

# Au Coeur des Régions



**NOUVEAU!**

LE NEWS MAGAZINE DE JEAN-PIERRE PERNAUT

**3€**  
**,95**  
TOUS LES 2 MOIS



**LA FRANCE QUI BRILLE**

## MONT SAINT-MICHEL

Dans les secrets d'une restauration hors-norme

**LA FRANCE AUX COULEURS DES CARNAVALS**

Pour fêter la fin de l'hiver!

**ENQUÊTE**

**VICTIMES D'INTEMPÉRIES**  
Que font les assureurs ?

**UN LIEU, UN TOURNAGE**

**BIENVENUE CHEZ LES CH'TIS**  
Comment le film a transformé l'économie locale

Avec **france bleu**

**FRANÇAIS DES VILLES VS FRANÇAIS DES CHAMPS**

## PRÉSIDENTIELLE

Quelles sont vos vraies préoccupations ?

Le **Baromètre JPP** des Régions

**SONDAGE EXCLUSIF**



L 13565 - 4 - F: 3,95 € - RD



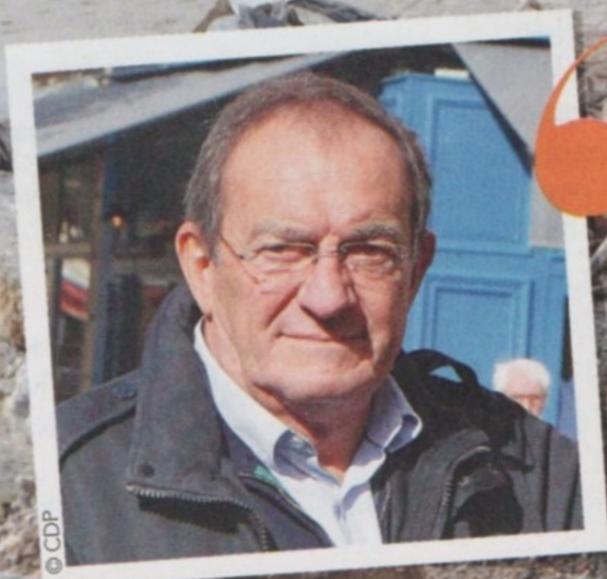
JANVIER / FÉVRIER 2022 - BEL : 4,50€ - CH : 7,10 CHF

# VICTIMES D'INTEMPÉRIES

## Que font les assureurs ?

Pour les victimes d'intempéries qui voient les efforts de toute une vie balayés en quelques instants, l'indemnisation relève trop souvent du parcours du combattant face à des assureurs peu réactifs. Comme en témoignent ces récits de sinistrés.

DOSSIER RÉALISÉ PAR STÉPHANIE LACAZE-HAERTELMAYER



Pour les sinistrés des récentes catastrophes naturelles, après le traumatisme humain, vient l'épreuve terrible du marathon administratif : des années de procédure pour se faire rembourser. Le temps médiatique est terminé, les télés sont parties, laissant les sinistrés seuls se débrouiller avec les assureurs.



### LES ANNÉES LES PLUS SINISTRÉES EN FRANCE

132 catastrophes  
naturelles en 2003

129 en 2019

126 en 2020

70 en 2018

**2 octobre 2020:** Alex ravage une partie des Alpes-Maritimes, c'est la tempête la plus fraîche dans la mémoire collective. 28 février 2010: Xynthia endeuille la côte ouest de la Vendée jusqu'aux Pyrénées-Atlantiques. 26 décembre 1999: Lothar saccage le nord du pays, suivi de Martin, qui s'attaque au Sud les deux jours d'après. Personne n'a oublié ces tempêtes dévastatrices et meurtrières. Reste que toute l'année d'autres intempéries plus localisées charrient aussi leurs lots de victimes. Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2001 et le 31 décembre 2020, pas moins de 1 964 événements naturels dommageables se sont produits en France et dans les Drom-Com\*. Soit en moyenne 98 par an. Ils ont causé la mort directe ou indirecte de 30 842 personnes et ont occasionné près de 49 milliards d'euros de dommages. Avec le réchauffement climatique, les catastrophes naturelles augmentent et s'aggravent. Le taux a été multiplié par cinq, selon l'Organisation météorologique mondiale (OMM), entre 1970 et 2019. Sans surprise, en France, c'est le Sud qui trinque le plus. 58 % des catastrophes naturelles se concentrent entre

l'embouchure de la Garonne et le sud de l'agglomération lyonnaise. Mais le bouleversement du climat n'épargne plus une miette du territoire.

### **Pas formés à la prise en charge des victimes d'intempéries**

Maisons endommagées, voire détruites. Biens devenus invendables, prêts immobiliers qui continuent de courir. Après le drame, les victimes d'intempéries vivent un vrai calvaire qui peut durer plusieurs mois. Et un traumatisme ancré pour plusieurs années. Dépassées par l'ampleur des événements, elles se retrouvent démunies. «Si certaines compagnies d'assurances ne jouent pas le jeu, il ne faut pas jeter l'opprobre sur toutes», tempère Josiane Janisset, administratrice de l'Unalci\*\*. Il n'en demeure pas moins que «majoritairement, les assureurs se montrent peu compréhensifs et coopératifs. Outre les difficultés à les joindre, ils ne sont pas formés à la prise en charge des victimes d'intempéries», soulignait en 2017 un rapport réalisé par le secrétariat d'État à l'Aide

aux victimes. «Les propositions de relogement provisoire sont plus que rares face à l'urgence. Les réponses données par les compagnies d'assurances sont non dimensionnées par rapport à la gravité de la situation.» Et la feuille de route à venir de la démarche à suivre ou de la prise en charge est carrément absente, comme l'accompagnement psychologique. Sans parler des experts d'assurances incompetents, obtus, et des rapports d'expertises impossibles à consulter. Certes, toutes les compagnies d'assurances ne sont pas à blâmer. Mais les chiffres réels de leurs victimes restent opaques. Avec une hausse programmée? Mécaniquement. Car les dysfonctionnements ne sont pas près de s'arrêter quand le réchauffement climatique fait grimper la sinistralité.

## L'indemnisation des catastrophes naturelles à bout de souffle

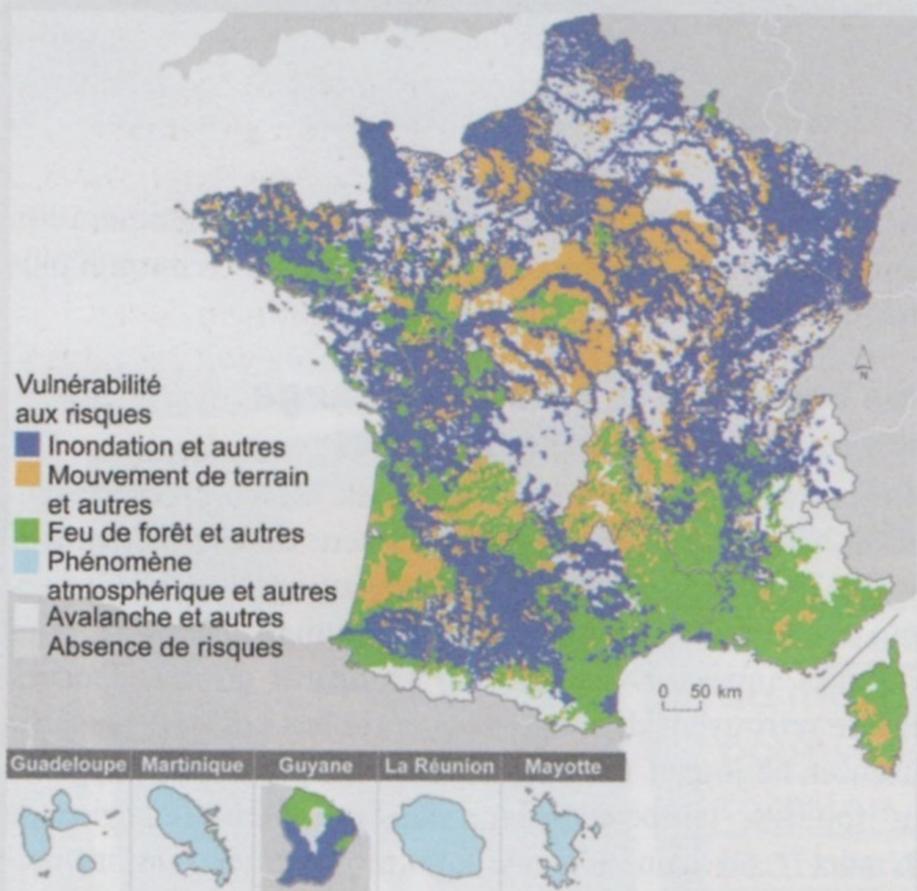
Preuve que la situation est complexe: depuis 2019, le Sénat planche sur une réforme du régime d'indemnisation des catastrophes naturelles, encadré par la loi du 13 juillet 1982. Le 21 octobre dernier, les sénateurs ont adopté une proposition de loi issue de l'Assemblée nationale contenant plusieurs

avancées notables pour indemniser les victimes de catastrophe naturelle: allongement du délai de dépôt de demande de reconnaissance, transmission systématique du rapport d'expertise, droit à une contre-expertise ou encore contrainte de mettre fin au désordre du bâti quand il est gravement atteint. Objectifs du texte: faciliter les démarches de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle et renforcer la transparence des procédures. Également au menu: la prise en charge des frais de relogement d'urgence des sinistrés. Le texte doit désormais être examiné devant une commission mixte paritaire entre députés et sénateurs. À ce jour, la date n'est pas fixée. Le temps presse. Après le passage de l'ouragan Irma à Saint-Martin en 2017, Emmanuel Macron avait promis de réformer le régime public des catastrophes naturelles, appelant à «une indemnisation plus juste, plus rapide et plus complète des sinistrés». Depuis, Alex a ravagé les Alpes-Maritimes, qui peinent encore à s'en relever, Aurore a balayé le nord de la France, de la Bretagne à la Normandie en passant par l'Île-de-France et le Grand Est, le 21 octobre dernier. Reste à attendre maintenant le palmarès des pré-noms de 2022 dont les tempêtes seront affublées.

\* Source: Ubyrisk Consultants, «Bilan statistique des catastrophes naturelles survenues en France entre 2001 et 2020».

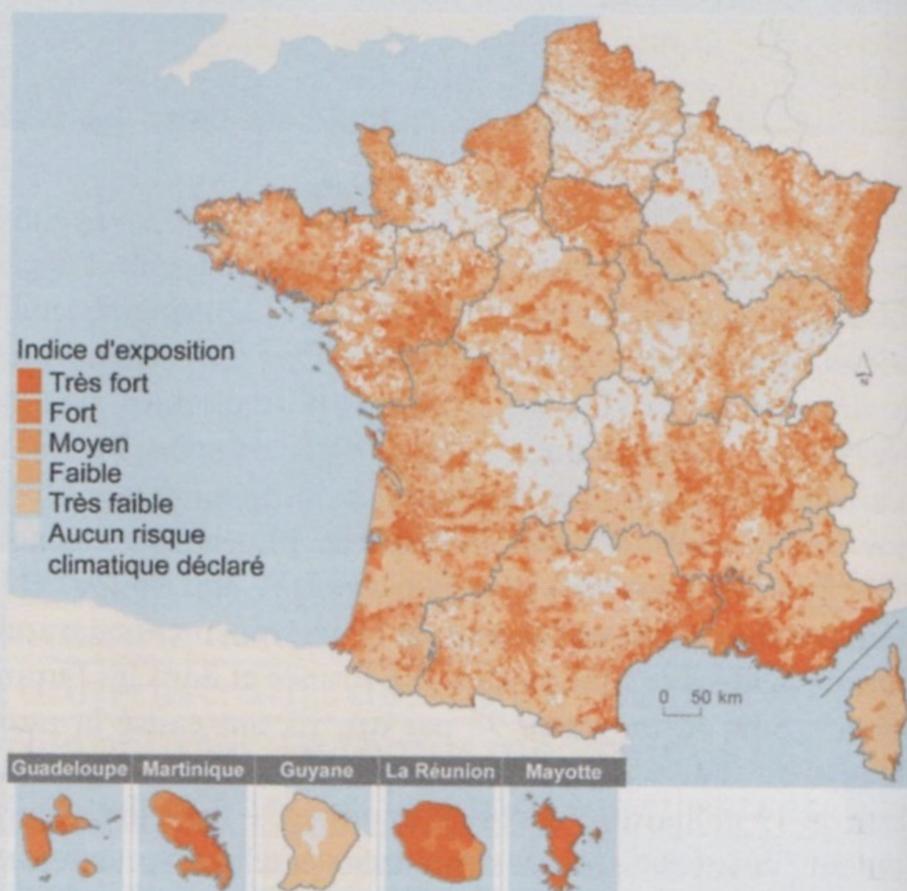
\*\* Union nationale des associations de lutte contre les inondations.

## Typologie de la vulnérabilité des territoires aux risques climatiques



Source: MTES, Gaspar, 2017 – © IGN, BD Carto, 2016. Traitements: SDES, 2019

## Exposition des populations aux risques climatiques en 2016



Source: MTES, Gaspar, 2017 – Insee, RP, 2014 – © IGN, BD Carto, 2016 – © Traitements: SDES, 2019



Témoignages...

# Le désarroi des victimes face aux assureurs



Avant



Après



Jean-Pierre Minazio, sinistré le 2 octobre 2020

**SAINT-MARTIN-VÉSUBIE (06)**

**“58 000 euros pour ma maison, c’est le prix d’un garage à Nice.”**

Ce préretraité garde son sens de l’humour. «J’ai acheté des stocks de Patafix pour ne pas abîmer les murs du HLM tout neuf où j’ai été relogé au bout de huit mois.» Il espère bien quitter cet appartement au bail renouvelable tous les quinze jours. Difficile d’avoir un quotidien serein, qu’il comble à coups d’antidépresseurs depuis. La tempête Alex a dévasté les vallées de la Vésubie, de la Roya, de la Tinée et sa vie. «Vers 16 h 30, depuis ma maison, qui est à côté d’un vallon, j’ai vu l’eau monter à une hauteur impressionnante. Avec mon amie, nous nous sommes réfugiés chez nos voisins. Puis, comme je connais les sentiers pour rejoindre la départementale, nous sommes allés nous mettre à l’abri chez mon amie.» Partis dans la précipitation, ils traversent l’apocalypse... en pantoufles. Les routes sont éventrées. Impossible de prendre leurs voitures, qu’ils récupéreront quatre mois plus tard. Ils passent devant la station-service, «qui avait disparu», sur le pont, «emporté

une heure plus tard. On n’imaginait pas que cela prendrait une telle ampleur». Le lendemain, il contacte La Banque postale, qui assure sa maison. «Ils m’ont versé 600 euros pour mes premiers frais et 4 400 euros pour le mobilier.» Puis plus rien. Pourtant, dans «son petit paradis», il ne peut plus y vivre. Il tient sur trois murs. L’eau a explosé la façade. Entre-temps, Jean-Pierre Minazio est «persécuté jusqu’au recouvrement» par le bureau de contrôle Socotec «pour que je paye le désamiantage de ma maison. Quand ils ont enfin compris que j’étais un sinistré de la tempête Alex, ils se sont excusés. Mais ce harcèlement m’a beaucoup stressé». En juillet 2021, son assurance habitation arrive à échéance. Mais il doit réassurer son bien inhabitable, «car aucune décision n’a été prise». Plus d’un an après l’attilisque Alex, il attend toujours. Certes, un expert est venu. «Je n’ai pas été contacté pour discuter avec lui. J’ai passé vingt ans dans cette maison. Je l’avais si bien isolée que je ne

payais que 240 euros d’électricité par an. Tous ces travaux sont inestimables. De toute façon, toutes les factures sont parties dans la Méditerranée.» L’assurance finit par lâcher une somme : 58 000 euros, «le prix d’un garage à Nice», jauge, amer, Jean-Pierre Minazio. «Comme je connais un avocat, il a contacté l’assurance. En mars 2021, ils lui ont répondu que mon dossier n’étant pas clos, il n’y aurait pas accès.» Jean-Pierre Minazio tente d’en savoir plus auprès de son agence locale de La Banque postale. «Le préposé m’a orienté vers la conseillère financière, qui après cinq jours m’a dit d’appeler le service de déclaration des sinistres. Un comble!» Dans neuf mois, Jean-Pierre Minazio devra rendre ce HLM que lui finance Agis 06, sans savoir où aller. «Heureusement que j’ai été aidé par le Secours populaire, le Secours catholique, les collectivités locales et la solidarité des autres habitants. Je ne suis pas à plaindre, d’autres ont été encore plus touchés que moi.»



Provence-Alpes-Côte d’Azur



Denise Jaubert, sinistrée le 30 juillet 2021

**SAINT-MAMANS (26)**

**“L’expert m’a proposé des travaux au rabais.”**

« Les assurances, quand vous n’en avez pas besoin et que vous payez, tout va bien », campe Denise Jaubert, sous son plafond éventré depuis une tempête de grêle. « J’ai 224 m<sup>2</sup> de toiture à changer. Les pompiers ont passé deux jours et demi pour bâcher les maisons du village. Dès qu’il y a du mistral, elles ne tiennent pas. » Et depuis, c’est la galère. Quelques jours avant ce 30 juillet, « où j’ai cru que tout allait s’envoler », elle avait changé d’assurance habitation, « pour un meilleur tarif. Le 13 août, je n’étais plus chez eux. J’ai le sentiment qu’ils m’ont fait payer le fait d’être partie ». Mauvais calendrier donc, même si « l’expert d’assurances est vite venu. Bien que je sois cliente chez eux depuis 2012, il m’a proposé des travaux au rabais. Il voulait rénover la moitié de la toiture, réutiliser les tuiles, la laine de verre tombée dans la salle de bains qui était sèche. Bien sûr, j’avais aéré. Pour que le plafond s’effondre, il a bien fallu qu’elle soit mouillée ». Après avoir contacté des entreprises, Denise Jaubert estime les travaux à 80 000 euros. Devis en main, et sous de nouveaux dégâts quinze jours après, elle recontacte son assurance. « Elle m’a dit qu’elle attendait les rapports de l’expert et qu’elle aurait le dernier mot. Cette fois, des tuiles étaient tombées sur ma terrasse. Heureusement, ni moi, ni mes petits-enfants, ni mes chiens

n’avons été blessés. Je les ai menacés par e-mail de porter plainte pour mise en danger de la vie d’autrui. Ils m’ont demandé de faire de nouveau un point sur les devis. J’ai refusé. Je voulais faire un point sur les dégâts ! » Cette fois, l’expert propose un terrain d’entente. « Hors de question ! Je veux retrouver ma maison comme avant. Installés en 1998, nous la rénovions depuis cinq ans avec mon mari, qui est parti il y a un an et demi. Un mois plus tôt, j’avais fait l’isolation à 1 euro, afin d’être tranquille pour mes vieux jours. L’expert m’a dit que je voulais faire de la plus-value et a bloqué mon dossier. Je suis tombée sur un incompetent, sans compassion. Mes voisins sinistrés, eux, n’ont eu aucun problème avec leur assurance. » Elle se tourne alors vers un expert d’assuré, qui débloque son dossier début novembre 2021. « Je n’aurais pas dû avoir ce coût en plus. Mais je n’ai rien lâché parce qu’on s’est énormément battus pour cette maison avec mon mari. C’est usant. Quand on est seule, ce n’est pas évident. » Et en attendant, son toit reste à la merci des intempéries. « Quand il pleut, qu’il y a du vent, je ne peux plus dormir. Je redoute l’hiver. Il y a deux ans, nous avons eu une tempête de neige et sommes restés bloqués quatre jours, sans courant ni chauffage. J’ai peur que le toit ne me tombe sur la tête. Maintenant, je suis comme saint



Thomas, je veux voir du concret. » Et Denise Jaubert craint aussi l’après. « Il faut arrêter de se mentir. Le climat change. Si tous les ans une tempête endommage mon toit, faudra-t-il chanter la même sérénade aux assurances ? »

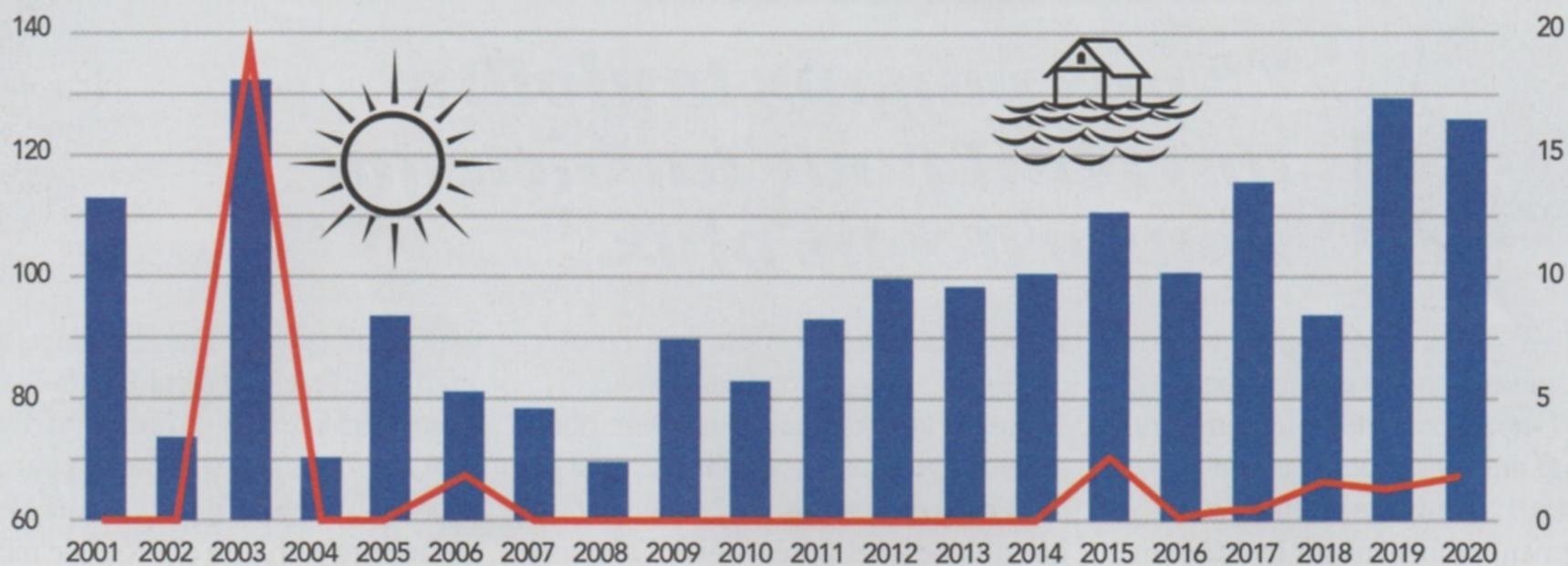
**6 Français sur 10**

sont d’ores et déjà concernés par les risques naturels majeurs d’origine climatique\*.



## NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS ET DE VICTIMES EN FRANCE PAR ANNÉE DEPUIS 2001

■ Événements    — Victimes (en milliers)



Source: Sénat et Commissariat général au développement durable

Giovanni Coluccia, sinistré dans la nuit du 23 au 24 novembre 2019

**“Au bout de deux ans, nous attendons toujours d’être indemnisés à cause de trois mots.”**

**DRAP (06)**

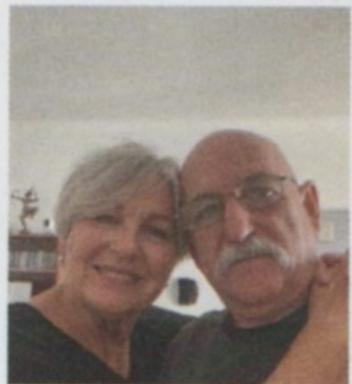


Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce week-end-là, des trombes d’eau ont emporté la terrasse de Giovanni Coluccia et plus de 50 m<sup>3</sup> de terre. «Ce sont quand même des dégâts assez considérables.» La remise en état de son terrain se chiffre à 70 000 euros. «Il était 3 h du matin. Ma fille de 18 ans m’a réveillé parce qu’il y avait une vibration importante tout autour de la maison.» Il sort et découvre un trou béant dans son jardin. «Comme je suis artisan maçon, j’ai bâché deux ou trois endroits pour essayer de limiter les dégâts. Nous avons eu très peur, d’autant que la nuit les émotions se démultiplient.» La faille s’est arrêtée à 150 cm de la maison. «Quelque part, nous avons eu beaucoup de chance. Notre cocon, où nous avons construit notre vie pendant trente ans et où nos enfants sont nés, n’a pas été touché. Mais surtout, ma famille a été épargnée.» Le lendemain matin, Giovanni Coluccia contacte son assurance habitation pour déclarer le sinistre. Un expert est missionné... un mois après. «Je sais que la région a été gravement

secouée. Mais c’était long. Et là, il nous annonce que si l’état de catastrophe naturelle a été reconnu, notre commune n’a pas précisé qu’il fallait inclure les trois mots “mouvement de terrain”. Je suis tombé des nues. C’est pervers!» Pourtant, dans les villes avoisinantes de la vallée du Paillon, «tout est rentré dans l’ordre. Pour nous, l’assurance est allée chercher la petite bête qu’il y a toujours dans les contrats pour ne pas nous indemniser». La mairie bataille donc pour rectifier la déclaration initiale d’état de catastrophe naturelle et ajouter ces trois mots. «C’est même monté jusqu’à Paris.» Pendant ce temps, la famille Coluccia réalise chaque jour un parcours du combattant pour rentrer chez elle. «Bien sûr, j’ai pris ma pelle pour refaire l’accès.» Après un an de bataille par la mairie, le mouvement de terrain est enfin reconnu. «J’ai donc recontacté mon assurance en novembre 2020, reprend Giovanni Coluccia. L’expert est revenu en décembre 2020, toujours un mois après, pour nous dire qu’il débloquait les

fonds.» Enfin un happy end? Pas encore. «Cette fois, nous avons attendu jusqu’au 31 juillet 2021 pour avoir 70 % de l’indemnisation et depuis nous nous battons tous les jours au téléphone pour toucher les 30 % restants. Ils nous disent que c’est à l’étude, mais qu’ils ont beaucoup de dossiers. Cependant, nous ne comprenons pas. Si l’expert a chiffré un montant, pourquoi est-il encore à l’étude?» À l’hiver 2021, la famille n’est toujours pas indemnisée à 100 %. Giovanni Coluccia est écœuré. «Je suis chez Axa depuis trente ans. En tant qu’entreprise du bâtiment, j’ai ma décennale chez eux, mes assurances privées et celles de mon épouse, de mes véhicules et des voitures des enfants. C’est malheureux à dire, mais au bout de deux ans nous songeons sérieusement à prendre un avocat.» D’autant que, comme de nombreux sinistrés, Giovanni Coluccia craint de ne pas être à l’abri d’une nouvelle catastrophe, surtout sur un terrain qui, deux ans après, n’est toujours pas viabilisé.



Stéphane et Michèle Sidro, sinistrés le 2 octobre 2020

**SAINT-DALMAS-DE-TENDE (06)**

**“Nous payons toujours un crédit pour un bien que nous n’avons plus.”**



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Is avaient déniché leur endroit et voulaient enfin y couler une retraite paisible. Un réel coup de cœur, toujours vrai vingt ans après. Dans une belle maison de 1901, ils avaient créé un grand appartement plongeant sur leur terrain de plus de 3 000 m<sup>2</sup>. Il devait devenir leur résidence principale dans un an, au moment de la retraite de Stéphane Sidro. À côté, ils avaient rénové un petit appartement en Airbnb, devenu complément de retraite pour Michèle Sidro. Jusqu’au jour où la tempête Alex a frappé, anéantissant tous leurs projets. «Nous étions partis faire la révision de notre voiture.» Le retour sera

impossible. Le tunnel du col de Tende est fermé. «Nous avons passé la nuit à l’hôtel, et le lendemain, il n’y avait plus de route. Nous avons dû faire le tour par l’Italie. Nous n’avons pu y retourner que quinze jours après.» Avec l’angoisse au ventre: «Notre chat était resté dans la maison. Au bout de trois jours, nous avons réussi à avoir un contact sur Facebook. Resté caché sur la mezzanine, il a été sauvé par notre voisin.» Le bon côté de l’histoire. Car, de son grand appartement, le couple n’a rien retrouvé. «On ne pouvait pas se l’imaginer. Toutes les routes ont été arrachées. Il n’y avait plus rien, même plus notre terrain, pas même

une petite cuillère. La machine à laver était fermée, elle était pleine de limon. On a retrouvé le frigo dans le jardin 200 m plus loin.» Si le petit appartement en Airbnb n’a pas été touché, préfecture et mairie ont tout de même décidé de raser toute la copropriété. «C’est double peine.» Mais le couple relativise: «Nous avons toujours notre appartement à Juan-les-Pins, et tout s’est relativement bien passé avec notre assurance.» En revanche, c’est du côté de l’assurance de l’immeuble qui doit racheter une partie de leur bien avant la levée du fonds Barnier que le bât blesse. «Nous attendons depuis un an, nous sommes épuisés. Jusque-là, notre assurance indemnisait notre prêt. Mais c’est fini. Nous payons un bien dont nous n’avons pas la jouissance.» Le couple doit faire le deuil. «Notre cocon, notre bien-être, nous l’avons construit au fil des années, ici. Nous devons rayer cet endroit de notre tête alors que c’était notre but d’habiter là-haut. Ce terrain, nous l’avons acheté parce qu’il était constructible. Quand ils nous ont annoncé qu’ils allaient démolir la maison, nous pensions pouvoir reconstruire à côté. Mais le terrain est désormais inconstructible et nous ne retrouverons jamais un endroit pareil. C’est très dur.» Une autre chose leur a été insupportable: «Chaque fois que nous demandions quelque chose, nous avons l’impression de faire l’aumône, alors que c’est notre dû.» Aujourd’hui, Stéphane et Michèle Sidro savent qu’il faut repartir de zéro. «Mais à condition d’avoir clôturé ce dossier. Or, nous n’avons toujours aucune idée des estimations qui vont être faites.» Le couple attend le retour des assurances avec impatience. Pour pouvoir aussi se reconstruire.



**Avant**

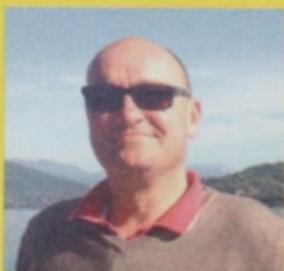


**Après**

Le 2 octobre 2020, la ville de Breil-sur-Roya a été submergée par les inondations de la rivière Roya lors de la tempête Alex.



© SHUTTERSTOCK



© DR

## Interview

**Denis Brugère**, expert d'assuré et président de Assosinistre (association des sinistrés de France).

### « Il faut toujours vérifier son contrat d'assurance. »

#### Comment expliquer les soucis lors de l'indemnisation ?

**Denis Brugère :** Les intempéries et les catastrophes naturelles, c'est le même phénomène. Mais un orage, un coup de vent ou de grêle ne font pas nécessairement partie des catastrophes naturelles. La plupart du temps, les gens sont assurés. Le classement en catastrophe naturelle est réclamé par la commune quand il y a beaucoup de victimes et de dommages. L'arrêté de catastrophe naturelle peut être pris plusieurs semaines, voire plusieurs mois, après l'événement climatique. Il y a un souci important lors de catastrophes naturelles : les contrats ne prévoient quasi jamais de frais de relogement. C'est une difficulté majeure pour les sinistrés, qui doivent se reloger par leurs propres moyens quand il faut attendre six mois d'expertise dans le meilleur des cas. Puis au moins un an pour reconstruire sa maison.

#### Les personnes interrogées ont soulevé la lenteur des assureurs.

**D. B. :** Effectivement, parfois les dossiers ne sont pas traités rapidement, car l'assurance individuelle va faire l'avance et ensuite elle va se retourner vers le fonds national qui va les rembourser pour moitié. Mais les sinistrés doivent

savoir que l'assureur a deux mois pour verser un acompte et trois mois pour indemniser à partir du moment où il a reçu l'état estimatif des dommages. Or, souvent les sinistrés ne les maîtrisent pas. Tant qu'ils n'ont pas demandé une somme d'argent de manière plus ou moins précise au moyen de devis, l'assurance n'intervient pas. Beaucoup attendent l'expert d'assurances pour qu'il estime le dommage et qu'il paye les assurés. Sauf que la mission de l'expert de compagnie est de savoir s'il y a un sinistre, s'il est indemnisable et d'attendre la réclamation pour l'étudier.

#### Donc beaucoup de sinistrés ne connaissent pas le mode d'emploi ?

**D. B. :** Effectivement. Il faut leur expliquer qu'ils doivent être proactifs. Ils doivent estimer les montants liés au sinistre, les lister et les envoyer à leur assureur pour qu'il réagisse.

#### Que faire quand il n'y a pas de catastrophe naturelle ?

**D. B. :** La plupart des contrats d'assurance couvrent une intempérie exceptionnelle. Si elle a tout emporté, c'est malheureusement presque plus simple, car il faut chiffrer la reconstruction à l'identique, le coût de remplacement des meubles, etc. Et dans ce cas, il

vaut mieux faire appel à un expert d'assuré qui va de manière contradictoire faire l'estimation des dommages. Une personne sinistrée a la possibilité de le missionner face à l'expert de compagnie. Les gros cabinets interviennent à partir de 150 000 euros de dommages, et les indépendants à partir de 50 000 euros. Ces experts d'assuré prennent environ 5 % HT du montant de l'estimation des dommages.

#### C'est une somme tout de même...

**D. B. :** Mais pour les sinistres importants, elle vaut le coup. Car l'assureur ne va pas venir vous expliquer tout ce qui est garanti. Ce sera à l'assuré de bien lire son contrat, et la compagnie pourra refuser de payer certaines petites choses ou dire que ce n'est pas utile de les indemniser. L'expert d'assuré sera là pour aider le sinistré de A à Z, chiffrer le bâtiment, contrer un expert d'assurances qui a mal évalué le dommage. Enfin, les gens qui sont sinistrés sont d'abord traumatisés. Avec un expert d'assuré, ils ont un interlocuteur à leur disposition pour les rassurer, leur expliquer le contenu de leur contrat. L'écoute est assez importante.



Auvergne-  
Rhône-Alpes

Pierre-Jean Marin,  
sinistré le 14 novembre 2014 et le 11 novembre 2019

LE TEIL (07)

**“Après le tremblement de terre, ils nous ont envoyé un expert automobile.”**



© DR

**P**ierre-Jean Marin est dopé à la résilience. Car ce n'est pas un sinistre que son épouse Camille et lui ont vécu. Mais deux. Et autant d'incompétence des assurances. « Un conduit avait été monté sur deux pilotis en béton afin de passer des tuyaux pour rejoindre la nouvelle gendarmerie. Comme les berges en amont n'avaient pas été nettoyées, les embâcles se sont coincés sur ces piles. » Pierre-Jean Marin plante d'abord le décor. Car le 14 novembre 2014, un épisode méditerranéen de pluies, dont on a l'habitude ici, transforme Le Frayol, une rivière, en vague-submersion de 2 m. En quelques minutes, elle fracasse le quartier Mélas. Une journée d'horreur. Pierre-Jean Marin est au travail. « Ma femme était à la maison, à l'étage, sinon, elle serait morte. Elle m'a appelé pour me dire : “J'ai entendu d'énormes bruits en bas.” Pensant qu'on était cambriolés, elle a ouvert la porte et a vu tout passer.

Notre rottweiler n'était pas attaché. Elle a réussi à nager à contre-courant pour pouvoir monter. » Pierre-Jean Marin se précipite chez lui. Impossible d'y arriver. L'eau passe au-dessus de la passerelle qui lui permet de rentrer. « Ma femme était injoignable. J'ai vécu une interminable angoisse de quatre heures avant d'avoir de ses nouvelles. » Une fois devant sa maison, il découvre son portail de plus de 500 kg échoué au milieu de la route. Son Qashqai posé sur un tas de bois qui était remis dans la cour. Son camion écrasé sur la façade. « À l'intérieur, l'eau est montée jusqu'à 78 cm. Toutes les portes avaient explosé. » Quand il appelle son assurance, la MAAF, « comme nous n'étions pas encore en catastrophe naturelle, elle a refusé de prendre en compte ma déclaration de sinistre ». Une fois cet état de fait rétabli, « l'expert est venu pour faire le compte de tout ce qu'il n'indemniserait pas. En plus, je croyais être assuré pour tout.

J'ai découvert à ce moment que c'était un stagiaire qui avait enregistré mon contrat d'assurance et qu'il s'était trompé. Pensant être assuré pour une valeur de 90 000 euros, j'ai à peine touché la moitié de l'estimation des dégâts ». Cerise sur le sinistre : « Le 31 décembre suivant, nous avions prévu de recevoir des amis. Tôt le matin, j'ai découvert dans la boîte aux lettres que la MAAF nous radiait. » Pas question de recevoir qui que ce soit dans une maison non assurée. Pierre-Jean Marin fait le tour d'autres assurances. Aucune ne veut de lui. Il finit par être aidé par un courtier. « J'ai su ensuite que la MAAF aurait dû nous informer de notre radiation par lettre recommandée. Je ne l'ai jamais eue. Ma responsable d'agence à Montélimar m'a soutenu que je l'avais reçue, mais n'a jamais pu apporter la preuve. » Pot de terre contre pot de fer, Pierre-Jean Marin baisse les bras. « Depuis, ma femme est complètement traumatisée. »



**80 000**

**C'est, par an, le nombre d'habitations concernées par le régime d'indemnisation des catastrophes naturelles à hauteur de 20 000 euros en moyenne\*.**

Chaque fois qu'il pleut, « nous sortons de jour comme de nuit pour vérifier le niveau de l'eau. Celui qui a le plus d'infos appelle le voisin ». Une précaution qui n'est pas de trop. Sauf que le danger est venu d'ailleurs, le 11 novembre 2019. « Et là, ç'a été le pompon sur la Garonne », image Pierre-Jean Marin. Un séisme d'une magnitude de 5,4 secoue Le Teil. « À vol d'oiseau, nous sommes à 150 m de l'église, dont le clocher s'est effondré. » La maison bouge, fissure, le carrelage saute, le toit devient une passoire. « Ma femme était enceinte. C'était compliqué à gérer. J'appelle mon assurance. J'avais quatorze seaux dans les combles pour récupérer l'eau qui passait par le toit. » Sa nouvelle assurance, L'Équité, une filiale de Generali, dépêche un expert... automobile. « Il a fait le tour de la maison en trente minutes et a chiffré les travaux à 850 euros. La conduite qui avait explosé avec les mouvements de la maison a provoqué un dégât des eaux. Il m'a affirmé que c'était ma baignoire qui fuyait. » Chat inondé craignant l'eau froide, Pierre-Jean Marin fait constater les dégâts par un huissier de justice « pour 400 euros de plus », et se rapproche de l'Association de défense des riverains et sinistrés du Frayol. « J'ai eu droit à un second expert. Entre-temps, ma fille est née



© DR

avec une malformation de l'œsophage, une atrésie qui peut être liée au stress vécu par ma femme pendant la grossesse et au taux d'humidité dans la maison que nous ne pouvions pas réparer. Donc, une rente à vie pour la compagnie d'assurances. J'ai demandé à l'expert : « Comment fait-on maintenant ? » » Ce dernier reprend

tout depuis le départ. « Là, on est monté à plus de 90 000 euros d'indemnisation pour les travaux. Pour l'instant, le dossier n'est pas encore clos. Les artisans, qui ont du boulot par-dessus la tête, ne sont pas disponibles. Mais cet expert a fait refaire notre toit en urgence. Il a bien vu qu'il pouvait nous tomber dessus à tout moment. » Ne serait-il pas temps de déménager ? « Personne n'achèterait une maison qui a connu de tels sinistres. Et si quelqu'un le voulait, je refuserais. Comment vivrais-je avec la culpabilité si quelque chose venait à arriver ? » Car l'éventualité d'un nouveau débordement du Frayol n'est pas enrayée. Le plan de prévention des risques inondation approuvé en 2018 n'a pas freiné l'urbanisation, avec de nouvelles évacuations promises au Frayol. Et les travaux d'entretien des berges font toujours défaut. À bout de souffle, Pierre-Jean Marin lâche : « Nous sommes des chats noirs. Nous avons vécu les inondations, le tremblement de terre, il ne nous manque plus que le feu. Mais d'autres ont vécu pire que nous. Mon ancien voisin avait une maison, il venait de signer le compromis pour une seconde juste à côté. Avec les inondations, les deux sont à la poubelle. En plus, il a divorcé. » C'est sûr, il y a toujours pire ailleurs.



Fortes inondations dans la vallée de la Loire en juin 2016.

© SHUTTERSTOCK



Philippe et Isabelle Beaucheix, sinistrés le 16 juillet 2018

**GARDOUCH (31)**

## “L’exécrable expert d’assurances a bloqué notre dossier.”



Occitanie

**D**epuis 2006, ils vivent près du canal du Midi. Avant ce jour qui a bouleversé leur vie, il y avait eu «des épisodes de type cévenol», décrit Philippe Beaucheix. «Le Gardijol, un ruisseau qui passe sous le canal, a débordé.» Alerté par un voisin, il gare sa voiture de l’autre côté du canal, à l’abri. Isabelle Beaucheix a un sixième sens. Elle entrepose à l’étage «les décorations du mariage de notre fils prévu le week-end suivant. L’eau arrivait tranquillement. On était sûr qu’elle n’entrerait pas dans la maison», se souvient le sinistré. Deux heures après, le jardin n’est plus. Le rez-de-chaussée flotte dans 40 cm de boue, le garage dans 75 cm. «Nous avons la seule maison à étage du lotissement. Notre voisine a traversé 150 cm d’eau avec sa fille à bout de bras pour s’abriter chez nous. Nous avons accueilli deux familles, avant d’être évacués en paddle par les pompiers.» Le soir, il tente de joindre la GMF, son assurance. Il ne l’aura que le lendemain matin. Puis, «l’exécrable» expert d’assurances arrive de Toulouse. «Encore en plein traumatisme, il nous assène: “Hors de question de demander une prise en charge psychologique pour vous ou vos animaux.”» Alors que les assurances de leurs voisins fournissent des assécheurs, «ce sont nos amis qui nous ont aidés à nettoyer la boue. Trois ans après, on en retrouve encore». Le couple demande une avance pour remplacer le réfrigérateur, le congélateur. «L’expert d’assurances est revenu juste pour vérifier nos factures. Au moment de changer le lave-vaisselle, il nous a dit qu’on pouvait la faire à la main.» Pourtant, Gardouch est bien en état de catastrophe naturelle. Le couple se tourne alors vers un expert

d’assuré... qui se casse les dents. «Il n’a jamais eu accès à notre dossier. L’expert de l’assurance a tout bloqué.» Il leur faudra un an pour obtenir gain de cause. «Nous avons pété un câble. J’ai déniché les coordonnées d’un médiateur de la GMF. Il nous a conseillé d’envoyer une lettre de réclamation à l’assurance. Elle s’est à nouveau référée à son expert, et n’a pas donné suite.» Sauf que Philippe Beaucheix est coriace. Coup du hasard, la réunion annuelle des sociétaires de la GMF se tient à Toulouse. «J’y suis allé. Au déjeuner, je me suis retrouvé face au responsable des sinistres, qui m’a demandé ce que j’attendais d’eux. J’ai réclamé qu’au minimum ils nous payent les frais de l’expert d’assuré.» Il obtiendra 2000 euros sur les

4500 euros déboursés. En dépit de sa croisade, ils ne toucheront que 50000 euros sur les 70000 euros de dégâts estimés. «Franchement, en matière d’assurances, c’est pas simple quand on a vécu ce genre de choses. Ma femme et moi avons la chance d’avoir de la force de caractère», s’excuserait presque Philippe Beaucheix. «Depuis les inondations, un de nos voisins est en dépression. À la suite du traumatisme de leurs enfants, d’autres ont déménagé.» Et leur vie a définitivement changé. «On n’y peut rien, nous sommes devenus extrêmement attentifs à la météo, confie Philippe Beaucheix. Dès que nous voyons à la télé que d’autres personnes vivent de graves intempéries, nous sommes secoués.»





Christiane Alunni, sinistrée le 3 octobre 2015  
et le 23 novembre 2019

**MANDELIEU-LA-NAPOULE (06)**

**“Nous nous sommes assis  
sur 400 000 euros.”**



Provence-Alpes-  
Côte d'Azur

**D**e ce jour où, rue de l'Argentièrre, huit personnes ont perdu la vie dans leur parking en sous-sol en voulant mettre leur voiture à l'abri, Christiane Alunni, qui y vit toujours aujourd'hui, se souvient de chaque détail. «Ma fille jouait du piano, elle avait un casque sur les oreilles. D'un coup, toute l'eau des parties communes est entrée en renversant tout sur son passage. Nous avons eu la chance de pouvoir nous réfugier au premier étage avec notre chienne.» Le contenu de son appartement baigne dans 120 cm d'eau, et sa voiture flotte dans la rue. «Le lendemain, j'ai appelé mon assurance, la MAIF. Compte tenu des événements qui ont touché la région, elle a dépêché un expert une semaine après. Cependant, il faut toujours négocier. Le remboursement reste quelque chose de complexe.» Christiane ne peut plus vivre chez elle pendant de longs mois. «La valeur vénale estimée s'est révélée inférieure à l'énorme remise en état de mon appartement», sinistré une seconde fois

quatre ans plus tard. Le 23 novembre 2019, le Riou déborde. Encore. Le 1<sup>er</sup> décembre, deux mois de pluie tombent du ciel. En zone rouge inondable, la résidence de l'Argentièrre se retrouve inévitablement sous l'eau. «Mon assurance est intervenue assez vite. J'ai tout de même dû batailler avec l'experte pour qu'elle prenne en charge le changement des plaques de plâtre dans ma cuisine, engorgées par capillarité.» Mais là où le bât blesse le plus, c'est avec le contrat multirisque immeuble contracté auprès de la SMACL, sur les conseils d'un courtier d'assurances, géré par le syndic. Ce dernier déclare 9400 m<sup>2</sup>, «alors que la surface réelle de notre résidence, qu'il n'a jamais vérifiée, est de 14900 m<sup>2</sup>. Lors des inondations de 2015, la SMACL nous a demandé de voter une règle de proportionnalité en assemblée générale, approuvée par une majorité de copropriétaires. Sur le million d'euros de travaux estimés pour remettre les parties communes en état en 2016, nous nous sommes assis sur 40 %

d'indemnisation, soit 400 000 euros». La résidence change de syndic. Faute de trouver une autre compagnie qui veuille bien les assurer, il renouvelle le contrat avec la SMACL, qui accepte alors de réassurer la copropriété... en multipliant la cotisation annuelle de 14 000 euros par cinq. Et les inondations de 2019 ont de nouveau sinistré la résidence. Un expert évalue alors les réparations à 900 000 euros. Mais la copropriété n'en reçoit qu'une partie. «Bien sûr, nous avons dû faire venir des entreprises pour remettre en état les parties communes. On leur doit de l'argent parce que l'assurance ne nous a toujours pas remboursés. Même si nous l'avons emmenée devant le tribunal, elle demande sans arrêt des reports et joue la carte du temps. À la prochaine assemblée générale, les copropriétaires vont devoir déboursier 250 000 euros pour payer les entreprises. On ne peut plus leur demander de patienter. Elles aussi ont des charges à payer. Or, elles sont intervenues en 2020... Et nous sommes en 2022.»



© CDP

**J'imagine le désarroi des victimes  
qui ont tout perdu. Je ne peux  
que leur exprimer tout mon soutien  
et toute ma compassion.  
Courage dans cette épreuve.**