

Association Collectif pour les sinistrés
du séisme du 11.11.2019

POUR QUE NOTRE EXPÉRIENCE PROFITE AUX SINISTRÉS





Catastrophes naturelles (tempête, inondation, séisme,...), les phénomènes se multiplient...

Après une année d'existence, le « Collectif pour les sinistrés du séisme du 11.11.2019 » a éprouvé le besoin de partager son premier retour d'expérience avec les différents acteurs impliqués dans le traitement de dossiers de sinistres.

Ce document, créé en décembre 2020 :

- Présente des points de vigilance, des préconisations et des améliorations utiles pour que chaque acteur, l'assuré, les assureurs, les experts, le Collectif, les Pouvoirs Publics (mairie, préfecture,...) anticipe les actions qui lui incombent dans l'éventualité de la survenance d'une catastrophe naturelle et en atténue, dans la mesure du possible, les conséquences,
- Comporte des critiques mais se veut, avant tout, constructif et éducatif afin de limiter les retards et malentendus entre sinistrés et assureurs en cas de catastrophe du même type, en termes de nombre de sinistrés, que celle qui s'est produite le 11.11.2019 dans la région de Le Teil.

Le Collectif pour les sinistrés du séisme du 11 novembre 2019 remercie le Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarais et sa fondation d'entreprise Créavenir ainsi que la mairie de Le Teil pour leur soutien.

L'ASSURÉ

En amont :

- Vérifie et actualise, si nécessaire, son **contrat d'assurance** par rapport aux risques :
 - le nombre de pièces déclaré est conforme aux règles de l'assureur et à la réalité,
 - les surfaces, notamment celles des dépendances, sont conformes à la réalité,
 - le montant de la valeur mobilière déclarée est conforme à la réalité,
 - les options de son contrat d'assurance : taux de vétusté récupérable*, relogement, piscine et annexes, matériels extérieurs (jardin, barbecue, arbres,...), mur de soutènement, risque de rupture de canalisation,...
- Rencontre son conseiller d'assurance pour actualiser ou souscrire un contrat plus adapté,
- Est à jour de ses cotisations d'assurance,
- Classe et conserve les photos du bien, les factures de travaux (version papier et électronique), les factures du mobilier et des biens ayant de la valeur.

**La plupart des contrats prévoit une garantie « Valeur à Neuf » sur l'immobilier dans la limite de 25%, cela signifie que :*

- *Si l'expert estime que le bien sinistré a moins de 25 % de vétusté, il proposera une indemnité totale qui couvrira l'ensemble des frais de réparation. L'indemnité sera versée en deux temps : une première indemnité dite « immédiate » (dommages vétusté déduite) sera versée une fois le rapport d'expertise déposé, une seconde indemnité vous sera versée. Elle est appelée « indemnité différée » et correspond à la vétusté reprise contractuellement.*
- *Par contre, si l'expert estime que le bien sinistré a une vétusté supérieure à 25 %, l'indemnité totale (versée en deux temps) laissera un reste à charge à l'assuré correspondant au taux de vétusté estimé par l'expert moins 25 % : par exemple, si l'expert estime le taux de vétusté à 50 % l'indemnité totale ne sera que de 75 % de la valeur de réparation (indemnité immédiate 50 % + indemnité différée 25 %).* Cependant, certains contrats prévoient une reprise illimitée de la vétusté ce qui évite tout reste à charge. D'autres fonctionnent différemment et reprennent par exemple la vétusté jusqu'à 33 % mais au-delà l'assuré garde à sa charge l'ensemble de la vétusté. Il convient donc de bien lire le contrat avant de s'engager et de choisir une garantie en fonction de l'état de son bien immobilier.

Jour J & jours suivants :

- Déclare l'existence de dommages en mairie et à son assureur (déclaration de sinistre),
- Fait un état des pertes (liste des dommages) pièce par pièce, façades, dépendance, muret,...
- Fait établir des devis (auprès d'un artisan ou entrepreneur correctement déclaré et assuré) au plus tôt sans attendre le rapport de l'expert (sauf si une expertise structure est nécessaire),
- Rassemble ses factures d'entretien,
- Prépare la venue de l'expert et se fait conseiller si nécessaire (par le Collectif pour les sinistrés s'il existe,...),
- Si relogé : informe de sa nouvelle adresse (mon assurance, la mairie, mes prestataires de services,...),
- Veille à la qualité de l'entreprise (prestataire connu, local, sérieux, notamment en cas de versement d'un acompte) et vérifie les éléments tels que n° SIRET www.infogreffe.fr, garantie décennale,..., pour les interventions d'urgence, éviter de verser un acompte avant l'intervention (vigilance à avoir par rapport aux fausses entreprises),
- Se fait assister, si nécessaire, par un professionnel (artisan ayant réalisé les devis,...) lors des expertises,
- Ne signe aucune offre d'indemnisation de son assurance ou de l'expert sans avoir eu des devis d'artisans lui permettant de valider à la fois la réparation proposée et le chiffrage associé.
- En cas de difficultés avec votre assurance, dans un premier temps, prend rendez-vous avec le responsable d'agence de sa compagnie pour lui faire part de ses difficultés,
- En cas d'aggravations des dommages survenant après le passage de l'expert, fait une déclaration documentée (photos) à l'assureur et à l'expert dans les plus brefs délais.

COPROPRIÉTÉ & SYNDIC

En amont :

- Un syndic de copropriété est obligatoire et doit disposer d'une assurance de copropriété (Responsabilité Civile obligatoire et parties communes en dommages), celle-ci a été souscrite en prenant en compte l'ensemble des surfaces de la copropriété,
- Un règlement de copropriété existe et doit déterminer les parties communes et les parties privatives. Cela facilite grandement la gestion des sinistres puisque cela va permettre de savoir qui de l'assureur de la copropriété et des assureurs des copropriétaires doit payer quoi,
- Les copropriétaires se partagent les infos (compagnies, coordonnées) via un tableau commun,
- En tant que copropriétaire, je dispose d'une assurance « occupant » ou « propriétaire non occupant ».

Jour J & jours suivants :

- Le syndic déclare l'existence de dommages en mairie et à l'assureur de la copropriété,
- Le syndic fait un état des pertes des parties communes (liste de dommages),
- Les copropriétaires établissent leur état des pertes des parties privatives pièce par pièce,...
- Le syndic et les copropriétaires préparent la venue du (ou des) expert(s),
- ...

L'ASSUREUR & LES EXPERTS

Le **gestionnaire de contrats** (assureur et service sinistre de l'assureur) dispose d'outils de communication et de suivi pour les experts et pour les assurés. Il assure un **réel pilotage des différents intervenants** afin que les délais soient maîtrisés.

- La **communication vers les assurés** est optimisée "qui fait quoi, quand ?", «Synoptique de séquençement des intervenants» par exemple,
- Un **cahier des charges expertises est mis en place** (délais d'intervention, contenu d'un rapport, délais de remise du rapport, le nombre d'expertises journalières est raisonnablement limité en fonction de la typologie des dommages et du temps d'analyse requis, pour garantir l'équité : les règles pour l'évaluation des dommages sont claires, connues et respectées),
- Le **mandatement des cabinets complémentaires** (pour la caractérisation complète des dommages) **est déclenché, payé par l'assurance et le contenu du rapport attendu est bien défini...**
- Les **rapports d'expertise sont systématiquement transmis aux assurés**,
- Le gestionnaire de contrats réalise un **suivi périodique de l'avancement** de chaque dossier et **informe l'assuré** des suites ou de ses attentes,
- L'**offre d'indemnisation est détaillée, accompagnée** vers l'assuré,
- Pour le cas d'un séisme, **les aggravations après plusieurs mois sont connues et prises en compte**. Ces aggravations de dommages signalées par les assurés sont prises en compte. Elles donnent lieu à une nouvelle expertise si nécessaire et à une prise en charge complémentaire dans le rapport d'expertise.

Bonne Pratique : Centraliser dans un seul et même centre de gestion les dossiers de même nature (séisme par exemple) pour éviter, au sein d'une même compagnie, des iniquités de traitement

L'EXPERT

- Est formé aux types de dommages (séisme, sécheresse,...),
- Accepte la mission d'expertise avec une programmation adaptée du nombre d'expertises par jour (en fonction du type de sinistre),
- Est informé des recommandations pour garantir une équité de traitement des dossiers « calage amont » (posture, spécificités : exemple de règles de prise en charge, pan de façade complet (pas de simple « couturage » apparent de fissures), sur le « qui fait quoi, quand ? » mandatement d'experts complémentaires pour caractériser les dommages (bureau d'expert structure, ...)),
- Dispose d'outils « adaptés » de reporting et de visualisation des dommages (drone / toitures,...),
- Lorsqu'il estime que le dommage ne provient pas de l'événement pour lequel il a été mandaté (exemple séisme) mais d'une autre cause (exemple sécheresse, il se renseigne sur la prise en charge éventuelle du dommage au titre de cette autre cause et en informe les assurés,
- En fin de visite, présente les résultats de ses constats, informe et conseille les assurés pour les suites du dossier. Il s'appuie sur des devis établis, justifie et argumente le taux de vétusté supérieur à la vétusté récupérable, ainsi que les dommages non pris en charge.

Si le premier expert, envoyé sur place dans l'urgence, n'a pas la formation ou le temps d'analyser correctement la situation, il ne dépose pas un rapport d'expertise mais un simple constat et prévoit immédiatement le nouveau passage d'un expert habilité.

Rappel : dans les jours qui ont suivi le séisme, les compagnies ont sollicité un maximum d'experts (pas tous formés au séisme) et leur ont demandé de réaliser un nombre trop important d'expertises en un temps limité : résultat trop de visites ont été « bâclées » et ont donné lieu à des rapports contestables « beaucoup de dommages non répertoriés, les rapports arrivent des semaines voir des mois après la visite, des mélanges entre plusieurs dossiers... »

→ **Rien ne sert de vouloir faire tout trop vite, lorsqu'il n'y a pas d'urgence** (risque d'effondrement ou fuite sur toiture), l'expertise peut attendre quelques jours voire quelques semaines. Il vaut mieux **faire bien du 1^{er} coup** et que le rapport soit complet et argumenté (taux vétusté adapté, détail du métrage, de prix au m² ou au mL...) puis remis dans la continuité de la visite. En final, il y a **gain de temps et moins d'agacement**.

LE COLLECTIF DES SINISTRÉS

- Clarifie ses objectifs et ses missions d'appuis aux adhérents,
- Définit son plan d'actions et ses limites,
- Communique sur ses missions et ses limites avec toutes les parties prenantes,
- Se forme aux clauses Catastrophes Naturelles (CAT-NAT) et aux types de dommages rencontrés sur le terrain,
- S'entoure de personnes compétentes en droit des assurances, lecture de rapport d'expertise, lecture de devis,...
- Organise son suivi budgétaire (dons, dépenses, ...) pour sa pérennisation.
- Dispose d'un bulletin d'adhésion complet (nom, coordonnées, compagnie d'assurance, n° dossier sinistre, clause RGPD*,...),
- Met en place son système d'informations (Facebook, site internet avec les questions/réponses pour les adhérents, boîte mail),
- Informe ses adhérents sur les bonnes pratiques,
- Met à disposition des lettres type, des formulaires spécifiques (exemple « état des lieux avant travaux sur maisons mitoyennes »),
- Tisse des liens avec les mairies, la préfecture, la Fédération Française de l'Assurance (FFA), les compagnies d'assurance et les artisans locaux,
- Se met en relation avec les acteurs de la cellule de crise, notamment mairies, préfecture,
- Est en relation avec les correspondants de chaque compagnie d'assurance, la FFA, la préfecture et les mairies et lorsqu'un « dossier est bloqué » peut demander une expertise « neutre » (= un nouveau cabinet d'expertise, distinct du premier (et non informé du rapport émis par le premier) est mandaté par la compagnie d'assurance, afin d'avoir un deuxième avis indépendant. Le coût de cette deuxième expertise est pris en charge par l'assureur dans une volonté de justice et d'apaisement des conflits potentiels),
- Met en place des enquêtes périodiques auprès de ses adhérents pour identifier les difficultés et voir l'avancement réel des dossiers de sinistre,

* RGPD = Règlement Général sur la Protection des Données

- S'appuie sur le professionnalisme des artisans locaux et met en garde sur les risques d'escroquerie (entreprises opportunistes,...)
- Met à disposition des listes et les coordonnées :
 - Artisans de confiance locaux par corps de métier,
 - Bureaux d'expertise structure,
 - Différentes entités aidantes,
- Met en place un plan de communication,...

ARTISAN & ENTREPRISE DU BÂTIMENT

- Se mobilise pour assurer les travaux d'urgence (bâchage, mise en sécurité, étayage, déblaiement,...)
- S'organise pour réaliser des visites terrains et établir les devis correspondants,
- Se font connaître (corps de métier, n° SIRET www.infogreffe.fr, garantie décennale, expérience,...)
- Propose ses services (en appui à l'assuré) pour participer aux expertises et pour soutenir leur devis vis-à-vis des experts (cette prestation peut être payante),
- ...

POUVOIRS PUBLICS & PRESTATAIRES DE SERVICES

LES PARLEMENTAIRES ONT FAIT ÉVOLUER LA LOI CAT-NAT

Notamment sur les points suivants :

- Le délai de prescription et le délai pour réaliser les travaux doit partir, a minima, de la date de fin des expertises et pouvoir être prolongé au-delà des 2 ans ou plus pour les gros dommages (3 à 5 ans),
- Des modalités de prise en charge par les assureurs du relogement doivent être en place et la durée est adaptée à la période nécessaire à la remise en conformité du bien assuré,
- Le montant de la franchise CAT-NAT, pour les professionnels, doit être actualisé (plafonnement notamment),
- Tous les rapports d'expertises doivent être systématiquement transmis aux assurés (transparence notamment si présence d'un collectif en appui aux sinistrés),
- Les règles applicables entre les propriétaires et les locataires sont clarifiées.

LES MAIRIES, COMMUNAUTÉ DE COMMUNE, PRÉFECTURE, ADMINISTRATIONS

En amont :

- Former les acteurs (reconnaissance des dommages et risques...)
- Sensibiliser les populations (risques, postures,...)

Jour J & jours suivants :

- Mobiliser tous les acteurs compétents et disponibles dans leur domaine respectif,
- Soutenir la mise en place d'un collectif pour les sinistrés (dons, subventions,...),
- Organiser la collecte de dons notamment identification des associations « légitimes » ou « habilitées » à en recevoir (attention aux « fausses associations »).

CRÉATION D'UNE CELLULE DE CRISE (préfecture, mairies, prestataires de services,...)

Avec la présence des assureurs aux côtés du Préfet, en cellule de crise à la préfecture, dès le début de l'événement comme la gendarmerie, la police nationale, les sapeurs-pompiers, la sécurité civile, la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL), pour préparer la post-crise :

- Si relogement, relever dès le début les attestations de prise en charge d'hébergement d'assurance auprès des sinistrés (la protection civile peut s'en charger et/ou agents communaux,...),
- Il faut penser à s'assurer très régulièrement des adresses, provisoires ou non, des sinistrés et de leur n° de portable ; les joindre régulièrement (1 fois par semaine) les premières semaines,
- Mettre en place des groupes de travail thématiques, en y associant le Collectif pour les sinistrés,
- ...

LES PRESTATAIRES DE SERVICE (eau, gaz, électricité, téléphone, internet...)

Apporter des conseils et répondre aux besoins des sinistrés par la mise en place d'un interlocuteur spécifique.

L'ADMINISTRATION FISCALE

Prendre en compte des dégrèvements ou des allègements d'impôts fonciers et éventuellement de taxes d'habitation en cas d'impossibilité d'habiter dans son logement pendant plusieurs mois.

Vous souhaitez avoir des compléments d'informations ou échanger avec le Collectif autour de son expérience, n'hésitez pas à nous contacter via notre adresse mail
collectifseisme@gmail.com



**Association Collectif pour les
sinistrés du séisme du 11.11.2019**

🏠 3 place Jean Moulin
07 400 Le Teil

🌐 www.collectif-sinistres-seisme.fr

✉ collectifseisme@gmail.com