

## ***Quand les assurances se renvoient la balle...***

Qui n'a pas été la victime d'un imbroglio assurantiel où différentes assurances refusent de prendre en charge un sinistre au motif que « ce n'est pas moi, c'est l'autre » et vice et versa. Le cas décrit ici correspond bien à cette situation parfois kafkaïenne et l'assuré a bien du mal à s'en sortir.

L'affaire date de janvier 2021. M. et Mme C viennent de prendre possession d'une résidence secondaire qu'ils viennent de faire construire dans l'Isère.

Mais dès le lendemain de la réception des travaux, ils s'aperçoivent que le sous-sol de la maison est inondé.

Leur assurance multirisque habitation leur demande de faire jouer la « garantie constructeur » (la garantie décennale).

Contacté, le maître d'œuvre refuse sa garantie (MMA) après expertise, au motif que le désordre n'était pas décelable dans le cadre de sa mission de maître d'œuvre. Selon lui, les contrats ont pour signataires M. et Mme C. et les artisans intervenant.

M. et Mme C se retournent alors vers l'assureur du maçon, la SAS Entoria. Nouvelle expertise à la suite de laquelle la SAS Entoria reconnaît une part de responsabilité mais dit ne pas être seule à être responsable, désignant alors la société qui a réalisé le drainage.

La situation demande une nouvelle expertise. Mais depuis décembre 2023, l'affaire reste au point mort et M. et Mme C, malgré les relances, n'ont plus de nouvelles. En attendant, l'eau continue de s'infiltrer, les placos moisissent et la maison se détériore.

Nous intervenons alors auprès des différents protagonistes ; querelle d'assureurs qui se renvoient la balle. (ou qui ne répondent pas).

Nous proposons donc l'intervention d'un conciliateur de justice. Cette démarche est gratuite. La rencontre a lieu en février 2025, malheureusement, faute de réponse de l'assureur du maçon, le conciliateur rédige un constat d'échec.

Il ne reste plus à nos adhérents qu'à prendre les services d'un avocat et on s'achemine vers une expertise judiciaire. Cette fois, ce n'est plus gratuit.

En principe, notre action s'arrête ici. Mais M. et Mme C nous tiennent au courant d'une situation qui pourrait enfin déboucher vers une solution.

En effet, nos démarches ont obtenu quand même une avancée intéressante vers une solution amiable, puisque l'assureur du maître d'œuvre (MMA) reconnaît enfin une part de responsabilité et consentirait à prendre en charge 20 % des travaux de remise en ordre suggérant une nouvelle réunion des différents acteurs de cet imbroglio assurantiel.

L'avocat soutient cette démarche et sursoit à la mise en action d'une expertise judiciaire.

Notre conseillère litiges de l'UFC-Que Choisir de la Vienne