

## La parole du Président

Le 24 février 2022, un changement profond s'est amorcé dans la géopolitique contemporaine. L'équilibre connu depuis la seconde moitié du vingtième siècle se fissure. Le conflit Russie-Ukraine a d'ores et déjà des impacts forts sur les plans humains et militaires et les conséquences économiques demeurent difficiles à prévoir. Les compagnies et les bancassurances sont assez peu exposées et certaines, dont Société Générale, tempèrent pour le moment.

La France et La Réunion en particulier, n'ont pas particulièrement d'intérêt économique avec la Russie qui demeure un partenaire secondaire, selon le propre terme du Ministre de l'Économie, Bruno Lemaire. Toutefois, dans un contexte d'ultra mondialisation et à peine sortis de deux années de pandémie, ce conflit questionne sur notre capacité collective à « amortir » le choc et une fois de plus, à anticiper des conséquences encore floues. Les flux maritimes, les chaînes d'approvisionnement déjà extrêmement tendus du fait de la pandémie, seront perturbés. D'autre part, le risque Cyber est réel et Stéphane Boujnah, le patron de l'opérateur boursier européen Euronext, s'attend à des « attaques d'une ampleur inédite » et préconise, notamment, d'imprimer les documents les plus sensibles afin qu'ils n'existent pas uniquement sur ordinateur où ils pourraient être piratés.

Enfin, la difficile reprise économique ainsi que la crainte des banques centrales pourraient avoir un impact sur le pouvoir d'achat des Français. Mais avant tout, c'est l'impact sur le moral de tout à chacun qui peut générer un effet domino. En effet, qu'il s'agisse du citoyen, du chef d'entreprise ou d'un élu local, mesurer les conséquences du conflit Russie-Ukraine, consécutivement à la pandémie est impossible. En revanche, et de manière subjective, additionnée localement à des phénomènes climatiques – cyclones - ou des accidents de la vie – incendies – la crainte peut modifier les habitudes de consommation, la confiance dans l'investissement et la thésaurisation par « précaution ».

Dès lors, comme lors du premier confinement, nous serions confrontés à moins de projets individuels de constructions, de changements de véhicules, de rénovations, avec des transactions moindres nous concernant. Dans ce contexte complexe, il nous faut continuer d'accompagner nos clients dans les incidents de la vie et la saison cyclonique particulièrement active en est la preuve. Dès lors, il nous faut simplifier au maximum leurs démarches. Et dans ce registre, il existe de « fausses bonnes idées ». C'est le cas de la convention IRSI et de la convention CIDE-COP, au titre desquelles Mme Valérie Rabault (Députée du Tarn et Garonne) a attiré l'attention du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance. En effet, le système d'indemnisation des sinistres pour les copropriétés immobilières d'habitation, tel que

“ **La crainte peut modifier les habitudes de consommation, la confiance dans l'investissement et la thésaurisation par précaution.** ”

prévu par ces conventions fait supporter la majeure partie des frais de réparation d'un dommage aux copropriétés, alors même qu'elles n'en sont pas toujours responsables. Mme la Députée reconnaît que la simplification et la rapidité apportées par les conventions sont réelles, mais peuvent s'avérer être au détriment des copropriétés, aussi, après presque 4 ans d'application, un état des lieux de ces dispositifs semble pertinent.

Cher·ère·s collègues, comme vous le voyez, 2022 ne nous offrira pas la trêve escomptée et nous aurons, une fois encore, à faire preuve de résilience dans nos entreprises, de bienveillance et de pédagogie pour nos clients et de solidarité entre tous. —



*Adrien Marlier*  
Président PLANETE CSCA Outre-mer

## Parole d'expert

# LA RAPIDITÉ D'INTERVENTION

## DEMEURE LA CLÉ DE LA SATISFACTION CLIENT POUR LES OPÉRATIONS D'EXPERTISE



*PolyExpert est présent depuis 24 ans à La Réunion avec une équipe à demeure constituée de 7 experts, 5 assistantes et une responsable administrative.*

*Ces 13 personnes ont reçu le renfort d'experts supplémentaires pour faire face aux conséquences du cyclone Batsirai, déclaré Évènement de Grande Ampleur (EGA) après son passage du 2 au 4 février à La Réunion, avec des vents dépassant par rafales 150 kilomètres par heure et des précipitations exceptionnelles. Nicolas Dezitter, Expert certifié EEA Généraliste et co-responsable, revient sur l'organisation mise en place pour répondre aux besoins des assurés et de leurs courtiers.*

### **Comment vous êtes-vous adaptés à la situation générée par le cyclone Batsirai ?**

**[Nicolas Dezitter]** Nous intervenons sur tous types de sinistres en IARD pour le compte des compagnies d'assurances, à La Réunion et à Mayotte. Nous mettons à leur disposition nos connaissances techniques : nos experts sont Ingénieurs ou Économistes de la construction. Le passage de Batsirai à proximité de La Réunion nous a poussés à renforcer nos équipes et cela jusqu'au 2 avril prochain au minimum. Au-delà de la présence de 13 experts supplémentaires sur le terrain, ce qui porte à 20 le nombre de professionnels mobilisés, nous avons aussi embauché 5 assistants administratifs pour gérer les dossiers en front et back office expertises.

Nous faisons aussi le point toutes les semaines sur l'évolution de la situation dans le bassin pour continuer à adapter notre dispositif au fil de l'eau. La saison cyclonique n'est pas encore terminée.

Notre groupe a construit sa réputation sur sa réactivité et sa capacité à faire mobiliser ses experts dans des délais courts, mais aussi sur la



Batsirai est passé à 200 kilomètres des côtes de La Réunion au plus près, mais il a toutefois entraîné des vents supérieurs à 100 kilomètres / heure sur la totalité du territoire et des rafales jusqu' à 150 km / h. L'impact s'il s'était rapproché aurait été beaucoup plus violent. Aussi, nous enregistrons de très nombreux sinistres mais de moindre ampleur en termes de dommages.

Outre les arbres arrachés, nous avons constaté de nombreux sinistres liés aux eaux de pluie chassées par le vent. Si celles-ci passent dans les interstices de tôles ondulées, sans détérioration de la couverture, ce n'est pas la garantie tempête qui va s'appliquer mais plutôt la garantie dégât des eaux, avec en subtilité l'application de la convention IRSI qui prévoit une prise en charge conventionnelle entre compagnies d'assurances pour l'assureur d'un locataire.

L'expert a donc la responsabilité d'évaluer si la toiture a été partiellement ou totalement détériorée afin ou non d'appliquer la bonne garantie (TOC ou DDE) et ainsi appliquer la franchise adéquate.

Pour ce qui concerne les dommages électriques, en cas de surtension, les composants électroniques vont être hors services, mais les causes peuvent être multiples. Si la surtension prend naissance à l'intérieur d'un logement, cela peut être dû à une mauvaise manipulation de l'occupant (surcharge, réarmement abusif...), et donc impliquer la responsabilité locative, ou être liée à un défaut de construction. Dans ce cas, c'est le bailleur qui sera rendu responsable.

Lors du passage d'un cyclone, les surtensions peuvent être causées par une chute d'arbre, mais aussi par un défaut d'entretien ayant entraîné la chute d'un poteau du distributeur d'énergie. La foudre reste, pour sa part, un cas fortuit. Tous ces exemples vous démontrent la complexité de notre analyse d'expert sur le terrain, pour établir les éléments probants afin de déterminer les responsabilités et donc de préserver les recours.

Concrètement, invoquer un cas de force majeur lié au passage d'un cyclone ne permet pas forcément de s'exonérer de sa responsabilité en tant que gardien

d'un bien sur des conséquences liées aux projections de corps étrangers, aux chutes d'arbres et aux surtensions.

Enfin, pour les sinistres liés aux inondations, La Réunion a bénéficié d'un arrêté de Catastrophe naturelle pour 20 communes, pris le 9 février et publié au JO du 13 février. Cet arrêté permet aux assurés qui ne seraient pas garantis au titre du dégât des eaux (eaux de ruissellement, inondations), de bénéficier d'une prise en charge des dommages matériels qu'ils ont subis, avec une franchise de 380 € pour les biens à usage d'habitation, et de 10 % des dommages avec un minimum de 1 140 € pour les biens à usage professionnel. Les pertes d'exploitation peuvent être garanties spécifiquement mais avec des franchises élevées : jusqu'à 3 jours ouvrés et 1 140 € de franchise minimum, des montants significatifs pour les assurés.

### **Quel rôle peut jouer le courtier en pareille situation ?**

**[Nicolas Dezitter]** Le courtier joue le rôle d'interface entre les compagnies et les clients finaux. En cas d'évènement majeur, il est indispensable que la communication soit fluide et horizontale entre les parties.

Mais en amont de la mise en alerte rouge, le courtier peut alerter ses clients, par exemple par sms, pour les informer et leur donner des conseils de prévention 72 heures avant le passage de l'évènement. Le courtier est le professionnel qui va les accompagner en cas de sinistre. Il peut leur rappeler tout simplement de remiser le mobilier extérieur, fermer les volets, élaguer ou abattre les arbres présentant un risque de chute.

Même si le plus souvent le fait générateur de la chute d'un arbre est le cyclone, ces circonstances n'exonèrent pas le propriétaire de ses obligations vis-à-vis d'un tiers lésé. Et la loi du 26 août 1987 stipule que la taille et l'élagage des arbres incombe à l'occupant. Concrètement, cela peut être aussi au locataire de se préoccuper de ce sujet, ou au syndic de copropriété (loi du 10 juillet 1965). Il en est de même pour les corps projetés.

Le courtier peut être vigilant et conseiller ses clients sur ces points. ■

**Propos recueillis par Céline Meslier**

qualité de sa gestion en back-office.

La rapidité d'exécution demeure la clé de la satisfaction client pour les opérations d'expertise. Nous intervenons chez des particuliers, des professionnels mais aussi des entreprises et industries, pour des sinistres Dommages aux Biens, RC, PJ, marchandises transportées, y compris dans des contextes judiciaires. Nous sommes rompus à toutes ces situations, même si le passage d'un cyclone ne relève jamais de la routine.

### **Quels sont les dégâts que vous avez été amenés à expertiser après le passage de Batsirai ?**

**[Nicolas Dezitter]** Nous avons principalement constaté des dommages consécutifs aux vents violents, à des surtensions électriques et aux inondations. La saison cyclonique s'étend en général du 15 novembre au 15 avril, avec une période plus intense du 15 janvier au 15 avril pour l'Océan Indien. Mais le réchauffement climatique induit des perturbations de ce calendrier habituel, avec des évènements pouvant aller jusqu'à fin avril.

# RÉFLEXE COURTIER :

## Découvrez l'annuaire, une nouvelle fonctionnalité du site !



En septembre 2021, PLANETE CSCA a lancé sa première campagne de communication nationale destinée à instaurer un « Réflexe courtier » auprès des chefs d'entreprise, et plus largement des consommateurs. La plateforme **www.reflexe-courtier.fr** est accessible à tous, et permet de retrouver les éléments clés sur l'importance du rôle d'un courtier d'assurances.

Cette plateforme évolue en 2022 ! Un annuaire gratuit recensant les courtiers adhérents à PLANETE CSCA est

accessible sur **www.reflexe-courtier.fr**. Vous pourrez, si vous le souhaitez, être recensé sur la plateforme en fonction de votre localisation géographique et/ou de vos activités.

Pour y figurer, rien de plus simple ! Connectez-vous à votre espace adhérent du site PLANETE CSCA et renseignez ces informations : votre adresse postale, votre site web, votre n° ORIAS, votre n° de téléphone et votre adresse e-mail. Il est possible de modifier vos coordonnées, ou de choisir de ne plus apparaître, directement dans l'espace Adhérent du site PLANETE CSCA.

### ASSOCIATION D'AUTORÉGULATION DU COURTAGE :

## Découvrez Endya !



Dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme du courtage d'assurances et d'opérations de banque au 1<sup>er</sup> avril 2022, PLANETE CSCA, l'APIC et le GCAB ont opté pour la création d'une association commune : Endya.

Son site internet est en ligne, à l'adresse : **www.endya.fr**. Vous pourrez y découvrir dès aujourd'hui ses missions et son ADN, et remplir un simple formulaire pour recevoir des informations d'Endya.

Des actualités liées à l'autorégulation et à vos obligations seront régulièrement mises à jour sur cette page. Des dates de webinaires d'information vous seront également proposées. N'hésitez pas à visiter régulièrement le site !

Plus d'infos  [www.endya.fr](http://www.endya.fr)



### TOUR DES RÉGIONS 2022

## AGENDA Participez cette année encore au Tour des Régions de PLANETE CSCA !

En 2022, PLANETE CSCA renouvelle son Tour des Régions avec ses quatre partenaires habituels. Merci à CGPA, CFDP, MMA et Veralti !

Retrouvez en ligne le programme de nos trois matinales d'actualités :

- Vendredi 11 mars de 9h à 11h
- Jeudi 24 mars de 9h à 11h
- Mercredi 6 avril de 9h à 11h

ainsi que les 6 dates de formation DDA-compatibles qui vous sont proposées au titre de votre adhésion. Vos Présidents de Collèges interviendront dans chaque conférence via une interview personnalisée !

Inscrivez-vous sans attendre à toutes ces sessions dans la rubrique *Nos actions* de PLANETE CSCA !

Plus d'infos  [bit.ly/3ueOw1u](https://bit.ly/3ueOw1u)



Visitez le mini site du Collège Outre-Mer - Syndicat PLANETE CSCA  
[www.planetecsc.fr/syndicat/departement-doutre-mer](http://www.planetecsc.fr/syndicat/departement-doutre-mer)