

Comment les victimes françaises de Barcelone sont prises en charge

- Il revient au Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI) de les indemniser.
- Très fortement sollicité ces dernières années, il a vu sa situation financière confortée par plusieurs mesures.

ASSURANCE

Laurent Thévenin
@laurentthevenin

Comme pour tous les attentats survenus à l'étranger, les victimes françaises des attaques terroristes qui ont frappé la Catalogne la semaine dernière seront indemnisées par le Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI). Alors que 30 Français ont été blessés, le Fonds vient de dépêcher sur place une personne à la cellule d'accueil des victimes à Barcelone. Cet organisme est tenu de procéder à un premier règlement dans un délai d'un mois à compter de la demande d'indemnisation. Il doit proposer une offre d'indemnisation dans un délai de trois mois. « L'indemnisation se fait sur le principe de la réparation intégrale. Les montants que nous versons sont fondés sur les référentiels des juridictions. S'y ajoute une réparation complémentaire au titre du préjudice exceptionnel spécifique des victimes du terrorisme », détaille Julien Rencki, son directeur général.

Alors que le montant des indemnités accordées a pu parfois surprendre ou choquer les victimes ou leurs ayants droit, le FGTI vient de mettre en ligne un guide de l'indemnisation « dans un souci de transparence » : « Ces chiffres, qui sont issus de la jurisprudence des cours d'appel, indiquent des minima », souligne Julien Rencki.

Le FGTI, qui indemnise aussi toutes les victimes d'actes terroristes survenus en France, quelle que soit leur nationalité, a été fortement mis à contribution ces dernières années. Pour les seuls attentats du 13 novembre 2015, le coût total est estimé à 350 millions d'euros. Le chiffre pour celui de Nice, en juillet 2016, est de 300 millions



Fleurs et bougies sur le lieu de l'attentat à la camionnette meurtrier commis jeudi sur les Ramblas de Barcelone. Les victimes françaises seront indemnisées par le Fonds dédié aux victimes du terrorisme.

d'euros. « Mais nous n'avons aujourd'hui décaissé qu'une partie relativement modeste de ces sommes, car l'indemnisation s'étale dans le temps, dans l'intérêt des victimes elles-mêmes. La plus grosse partie de l'indemnisation n'est en effet versée qu'au moment de la consolidation de l'état de santé de la victime, qui peut intervenir jusqu'à deux ou trois ans après l'attentat », précise Julien Rencki.

L'indemnisation des victimes du terrorisme n'est toutefois pas le principal coût pour le FGTI. « Le plus lourd de notre charge provient de l'indemnisation des victimes

d'infractions de droit commun, comme les homicides ou les agressions sexuelles », souligne Julien Rencki.

Financement relevé

« Le Fonds a aujourd'hui 1,5 milliard d'euros de réserves. Il n'y a aucune inquiétude à avoir sur sa capacité à faire face à ces engagements », affirme-t-il. Son financement a été conforté, avec le relèvement de la taxe dite « terrorisme » qui l'alimente. Le montant de cette contribution, prélevée sur chaque contrat d'assurance-dommages, a été porté de 4,30 euros à 5,90 euros au 1^{er} janvier

dernier. « Je n'ai pas l'intention de demander à l'Etat un nouveau relèvement de cette contribution, qui ne me paraît pas nécessaire aujourd'hui », indique Julien Rencki.

Depuis une convention signée en mars dernier, l'Etat apporte par ailleurs sa garantie dans le dispositif d'indemnisation. Ce texte prévoit que celui-ci lui débloque « une ressource complémentaire lorsque le niveau de décaissement annuel programmé au titre de l'indemnisation des victimes des actes de terrorisme survenus à compter du 1^{er} janvier 2017 excède 160 millions d'euros ». ■

Les assistants de plus en plus en première ligne

Avec la multiplication des attentats, les assistants, spécialisés dans le rapatriement de leurs clients à l'étranger, sont mis à contribution.

C'est, hélas, devenu une mission de plus en plus fréquente pour les sociétés d'assistance. Ces compagnies qui interviennent pour rapatrier et assister leurs clients à l'étranger sont sollicitées après les attentats, comme ceux survenus en Catalogne la semaine dernière. Qu'il s'agisse de blessés, de personnes traumatisées psychologiquement ou confrontées à l'impossibilité de se déplacer, ils sont en charge de proposer des réponses appropriées rapidement. « Nous avons eu 18 dossiers à traiter entre le soir de l'attentat et lundi », explique-t-on chez Inter Mutuelles Assistance (IMA), qui travaille notamment pour la Macif, la Matmut et la Maif. « Il peut s'agir aussi bien de personnes qui ont raté leur train, leur avion, dont la résidence est bloquée, que de témoins qui ont assisté aux attentats et qui ont besoin d'assistance psychologique », détaille l'assistant.

Cellules de crise

Aujourd'hui, les assistants essaient d'anticiper au mieux ce genre d'événements. « La fréquence de ce type d'événement fait que nous avons dû mettre en place des dispositifs ad hoc, comme des cellules de crise », précise-t-on chez IMA. « Nous avons un pôle de veille toujours prêt à intervenir », explique également de son

côté Laurent Bouschon, directeur général de Mutuaide, la filiale d'assistance de Groupama, qui n'a pour l'instant eu à traiter que deux cas dans l'attentat de Barcelone, mais qui s'attend à recevoir d'autres dossiers dans les jours à venir. « Nous avons transféré notre expertise des logiques de crise, acquise dans la gestion des catastrophes naturelles, à ces événements. Il a toutefois fallu s'adapter au côté psychologique, qui n'est pas le même », précise Laurent Bouschon.

Un constat partagé chez IMA, où la nouveauté vient du fait que la récurrence des attentats est telle que ce sont les psychologues appelés aux côtés des victimes qui doivent maintenant être pris en charge. « Il n'y a pas beaucoup d'intervenants de ce type. Ce sont toujours les mêmes, ils finissent par avoir eux-mêmes besoin de soutien », explique l'assistant. — P. S.

« Nous avons transféré notre expertise des logiques de crise, acquise dans la gestion des catastrophes naturelles, à ces événements. »

LAURENT BOUSCHON
Directeur général de Mutuaide

Les drones, nouveaux auxiliaires essentiels des assureurs

ASSURANCE

Ces « caméras volantes » permettent un gain de temps dans la gestion des sinistres.

Jérémy Bruno
@jrmybrno

Ce sont les nouveaux alliés des assureurs. En seulement quelques années, les drones se sont imposés comme un outil à part entière dans la gestion des sinistres. « Nous y avons recours de manière quasi systématique depuis trois ans. C'en est ni un gadget, ni un effet de mode, mais une solution véritablement entrée dans nos mœurs », assure ainsi Jean-François Sutter, directeur de l'indemnisation service client chez Allianz France.

Ces « caméras volantes » télécommandées permettent en effet de recueillir des données précieuses sur les lieux sinistrés. Mais elles ne sont pas utilisées de manière systématique, mais avant tout lors d'événements importants, lorsque l'accessibilité est difficile et dangereuse, voire impossible. « Cela évite à l'expert envoyé sur place de prendre des risques pour constater les dommages », explique Lionel Leduc, responsable commercial et chargé de développement chez Dronotec, une société spécialisée dans ce type de

services. En présence d'amiante, par exemple, toute expertise humaine serait impossible avant opération de désamiantage.

Avec les drones, les assureurs affirment pouvoir gagner plusieurs jours, voire semaines dans la gestion des sinistres. Les données recueillies peuvent même aider au-delà du simple constat des dégâts : « Après un incendie, une vue globale permet de déterminer le point de départ du feu, voire les causes de ce départ », précise Lionel Leduc, dont la société travaille avec des cabinets d'expertise mandatés par des assureurs.

Des informations factuelles et fiables

L'utilisation des drones permettrait aussi de gagner en fiabilité. « Les données recueillies permettent de poser un diagnostic sur l'ensemble de la parcelle de manière assez précise et objective », explique Olivier Pardessus, responsable marketing agricole chez Groupama, qui mène deux expérimentations dans le domaine agricole, dans le cadre des indemnités liées aux aléas climatiques ou aux dégâts d'animaux sur les cultures. « Ce sont des informations factuelles, incontestables pour les deux parties [l'assureur et l'assuré] », poursuit-il.

Les drones ne viennent cependant pas prendre la place de l'expertise humaine. « Ils font partie d'une palette d'outils plus large.

Trois autres utilisations prometteuses

Pour lutter contre la fraude
En accumulant des données sur l'état initial d'un lieu ou d'un bâtiment, mais aussi sur son état post-sinistre, le drone pourrait en effet permettre d'identifier les fraudes à l'assurance. Comme, par exemple, une demande d'indemnisation abusive pour la toiture d'un bâtiment industriel.

Pour prévenir les risques
Le drone pourrait aussi trouver sa place avant que ne survienne un sinistre. Allianz expérimente notamment un capteur infrarouge embarqué sur le drone et capable d'identifier, sur les panneaux photovoltaïques, les zones d'échauffement potentielles qui pourraient causer un départ de feu.

Pour mieux évaluer les besoins
Le drone peut aussi faciliter le travail en amont des assureurs. En survolant par drone le périmètre de grandes installations industrielles ou de parcelles agricoles, l'assureur identifie les besoins et les risques du futur client avant de lui proposer la souscription d'un contrat.

Nous avons recours à l'une ou l'autre de ces solutions selon la situation », explique Julien Fursat, responsable en charge du design des offres chez AXA. L'information recueillie par l'appareil est ainsi combinée aux données accumulées de manière plus traditionnelle.

Mais l'utilisation des drones représente un coût supplémentaire pour l'assureur, « entre 1.000 et 2.000 euros en général pour une session de vol », précise Julien Fursat. « Le recours au drone assure une satisfaction client, car il permet à l'assuré de reprendre plus rapide-

ment son activité. C'est un coût qui nous semble totalement justifié », assure-t-il. Lors de récentes inondations au Mexique, le survol par drone a permis à AXA d'identifier les clients touchés et de simplifier le parcours des experts par la suite. Les progrès technologiques

devraient permettre de multiplier les services proposés par les drones. Dans un test en cours, AXA a équipé des drones avec un capteur d'humidité capable, par exemple, d'identifier l'origine de la fuite lors d'un dégât des eaux dans un immeuble. ■