

Aider les résidents à rebâtir leur vie

«Jamais je n'ai vu un feu de pareille envergure.»

Ainsi s'est exclamé un pompier de Fort McMurray après passer des jours entiers dans une chaleur intenable à essayer de maîtriser le pire incendie de forêt que le Canada ait jamais connu.

Données clés:

Apériteurs*:	TokioMarineKiln et Liberty Specialty Markets
Classe d'affaires:	Dommages matériels
Coût du préjudice:	3,6 milliards de dollars canadiens

* (Note: 55 autres assureurs du Lloyd's ont également versé des indemnités en rapport avec l'incendie de Fort McMurray.)

Contexte

L'incendie s'est déclaré le 3 mai 2016 et une fois éteint, il avait détruit plus de 2 400 habitations et bâtiments, contraint 90 000 résidents à fuir leur domicile et interrompu près d'un quart de la production pétrolière du Canada. Au total, il s'était propagé sur près de 6 000 km² et il a fallu près de deux mois avant de pouvoir lever l'état d'urgence.

Rapidité de l'intervention coordonnée

Dès qu'ils ont été mis au courant de la gravité de la situation, les assureurs et courtiers du Lloyd's sont passés à l'action pour veiller à ce que les assureurs et les experts en sinistres de leur réseau reçoivent le soutien dont ils avaient besoin pour aviser leurs clients de la situation et régler les indemnités sans tarder.

Lee Bennett est responsable des sinistres de notes de couverture de dommages matériels à TokioMarineKiln. Chargé de diriger le groupe de travail McMurray du marché du Lloyd's, mis sur pied pour veiller au bon déroulement du processus d'indemnisation, il nous raconte les faits. «La grosse difficulté dans le cas de Fort McMurray tenait au manque d'accès. Nous savions que l'incendie faisait rage, mais dans un premier temps, il y avait très peu de chose que nous pouvions faire en termes d'expertise en sinistres,» a-t-il indiqué. «Notre priorité a donc été d'entrer en contact avec l'ensemble de nos courtiers mandataires et administrateurs tiers pour nous faire une idée des sinistres auxquels ils s'attendaient et veiller à ce qu'ils aient suffisamment de fonds pour régler les indemnités dont ils étaient responsables, dans la mesure du possible.»

Le Lloyd's s'est également procuré des images satellites pour évaluer les dégâts subis par Fort McMurray aux lendemains de la catastrophe. Celles-ci ont été utiles pour donner très tôt une première indication de l'étendue des dégâts: en effet, pendant les deux premiers mois, l'accès à la ville était limité et la plupart des experts n'étaient pas en mesure de se rendre sur place pour évaluer les sinistres.

«Le marché du Lloyd's a beau avoir l'habitude de traiter des catastrophes,

cet incendie présentait des difficultés particulières,» a affirmé Bennett. «La principale tenait au manque d'accès au site, mais la situation géographique de Fort McMurray posait elle aussi un problème. L'accès se fait par une seule et unique route, de sorte qu'il nous a fallu prendre en compte toute la logistique de déblaiement et de fourniture de matériaux de reconstruction. S'ajoutaient à cela de terribles conditions hivernales, avec des températures descendant à -20°C.»

L'importance de la présence sur le terrain

Malgré les restrictions d'accès, Bennett, comme bien d'autres dans sa position au sein du marché du Lloyd's, a pris l'avion pour se rendre sur le terrain et rencontrer les courtiers mandataires et des agents de vente au détail qui apportent les affaires. «C'est incroyable de constater l'effet de se rendre sur place et de se tenir à l'écoute,» a-t-il fait remarquer.

Brent Lexier, directeur des sinistres chez Can-Sure Underwriting, l'un des courtiers mandataires implantés au Canada qui est intervenu, est du même avis. «Lee Bennett de Tokio Marine Kiln et David Pond de Liberty Specialty Markets sont tous deux venus en avion à Fort McMurray pour constater des sinistres et rencontrer plusieurs courtiers ainsi que notre expert en sinistres indépendant,» se souvient-il.

«Leur présence n'a pas seulement confirmé à nos clients toute l'importance qui était prêtée à leurs sinistres, mais pour moi elle m'a permis de prendre la mesure des activités cruciales souscrites par Can-Sure au nom de ces syndicats.»

Des clients satisfaits

Étant donné l'ampleur de l'incendie, il n'y a rien d'étonnant que des mois plus tard, nous en soyons toujours au stade de l'évaluation des préjudices et du traitement des dossiers. Ceci dit, des milliers de dollars d'indemnisation ont été versés et, fait notable, le marché du Lloyd's a reçu des retours positifs de la part de ses courtiers mandataires et de ses courtiers au détail pour la rapidité de ses interventions coordonnées en réponse à la catastrophe. Ils ont ainsi pu honorer leur promesse d'indemnisation rapide et, au final, gagner la confiance de leurs clients.

«Dans les premières semaines, nos clients nous ont dit à de maintes reprises que, alors que leurs bureaux avaient été débarrassés de fumée en l'espace d'une semaine, leurs voisins attendaient toujours qu'on les rappelle une trentaine de jours après leur déclaration de sinistre,» a indiqué Lexier.

«Nous ne prenons pas plaisir à entendre ce type de remarques amères, néanmoins il y a de quoi se sentir fiers de savoir que les efforts déployés par le marché du Lloyd's ont un impact immédiat sur la vie de nos clients. Ils sont l'exemple même du meilleur de ce que l'industrie des assurances a à offrir quand on en a le plus besoin.»

<https://www.thestar.com/business/2016/07/07/fort-mcmurray-wildfire-estimated-to-be-costliest-disaster-in-canada.html>

Montant ajusté aux dollars de 2015

La valeur de l'assurance

Une autre perspective se dégage aussi: celle du rôle précieux que l'industrie de l'assurance et de la réassurance peut jouer pour atténuer les effets des catastrophes. L'incendie de Fort McMurray est estimé être la pire des catastrophes naturelles que le Canada ait connues, dont le montant des préjudices est estimé à environ 3,6 milliards de dollars canadiens. C'est presque le double des 2 milliards de dollars des dégâts causés par les tempêtes de verglas de 1998 qui avaient balayé l'est de l'Ontario et le sud du Québec.

Les polices de réassurance souscrites sur le marché du Lloyd's, et les indemnités qui s'ensuivent, jouent (et continueront de jouer) un rôle de soutien solide pour aider Fort McMurray, ses entreprises et ses communautés, à se rétablir dans les plus brefs délais possible.

C'est cela la référence Lloyd's.