

Conférence-débat : la démarche amont-aval de l'assureur

DE L'ASSUREUR « PAYEUR » A L'ASSUREUR « ACTEUR » DE LA CULTURE DU RISQUE

Claude SMIROU et Catherine LE GUENN

Lorsque les conditions sont réunies (contrat en cours, événement, sinistre garanti), l'assureur remplit ses obligations contractuelles et rend, en principe, le service que l'assuré attend de lui en contrepartie de la cotisation payée : c'est le rôle traditionnel de l'assureur « payeur ».

L'émergence de nouveaux risques, la survenance récurrente d'événements naturels, l'évolution des modes de vie (habitat, zones rendues constructibles, composition de la famille, etc.) donnent aux sinistres une autre dimension et à la réparation une autre forme.

Lorsque la catastrophe se produit, le milieu de vie quotidien est désorganisé, le besoin n'est pas seulement pécuniaire, les attentes d'assistance de tous ordres sont fortes.

C'est là que l'assureur doit montrer la vraie dimension de son métier, et que l'assuré doit être sûr de trouver le service qu'il attend :

- accès facile et immédiat comme en temps normal
- écoute sûre et analyse concrète de ses besoins,
- service adapté aux problèmes qu'il rencontre. ***

Le plan **PEGASE** est né de notre expérience de la gestion de masse. Il a pour particularité de mobiliser, au moment d'un événement majeur, toutes les composantes de l'Entreprise, et de renforcer la solidarité entre les divers sites de gestion de sinistres.

Mais le rôle de l'assureur est d'être aussi un « acteur » de la culture du risque, par une contribution forte à une meilleure connaissance des risques auxquels nous sommes exposés et aux moyens de les réduire : la prévention des risques.

Catherine LE GUEN est responsable de la Branche Prévention du Groupe MAIF qui définit et coordonne la politique de prévention des risques. Catherine.le.guen@maif.fr

Claude SMIROU est coordinateur du Plan Pégase à la MAIF. Il est Président de la Commission Technique IRD du GEMA et administrateur de la MRN. Claude.smirou@maif.fr

GEMA : Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances, auquel adhère la MAIF.

MRN : Mission des sociétés d'assurances pour la connaissance et la prévention des risques naturels, ou Mission Risques Naturels.
