était encore vivante. Le médecin ouvrit. Le pus inondait les organes. L'infection était généralisée.

L'opération lui avait gagné quelques heures. Au plus.

* * *

En France, avec le matériel disponible, l'espoir aurait été un peu moins ténu. Nouveau dilemme. Tenter de la ramener ?

Sur place, ses chances étaient infimes. En France, elles seraient faibles... et comment pourrait-elle survivre au trajet ?

On décida de tenter.

En prévision de cette option, un avion avait été affrété, envoyé, et patientait déjà sur le tarmac. Las, sur place, les médecins s'opposèrent au départ : quitter l'hôpital pour plusieurs heures d'avion, c'était suicidaire.

Palabres. Cas de conscience. Décharges. Finalement, l'avion décolla avec son amas inerte, ouvert, sourdant de sanie.

Ce n'était pas un long courrier : il dut faire une escale pour refaire le plein. Et, pendant que les tuyaux déversaient leur kérosène dans les réservoirs, les douanes firent un contrôle de routine. Le pilote avait fait l'aller, et déjà la moitié du retour : il avait dépassé le nombre d'heures maximal autorisé sans repos. Il tenta de négocier. La règle était la règle, faite pour protéger pilotes et passagers. Et pour être appliquée. Le médecin à bord appuya. En vain : interdiction de décoller !

Alors s'enclenchèrent les machineries administratives, les appels, les pressions, les négociations, les téléphones sonnants, les mails, la responsabilité morale s'opposant à la responsabilité juridique, la rigueur ici contre le risque là, les affres des uns et celles des autres, les escalades et les cascades, les compréhensions et les incompréhensions, les explications indirectes et déformées succédant aux

courts-circuits froissant les susceptibilités, les attentes où chaque minute dure des heures... le temps filait, lent et frénétique.

L'infection faisait son œuvre, le souffle s'éteignait. Enfin, malgré la réglementation internationale, le pilote, son avion et son tas encore chaud, masse inerte zébrée de soubresauts, redécollèrent.

Il fallait viser l'hôpital adéquatement équipé le plus proche. Volant du Sud, c'était Bordeaux.

* * *

Quelques semaines plus tard, elle se portait comme un charme.

SI PRÈS DE L'ABÎME

*« Un effroyable cri, sorti du fond des flots,
Des airs en ce moment a troublé le repos ;
[...] Cependant, sur le dos de la plaine liquide,
S'élève à gros bouillons une montagne humide ;
L'onde approche, se brise, et vomit à nos yeux,
Parmi des flots d'écume, un monstre furieux.
[...] Ses longs mugissements font trembler le rivage.
Le ciel avec horreur voit ce monstre sauvage,
La terre s'en émeut, l'air en est infecté ;
Le flot qui l'apporta recule épouvanté. »*

Phèdre, V, 6, Jean Racine.

En fonction de la vitesse, cela peut changer brutalement. En moyenne, c'est aux alentours de 180km/h qu'on passe dans un autre monde. Alors, les dégâts du vent sur les bâtiments deviennent terribles. Mais ce seuil dépend de l'année de construction, des matériaux des toits qui varient d'une région à l'autre, de leur orientation aussi.

Et la vitesse du vent fluctue sans cesse : un mont heurté protège un val, une forêt ralentit quand un lac accélère. L'essence des arbres, l'angle d'un relief...

* * *

Le Groupe était en pointe. Le seul à être capable, en cette fin des années 2000, de modéliser l'interaction des vents et des maisons assurées. À partir de la vitesse du vent fournie à grosse mailles par Météo France et de la morphologie fine du terrain, on avait reconstruit la vitesse du vent lors des dernières tempêtes qui avaient traversé le territoire, point par point, pour chaque code postal. Parallèlement, on avait cartographié la typologie du bâti à une maille fine, à partir des données accumulées sur l'ensemble des maisons couvertes, et rapproché cela des dégâts subis par chacune, lors de chaque tempête ainsi disséquée. Alors, en faisant interagir l'ensemble, on avait pu modéliser les impacts des masses d'air sur les masses de pierre.

Pour anticiper, il fallait extrapoler cela sur le futur. Une tempête était annoncée, avec des vents grossièrement

estimés à large maille ? On re-déclinait sur la topographie pour avoir une appréciation précise du vent point par point, et on faisait jouer cela, virtuellement, sur toutes les maisons assurées. Trois jours avant la tempête, il était déjà possible d'anticiper qu'il y aurait beaucoup de dégâts ici et peu là.

L'utilité ? Directe : cela permettait de réserver à l'avance les experts pour les envoyer en priorité chez les assurés. Et, dans les heures suivant immédiatement la tempête, d'envoyer des camions dans les zones qu'on savait déjà être les plus touchées pour recueillir les déclarations de sinistre avant même que les agents ne soient submergés. Une qualité de service unique, particulièrement appréciable en de telles circonstances.

C'était son bébé. Il avait eu l'idée, avait recruté pour le développement du logiciel, les tests, la mise en production. Les autres assureurs n'y avaient pas songé. Et quand bien même, bien peu auraient pu passer à l'action : pour nourrir un tel logiciel, il faut des données, beaucoup de données, beaucoup de maisons ayant subi les coups du vent. Seuls un ou deux acteurs avaient la taille critique.

Et désormais, il faisait levier dessus. Au-delà de la rapidité de service unique, au-delà de la compression des coûts également induite par cette célérité, il avait développé une nouvelle utilité : prévenir les assurés avant la tempête pour qu'ils puissent fermer leurs volets, mettre le mobilier à l'abri voire, si on arrivait dans une

zone où les toits risquaient de s'envoler, laisser passer la tempête depuis leur cave, protégés comme dans un cocon.

A l'époque c'était unique. Unique en France, unique au monde.

* * *

Février 2010, une forte dépression arrive justement sur la façade atlantique, gonflée par l'immensité océane. Ce n'est pas la première de l'année, loin s'en faut : on en est déjà à la lettre X. Ce sera Xynthia.

Le logiciel est rodé : en travaux depuis quatre ans, testé depuis deux, opérationnel depuis l'année dernière. Il a fait ses preuves, il est efficace.

La vitesse du vent annoncée n'est pas monstrueuse, fort raisonnable par rapport au traumatisme de l'hiver 99. Les dégâts ne devraient pas être atroces. Mais tout de même, mieux vaut prévenir.

Ceci étant, prévenir pour rien, c'est contreproductif. A force de crier au loup...

Mais c'est quand même une sacrée dépression...

20 % de la population française serait alors informée, personnellement, de l'arrivée des éléments, de leur

violence attendue. Et des bonnes pratiques à mettre en œuvre : attacher, ranger, s'enclorre et, le cas échéant, ***rejoindre sa cave.***

Un ressenti, un malaise ? Cet ordre d'alerter, il ne le donna pas.

* * *

25°C dans le pays Basque : le foehn adoucit l'air. La tempête, après avoir abîmé les Canaries et affolé la Cantabrique, puise une dernière vigueur dans le Golfe de Gascogne et se lance dans les terres. En cette fin février, la nuit est tombée tôt.

Le lendemain matin, déjà ralentie, elle est au-dessus de Paris, dépassant les 150 km/h au sommet de la Tour Eiffel.

Entre temps, l'Ouest a commencé à compter ses morts. Par dizaines.

* * *

Les bulletins l'étreignent.

Sa cage thoracique est enfoncée. Il tente de la gonfler, d'inspirer profondément. Mais la gorge, comprimée, écrase la pomme d'Adam. Déglutir.

Personne n'avait anticipé le phénomène météorologique qui venait de se produire. Les coefficients de marée, dépassant les 100, étaient particulièrement élevés ; cela s'était conjugué à l'aspiration de l'eau par la dépression et à la houle océanique poussée par les vents : de nombreuses digues avaient cédé.

Les vents et leurs dégâts n'avaient effectivement pas été atroces. Mais les flots entrés par les brèches béantes avaient inondé des quartiers entiers, la submersion marine avait noyé des dizaines de maisons sous deux mètres d'eau.

Le vent n'avait tué personne : tous les morts étaient morts noyés, le plus souvent *dans leur cave*.

LE CHEVREUIL ET LA SCIERIE

*« La rive au loin gémit, blanchissante d'écume ;
La flamme du bûcher d'elle-même s'allume ;
[...] Le soldat étonné dit que dans une nue
Jusque sur le bûcher Diane est descendue. »*

Iphigénie, V, 6, Jean Racine.

Le trait anthracite tranche la pinède. L'été 1997, dans les Landes, embaume les turbulences d'une senteur résineuse. Un éclair fauve dans la longue ligne droite. Un coup de volant pour éviter le chevreuil. Le crash. Frontal.

Le pin a tenu bon, la voiture est en piteux état. Moteur enfoncé, vitres brisées, réservoir percé.

Le conducteur, indemne, s'extrait, et part vers le premier village, la première cabine, pour chercher une dépanneuse.

Le soleil tape. Les optiques brisées concentrent les rayons. Les vapeurs d'essence s'enflamment. Brasier ardent qui consumera 800 hectares de forêt et le camion de pompiers en lutte. Et quelques chevreuils peut-être...

33 millions de francs.

Afin de réduire la facture, peut-être quelques branches sont-ils encore exploitables ? L'assureur fait le tour des entreprises locales. Mais, sitôt la situation exposée, les portes des scieries se referment : à quoi bon perdre son temps sur ces hectares ravagés quand tant de belles forêts sont prêtes à la coupe ?

Persévérons ! Plus de grume, bien-sûr, mais de quoi alimenter une usine de pâte à papier, de copeaux de literie, de contreplaqué ou de granules de chauffage ?

Las, aucune scierie n'accepte de consacrer de l'énergie à cela.

Aucune ? Qu'à cela ne tienne : achetons-en une !

L'assureur-entrepreneur acheta une scierie, exploita le brulis, réduisit la facture à 21 millions ¹, et revendit la scierie.

1. Les 12 millions économisés ne furent pas pour l'assureur. De fait, il avait lui-même souscrit une protection auprès d'un réassureur, qui prenait à sa charge tout montant dépassant les 10 millions. Mais gérer au mieux fait partie des bons principes, et le montrer en faisant de tels efforts permettait d'éviter que, à l'avenir, le tarif de cette protection n'augmente trop.

INNOCENTÉ !

*« Mais je n'ai plus trouvé qu'un horrible mélange
D'os et de chairs meurtris et trainés dans la fange,
Des lambeaux pleins de sang et des membres affreux... »*

Athalie, II, 5, Jean Racine.

Par la droite. Sa voiture avait été percutée par la droite. C'est ce qu'on lui avait dit, car lui ne se souvenait de rien.

Ce que les médecins lui avaient dit. Puis les policiers. Les médecins à la sortie de son coma, les policiers avant même la sortie de sa chambre d'hôpital. Bref, dans une cellule, déjà.

Il était, lui avait-on retracé, au volant. Sa femme à sa droite. Leur enfant derrière elle. Il s'était engagé sur la route principale, depuis la petite route d'accès.

Les funérailles avaient déjà eu lieu. En son absence, pendant que, corps mort, il flottait sur son matelas, sous les perfusions. Il en était revenu et devait désormais affronter la justice des hommes et, surtout, sa conscience.

Car il n'y avait pas d'ambiguïté : la droite de sa voiture avait été totalement broyée.

On pouvait bien le juger et le condamner pour l'homicide involontaire de sa femme et de son fils ; à ses propres yeux, il portait déjà et porterait toujours cette culpabilité, chape broyant aussi sûrement que cette tôle.

Mais les hommes, extérieurs à ce drame, ceux qui appréciaient encore la caresse du soleil, le souffle du vent ou un sourire inconnu, ceux dont l'esprit était encore léger ou assombri ponctuellement d'insignifiantes

vétilles, les hommes s'attachaient à formaliser cela. La société voulait qu'on en passât par là. Distrait toujours, prostré souvent, il suivait comme un somnambule la reconstitution et le rapport factuel qui prenaient acte de l'évidence : il aurait dû contrôler sur sa droite avant de s'engager.

Le procès était simple, le verdict serait rapide : la défense, inutile et indifférente, n'avait pas plus d'argument que de volonté.

* * *

Son assureur avait un technocentre et entreprit d'analyser les carcasses des véhicules.

Il avait été créé pour démonter les véhicules dès la sortie des nouveaux modèles pour évaluer les coûts de réparation et contrer les dérives des constructeurs et des garagistes. Il crash-testait les véhicules également, pour améliorer les méthodes de réparation en observant et travaillant sur des dommages réels. Il avait aussi développé des logiciels de simulation d'accidents pour analyser la déformation des pièces et mieux comprendre quelles pièces, dans quelles circonstances, devaient être changées d'un bloc, ou en partie seulement, ou encore réparées.

En renversant le logiciel, on pouvait, à partir des déformations de chaque pièce, reconstituer l'impact.

Les angles et les vitesses.

Les angles... ici, ça venait de la droite. Oui, merci.

Les vitesses... *la* vitesse. La vitesse latérale de percussio. Pour avoir fait de tels dégâts, elle devait être élevée. C'était complexe de la déterminer. Cela interagissait avec les angles *précis*, avec sa propre vitesse à lui. Il fallait disséquer les matériaux, les épaisseurs, les formes des pièces, leurs points d'attache, leurs modalités d'ancrage et d'articulation les unes aux autres. De la belle ouvrage de modélisation mécanique et informatique. Appuyée sur des masses de données longuement accumulées sur les pièces et leur usure...

Et, *in fine*, un enseignement : la vitesse avec laquelle sa voiture avait été percutée était supérieure à 90 km/h.

* * *

90...

90 ?

90 !

Sur une route limitée à 50 !

Les reconstitutions reprirent. Les traces de pneus confirmèrent. Ainsi, on se rendit compte que, à la vitesse

à laquelle l'autre véhicule fonçait, dans la configuration des lieux, il lui était matériellement impossible de le voir arriver. En effectuant tous les contrôles nécessaires, l'assaut de l'autre véhicule, du conducteur fou, restait indétectable.

Il n'était nullement responsable du choc. Tout était renversé.

Face à la glace et face à tous, il releva la tête.

QUAND LE CORPS N'EST PLUS UNE PRISON

*« Une sorte d'écœurement qui vient de la honte. Une
faiblesse qui ressemble à la mort,
la faiblesse et le néant et une prière. »*

*« Nous resterons en vie et nous nous promènerons et nous
parlerons et nous mangerons et nous chanterons et nous
rirons et nous donnerons libre cours à nos sentiments et
nous aimerons et nous... »*

Johnny s'en va-t-en guerre, Dalton Trumbo.

Un crash. Une personne amputée ou partiellement paralysée à vie. Quelques centaines de milliers ou quelques millions d'euros. Fin de l'histoire.

Il fut un temps où l'assurance, c'était cela. Le corps brisé était indemnisé. A lui de faire fond sur ces fonds et de tenter de reconstruire des moments de vie avec son pécule, sa volonté et sa solitude.

Bien sûr, cela mobilisait quelques énergies : un médecin, pour évaluer ; un avocat, pour négocier ; et un rédacteur, pour formaliser. Pour, *in fine*, un bout de papier, quelques signatures, un chèque, et ces zéros sur un compte en banque qui n'avait plus qu'à fondre doucement pour feutrer l'apathie d'une vie fracassée.

* * *

Désormais, les blessés sont accompagnés pour se reconstruire dans un cadre de vie restauré, où ils peuvent recouvrer leur mobilité.

Ainsi, cette infirmière, mère isolée, victime d'une bénigne entaille lors d'une opération, infectée par des staphylocoques et qui, après plusieurs jours de coma, se réveilla amputée des deux pieds et des deux mains. Plutôt que de bénéficier de l'application mécanique de barèmes d'incapacité, elle est désormais équipée d'une prothèse à chaque cheville, gravit une volée de marches avec aisance, traverse un espace avec fluidité

et retrouve progressivement une capacité de manipulation des objets.

Ainsi, ce garde forestier qui n'a plus qu'un genou. Son utilitaire a été spécialement équipé : il s'y installe en fauteuil derrière le volant, clipse la chaise au sol du véhicule, et conduit ce dernier comme si de rien n'était.

Ainsi, à plus grande échelle, ce qui a été déployé pour les traumatisés crâniens graves. Souvent jeunes, percutés par un véhicule, atteints dans leur chair, sans séquelle physique. Seuls les circuits neuronaux ont été touchés, altérant irrémédiablement les facultés cognitives et le comportement, sans que cela ne soit directement décelable. Par exemple, de retour des courses, une baguette sous le bras, ils ne savent plus comment rentrer chez eux. Imprévisibles, ils ont besoin d'une assistance 24 heures sur 24.

Traditionnellement, deux solutions existent : un établissement spécialisé, ou un retour à domicile. Dans le premier cas de figure, la victime est désocialisée dans un mouvoir industriel. Dans le second, la famille, non préparée, éclate généralement en quelques années. Et, au mieux, les parents vieillissent tenaillés par l'absence de relève lorsqu'ils s'éteindront. Sans que les quelques millions d'indemnité versés par l'assureur ne permettent une vie qui ne soit une survie.

C'est alors que furent créées les *Maisons des quatre*.

Quatre traumatisés habitant ensemble. Un nombre adapté pour une socialisation. Un nombre adapté pour qu'ils soient accompagnés d'une cuisinière, d'une lingère et d'une surveillante assurant la nuit la continuité d'une présence.

L'assureur fait bâtir les maisons, structure une association de gestion, verse les indemnités assurant le loyer et l'accompagnement continu. L'association gère la comptabilité, noue des partenariats avec des associations locales pour et avec lesquelles les blessés déploient une utilité sociale.

L'assureur adapte la configuration, par exemple en construisant quatre maisons proches, ce qui permet d'affréter un minibus pour des sorties au cinéma. Il gère les heurts avec les riverains : les poubelles mal sorties, les soirées trop bruyantes... les heurts de la vie.

* * *

Nota : Les Maisons des quatre, inventées par MAAF puis développées également par MMA et GMF, ont ensuite aussi été déployées par le Fonds de garantie, instance de Place qui indemnise les victimes de conducteurs non assurés.

Désormais, elles n'existent plus. De fait, au-delà de leur impact social, elles participaient d'une bonne gestion en limitant la charge d'indemnisation par rapport aux

autres systèmes. Mais certains acteurs sont rémunérés au pourcentage des indemnités versées... ils ont alors entrepris des démarches qui ont progressivement conduit à rendre cette solution non viable pour les assureurs.

L'ENTREPRISE RESSUSCITÉE

« Quand le bâtiment va, tout va ! »

En Haute-Savoie, en ce début septembre, c'est l'été indien. Les conifères sont toujours verts, bien sûr, mais l'or éclate, scintille, rougeoie, crépite. L'or des flammes qui s'élèvent en panaches immenses sous les volutes de suie. En quelques heures, de l'hôtel-restaurant il ne reste qu'un amas calciné. Ici quelques pans rongés, là quelques poutres charbonneuses.

Les pupilles qui le fixent, comme séchées par le brasier, sont trop hébétées encore pour être humides. Avec le bâtiment, c'est une activité qui est partie en fumée. Des emplois qui se sont évanouis.

Le propriétaire est couvert : la reconstruction de l'édifice sera financée. Et comme il n'y aura pas de revenus pendant plusieurs mois, il sera indemnisé pour les pertes d'exploitation correspondantes. La belle affaire !

Les mois d'octobre-novembre, qui auraient dû lui permettre de se reposer après l'été, allaient être consacrés à lancer un chantier dans un domaine qui lui est inconnu. Gérer les normes de construction, les artisans, les délais, les budgets... Pire encore : au mieux, il rouvrira au printemps. Sa clientèle hivernale aura découvert de nouveaux lieux et une partie se sera évaporée pour l'année suivante. Quant aux équipes... Dans une activité saisonnière, il y a des effets de seuil : un mois de fermeture, ce peuvent être six mois de perdus.

Assuré ou non, un sinistre laissera des traces indélébiles...

L'assureur lui fit une proposition. Pas d'allers-retours de devis, de validations, de factures, de règlements des différents corps de métier. Rien. Aucun flux financier. Il l'accepta.

Et pour cause : l'assureur lui avait proposé de lui livrer clés-en-main un hôtel-restaurant reconstruit, flambant neuf, mi-décembre. Le propriétaire lui confiait la reconstruction, l'assureur lui garantissait l'ouverture de la saison. Avec, sinon, des indemnités supérieures aux pertes d'exploitation prévues au contrat.

Il fallait gérer un chantier ? Grâce à ses expertises internes, à ses services techniques propriétaires, l'assureur pesa sur les coûts et coordonna les différentes entreprises du bâtiment mobilisées. Pour les entreprises locales, cela aurait été le chantier du siècle, impossible à terminer dans les temps ? Il fit venir une entreprise du centre de la France avec qui il avait déjà travaillé et logea les ouvriers. La France connaissait alors une pénurie de chambres froides ? Il en fit venir d'Allemagne...

Un samedi soir de mi-décembre, après avoir récupéré les clés de sa chambre, un couple redescendit s'attabler au restaurant.

DES VACANCES ET UN BÉBÉ

*« Un enfant sans couleur, sans regard et sans voix ;
Si débile qu'il fut, ainsi qu'une chimère,
Abandonné de tous, excepté de sa mère, [...]
Cet enfant que la vie effaçait de son livre,
Et qui n'avait pas même un lendemain à vivre, [...] »*

Ce Siècle avait deux ans, Victor Hugo.

Après Istanbul, ils s'étaient rendus sur la côte. Le soleil chaleureux éclaboussait Éphèse, les criques cristallines et le couple flânant et riant.

De moins en moins. Les grimaces avaient succédé aux rires et les objectifs, rejoindre le lit, un repas, se substituaient aux vagabondages. Car, régulièrement, elle avait mal. Une douleur abdominale. Passante, puis présente. Désormais pesante, pressante.

Ils consultèrent. Scanner, échographie. Ils apprirent qu'elle était enceinte.

Passé leur surprise, et celle du médecin qui comprenait leur apprendre la situation, ce dernier alla de l'avant. La préparation de l'action accompagnant déjà le conseil. On peut lui en faire grief, mais c'était humain : la barrière de la langue, le poids d'une responsabilité qui disparaissait s'il évitait toute prise de risque... Face aux complications liées à ces douleurs, il allait au plus simple et au plus sûr, pour eux comme pour lui : l'avortement.

Dans un sursaut de panique, elle se récria : ils devaient réfléchir, s'en parler. Il les pressa, ils tinrent bon. Il ne pouvait pas les laisser repartir, la douleur physique l'immobilisait. C'était dangereux. Mais l'idée avait fait son chemin et elle ne voulait pas. La douleur n'était pourtant qu'un symptôme : son corps était fragile, elle était en danger.

Elle contacta son assureur. De Paris, le médecin de l'assistance échange avec elle, avec son collègue turc, et propose finalement de la rejoindre pour la rapatrier dans un hôpital français afin qu'elle suive des examens plus approfondis.

Action.

* * *

Quelques mois plus tard, dans les locaux de la compagnie, on ouvre une enveloppe manuscrite.

A l'intérieur, un faire-part de naissance.

TOUT EST BIEN QUI FINIT BIEN

« Le mariage est la principale cause de divorce. »

Oscar Wilde.

Une enveloppe administrative, estampillée du logo de la compagnie d'assurance ². Et, à travers la fenêtre transparente, les destinataires du courrier : « Monsieur et Madame X ». Madame n'a pas le souvenir d'un contrat dans cette société, mais après tout, les paperasses... Plissant les sourcils, elle tente de se remémorer puis, d'un doigt tendu, arrache le long de l'enveloppe.

La feuille dépliée est le relevé annuel de situation d'un contrat d'assurance vie. Un contrat au nom de son époux dont elle n'avait pas le souvenir. Le montant n'est pourtant pas négligeable. Ses yeux suivent la feuille, elle tourne les pages. Il y a un bénéficiaire spécifiquement identifié en cas de décès. Une bénéficiaire. Inconnue. Mademoiselle Y.

Un contrat dont elle ignorait l'existence. Souscrit et abondé par son cher et tendre mari

* * *

« Monsieur » subit les conséquences de cette découverte. L'épouse courroucée réclame le divorce. L'obtient. Aux torts du mari, qui supporte des frais faramineux et un partage presque ruineux.

2. GMF Vie, avouons-le.

Magistrale faute de la compagnie d'assurance, qui avait indiqué « Monsieur et Madame » au lieu d'un simple « Monsieur », seul titulaire du contrat. L'épouse n'aurait jamais dû être destinataire...

* * *

Quelques années plus tard, la compagnie reçoit un courrier de Monsieur.

De très chaleureux remerciements. Et pour cause : grâce à cette erreur intempestive, il a refait sa vie avec son ancienne maîtresse et coule des jours heureux. Il voue désormais à son assureur une reconnaissance éternelle.

Du moins aux dernières nouvelles !

LES MILLIARDS DU 11 SEPTEMBRE

*«New-York n'est pas la création des hommes
mais celle des assureurs.»*

Henry Ford.

Par rapport à un particulier, un assureur est gros : c'est ce qui lui permet d'absorber les risques.

Mais certains risques sont vraiment gros. Très gros. Trop gros pour un assureur. Que faire ? L'assureur lui-même doit alors s'assurer. Il se tourne vers un réassureur : un assureur pour assureurs. Voire, le plus souvent, vers un consortium de réassureurs, car chacun serait trop petit.

Entre assureur et réassureurs, un contrat est signé. Avec, comme pour la plupart des contrats d'assurance, une franchise qui restera à charge du client (ici l'assureur), et un plafond de garantie, au-delà duquel le porteur de risque (ici le réassureur) ne couvre plus. Et avec parfois, comme pour certains contrats d'assurance, des divergences d'interprétation lorsque le sinistre survient...

Ainsi, le 11 septembre. Un avion percute une tour du World Trade Center. Puis, quelques minutes plus tard, un autre avion percute l'autre tour.

La fournaise, les effondrements. New-York, cette « ville debout », dans un brouillard de suie et de terreur. Des milliers de morts, des survivants marqués à vie, une géopolitique transformée...

Et, sur les gravats des tours, une bataille juridique homérique entre assureurs et réassureurs naît. Et s'élève. Parfois une question de survie pour certains d'entre eux.

De fait, chaque tour abattue représente plusieurs milliards de dollars d'indemnisation. Quel devra être le montant versé par les réassureurs aux assureurs ? La franchise est de quelques dizaines ou centaines de millions, le plafond de quelques milliards...

Si on considère qu'il y a un seul attentat terroriste, la franchise s'appliquera au coût total, ainsi que le plafond : celui-ci est rapidement saturé et les réassureurs coupent alors leur exposition, ne remboursant pas le dépassement aux assureurs.

Si on considère que deux tours ont été abattues, chacune par un avion, la franchise s'applique à chaque fois, ainsi que le plafond : pour la deuxième tour, on repart de zéro, avec un nouveau plafond ! Hormis les (désormais) deux franchises, les réassureurs devront *de facto* indemniser deux fois plus aux assureurs. Trois milliards et demi ou sept milliards ?

Un unique attentat ou deux tours ? Les réassureurs ont tout intérêt à retenir la première présentation de l'histoire, les assureurs la seconde. Et, personne n'ayant auparavant imaginé un tel scénario, cette situation n'avait pas été prévue dans le contrat et ce dernier n'était bien sûr pas assez précis pour interdire l'une ou l'autre de ces deux interprétations possibles...

Allégorie de l'assurance et de la vanité de l'idéal de contrats dépourvus d'équivoque : comment espérer pouvoir décrire tout ce qui serait susceptible de survenir

dans un futur par nature inconnu ? Soyons humbles : de telles situations, à quelque échelle que ce soit, sont inévitables – une promesse liée à un futur contingent fera nécessairement, parfois, l'objet d'interprétations et, donc, de divergences d'interprétations.

Après plus de 15 ans de bras de fer juridique entre la vingtaine d'assureurs et leurs réassureurs, les derniers verdicts tomberont : certains contrats sont interprétés d'une façon, d'autres de l'autre et, *in fine*, cinq milliards seront à la charge des réassureurs. Un sinistre, un jugement... et voici les lettres d'un contrat, latentes, conjecturales, devenues irrémédiablement univoques, cristallisées en un chiffre.

L'assurance est unique : c'est le seul secteur dont on achète un produit en espérant qu'il ne servira jamais. Au mieux, restera l'arrière-goût d'avoir payé pour rien : l'assureur est un inutile parasite ; au pire, ce sera un oiseau – un vautour – de malheur.

In fine, il fait des gains ? Conspuons le profiteur des sinistres d'autrui ! Il fait des pertes ? Ce mauvais gestionnaire risque de laisser les victimes dans le dénuement !

Et pourtant, au quotidien, il y a tant de belles histoires entre assureurs et assurés...



e-accessibility®

La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par  DocAxess

