

# Retour d'expérience en matière d'expertise

18 janvier 2007

Christian ROUME

## ① Préambule

- ✓ Des volumes de dossiers importants :
  - de nombreux arrêtés ;
  - des vagues de dossiers arrivant en masse ;
  - une volonté de les traiter dans un laps de temps court.

- ✓ Un climat relationnel avec l'assuré particulier
- ✓ Une réglementation technique spécifique au regard de la sécheresse inexistante
- ✓ Un climat général souvent emprunt de pressions
- ✓ Dans le développé et le suivi du dossier : un avant et un après 2001, avec l'utilisation du fascicule Sécheresse.

## ② Le fascicule Sécheresse

- Permet une démarche structurée et cohérente ;
- Oblige les experts à expliquer leurs diagnostics ;
- Définit le rôle de l'expert par rapport au géotechnicien ;
- Facilite la relation entre assureurs.

### ③ Les spécificités de l'expertise Sécheresse

Une démarche pédagogique à chaque étape de l'expertise.

1) Un assuré, sociétaire exigeant, souvent inquiet :

→ Il est destinataire d'informations variées, subjectives, et impute tous ses désordres à la sécheresse.

→ Il craint la dévalorisation de son patrimoine et s'interroge sur son indemnisation.

→ Il attend la venue de l'expert depuis longtemps.

2) Un assuré qu'il faut convaincre.

Pour ce faire, l'expert doit développer :

- toute sa science de la communication,
- ses connaissances techniques en matière de pathologie bâtiment.

3) Un traitement de dossier encore long et souvent difficile à faire accepter après la 1ère expertise, du fait :

- des mises en observation si nécessaire.
- d'une neutralisation de la végétation trop souvent mal acceptée.
- de solutions qui ne se veulent pas maximalistes et/ou totalement sûres (l'assureur doit alors assumer sa position).

- de l'existence d'un voisin qui a eu sa maison reprise en sous-œuvre, avec des travaux lourds.
- de l'action sur un réseau défectueux, avec mise en observation à l'issue.
- de configurations particulières (bandes de pavillons).

- de l'établissement d'une étude de sol.
- de la difficulté à déterminer le rôle prédominant de la sécheresse dans la survenance du sinistre.

Un phénomène qui peut se produire, après une période plus ou moins importante, après l'édification des ouvrages.

Si < à 10 ans : un recours est possible.

Si > à 10 ans : on s'en remet à l'avis et l'expérience de l'expert, visant à définir la pathologie.

#### 4) Le recours à un géotechnicien :

##### Le rôle de l'expert :

→ C'est lui qui propose la réalisation d'une étude de sol.

→ C'est lui qui définit la mission à confier au géotechnicien.

→ Le résultat est soumis à l'expert, à qui il appartient :

- de faire le choix du remède,
- d'en chiffrer le coût.

→ La détermination des solutions confortatives et leur chiffrage incombent exclusivement à l'expert même si, bien sûr, les 2 « experts » dans le domaine, que sont l'expert en charge du dossier et le géotechnicien, travaillent de concert.

## ④ Quelques chiffres

(issus d'une étude du BRGM de juillet 2000, menée sur 91 dossiers MAIF de l'Essonne, ayant entraîné des dépenses d'un montant > à 15 000 €)

- ✓ 13 dossiers ne comportaient pas d'étude de sol.

Aujourd'hui, toute reprise en sous-œuvre implique forcément la réalisation d'une étude de sol.

✓ 76 études réalisées par 13 bureaux différents.

→ Analyses et démarches méthodologiques différentes d'un bureau à l'autre.

⇒ un cahier des charges à élaborer pour le type d'étude souhaitée.

- ✓ 80 % des études de sol comprenaient des essais pressiométriques.
  
- Ce type d'essai a engendré des reprises par micropieux (solution extrême qui devait rester exceptionnelle).

✓ La conclusion de ce travail :

Les études s'attachaient, non pas à rechercher la part du phénomène retrait-gonflement dans l'apparition des désordres, mais surtout à dimensionner les ouvrages nécessaires à la reprise en sous-œuvre.

## ⑤ Conclusion

L'expertise Sécheresse requiert de l'expert :

→ des compétences, doublées d'une expérience en mécanique des sols et pathologie du bâtiment,

mais également :

→ des qualités humaines essentielles, d'observation, de diplomatie et de pédagogie.

⇒ Ces dossiers Sécheresse sont, dans le cadre du pavillonnaire, à mettre dans la famille des dossiers les plus délicats à traiter.