

The background image shows two men in white hard hats and high-visibility safety vests standing on a construction site. They are looking at a tablet together. The site has rebar and concrete structures visible in the background.

# Livre blanc

## Cas sinistres

Les équipes de L'Auxiliaire aux côtés  
des Professionnels du BTP



**l'Auxiliaire** BTP

L'assurance toujours à votre hauteur

# L'AUXILIAIRE BTP

## Un service indemnisation expert de la Construction

En qualité de professionnel du BTP, vous faites face quotidiennement à de nombreux risques liés à votre activité. Une couverture assurantielle adaptée et optimale est évidemment indispensable pour garantir la réussite de vos projets.

Un service indemnisation fiable est tout aussi important !

À L'Auxiliaire BTP, nous sommes fiers d'avoir une équipe spécialiste des métiers de la construction, capable de comprendre les sinistres auxquels vous devez faire face, et de mesurer leurs impacts sur votre activité. Notre objectif est simple : accompagner nos sociétaires et traiter leur dossier de manière efficace et équitable.

Vous trouverez dans ce livre blanc 5 exemples concrets de sinistres qui ont touché certains de nos sociétaires dont les activités sont proches des vôtres. Qu'il s'agisse de cas fréquents de sinistres, ou de dossiers demandant une analyse plus pointue, L'Auxiliaire BTP s'est démarquée en apportant un service de qualité.

*Par souci de confidentialité, les cas présentés ont été anonymisés.*

## Nos exemples concrets de sinistres

- ✓ **AFFAISSEMENT DE SOL SUR CHANTIER**
- ✓ **INFILTRATIONS APRÈS TRAVAUX**
- ✓ **VOL DE MATÉRIAUX SUR UN CHANTIER**
- ✓ **INFILTRATIONS ET RESPONSABILITÉ CRAC**
- ✓ **RESPONSABILITÉ DANS LA RÉNOVATION**



**NOTRE IMPLICATION  
DANS LA DÉFENSE  
TECHNIQUE DES  
INTÉRÊTS DE NOS  
SOCIÉTAIRES.**



# Cas sinistre 1

## AFFAISSEMENT DE SOL SUR CHANTIER

### LES FAITS

L'un de nos sociétaires, une entreprise du bâtiment, a été impliqué dans un dossier concernant des **affaissements de sol sur un chantier**. Le **maître d'ouvrage** a signalé ces désordres à son **assureur dommages-ouvrage**, qui a mandaté un **expert commun** pour en évaluer les causes.

Lors de l'expertise menée dans le cadre de la **Convention CRAC** (Convention de règlement de l'assurance de construction), notre sociétaire, en charge des travaux de charpente, cloison, isolation, ossature bois, menuiseries intérieures et doublage, a vu sa **responsabilité estimée à 85% par l'expert commun**.

### L'ISSUE POUR LE SOCIÉTAIRE

Attachés à une **analyse technique rigoureuse et équilibrée**, nous avons examiné en détail le rapport d'expertise. Cette étude nous a permis d'identifier des éléments susceptibles de **nuancer l'évaluation initiale des responsabilités**.

Afin d'assurer une **prise en compte juste des faits**, nous avons mobilisé notre **pôle expertise interne** pour approfondir l'argumentation technique avec pour objectif **la défense des intérêts de notre sociétaire** et **la révision de la position de l'expert commun** au sujet de la part de responsabilité incombant à notre assuré.

Le dossier est toujours en instruction au sein de notre service indemnisation. Les équipes de L'Auxiliaire BTP restent fortement impliquées dans une démarche visant à accompagner au mieux notre sociétaire sur le long terme.

# Cas sinistre 2

## INFILTRATIONS APRÈS TRAVAUX

### LES FAITS

Des infiltrations ont été constatées après la réception des travaux, impliquant notre sociétaire chargé du lot **menuiseries extérieures et garde-corps**.

Notre sociétaire a été mis en cause dans la procédure alors qu'il était assuré auprès d'une autre compagnie d'assurance à la date des travaux. C'est cet assureur qui devait intervenir en cas de condamnation ; ses garanties étaient mobilisables.

Or, l'assureur initial a adopté une position de non-garantie et de non-assistance, une décision que nous avons estimé contestable.

### L'ISSUE POUR LE SOCIÉTAIRE

Même si nous ne sommes pas l'assureur devant intervenir en cas de condamnation, **nous avons choisi d'accompagner notre sociétaire afin de l'aider à défendre ses intérêts dans le cadre d'une assignation au fond devant les Tribunaux.**

Cette assistance, formalisée par un courrier d'acceptation de limites de garantie, témoigne de **notre engagement à soutenir nos assurés face aux contentieux**. Notre implication illustre notre volonté d'assurer un accompagnement responsable, même lorsque nos garanties ne sont pas directement mobilisables.

**Notre gestionnaire indemnisation a joué un rôle clé en fournissant à notre sociétaire une analyse juridique approfondie**, ainsi que des arguments solides et étayés lui permettant de contester la position de son ancien assureur.

Ce soutien a permis à notre sociétaire de faire valoir ses droits tout en bénéficiant d'un appui concret tout au long de la procédure.

**FAIRE LE CHOIX D'OFFRIR UN APPUI ET UN ACCOMPAGNEMENT CONCRET À NOS SOCIÉTAIRES FACE AUX POSITIONS DE GARANTIE D'AUTRES ASSUREURS.**



UNE COLLABORATION  
EFFICACE DES  
ÉQUIPES DE TERRAIN  
ET INDEMNISATION  
DE L'AUXILIAIRE BTP.

## Cas sinistre 3

### VOL DE MATÉRIAUX SUR UN CHANTIER

#### LES FAITS

L'un de nos sociétaires nous a déclaré le **vol de ses matériaux entreposés** sur un chantier. Conformément aux conditions de notre contrat, nous avons d'abord émis une **décision de non-garantie, le chantier n'étant ni clôturé ni surveillé**, des critères essentiels pour limiter les risques. Cette position était pleinement justifiée au regard des éléments dont nous disposions à ce moment-là.

Toutefois, soucieux d'apporter une analyse approfondie à chaque dossier, notre **Inspecteur commercial**, en lien direct avec ce sociétaire, **a poursuivi avec lui l'examen de la situation**. Après avoir recueilli des informations complémentaires, il a sollicité notre service indemnisation afin de réévaluer le dossier.

#### L'ISSUE POUR LE SOCIÉTAIRE

Cette nouvelle analyse a révélé que **le vol avait eu lieu sur un chantier de rénovation d'un immeuble occupé, ce qui rendait impossible la mise en place des mesures de surveillance habituelles** (gardiennage). Compte tenu de cette particularité, nous avons estimé que l'exclusion de garantie ne devait pas s'appliquer dans ce cas précis.

Grâce à une **collaboration étroite entre notre équipe indemnisation et l'agence commerciale**, nous avons pu **ajuster notre position**. Nous avons ainsi accordé la garantie en tenant compte des spécificités du chantier sinistré.

# Cas sinistre 4

## INFILTRATIONS ET RESPONSABILITÉ CRAC

### LES FAITS

Lors de travaux dans un immeuble, **la responsabilité de notre sociétaire a été retenue pour des infiltrations d'eau dans le local technique du bâtiment.**

Son assureur à la date du chantier a fait droit à un recours de l'assureur dommages-ouvrage. Notre sociétaire nous a sollicités dans le cadre d'un dossier relevant de l'application de la **Convention CRAC**, bien que notre mutuelle ne soit pas l'assureur en charge du risque au moment des faits. **Il avait besoin de notre assistance.**

### L'ISSUE POUR LE SOCIÉTAIRE

Estimant que sa mise en cause était injustifiée, **notre sociétaire a entrepris des démarches pour contester la décision de son assureur.** Il a exposé de manière précise et argumentée les éléments techniques permettant de démontrer qu'il ne pouvait être tenu responsable du sinistre, **alors qu'un tiers pourrait en réalité être à l'origine des désordres constatés.**

Bien que notre mutuelle ne soit pas directement impliquée dans la gestion de ce sinistre, **nous avons fait le choix d'assister notre sociétaire dans sa démarche. Nos équipes du service indemnisation se sont mobilisées pour l'épauler, en lui apportant un éclairage technique et juridique.** Des échanges réguliers, tant à l'oral qu'à l'écrit, ont permis de lui transmettre des arguments solides et structurés pour contester efficacement la position de son assureur ainsi que l'analyse de l'expert technique désigné par l'assureur dommages-ouvrage.

**NOTRE  
ENGAGEMENT À  
SOUTENIR NOS  
SOCIÉTAIRES  
AU-DELÀ DE NOS  
OBLIGATIONS.**



# Cas sinistre 5

## RESPONSABILITÉ DANS LA RÉNOVATION

### LES FAITS

Notre sociétaire est intervenu sur un chantier de rénovation thermique d'un bâtiment, pour le lot menuiseries extérieures.

Le maître d'ouvrage a effectué une déclaration de sinistre à l'assureur dommages-ouvrage pour signaler des infiltrations. **La responsabilité de notre sociétaire a donc été mise en cause.**

Face à l'importance du dossier, **notre mutuelle a rapidement réagi en désignant un expert technique pour l'assister et assurer un suivi rigoureux de l'affaire.** Pendant l'instruction, l'enjeu financier a considérablement évolué, atteignant plus d'un million d'euros, en raison de la décision de l'assureur dommages-ouvrage et de son expert technique de remplacer l'ensemble des châssis de la résidence.

### L'ISSUE POUR LE SOCIÉTAIRE

Soucieuse de garantir une **gestion efficace et maîtrisée**, notre mutuelle a confié ce dossier à son équipe « grands sinistres », afin d'**apporter à notre sociétaire une prise en charge adaptée à son enjeu financier.** Pour renforcer notre analyse, nous avons désigné un expert spécialisé et sollicité notre pôle expertise interne pour examiner en détail les aspects techniques du dossier.

Grâce à une mobilisation rapide et à des échanges constructifs avec les experts des différentes parties, **nous avons pu défendre une position argumentée et légitime.** Cette approche nous a permis de démontrer que les travaux proposés par l'assureur dommages-ouvrage et son expert n'étaient pas entièrement justifiés.

Ainsi, **notre intervention a permis de réduire de manière significative l'enjeu financier du dossier, le faisant passer de 1 500 000 € à 300 000 €.**

**LA RÉACTIVITÉ ET L'EXPERTISE DE L'AUXILIAIRE BTP PERMETTENT DE DÉFENDRE AU MIEUX LES INTÉRÊTS DE SES SOCIÉTAIRES.**

# UNE ÉQUIPE SPÉCIALISÉE

Pour un vrai service de proximité

## Des interlocuteurs à votre écoute

Les sociétaires de L'Auxiliaire BTP bénéficient de l'accompagnement quotidien d'une équipe dédiée.

Vous souhaitez nous appeler ?  
Vous n'aurez jamais de plateforme téléphonique au bout du fil mais parlerez évidemment à la personne que vous attendiez... et personne d'autre !

## Une démarche d'amélioration continue

L'avis de nos assurés compte !

Lorsqu'un sinistre peut être archivé à L'Auxiliaire BTP, nous interrogeons nos sociétaires afin d'évaluer leur niveau de satisfaction et de détecter d'éventuelles pistes en vue d'améliorer nos services.

## Une expertise technique

Les professionnels de la Construction assurés à L'Auxiliaire BTP apprécient l'expertise technique solide de leurs différents interlocuteurs, gage d'un accompagnement de qualité.

Les dommages subis ou causés par nos sociétaires sont bien appréhendés.





[www.auxiliaire.fr](http://www.auxiliaire.fr)

## Nos agences

L'Auxiliaire, des spécialistes de l'assurance construction à votre service

### Le Courtage

04 72 74 54 11  
[courtage@auxiliaire.fr](mailto:courtage@auxiliaire.fr)

#### 01 Bourg-en-Bresse

04 74 22 42 51  
[bourg@auxiliaire.fr](mailto:bourg@auxiliaire.fr)

#### 04 Digne

04 92 74 75 45  
[digne@auxiliaire.fr](mailto:digne@auxiliaire.fr)

#### 05 Gap

04 92 51 78 77  
[gap@auxiliaire.fr](mailto:gap@auxiliaire.fr)

#### 26-07 Valence

04 75 44 66 00  
[valence@auxiliaire.fr](mailto:valence@auxiliaire.fr)

#### 38 Grenoble

04 76 87 90 61  
[grenoble@auxiliaire.fr](mailto:grenoble@auxiliaire.fr)

#### 39 Dole

03 84 72 37 17  
[dole@auxiliaire.fr](mailto:dole@auxiliaire.fr)

#### 42 Saint-Etienne

04 77 21 14 46  
[saint-etienne@auxiliaire.fr](mailto:saint-etienne@auxiliaire.fr)

#### 69 Lyon-Villeurbanne

04 72 44 45 01  
[villeurbanne@auxiliaire.fr](mailto:villeurbanne@auxiliaire.fr)

#### 71 Mâcon

03 85 20 45 35  
[macon@auxiliaire.fr](mailto:macon@auxiliaire.fr)

#### 73 Chambéry

04 79 85 40 03  
[chambery@auxiliaire.fr](mailto:chambery@auxiliaire.fr)

#### 74 Annecy

04 50 45 42 58  
[annecy@auxiliaire.fr](mailto:annecy@auxiliaire.fr)

#### 84 Avignon

04 90 85 06 92  
[avignon@auxiliaire.fr](mailto:avignon@auxiliaire.fr)



L'Auxiliaire - mutuelle d'assurance des professionnels du bâtiment et des travaux publics - société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le code des assurances et exonérée de plein droit de la TVA - Siège : 20 rue Garibaldi - BP 6402 - 69413 Lyon Cedex 06  
SIREN 775649056 - code APE 6512Z - [www.auxiliaire.fr](http://www.auxiliaire.fr) - 04 72 74 52 52 - [auxiliaire@auxiliaire.fr](mailto:auxiliaire@auxiliaire.fr)

