

Le rôle de l'assureur sur le terrain :

Le coordinateur de la cellule de crise et l'expert



Daniel Barbereau
Jean-Jacques Balmes



Le rôle de l'assureur sur le terrain

- **L'assureur : pas seulement un « payeur » impersonnel**
- **L'assureur : également un acteur de terrain avec des hommes de terrain lorsque l'assuré est en difficulté :**
 - ✓ le coordinateur de la cellule de crise
 - ✓ l'expert
- **Une organisation d'entreprise : le plan de gestion de crise MAIF : Pégase**
- **Une organisation de Mutuelles : la coordination GEMA**

La gestion de crise à la MAIF

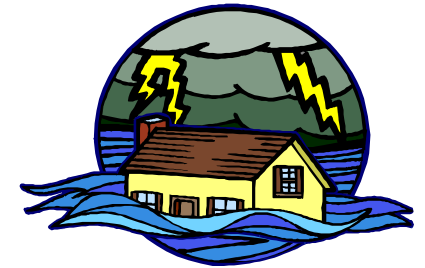
➤ PEGASE



- ✓ un dispositif centralisé au SIEGE de la Mutuelle (veille permanente ; crise = phase active)
- ✓ une délocalisation sur le plan local en cas de crise.

Le coordinateur de la cellule de crise

- Mandaté par la cellule de crise PEGASE pour :
 - Mettre en application et coordonner sur place les directives centrales
 - S'assurer d'une constante adéquation et de l'efficacité des mesures par rapport à la situation réelle.
 - Rôle d'interface Siège - situation locale
 - Rôle d'organisateur au plan local
 - Rôle de coordination avec les auxiliaires et notamment les experts



Le rôle de l'expert

POUR L'ASSUREUR



POUR L'ASSURE

Le rôle de l'expert

En matière d'inondation, l'expert intervient en tant que professionnel :

- **pour un assureur**
- **mais aussi pour un assuré victime.**



Sa mission ne se réduit pas à apprécier le préjudice financier pour informer l'assureur, mais elle consiste aussi à apporter un soutien aux victimes sous de multiples formes (conseils, écoute, etc ..)

Le rôle de l'expert

Pour l'assureur

- Représentation de l'assureur
- Apprécier le théâtre des opérations
- Réactivité pour une efficacité maximale
- Organiser les expertises
- Informer de l'évolution et du suivi
- Conclure par un rapport

Le rôle de l'expert

Pour l'assuré victime

- Réactivité
- Ecoute
- Conseil
- Psychologie
- Initiative
- Information

Les Mutuelles du GEMA sont aussi présentes ensemble sur le terrain

- Un réseau de coordinateurs sur l'ensemble du territoire y compris les DOM
- Pour une efficacité plus grande, le coordinateur est le représentant unique des Mutuelles au sein des cellules de crise départementales
- En relation permanente avec le secrétariat général du GEMA, il est ainsi en prise directe avec :
 - les pouvoirs publics
 - parfois des Elus locaux
 - et de manière ponctuelle, les médias



Conclusion

- **L'assureur n'est sûrement pas qu'un régleur, l'assureur est aussi un acteur - coordinateur sur le terrain.**
- **L'expert est un professionnel qui sert de lien entre l'assuré et l'assureur.**

Sa venue est la traduction concrète, pour le sinistré, que son dossier est bien pris en compte et que l'on met en application toutes les mesures prévues dans son contrat.



MERCI DE VOTRE ATTENTION

Daniel Barbereau
Jean-Jacques Balmes