



## **DEROULEMENT DES ETAPES D'EXPERTISE, EN VUE DE L'INDEMNISATION**

Chers adhérents,

### **Votre commune n'est pas encore reconnue CATNAT.**

Dès lors que la Commune n'a pas encore été reconnue en état de cat nat sécheresse :

- Conseiller aux administrés sinistrés de **ne rien déclarer à leur compagnie d'assurance tant que la commune n'est pas reconnue**
- Leur faire signer une déclaration de sinistre en Mairie que vous gardez en Mairie (selon modèle à disposition sur demande). Ils peuvent prendre des photos mais les garder pour suivre l'évolution des dommages (inutile de les fournir à la Mairie car la Préfecture n'en veut pas).
- Transmettre via un tableau, à l'Association des Communes Sarthoises Victimes des Retraits Gonflement des Argiles, en vue des prochaines rencontres avec les sinistrés, la liste des administrés concernés (uniquement le nom des sinistrés)
- Par prévention, proposer aux administrés de prendre conseils auprès d'un expert d'assurés ou auprès d'une Association de sinistrés (préciser ses coordonnées : .....).

### **Votre commune est reconnue CATNAT.**

#### **En préambule**

Cette présentation a pour but de vous informer sur le déroulement de l'après-reconnaissance et les approches de l'expertise du sinistre, à répercuter à vos administrés sinistrés.

Chaque sinistre étant unique, c'est pratiquement un cas particulier, les sinistrés doivent regarder de près leur contrat d'assurance qui lui aussi est unique, puisque chaque contrat d'assurance peut être différent.

Pour les adhérents de notre Association et surtout pour leurs administrés sinistrés, ces informations générales et non exhaustives seront utiles pour comprendre la démarche d'expertise.

#### **Un conseil :**

Si les sinistrés ne se sentent pas à l'aise et confortable face à leur assureur et aux experts d'assurance, et/ou s'ils pensent que leurs dommages sont importants, ils peuvent choisir de faire appel à un expert d'assurés.

### **A compter de la parution de l'arrêté au Journal Officiel (les Communes en sont informées par l'Association au fur et à mesure de leurs sorties)**

- Dans les 30 jours à compter de la parution de la reconnaissance au Journal Officiel (délai depuis janvier 2023), inviter les administrés sinistrés à écrire à leur compagnie d'assurances par voie de recommandée avec AR, sans oublier le n° du contrat (nous disposons d'un modèle, à nous demander si besoin)
- Informer de l'assistance d'un expert d'assurés et donner ses coordonnées si les sinistrés font ce choix
- Ne rien répondre sur les dates d'apparition de fissures (si présence d'un expert d'assuré, le laisser répondre à leur place)
- Ne pas fournir la déclaration de sinistre faite en mairie (document confidentiel qui ne doit pas sortir de la mairie)
- Ne pas répondre aux demandes formulées par les compagnies d'assurances dans le questionnaire transmis par leurs soins (si présence d'un expert d'assurés, lui envoyer, c'est lui qui se chargera de le remplir à leur place)
- Le jour de l'expertise, si présence d'un expert d'assurés, le laisser parler en leur nom
- Ne pas faire d'études de sols avant la reconnaissance catastrophe naturelle de la Commune
- Le sinistré doit présenter à la compagnie sa demande chiffrée : la faire faire par l'expert d'assurés uniquement s'il y en a un.



### **Et maintenant que va-t-il se passer ?**

Le logement doit être remis dans l'état où il se trouvait avant sinistre ;  
Les sinistrés ne peuvent pas faire d'enrichissement par l'indemnisation du sinistre.

**Avant tout, sachez que leur contrat habitation couvre automatiquement les catastrophes naturelles.**

Pour l'habitation, elles sont de deux types :

#### La garantie CATNAT est obligatoire :

Elle est acquise à condition que l'origine du sinistre soit provoquée par une intensité anormale d'un agent naturel.  
L'arrêté le reconnaît, mais c'est l'assureur qui va le vérifier lors de la 1<sup>ère</sup> réunion d'expertise, avec le (les) expert(s) ;

#### Les garanties complémentaires ou frais annexes

##### **Ne sont dûs généralement que les dommages matériels directs**

Cela dit, il se peut que le sinistré ait souscrit des options (à vérifier dans leurs contrats) comme :

- pertes indirectes ;
- frais de dessouchage et enlèvement d'arbres ;
- frais de démolition et déblais ;
- frais de mise en conformité, pour certains contrats frais de relogement.
- Terrasse ...et vérandas

#### ***Bien vérifier les exclusions de la couverture CAT NAT***

##### **Si une garantie n'est pas exclue, elle est acquise**

Exemples, pour ce qui concerne les frais de relogement :

- loyers ;
- ouverture de ligne ;
- en cas d'occupation partielle privation de jouissance ;
- prise en charge de votre indemnité de remboursement de prêt ;
- etc.

##### **Cas particulier :**

Si le sinistré dispose d'un contrat spécifique de protection juridique, bien lire le contrat !

Si besoin, il est peut-être judicieux qu'il se renseigne auprès de sa Compagnie d'assurance, car il pourrait bénéficier de garanties supplémentaires...

Ces informations sur les garanties sont importantes, car elles seront prises en compte pour déterminer le montant de l'indemnité suite au sinistre.

La procédure d'expertise va démarrer, l'assureur contacte le sinistré pour prendre rendez-vous

#### **Cette procédure comprend 4 étapes :**

- 1) Constat des dommages et détermination de leur origine et causes ;
- 2) Choix du mode de réparation et appel d'offre pour chiffrer les travaux ;
- 3) Présentation de la demande indemnitaire à votre assureur et discussion ;
- 4) Réalisation des travaux.

#### **1) Constat des dommages et détermination de leur origine et causes**

La réunion se tiendra sur le lieu de résidence du sinistré. **Ne pas accepter de constats par vidéo à distance !!!**

La présence de l'assureur et de son expert sur site avec le sinistré (et l'expert d'assurés, si option prise par le sinistré)



doit permettre d'identifier tous les dommages visibles à montrer :

Il est important de faire un inventaire sur le périmètre de la maison, et ensuite pièces par pièces à l'intérieur...

Il faut que tout soit acté dans le rapport : noter tous ces points et/ou prendre des photos avant ou en cours de visite.

L'expert d'assurance va ensuite analyser l'origine et les causes du/ des dommages. Normalement il doit informer le sinistré au fur et à mesure de son diagnostic et avant de partir, lui résumer l'avis qu'il communiquera à la compagnie d'assurance.

L'expert d'assurance peut faire réaliser des analyses complémentaires par un bureau d'études géotechniques :

- Vérification du réseau d'eau pluviale, recherche de fuites sur réseau et puisards,
- Etude de sols, diagnostic géotechnique G5, sondage pressiométrique avec prélèvements d'échantillons, essai de pénétromètre dynamique léger, sondage de reconnaissance géologique, contrôle de la profondeur et section des fondations.

Selon son analyse, il dira de suite ou après les vérifications complémentaires si les dommages relèvent de la garantie ou non CATNAT et si c'est indemnisable.

**Si OUI, la suite se continue, voir les points 2 et 3.**

**Si NON, le sinistré va devoir faire un recours amiable c'est-à-dire : en motivant et en argumentant techniquement son désaccord.**

L'aide d'un expert d'assurés est alors précieuse et indispensable s'il n'a pas été sollicité au tout début.

## **2) Choix du mode de réparation et appel d'offre pour chiffrer les travaux**

Cette étape est une discussion technique qui consiste à choisir la technique à mettre en œuvre pour réparer de façon pérenne les dommages.

Le bureau d'études géotechnique est associé à la détermination du choix.

Tout ceci dépend de la nature des dommages et de la gravité de ceux -ci.

On peut citer par exemple :

- a) Pour les fondations les reprises techniques suivantes peuvent être mise en œuvre :
  - Semelles sous fondations existantes ou micropieux ;
  - Injection de résines (peu conseillé !!!) pose de « barre hélicoïdale » ;
  - Il est possible de relever et remettre à niveau une maison, mais c'est cher... ;
- b) Remise à niveau de dallage... ;
- c) Pour les murs : re-jointoyage simple ou avec couturage changement de brique en façade ;
- d) Réfection des fissures intérieures par défonçage et ragréage, enduit ..., cela dépend du type de cloison ;
- e) Remise en état des terrasses ;
- f) Vérification des Menuiseries : au cas par cas, voire changement si des trop grandes déformations et si l'étanchéité est compromise ;
- g) Vérification de la toiture, isolation ;
- h) Contrôle électrique si les dommages ont affecté une partie ;
- i) Contrôle réseau des eaux pluviales, et réparation si nécessaire, etc.....

L'expert d'assurance dispose d'un bordereau de prix qui lui permet de donner une enveloppe du montant des dommages à +/- 15%.

Il faudra ensuite consulter les entreprises qui seront proposées par l'assurance, mais aussi par l'expert d'assurés si choisi. C'est à discuter car n'importe qui ne peut pas faire toutes prestations.

Attention de vérifier les qualifications et les assurances pour les couvertures relatives à sa spécialité et la garantie décennale de cette entreprise... Il y aura lieu de réclamer à l'entreprise, une attestation décennale valable à compter de la date de commencement des travaux.



### **3) Dépouillement des réponses des entreprises**

Ce travail est réalisé dans la seconde réunion :

- Etablissement du mémoire recensant les coûts des dommages réels ;
- Application de la vétusté, en fonction des différents corps de métier, selon les garanties prévues au contrat ;
- Valeur des frais annexes sur justificatifs ;
- Présentation de la demande indemnitaire à votre assureur et discussion : coûts des dommages directs + frais annexes.

Faire attention d'inclure l'inflation pour l'année de la réalisation des travaux.

#### **Attention :**

Après avoir signé la lettre d'accord relative à la demande indemnitaire, le sinistré ne peut plus revenir en arrière... ;

L'assureur l'indemniser sur cet accord ;

Les modalités d'indemnisation, partie immédiate et partie ultérieure sont en fonction du contrat.

### **4) La réalisation des travaux**

Le sinistré passe les marchés à l'entreprise de son choix :

Si le sinistre est important et complexe, il est recommandé d'avoir recours à un maître d'œuvre, qui gèrera le chantier des différentes entreprises intervenantes ainsi que la planification des travaux ; en principe c'est pris en charge par l'assureur

C'est l'assurance d'un suivi et de l'obtention d'un délai correct ;

Ce maître d'œuvre fera la réception des travaux et pourra faire les retenues de garantie jusqu'à la finition complète de la prestation.

### **La Commune a déjà été reconnue mais refus de garantie de l'assurance :**

Rien n'est perdu, si l'assureur a refusé la garantie aux sinistrés, il est toujours possible de faire rouvrir le dossier par l'intermédiaire d'un expert d'assurés.

Dans un 1<sup>er</sup> temps, transmettre des photos à l'expert d'assurés choisi pour connaître son opinion.

Au besoin, si les photos ne sont pas exploitables ou insuffisamment nettes, l'expert d'assurés peut proposer de passer voir les dommages lors d'un déplacement à proximité pour un autre dossier.

S'il juge que le dossier est indemnisable, alors il conviendra de demander à l'assureur une contre-expertise en présence de l'expert d'assurance et de l'expert d'assurés.