

LA GESTION DU SINISTRE

En gestion locative et en syndic



**Thomas LEHEUP
Ornella ARFI**

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	3
I. Détermination des étapes de la bonne gestion d'un sinistre et difficultés rencontrées sur le terrain..	4
a - La bonne gestion du sinistre	4
b- Les difficultés rencontrées	5
II. Synthèse et préconisations d'amélioration possible.....	9
a - L'organisation : clef d'une meilleure maîtrise du sinistre.....	10
b- Le numérique : un outil au service de l'optimisation de la bonne gestion du sinistre.....	11

INTRODUCTION

Ce sujet ne traite que de la gestion de sinistres survenus en copropriété et gérés par des administrateurs de biens (syndic et gestion locative).

Une bonne gestion de sinistre passe par une bonne communication entre les services, une bonne remontée des informations.

Si l'on prend le cas du dégât des eaux :

Un dégât des eaux est une dégradation matérielle ou immatérielle engendrée par l'action de l'eau.

On compte plusieurs situations dans un dégât des eaux :

- le dégât s'est produit chez un locataire et seul son logement est endommagé ;
- le dégât s'est produit chez un locataire et son logement ainsi que celui d'un tiers est endommagé ;
- le dégât s'est produit chez un tiers ou dans les parties communes et a endommagé un appartement occupé par un locataire.

Quelle que soit la situation il faut agir vite !

Si l'on observe bien la gestion d'un sinistre, il y a deux temps :

Un premier temps (rapide) est de solutionner la fuite, puis ensuite il faut organiser le sinistre.

Car une fois le temps de l'action passé, il faut organiser l'indemnisation et mettre en œuvre les réparations du dommage.

L'objet de cette étude va porter non pas sur la résolution du sinistre sur le plan des assurances, mais plutôt au regard du professionnel de l'immobilier qui est dans le cas d'un sinistre rencontré en copropriété l'intermédiaire entre les protagonistes du sinistre (lésé et cause du sinistre).

Nous avons donc posé l'étude en deux temps. En premier, un constat pour les deux métiers principalement concernés dans le cadre d'une agence immobilière, puis par la suite une réflexion sur les moyens dont nous disposons et ceux à mettre en œuvre pour fluidifier et faciliter le règlement d'un sinistre.

Cette étude traite de tous les sinistres aussi bien incendie que le « céléberrime » dégât des eaux.



I. *Détermination des étapes de la bonne gestion d'un sinistre et les difficultés rencontrées*

a) La bonne gestion du sinistre

Sur cette partie la résolution du sinistre porte sur la cas précis du dégât des eaux car il est le plus fréquent (80% des sinistres) :

Si le locataire est responsable du dégât, c'est-à-dire si le sinistre provient du logement qu'il occupe, il faudra dans un premier temps fermer l'alimentation d'eau d'où provient la fuite et qu'il prévienne son propriétaire ou, en l'occurrence nous, gestionnaire de l'appartement, afin que l'on se charge d'effectuer la recherche de fuite.

Ensuite, préconiser au locataire la mise à l'abri de ses meubles puis d'aérer la pièce de façon à les faire sécher plus rapidement.

Si la fuite ne provient pas du logement du locataire, il faut qu'il prévienne la personne concernée, à savoir, son voisin, le gardien d'immeuble, et nous, le cabinet de gestion afin d'effectuer la recherche de fuite et de l'éliminer.

La fuite doit être réparée dans les meilleurs délais afin d'éviter une aggravation des dommages.

Tout justificatif relatif à cette réparation est à conserver et à ajouter au dossier sinistre que l'on aura ouvert dès que l'on aura pris connaissance de ce sinistre.

Le locataire doit éviter de jeter ses meubles endommagés et de refaire peintures, moquettes ou autres avant le passage de l'expert.

En effet, c'est grâce à ces différents éléments que sera calculé le montant de l'indemnisation par l'assureur du locataire.

D'autre part, un mur humide demande du temps pour sécher et il est conseillé d'attendre qu'il soit entièrement sec avant de refaire les peintures.

En général on mandate un prestataire afin de mesurer le taux d'humidité.

COMMENT REMPLIR LE CONSTAT DE DÉCLARATION DE SINISTRE ?

Pour déclarer le sinistre, le locataire doit remplir le constat amiable "Dégât des Eaux" (voir ci-dessous) que son assurance lui aura fourni. Sur ce formulaire devront figurer les éléments suivants :

- Causes du sinistre ;
- Nature des dommages ;
- Identification des parties concernées par ce dégât des eaux (le locataire, son voisin, un tiers ou les parties communes) et leur assurance ;
- Nom, adresse et numéro de contrat de l'assureur du locataire et de la copropriété ou du propriétaire ;
- Signature de toutes les parties mentionnées dans le constat.

Après avoir rempli le formulaire, le locataire doit l'envoyer à son assureur dans les 5 jours ouvrés suivant le sinistre par lettre recommandée avec accusé de réception.

Exemplaire pour A
destiné à son assureur

CONSTAT AMIABLE DEGATS DES EAUX

Valant déclaration de sinistre
A ADRESSER DANS LES CINQ JOURS A VOTRE ASSUREUR

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des dommages et des faits servant à l'acclimation du règlement

Date du sinistre		Adresse de l'immeuble sinistré		Rue(s)		Cité(s)		Etage(s)			
CAUSE DU SINISTRE dans l'immeuble sinistré <input type="checkbox"/>		dans un immeuble voisin <input type="checkbox"/>		Adresse							
		Nom et adresse du géant, syndic ou propriétaire									
L'IMMEUBLE où se situe la cause du sinistre a-t-il été construit depuis moins de 10 ans ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>											
* Fuite sur canalisation (cocher une case par ligne)		<input type="checkbox"/> commune <input type="checkbox"/> privative <input type="checkbox"/> chauffage <input type="checkbox"/> alimentation <input type="checkbox"/> évacuation <input type="checkbox"/> accessible <input type="checkbox"/> non accessible <input type="checkbox"/> enterrée <input type="checkbox"/> non enterrée <input type="checkbox"/> fuite, débordement de châteaux ou gouttières <input type="checkbox"/>		* Débordement d'appareils à effet d'eau (bain, lavabo, machine à laver...)		<input type="checkbox"/> Débordement ou renversement de récipients <input type="checkbox"/> Infiltrations par : toiture <input type="checkbox"/> terrasse <input type="checkbox"/> façade <input type="checkbox"/> fissures (fenêtr., porte-fenêtr.) <input type="checkbox"/> joint d'étanchéité (installations sanitaires ou carrelage) <input type="checkbox"/>		* Autre cause : taquée ? <input type="checkbox"/>			
UN ENTREPRENEUR, UN INSTALLATEUR OU UN VENDEUR vous paraît-il être à l'origine du sinistre ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		DES FMS ONT-ILS ÉTÉ ENGAGÉS POUR RECHERCHER LA FUITE ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>		Si OUI, pourquoi ?		Qui les a supportés ?					
Nom et adresse		Nom et adresse		Nom et adresse		Nom et adresse					
SIRET d'Assurances		POLICE n°		La fuite a-t-elle été réparée ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>							

Nom : Prénom : Adresse : Cité : Rue : Etage : Tél : SIRET d'ASSURANCES : Police n° : Nom, adresse de l'agent ou courtier : Tél : ETES-VOUS DANS : * un immeuble locatif : propriétaire <input type="checkbox"/> occupant <input type="checkbox"/> * un immeuble en copropriété : copropriétaire : occupant <input type="checkbox"/> non occupant <input type="checkbox"/> locataire de copropriétaire <input type="checkbox"/> * une maison particulière : propriétaire <input type="checkbox"/> occupant <input type="checkbox"/>	A COCHER LES CASUS CONCERNÉS : <input type="checkbox"/> oui / <input type="checkbox"/> non La cause du sinistre se situe-t-elle chez vous ? <input type="checkbox"/> oui / <input type="checkbox"/> non Êtes-vous assuré(e) en cas de dégâts des eaux ? Si vous êtes occupant et que vous êtes dérangé sans vous être vu(e) par le sinistré après le sinistre : <input type="checkbox"/> oui / <input type="checkbox"/> non NATURE DES DOMMAGES : <input type="checkbox"/> peinture et/ou papier peint <input type="checkbox"/> moquette <input type="checkbox"/> tapis <input type="checkbox"/> mobilier <input type="checkbox"/> plafonniers (éclatés, trou, plafond) <input type="checkbox"/> agrafes ou éclats <input type="checkbox"/> agrafes ou éclats <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> oui / <input type="checkbox"/> non Ces aménagements ont-ils été effectués à vos frais ? <input type="checkbox"/> oui / <input type="checkbox"/> non Autres dommages immobiliers (carrelage, parquet, plâtres...) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Objets mobiliers <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Matériels ou marchandises <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Autres dommages (à préciser) <input type="checkbox"/>	Nom : Prénom : Adresse : Cité : Rue : Etage : Tél : SIRET d'ASSURANCES : Police n° : Nom, adresse de l'agent ou courtier : Tél : ETES-VOUS DANS : * un immeuble locatif : propriétaire <input type="checkbox"/> occupant <input type="checkbox"/> * un immeuble en copropriété : copropriétaire : occupant <input type="checkbox"/> non occupant <input type="checkbox"/> locataire de copropriétaire <input type="checkbox"/> * une maison particulière : propriétaire <input type="checkbox"/> occupant <input type="checkbox"/>
OBSERVATIONS A :	PART A LE Signé(e) :	OBSERVATIONS B :

Après réception du constat, l'assureur peut décider de demander à un expert de prendre rendez-vous avec le locataire afin de constater les dégâts et les responsabilités de chacun. Par la suite, l'assureur nous adressera une lettre d'acceptation qui mentionnera le montant de l'indemnisation qui sera attribué au locataire.

Si le sinistre concerne les parties communes ou un autre locataire, c'est à nous gestionnaire de l'appartement d'envoyer ce document au syndic de l'immeuble, qui se chargera d'ouvrir un dossier sinistre auprès de l'assurance de l'immeuble ou de l'autre locataire concerné.

En tant que gestionnaire gérance, il est vrai que suivre un dossier sinistre lorsque l'on est dans l'attente d'un retour du syndic n'est pas une tâche facile.

En effet, le sinistre est géré par deux services différents qui ne communiquent pas forcément mais qui sont dans l'obligation d'échanger pour le bon suivi du sinistre.

b) La gestion du sinistre en copropriété

Dans un même esprit que ce qui a été explicité ci-dessus, le sinistre commence toujours par le téléphone qui sonne, le plus courant il s'agit du très connu « coup de téléphone » :

« - Venez venez ça coule partout chez moi !!!

- *Entendu nous allons intervenir, pouvez vous cependant nous indiquer le nom de votre copropriété, et votre adresse ? ... »*

C'est à ce moment que commence une grande nébuleuse de nos cabinets immobiliers, car il faut en premier lieu résoudre le problème de fuite, autrement dit la trouver, puis la solutionner.

Et par la suite en fonction des conventions en vigueur et de la nature du sinistre s'appliqueront différentes résolutions du sinistre, dans tous les cas le gestionnaire de copropriété doit avoir les réponses et doit montrer sa célérité à agir.

Se pose à lui bien souvent deux problématiques de taille, à savoir :

- *Le manque de temps*
- *Le manque de connaissance quant à la résolution du sinistre.*

En effet, suite à une discussion effectuée avec des gestionnaires de l'agence CITYA LE SYNDIC du Mans, Pierre, un gestionnaire indiquait à juste titre : « A chaque fois ce n'est pas la même chose.

La résolution du sinistre est toujours différente... Du coup moi je les déclare auprès de l'assureur de la copropriété et il me donnera la marche à suivre. »

Cette analyse pragmatique semble assez vraie, car sincèrement les gestionnaires gagneront en efficacité à mettre en avant les compétences du courtier d'assurance pour donner les clés de la résolution du sinistre.

Car malheureusement d'une compagnie à une autre, les règles ne sont pas toujours les mêmes ce qui complique considérablement la tâche...

Il y a par contre bien souvent chez les syndicats une manque de maîtrise quant à la satisfaction du client sur la résolution, non pas que les gestionnaires ne sont pas des bons professionnels mais sont assez limités quant à l'information à donner aux clients sinistrés.

Mais vient s'ajouter à cela une gestion du temps parfois problématique, car toujours au sein du cabinet CITYA LE SYNDIC, un registre des sinistres a été mis en place et la résolution totale d'un sinistre se fait sur de nombreux mois, voire plusieurs années entre l'ouverture et la résolution.

Ce problème de temps, se pose d'autant plus que les métiers de l'immobilier rencontrent un fort « turn over » en terme de personnel, donc l'information « se perd souvent en chemin ». Donc logiquement en termes d'efficacité cela devient problématique.

On observe que beaucoup d'obstacles rencontrés par les professionnels de l'immobilier pourraient être évités par une meilleure organisation.

II. Synthèse et préconisations d'amélioration possible

Après avoir posé l'objectif à atteindre et évoqué les difficultés on a élaboré les besoins des professionnels pour faciliter leur quotidien quant à la gestion de la « bête noire » des administrateurs de biens.

a - L'organisation : clef d'une meilleure maîtrise du sinistre

Bien souvent le problème sur la gestion des sinistres est l'organisation de l'agence quant à la gestion du sinistre.

Nous allons donc expliciter les clés d'une bonne organisation d'un sinistre :

Etape 1 : collecter les informations nécessaires au sinistre et les conserver.

- *Nom de la copropriété :*
- *Nom de l'appelant :*
- *Son statut (locataire – propriétaire occupant ou bailleur) :*
- *Lésé ou à l'origine du sinistre :*
- *La situation de son sinistre (étage, localisation etc..) :*
- *Les coordonnées (mails, téléphone) :*
- *Les coordonnées du voisin (si besoin) :*

Etape 2 : Résoudre le sinistre techniquement

Recherche de fuite, déplacement, nettoyage etc...

Etape 2bis : Etablissement du constat (si besoin)

Etape 3 : instruire le dossier auprès de l'assurance

Copro => l'assurance copro

Gestion loc => Assurance PNO ou locataire

Etape 4 : lancement des chiffrages des réparations

NB : ces trois opérations doivent se faire dans un laps de temps court de manière à ne pas oublier une étape.

Etape 5 : expertise si nécessaire

Etape 6 : mise en place des travaux nécessaire à la réparation suite à l'accord de l'assurance.



b- Le numérique : un outil au service de l'optimisation de la bonne gestion du sinistre

Les étapes à respecter pour bien assurer le suivi d'un sinistre, par ailleurs pour rendre meilleur ce schéma, nous avons besoin du numérique pour permettre de stocker l'information, puis la partager bien plus facilement, par ailleurs le numérique doit permettre une meilleure planification.

Le but étant de retrouver les moyens développés par les cabinets d'expertise ou les services indemnités des assurances à nos cabinets immobiliers.

Pour s'améliorer nous aurons besoin d'un logiciel adaptable sur nos logiciels de gestion qui prendrait en compte les préconisations suivantes.

Trois axes :

- *Enregistrer et stocker l'information*
- *Diffuser l'information*
- *Planifier les tâches*

Enregistrer l'information :

La plupart des informations sont perdues, il faut donc à chaque information d'un sinistre ouvrir un dossier numérique sur une interface prévue à cet effet.

Une fois les informations enregistrées elles doivent être accessibles sur le compte client de l'immeuble, ce qui permet à toute personne de l'agence qui recherche le nom de la personne concernée par le

sinistre d'avoir l'ensemble des informations relatives à ce sinistre et pouvoir opérer si besoin.

Cela nécessite énormément de rigueur dans la collecte des données.

Mais après peu importeront les changements d'interlocuteurs toutes données seront présentes.

Diffuser l'information :

Grâce aux informations collectées (notamment mail et SMS), il faut diffuser l'information auprès de tous les protagonistes du sinistre sur l'avancement du dossier ce qui évite toute frustration, puis cela permet de faciliter la prise de RDV.

Par ailleurs avant toute diffusion d'information, il est nécessaire de préciser l'ensemble du cheminement du sinistre et des différentes étapes que les interlocuteurs vont rencontrer.

Planifier les tâches :

Mettre en place un cadre en terme d'évolution dans le temps pour ne pas se laisser déborder par ce dernier, et puis ainsi mettre des relances pour chaque protagonistes aussi bien le gestionnaire, que l'assureur, les entreprises ou encore le(s) sinistré(s).



En conclusion :

La gestion d'un sinistre n'a rien de complexe mais si elle est mal gérée cela peut avoir des conséquences désastreuses pour l'image de l'agence, c'est pourquoi les professionnels de l'immobilier ont tout à gagner en gagnant en rigueur sur cette gestion à condition d'avoir les moyens techniques de le faire ce qui n'est pas le cas aujourd'hui ...