VERSPIEREN
IMMOBILIER

DECEMBRE 2020

LA LETTRE DE L'IMMOBILIER

Le courtier conseil des professionnels de l'immobilier

ÉDITO

Chers lecteurs,

La pandémie liée au COVID-19 a eu de nombreuses conséquences dont celle non-négligeable de favoriser le travail à distance et les réunions dématérialisées.

Sans parler de l'aspect humain de cette modification, force est de constater qu'un pas irréversible est franchi. À nous, responsable des hommes et des femmes qui travaillent avec nous, d'en tirer le meilleur parti et notamment le service au client.

Nous nous y employons et reviendrons vers vous pour vous faire part des évolutions auxquelles nous serons arrivées.

Concrètement, cette lettre abordera une nouvelle fois les modifications de la convention IRSI appliquées au 1er juillet 2020. Nous vous présenterons aussi à travers plusieurs témoignages clients, la nouvelle plateforme en ligne que nous mettons en place pour améliorer nos services en matière d'assurances Loyers Impayés, ainsi qu'un cas de sinistre de dégâts des eaux en Multirisques Immeubles.

Bonne lecture !

CLAUDE DELAHAYE
DIRECTEUR

VERSPIEREN
IMMOBILIER

Convention IRSI : les changements en application depuis le 1er Juillet 2020

La convention IRSI en application depuis le 1er juin 2018 a maintenant plus d'un an d'existence et se devait d'être revue, après avoir pris connaissance des remarques et constats rapportés par les différents acteurs concernés par ce texte. Le principe fondateur persiste et l'idée directrice de l'IRSI confirme son attachement au choc de simplification nécessaire à la compréhension du jeu conventionnel fixé par les assureurs.

En préambule des nouveaux changements entrants en application depuis le 1er juillet 2020, rappelons brièvement le champ d'application :

- Evènements concernés : le dégât des eaux et l'incendie.
  Un plafond d'intervention réparti sur deux tranches :
  - 0 à 1 600 euros hors taxes,
  - 1 601 à 5 000 euros hors taxes.
- Désignation d'un assureur gestionnaire chargé de la gestion du sinistre et de la prise en charge des dommages.
- L'organisation des modalités de recherche de fuite.
- Mise en place d'une expertise pour compte commun, par l'assureur gestionnaire.
- Encadrer les recours entre assureurs.

Ce qui change pour les sinistres survenus depuis le 1er juillet 2020 : les modifications relatives à la recherche de fuite.

- **Création d'un réputé garanti spécifique à la recherche de fuite :** Tout contrat garantissant les locaux privatifs ou communs en assurances de choses et/ou de responsabilité est réputé garantir les frais de recherche de fuite. Les franchises, les plafonds, conditions de garantie et règles proportionnelles de prime, quels que soient leurs montants et quelles que soient leurs responsabilités encourues, sont inopposables.
- **Une définition de la recherche de fuite simplifiée :** Il s'agit des investigations destructives ou non nécessaires pour identifier et localiser la cause et/ou l'origine du dégât des eaux afin de préserver les biens et d'éviter l'aggravation du sinistre. La recherche de fuite comprend la remise en état des biens endommagés par ces investigations. La réparation de la cause est exclue de la recherche de fuite.
- **Suppression du passage en apparent comme modalité de recherche de fuite** qui relève des seules dispositions contractuelles et suppression de la notion d'investigations préalables.
- **L'assureur de l'occupant organise la recherche de fuite dans le local de son assuré.**
- **L'assureur de l'immeuble organise la recherche de fuite dans le local commun,** dans le local du copropriétaire non assuré, à titre subsidiaire.

Les nouvelles modalités spécifiques de prise en charge de la recherche de fuite :

- Les assureurs prennent en charge les recherches de fuite organisées à leur initiative ou à celle de leurs assurés.
- Exception : dans les copropriétés, les recherches de fuite organisées par les syndics sont prises en charge par l'assureur du copropriétaire (occupant ou non), lorsque la fuite trouve son origine dans le local privatif de ce dernier, même s'il n'est pas responsable conventionnellement.
- La prise en charge de la recherche de fuite organisée par le syndic n'incombe pas nécessairement à l'assureur de la copropriété. L'assureur du copropriétaire doit prendre en charge les frais de recherche de fuite lorsque la fuite trouve son origine dans le local privatif de son assuré, même si le syndic a organisé la recherche de fuite.

En conclusion, l'introduction d'un nouvel avenant visant à refonder l'interprétation et l'organisation de la recherche de fuite, apporte de la visibilité et de la clarté notamment sur l'imputabilité de la charge financière de ce poste qui continuait à peser jusqu'alors sur le contrat d'assurance de la copropriété. La recherche de fuite étant désormais réputée garantie sans franchise, sans plafond, etc... pour tous les assureurs y compris les assureurs RC, incite le responsable à l'effectuer.

FRANCOIS GOSSELET
DÉPARTEMENT SINISTRES
01 46 88 85 62
fgosselet@groupeac.fr

Nouveauté

Le département Garanties de Loyers Impayés lance son nouvel Extranet

Afin d'apporter toujours plus de satisfaction et de services à nos clients, Verspieren Immobilier a développé une nouvelle plateforme collaborative. Ce nouvel extranet dédié aux clients ayant un contrat de garanties de loyers impayés, permet de réaliser les demandes d'agréments et de déclarer vos sinistres en ligne.

Cette plateforme a été conçue pour être ergonomique et la plus intuitive possible.

« Après un temps d'adaptation, ce nouvel extranet s'avère facile d'utilisation, plus complet, avec une interface plus agréable. », déclare Madame Chemlali, du Cabinet Immobilière Crousse.

De nombreux avantages permettent de faciliter votre gestion, de vous faire gagner du temps et de bénéficier d'un suivi en temps réel de vos dossiers.

Vous pouvez désormais faire vos demandes d'agréments de manière simple et rapide, sans limite dans le temps, sans limite de pièces justificatives.

« Il est très pratique de pouvoir commencer une demande d'agréments, d'enregistrer, de reprendre plus tard la saisie, de pouvoir modifier à tout moment. », nous explique Madame Adam, du Cabinet Immoval.

« Nous pouvons aussi faire des simulations de demandes d'agréments, ce qui nous permet de gagner du temps dans notre gestion avec les locataires. », atteste Madame Symphor du Cabinet Lozano.

Désormais, vous pouvez déclarer vos sinistres en ligne et bénéficier d'un tableau de bord de l'ensemble des sinistres déclarés, vous permettant ainsi de suivre en temps réel vos dossiers.

« Il est très intéressant de pouvoir visualiser les dossiers sinistres en cours, de consulter l'historique des indemnisations. Ce sera beaucoup plus facile pour le suivi grâce au panorama des sinistres », témoigne Madame Chemlali du Cabinet Immobilière Crousse.

Les huissiers ou experts auront également accès à la plateforme et pourront intervenir, ainsi tous les interlocuteurs pourront voir l'état d'avancement d'un dossier sur un portail unique.

« C'est une avancée majeure dans notre manière de communiquer avec nos clients ! Quel plaisir de pouvoir suivre tous nos dossiers sur un seul et même outil ! » se réjouit Sophie Mota, gestionnaire sinistres Garanties Loyers Impayés Verspieren Immobilier.

« Mettre en place une plateforme collaborative pour les Garanties Loyers Impayés était très ambitieux. J'espère que cette nouvelle plateforme permettra de répondre aux attentes de nos clients. » nous confie May-Bao XIONG, AMOA chez Verspieren.

Vous l'aurez compris, cette plateforme collaborative a été pensée soigneusement pour répondre à vos attentes. Les échanges avec les équipes de Verspieren Immobilier en seront facilités. Mais surtout votre gestion quotidienne en sera simplifiée et plus agile.

Nous remercions Madame Adam du Cabinet Immoval, Madame Chemlali du Cabinet Immobilière Crousse ainsi que Madame Symphor du Cabinet Lozano pour leur témoignage et leur aide précieuse dans l'adaptation de cette nouvelle plateforme.

SOPHIE MOTA
Gestionnaire Sinistre Garanties Loyers Impayés
01 49 64 45 27
smota@verspieren.com

Sinistre Multirisques Immeubles : Dégâts des eaux

Focus sur l'expertise de Verspieren Immobilier

La vie est un long fleuve tranquille. Le titre de ce film d'Etienne Chatiliez aurait sa place à la table des sinistres Multirisques Immeubles pourrait-on croire. En effet, la majorité des sinistres MRI dits de masse concerne des dégâts des eaux gérés pour bon nombre d'entre eux sous l'égide de la Convention IRSI.

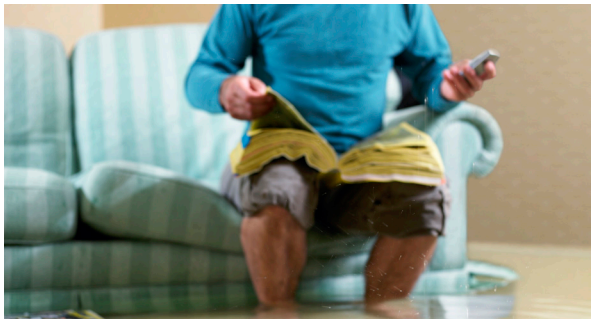
Cependant, il n'en n'est rien car au sein du département sinistres de Verspieren Immobilier, nous sommes chaque jour confrontés à des situations singulières. À cet effet, nous prendrons l'exemple d'un sinistre qui a mobilisé différents gestionnaires et a nécessité bon nombre de ressources.

Au départ, notre client le syndic X nous adresse une convocation à une réunion d'expertise dont fait l'objet le syndicat de copropriété à la suite d'un dégât des eaux chez un copropriétaire. À ce stade, il s'agit d'un sinistre courant. Dès lors en pareil cas, nous avons procédé à l'ouverture d'un dossier après avoir contrôlé l'existence de la police, l'adresse du risque et dans le cadre de la délégation de gestion dont nous bénéficions, nous avons mandaté un expert. L'expertise étant prévue sous quinzaine, nous avons mis en rappel ce dossier tout en informant le client de nos démarches.

Au bout d'une semaine, le client nous indique que son prédécesseur tenant du contrat de syndic n'avait pas payé la prime à la date d'échéance et que les garanties de la police étaient suspendues à la date du sinistre. S'agissant d'un contrat placé chez Verspieren Immobilier suite à un ordre de remplacement, seulement trois jours avant la réception de cette mise en cause, cela a constitué une surprise à plus d'un titre.

L'assureur que nous avons consulté nous a indiqué ne pas avoir pu mettre à jour ses informations car ni notre client ni l'ancien courtier tenant ne l'ont informé du changement de syndic qui remontait pourtant à 4 mois déjà. Malgré nos bonnes relations commerciales avec cet assureur, la suspension de garantie restait valable d'autant que nous l'avions informé par souci de transparence que ce sinistre était évalué à 120 000 €. En regardant les pièces du dossier, c'est-à-dire la mise en cause et le constat dégât des eaux rédigé entre le syndic et le copropriétaire, la prise en charge de ce sinistre était peine perdue. Nous en avions avisé le syndic qui d'emblée, nous a demandé de l'assister à l'assemblée générale extraordinaire qu'il mettrait en place. Bien évidemment, nous avons accepté.

Eu égard à l'enjeu, nous avons pris le parti de regarder ce dossier en comité technique. Nous ne pouvions nous résigner. De cette réunion technique, il en est ressorti que la position de l'assureur était incontestable conformément aux dispositions de l'article L.113-3 du Code



des assurances. Les éléments du dossier semblaient indiscutables. Toutefois, notre référente technique responsabilité civile nous a rappelé une règle essentielle : les documents confirment une date de déclaration de sinistre mais pas de survenance. En interrogeant le syndic, ce dernier nous a indiqué ne pas avoir d'autres éléments.

De même, la compagnie adverse nous a invité à nous référer au constat amiable.

Cependant, connaissant l'expert mandaté par ladite compagnie étant donné nos liens avec son cabinet, nous lui avons demandé de nous indiquer la date de survenance des faits au regard des pièces en sa possession. A notre plus grande joie, il nous a précisé disposer d'un mail du copropriétaire à l'ancien syndic déclarant cette fuite antérieure... à la date d'échéance de la police. Très gentiment, il nous en a fourni une copie que nous avons fait suivre à la compagnie et notre client. Sur ces bases, la compagnie a accepté de revoir sa position et in fine prendre en charge ce sinistre dont la responsabilité incombait au syndicat de copropriété.

Le client en était entièrement satisfait et depuis sa confiance en nos services en a été décuplée.

Ce dénouement inespéré fut le fruit d'un investissement de l'ensemble du service sinistre. Bien qu'inhabituel, ce type de dossier qui relève du challenge, met en lumière le travail du service qui va au-delà d'une gestion administrative. La gestion des sinistres n'est décidément pas un long fleuve tranquille... loin s'en faut.

FRÉDÉRIC BONNOT
DÉPARTEMENT IMMEUBLES
01 46 88 85 97
fbonnot@groupeac.fr

Verspieren - SA à conseil d'administration au capital de 1 000 000 € - Siren N°321 502 049 - RCS Lille Métropole - N° ORIAS : 07 001 542 – www.orias.fr – Activité exercée sous le contrôle de l'ACPR 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09 Crédits photos : Istock – Xavier Renauld
Assurances & Conseils – SAS au capital de 1 886 680 € - 44 Avenue Georges Pompidou - CS 30145 - 92594 Levallois Perret Cedex - www.groupeac.fr – SIREN 420 153 991 - RCS Nanterre – ORIAS : 07000510 (www.orias.fr) - DASC_DPI_LS_12/20