

LE DOSSIER

HABITATION

Ce que la convention Irsi a (déjà) changé

Nouveau texte, nouvelles règles, nouvel interlocuteur... Conçue pour simplifier et accélérer la gestion des sinistres habitation, la convention d'indemnisation et de recours des sinistres immeuble (Irsi) devait modifier les habitudes de la profession. Bilan un an et demi après son lancement.

Très attendue par la profession, la nouvelle convention d'indemnisation et de recours des sinistres immeuble (Irsi) est applicable depuis le 1^{er} juin 2018. Son objectif: simplifier « l'expérience client » de l'occupant, notamment en accélérant la gestion des petits sinistres, tels que les dégâts des eaux.

Une des principales nouveautés incluse dans ce texte réside dans les montants de prise en charge des sinistres. La convention s'applique en effet à tous les dégâts des eaux et incendies lorsque les montants engagés sont inférieurs à 5 000 €. Une somme qui comprend deux tranches: la première pour les sinistres inférieurs à 1 600 €, et la seconde pour ceux compris entre 1 600 € et 5 000 € (voir p. 44).

700 000

Le nombre de dégâts des eaux et incendies inférieurs à 5 000 € recensés pour l'année 2018

Cette répartition a apporté de la fluidité dans la prise en charge des dommages. « *La gestion des sinistres est simplifiée pour les dossiers dont le montant est inférieur à 1 600 €, puisque l'assuré lésé n'a plus qu'un seul interlocuteur – son assureur – contrairement à ce qui se faisait dans le cadre de la convention Cidre⁽¹⁾, au-delà d'un certain montant* », remarque Bruno Foubert, directeur indemnisation dommages aux biens chez Axa. Concernant la tranche supérieure de 1 600 € à 5 000 €, c'est toujours l'assureur gestionnaire – l'assureur du local sinistré – qui est à la manœuvre: il se charge de régler le sinistre du début jusqu'à la fin en mandatant un expert unique pour le compte commun des parties.

Des délais plus courts

« *La désignation d'un expert unique accélère la gestion du dossier et simplifie également la vie de l'occupant du local puisqu'il n'est en relation qu'avec un seul expert* », poursuit Bruno Foubert. En matière de gestion de sinistres, la convention Irsi impose quelques modifications. Le nouveau dispo-



“ La désignation d'un expert unique accélère la gestion du dossier. ”

BRUNO FOUBERT,
DIRECTEUR INDEMNISATION
DOMMAGES AUX BIENS CHEZ AXA

sitif induit, en effet, une refonte du discours à l'intention des assurés autour de la gestion « unique » du sinistre, comme l'explique Bruno Foubert: « *À titre d'exemple, en cas de dégât des eaux chez un de nos assurés locataires, nous devons faire preuve de pédagogie afin d'expliquer au bailleur de notre assuré que nous serons son interlocuteur pour les dommages affectant ses biens.* »



20 % La baisse de fréquence des volumes de traitement des dossiers immeuble entrant dans le champ d'application de l'Irsi, chez Sada Assurances, depuis le passage à la nouvelle convention.

Mais au-delà de ces simplifications liées à la gestion, près d'un an et demi après sa mise en application, le dispositif a-t-il réellement révolutionné les pratiques des assureurs et courtiers ? Selon de nombreux professionnels, il est encore trop tôt pour dresser un bilan. « *La profession s'est laissée une période d'observation d'au moins deux ans afin de prévoir les ajustements nécessaires* », rappelle Anne-Sophie Roussel-Truffy. Selon la responsable à la direction des assurances de dommages et de responsabilités de la Fédération française de l'assurance (FFA), « *la première année de mise en place de la nouvelle convention n'est pas révélatrice de ce qui peut advenir par la suite... Il*

La convention Irsi a été mise en place afin de simplifier et d'accélérer la gestion et le règlement des sinistres dégât des eaux et incendies.

faut laisser aux différents acteurs de la convention le temps de l'appréhender.

Même son de cloche du côté d'une majorité des assureurs, certains ayant même refusé de s'exprimer, prétextant le manque de recul sur des dossiers dont la gestion peut s'étaler sur plusieurs années. Des témoignages offrent, pour autant, des premiers éléments de réponse. C'est le cas des experts (lire l'interview de Loïc Colin, p. 46-47), mis sous pression pour que leur rapport soit remis dans les plus brefs délais.

Moins d'interventions

Des assureurs, comme Sada Assurances, sont en mesure d'estimer dès à présent l'incidence du

dispositif sur leur profession. « *En qualité d'assureur d'immeubles, nous constatons une baisse du volume d'actions en remboursement* », indique Sandrine Ausset, sa directrice juridique et conformité. « *Alors qu'avec la convention Cidre, nous avions droit régulièrement à des actions pour des petits dommages immobiliers, les nouvelles tranches de l'Irsi ont eu pour conséquence de faire baisser drastiquement les demandes de gestion interentreprises* », ajoute-t-elle. Sada Assurances estime ainsi que les volumes de traitement des dossiers immeuble entrant dans le champ d'application de l'Irsi ont baissé de 20% depuis le passage à la nouvelle convention. ►►



LE DOSSIER

Ce que la convention Irsi a (déjà) changé

►►► La prise en charge de la recherche d'éventuelles fuites – une des autres grandes nouveautés de la convention Irsi – n'est en outre pas une mince affaire à appliquer en principe. Car si cette prise en charge incombe, dans les règles conventionnelles, à l'assureur gestionnaire, force est de constater que, sur le terrain, tout ne se passe pas comme prévu. « Bien souvent, l'assureur du lésé ne parvient pas à identifier l'origine de la fuite et renvoie la balle à l'assureur de l'immeuble. Ce qui fait perdre du temps dans la résolution du sinistre et alourdit la gestion », relève Jean-Fabrice Pietri, président de la société de courtage Gecar Méditerranée. Pour d'autres, la difficulté résulte d'un manque de communication et d'information au sein de la copropriété. « Soit par la méconnaissance

de la convention Irsi, soit par habitude et sous la pression des copropriétaires, les syndicats continuent à prendre en charge la recherche de fuite », déplore Francis Bourriaud, PDG de Syndicalur, une société de courtage spécialisée dans le domaine de la copropriété.

Les « petits » incendies pris en charge

D'ailleurs, la prise en charge des sinistres incendie, autre nouveauté de cette convention, aurait pu apporter également son lot de complexité. « Sauf que, dans la réalité, il n'y a quasiment pas d'incendies inférieurs à 5000 €. C'est d'ailleurs ce que l'on subodorait », constate Sandrine Ausset, de Sada Assurances.

Les assureurs ont également dû mettre en place des supports de formations (présentiel, e-learning, fiches pratiques, plateforme de questions) et modifier les procédures internes. « Un an et demi après la mise en application

“ Soit par méconnaissance de la convention Irsi, soit par habitude et sous la pression des copropriétaires, les syndicats continuent à prendre en charge la recherche de fuite. ”

FRANCIS BOURRIAUD,
PDG DE SYNDICALUR

de la convention, nous cherchons toujours à améliorer les process. D'autant que des travaux sont toujours en cours, notamment sur le rapport d'expertise commun, ce dernier nécessitant des évolutions informatiques chez les experts et les assureurs », souligne le directeur indemnisation dommages aux biens d'Axa.

Chez les intermédiaires, les habitudes ont aussi été bousculées. « Nous sommes moins actifs dans la gestion des sinistres stricto sensu. En tranche 2, à partir du moment où nous recevons une fiche de recours – qu'on soit au courant du sinistre ou non –, nous vérifions simplement que celle-ci et le rapport d'expertise sont joints avant d'honorer le recours », note le courtier Jean-Fabrice Pietri. Toujours est-il que, pour connaître les ajustements nécessaires au bon déroulement de la convention Irsi, il faudra attendre la fin de la période d'observation fixée au 1^{er} juin 2020. Autrement dit, il reste encore sept mois aux professionnels de l'assurance pour faire part de leurs doléances.

● ANNA DARCEL
ET NICOLAS THOUET

LA NOUVELLE CONVENTION IRSI

<p>Date de mise en application</p> <p> 1^{er} juin 2018 pour les sinistres survenus à compter de cette date</p>	<p>Nature des sinistres concernés</p> <p> Dégâts des eaux Incendies</p>
<p>Montant des sinistres pris en compte </p> <p>Tous les dommages inférieurs à 5000€ HT Ce montant comprend deux tranches :</p> <p>Tranche 1 Sinistres inférieurs à 1600€ Prise en charge de l'intégralité des dommages matériels et frais afférents du local par l'assureur gestionnaire (y compris les parties immobilières privatives et les frais de recherche de fuites) sans possibilité d'effectuer de recours à l'encontre des autres assureurs (sauf en cas de sinistres répétitifs).</p> <p>Tranche 2 Sinistres compris entre 1600 et 5000€ Au-delà de 5000€ : Les sinistres n'entrent pas dans le cadre de la convention Irsi. Application éventuelle d'autres conventions (ex. : Cide-Cop⁽¹⁾).</p> <p><small>1. Convention d'Indemnisation des dégâts des eaux dans la Copropriété</small></p>	<p>Assurance </p> <p>Un assureur gestionnaire (l'assureur de l'occupant du local sinistré) se charge de gérer le sinistre et notamment l'évaluation des dommages du local sinistré.</p>
<p>Expertise En tranche 2 </p> <p>Un expert unique est mandaté par l'assureur gestionnaire pour le compte commun des parties.</p>	

1. : La Convention d'indemnisation directe et de renonciation à recours en dégâts des eaux (Cide) est celle qui précédait l'Irsi.