



**Enquête :**  
**Et vous, où en êtes-vous avec votre assurance ?**

**Résultats et analyse du questionnaire**  
**Août 2022**

**Dimitri Coulouvat**  
**1<sup>er</sup> adjoint à la commune de La Chenalotte**

## Objectifs du questionnaire

Un mois après l'orage de grêle survenu à La Chenalotte le 20 juillet 2022 qui a touché l'ensemble des maisons du village, et en vue de la séance avec M. le Sous-préfet agendée le vendredi 26 août 2022, un questionnaire a été élaboré et distribué à l'ensemble des propriétaires du village lors du week-end du 20 août 2022.

Ce questionnaire, rapide à remplir, fait le point de l'état d'avancement dans les démarches de reconstruction et d'indemnisation entreprises par les sinistrés ainsi que de leurs éventuels problèmes rencontrés avec les assurances et les experts. Les questionnés ont eu aussi la possibilité d'ajouter des remarques.

Ledit questionnaire a pour objectifs :

- de faire un point de la situation, d'avoir une photographie la plus juste, la plus précise possible après un mois le sinistre,
- de faire remonter les problèmes lors de la réunion de travail prévu le 26 août et d'informer les participants,
- de faire avancer les dossiers et de favoriser toute(s) action(s) le permettant de le faire, d'accompagner les sinistrés dans les démarches afin qu'ils aient un toit avant l'hiver.

Compte tenu du délai relativement court, fixé avant le mercredi 24 août, afin d'avoir le temps de rédiger le présent rapport :

- lors de la distribution du questionnaire, le porte à porte a été favorisé,
- une information a été publiée sur la page Facebook des Sauterelles solidaires,
- un mail a été envoyé à celles et à ceux dont l'adresse était connue,
- des messages personnels ont été envoyés

Après un pointage des premiers retours, une relance par mail a été faite le mercredi 24 août. Enfin, la diffusion d'un reportage sur France 3 antenne Bourgogne – Franche-Comté, au journal national le dimanche 21 août sur la même chaîne et le lendemain sur Télématin sur France 2 a permis, d'une manière involontaire, d'en faire la promotion.

Le principal objectif ainsi que les délais étaient précisés dans le mot qui introduisait le questionnaire :

*« Suite à l'orage de grêle survenu le 20 juillet dernier et en vue de la réunion de travail prévue avec M. le Sous-préfet le vendredi 26 août, nous vous demandons de remplir le formulaire ci-dessous et de nous le rendre **avant le mercredi 24 août**. En effet, afin de rendre compte de la situation de notre village et de ses habitants de la manière la plus juste possible, nous avons établi ce petit questionnaire que vous pourrez remplir en quelques minutes. **Nous comptons sur votre précieuse participation !** »*

## Les résultats de l'enquête

La commune compte 218 boîtes aux lettres : 23 appartiennent à des locataires ou à des personnes vivant en copropriété et 5 maisons sont inoccupées. Deux propriétaires étaient en vacances et n'ont pas pu être joints. Sur 188 propriétaires présents, 143 ont rendu le questionnaire, **soit 76,06 % de retour** dont 3 anonymes.

La forte participation des propriétaires nous permet de répondre à l'objectif principal qui était d'avoir une bonne vision de la situation.

### Quelle est votre assurance ? Quel cabinet d'expertise a été mandaté par votre assurance ?

L'analyse sur les deux premières questions n'est pas pertinente si nous considérons uniquement ces points. Par contre, ces informations sont utiles pour déceler un ou des problèmes récurrents avec une compagnie d'assurance ou un cabinet. Aussi, ces réponses seront notamment croisées avec celles sur les problèmes rencontrés avec l'assurance ou l'expert.

### Question : votre expert est-il passé ?

Si 102 propriétaires soit 71,33% ont vu un expert, 41, soit 28,67% n'en ont pas plus d'un mois après l'orage de grêle.

### Question : si non, quand la visite est-elle prévue ?

Parmi celles et ceux qui n'ont pas encore reçu d'expert, 12 en recevront un en septembre, 1 en octobre et 12 n'ont même pas de date.

Date de la visite	Nombre
Août	9
A partir de la fin août	1
1 <sup>ère</sup> quinzaine de septembre	10
2 <sup>ème</sup> quinzaine de septembre	2
Octobre	1
N'ont pas de date	12

Si le problème de cette lenteur n'est pas propre à une assurance, 10 propriétaires, soit 24,39 % n'ayant pas reçu d'expert lorsqu'ils ont reçu le questionnaire, sont assurés chez Axa.

Assurance	Nb de propriétaires n'ayant pas encore reçu d'expert...
Allianz	6
Axa	10
Banque populaire	2
BPCE	1
Caisse d'épargne	1
Crédit mutuel	2
Groupama	4
Luko	1
Macif	1
Maif	2
Matmut	2
MMA	2
Pacifica	3
Swisslife	4

La remarque ci-dessus est également vraie pour les cabinets d'expertise. En effet, la plupart des cabinets sont concernés mais 21,95% des cas proviennent du cabinet d'expertise, Polyexpert, alors que ce dernier suit 15,94 % des dossiers.

Cabinet	Nb de propriétaires n'ayant pas encore reçu d'expert...	Pourcentage du nb total des cas	Nb de dossiers gérés par les cabinets...	%
CET Besançon	2	4,88 %	2	1,45
Elex	5	12,20	11	7,97
Eurexo	3	7,32	4	2,90
Groupama	1	2,44	2	1,44
Jacquemet	1	2,44	28	20,29
Polyexpert	9	21,95	22	15,94
Saretec	1	2,44	30	21,74
Sedgwick	3	7,32	5	3,62
Stelliant	4	9,75	9	6,52
Texa	1	2,44	1	0,72

11 personnes interrogées (26,83 %) ne connaissaient pas le nom du cabinet ou n'en avaient pas lorsqu'ils ont rempli le questionnaire.

### L'utilisation de la visioconférence

Certains experts ont eu recours à la visioconférence pour des résultats peu probants :

- « Nous avons eu une expertise par visio conférence le 17 aout, qui a duré 5 minutes, et totalement stérile ensuite nous avons reçu un mail annonçant la visite d'un expert Stelliant en présentiel le 23.09 »
- « Expert en visio. Ordi est tombé en panne, simple appel téléphonique et description des dommages. Devis pas transmis de l'assureur à l'expert »
- « RDV en visio impossible »
- « Le 1er rdv prévu en visio puis le jour du rdv l'expert nous annonce que les dégâts sont trop importants et qu'ils doivent organiser un rendez-vous en présentiel »
- « Visite en visio le 05.08 sans succès car dégâts trop importants ».

Un propriétaire a une visio prévue en septembre.

### Question : avez-vous rencontré des problèmes avec votre assurance ?

Une très grande majorité des questionnés ont répondu qu'ils n'avaient rencontré aucun problème avec leur assurance, 101 propriétaires, soit 70,63 % des questionnés.

29 soit 20,28 % en ont rencontrés, 13 personnes, soit 9 % ne se sont pas prononcés.

Dans les détails, 16 des 101 propriétaires ont tout de même mis des commentaires sur l'absence et le manque d'informations, le manque de suivi, la difficulté à les joindre, la lenteur des démarches, la mise en attente de validation des devis, l'absence de versement et la vétusté.

### Liste des commentaires

- Pas encore car personne vu, tout se fait par Internet pour commencer, pas d'infos sur les indemnités

- Grâce à notre assureur local sinon visio prévue le 25 août et présentiel en octobre
- Manque d'informations, se procurer un document notarial
- Toujours aucun versement réalisé
- Pas encore de dossier transmis. Visite pour clôturer le dossier le 13 septembre
- Pas encore ! On n'a simplement pas de nouvelles
- Pas encore (2)
- Pour l'instant non
- Mais pas reçu d'avance pour travaux encore
- Pas pour le moment (2)
- Pas pour le moment mais rien n'est encore validé
- Difficulté à les joindre, impossible d'avoir l'agence par téléphone (pour le moment), nous attendons les devis (couvreurs) donc nous ne savons pas encore quel montant nous serons remboursés et ce qui est vraiment couvert dans le jardin
- Mais je sais que certaines assurances refusent des devis soi-disant trop élevé et d'autre mette de la vétusté. Est-ce possible ? Notre devis est en attente de validation depuis 7 jours.

29 propriétaires ont eu des problèmes. Ils rejoignent ceux déjà exprimés : incompétence, absence, difficulté à les joindre, lenteurs (déblocages des fonds, remboursement), la vétusté, le refus d'avancer une partie des travaux déjà réalisés, le refus de prise en charge le bâchage, manque de suivi, l'absence d'accord.

#### Liste des commentaires

- Absent, incompétent, ne réagit pas en vue de la situation urgente
- Perdu une semaine. Suite à la déclaration du sinistre pas besoin d'expert ; premier devis : prendre rendez-vous avec un expert
- Il me demandait de travailler avec leur partenaire agréés mais personne ne m'a contacté
- Au départ, impossible de les contacter par téléphone
- Lenteur pour expert, lenteur pour avance financière, biens extérieurs pas assurées
- D'accord sur aucun point (laine de verre, crépi, tuile...)
- Déblocage de fond très lent
- Trop d'attente pour faire le virement d'une avance demandée par l'expert afin de pouvoir commencer les travaux
- Nous ne parvenons plus à les joindre. Ils doivent rembourser le bâchage suite à la demande de l'expert et ils ne l'ont toujours pas fait
- Reste sans réponse
- Notre assurance nous renvoie toujours vers l'expert
- Avec le service sinistre - la central d'appel
- Forfait vétusté 40% non indiqué sur les contrats, devis, contre-expertise
- Refus d'avancer une partie des finances pour les travaux déjà réalisés
- Refus de prise en charge d'un re-bâchage alors que nous avons des infiltrations. Il est demandé à ce que la première entreprise de bâchage revienne pour contrôler
- Réponses vagues, pas pressé du tout, toujours pas de versement
- 1 mois pour faire expertiser un véhicule qui ne roule plus. Malgré les photos envoyées, pas la différence entre une voiture grêlée qui peut rouler et 1 qui ne peut pas
- L'assurance ne répond pas, c'est eux qui vont prendre contact. Ils sont débordés
- Pas de nouvelles depuis le passage de l'expert. Nous avons besoin de l'acompte en urgence
- Pas le bon expert la première fois, très difficile à atteindre. L'assureur n'a pas géré le rendez-vous avec les experts
- Leurs réponses se font attendre
- Toujours pas remboursés des frais avancés malgré le courrier que l'expert leur a envoyé le 10

août

- Toujours pas d'argent débloqué
- Délais de traitement
- Zéro aide de leur part
- Ne pense pas que les deux pans de toit soient touchés
- Délais très longs pour avoir un rendez-vous avec un expert pour des dégâts supérieurs à 15'000 €
- Difficultés à avoir des informations sur le dossier, relances fréquentes de notre part
- Difficultés pour obtenir une avance sur l'indemnisation
- Pour le moment aucune prise en charge du bâchage et du matériel endommagé + pb de compte séquestré avec la banque crédit mutuel

Enfin 13 personnes ne sont pas prononcées car elles n'ont pas eu de contact.

#### Liste des commentaires

- Pas de contact
- Je ne l'ai pas vu sauf pour déclarer le sinistre
- Rendez-vous trop tard pour l'expert sinon pas de problèmes pour le moment

Les sinistrés ont relevé les problèmes chez 12 agences d'assurance :

Assurance	Nb de problèmes relevés	Pourcentage du nb total des cas	Nb de dossiers gérés par les assurances...	%
Abeilles	1	3,57	2	1,45
Allianz	2	7,14	11	7,97
Axa	3	10,71	21	15,22
Aviva	1	3,57		
BPCE	3	10,71	5	3,62
Caisse d'épargne	1	3,57	1	0,74
Crédit mutuel	4	14,28	21	15,22
Groupama	4	14,28	8	5,80
Macif	4	14,28	10	7,24
Matmut	1	3,57	7	5,07
Pacifica	4	14,28	14	10,14
Swisslife	1	3,57	8	5,80

Les problèmes relevés ne sont pas réservés à une seule compagnie d'assurance ou à un petit nombre. Les remarques formulées concernent presque toutes les compagnies. Néanmoins, certaines sont plus concernées. C'est le cas de Groupama, Macif, Pacifica et de BPCE. Par exemple, si Groupama traite de 5,80 % des dossiers des personnes ayant répondu aux questionnaires, 14,28 % des problèmes relevés proviennent de cet assureur.

#### Question : avez-vous rencontré des problèmes avec votre expert ?

L'insatisfaction envers les experts est plus forte que celle envers les assureurs. 39 propriétaires soit près de 27,27% ont rencontré des problèmes : à les joindre, à fixer ou à avoir un rendez-vous en présentiel, lenteurs des démarches, impréparation de l'expert, non prise en compte de l'intégralité du

devis, refus du devis. Certains experts jugent les devis trop élevés, d'autres les sous-évaluent ou les tirent par le bas...

### Liste des commentaires

- Problème pour fixer un rendez-vous d'où le retard pour couvrir la maison
- L'expert ne prend pas en compte l'intégralité d'un devis (engin de levage)
- Expert en visio. Ordi est tombé en panne, simple appel téléphonique et description des dommages. Devis pas transmis de l'assureur à l'expert
- Trois devis refusés pour la réfection de la toiture ; cabinet et expert injoignable
- L'expertise des dégâts intérieurs n'a pas été faite car le toit doit être réparé avant
- Demande de plusieurs documents et aucun compte rendu depuis le 03 août. L'expert est compétent mais les démarches trop longues
- Pour avoir signé le devis trop vite, demandé la facture des tuiles de 1985 et voulait monter sur le toit
- Jamais les bons papiers, pas reçus photos
- Pas de nouvelles depuis le 04 août, pas de signature pour les devis, sous-estimation du coût des travaux
- Décisions sur le devis très lents
- Pas d'accord sur certaines choses pour le remboursement même pour le devis de la toiture, partie extérieure
- Difficulté d'avoir un rendez-vous en présentielle
- Précise que les devis sont chers, depuis son passage pas de nouvelles ni pour moi ni pour l'assurance
- Pas à les joindre au départ, une plateforme. Impossible d'avoir un rendez-vous avant septembre
- Il sous-évalue les dégâts et refuse les devis pour le toit
- Nous avons réalisé un rapport détaillé avec tous les éléments décrivant la maison et tous les éléments dégradés pendant l'orage. L'expert n'avait pas préparé sa visite ni lu le rapport. Nous avons préparé une version papier pour qu'il puisse la consulter : il n'a pas pris la version papier en partant.
- Les problèmes rencontrés sont que l'expert tire les prix vers le bas. Tirailés entre l'expert et les entreprises. Finalement, on doit payer un reste à charge et effectuer certains travaux
- 15 jours à nous balader. Besoin de devis pour mandater expert, rdv annulé sans prévenir et en fait visio fin septembre
- Date d'expertise
- Lenteurs dans les réponses et trop d'attente. Le dossier avance vraiment à petit pas
- Il est débordé donc du délai et redemande tous les devis
- Pas le bon expert la première fois, limité à 15'000 €. Délai long pour le 2ème expert
- Les devis sont tous trop cher, il demande des devis comparatifs et les charpentiers ne veulent plus en faire. Ils sont débordés de travail
- Vétusté sur les tuiles 60 % et les intérieurs qui ont été refaits récemment ont de la vétusté aussi 30 %
- Il ne veut pas prendre en compte tous les dégâts
- On l'a vu le 16 août et toujours pas de réponse
- Le 1<sup>er</sup> rdv prévu en visio puis le jour du rdv l'expert nous annonce que les dégâts sont trop importants et qu'ils doivent organiser un rendez-vous en présentiel
- RDV en visio impossible mais attendu le jour du RDV pour le dire en ayant les justificatifs
- Refuse le devis du couvreur, demande des matériaux inadaptés à notre environnement (altitude) mais chers. Ne réponds pas aux mails ni au téléphone
- Difficile de le joindre par tél

- Il a mis du temps à approuver le devis du couvreur (environ 15 jours) alors qu'il était prêt à retuiler tous de suite. Résultat : maintenant, le couvreur ne vient pas avant le 15 septembre et on doit rembourser 2000 euros de notre poche
- Nous avons eu une expertise par visio conférence le 17 août, qui a duré 5 minutes, et totalement stérile ensuite nous avons reçu un mail annonçant la visite d'un expert Stelliand en présentiel le 23.09
- Sachant que l'expert Stelliand était en présentiel chez nos voisins le 16.08 c'est du non-sens qu'il ne soit pas passé chez nous.
- Remise en cause des devis (prix, acompte non débloqué)
- Toujours en attente de réponse pour le devis
- Ne veut pas prendre en charge les lambris + la toile d'étanchéité. Doit se renseigner sur la loi
- Délais longs pour un rdv maison et encore pas de nouvelles de l'expert pour la voiture
- Expert pas venu au 1er du 19.08. Nouveau rdv 25.08
- Quelques désaccords au sujet de l'indemnisation, devis charpentier, encore en négociation !
- Aucune nouvelle depuis son passage à notre domicile. Nous avons fourni tous les devis nécessaires, aucune réponse de sa part depuis plus de 3 semaines

76, soit 53,15 % n'ont pas eu de problème dont 11 parce qu'ils n'ont pas eu d'expert, ou eu aucune nouvelle.

#### Liste des commentaires

- Pas encore d'expert
- Pas de date
- Prévu en vidéo
- Pas d'expert
- Toujours aucune nouvelle des experts
- On attend toujours qu'il nous appelle pour fixer un rdv
- L'expert n'est pas venu (2)
- Pour l'extérieur, il a validé dans l'ensemble nos devis mais pas l'intérieur, il est plus réservé sur ce qu'on propose les entreprises, on attend d'autres devis
- Pas vu
- Pas encore vu

Enfin, 28 ne se prononcent pas (19,58%) pour, essentiellement les mêmes raisons que celles-ci-dessus.

#### Liste des commentaires

- Pas encore de date
- Pas encore d'expert (2)
- Prévu en vidéo
- Toujours aucune nouvelle des experts
- On attend toujours qu'il nous appelle pour fixer un rdv
- L'expert n'est pas venu (2)
- Pour l'extérieur, il a validé dans l'ensemble nos devis mais pas l'intérieur, il est plus réservé sur ce qu'on propose les entreprises, on attend d'autres devis
- Pas encore vu
- Pas vu

Les sinistrés ont relevé les problèmes avec 9 cabinets d'expertise :

Cabinet	Nb de problèmes relevés	Pourcentage du nb total des cas	Nombre de dossiers gérés par les cabinets...	%
Elex	2	5,13	11	7,97
Eurexo	1	2,56	4	2,90
Exal	1	2,56	1	0,72
Groupama	1	2,56	2	1,44
Jacquemet	8	20,51	28	20,29
Polyexpert	5	12,82	22	15,94
Saretec	11	28,20	30	21,74
Sedgwick	1	2,56	5	3,62
Stelliant	6	15,38	9	6,52
Vide / autre	3	7,69	26	18,84
Total	39		Total	

Comme pour les assurances, le tableau montre que les problèmes existent avec la plupart des cabinets d'expertise mais c'est Saretec qui fait l'objet de plus de remarques.

#### Question : votre maison est-elle retuillée ?

D'après le retour du questionnaire, 22 maisons ont été retuillées dont 3 par les propriétaires eux-mêmes. Pour 3, c'est du provisoire. A l'inverse 121 restent à retuiler, soit plus de 84,61 % des maisons d'après le résultat du questionnaire et sans doute plus de 90% si nous tenons compte des propriétaires qui n'ont pas répondu.

#### Question : avez-vous une entreprise pour refaire le toit ?

105 propriétaires, soit 73,42 % ont trouvé une entreprise, 16 n'en ont pas trouvées, 22 n'en n'ont plus besoin (ont déjà effectués les travaux de retuilage).

#### Question : Si oui, dans quel délai ?

Sur les 105 propriétaires et si les délais sont respectés par les entreprises, 49 maisons supplémentaires seraient retuillées d'ici la fin de l'année, soit environ 35% des maisons du village.

Dans le mois	34
Deux mois	14
Trois mois	1
Fin de l'année	1
2023	1
Inconnu	55

Bien qu'ils aient trouvé une entreprise pour refaire le toit, 38,46 % des propriétaires qui ont répondu au questionnaire ne savent pas quand les travaux seront effectués. Plusieurs raisons expliquent cette absence de visibilité : le manque de tuiles (« *mon couvreur ne peut pas trouver de tuiles* », « *en attente*

de tuiles ») et l'attente de la réponse de l'expert ou le déblocage de l'argent. De plus, certains ont une date d'intervention de l'entreprise mais attendent le retour de l'expert.

- N'arrive pas à trouver un artisan zingueur qui accepte de faire un devis pour le rhabillage de la cheminée et sans ce devis, le dossier stagne
- J'attends le déblocage de l'argent de l'assurance pour commencer les travaux
- Pas de nouvelle depuis le passage de l'expert le vendredi 05 août
- Attente du dossier charpentes de l'expert. Celui-ci était en vacances la semaine dernière
- Si l'expert valide le devis.
- Si devis validé par l'expert copropriété
- Attente du versement de l'assurance
- Quand l'expert aura décidé de se réveiller
- Très rapide, en attente de la réponse de l'expertise
- Dès accord de l'assurance
- Indéfini (attente expert)
- Dès l'acceptation des devis
- Selon l'expert !
- Suivant l'acceptation du devis par l'assurance
- Si rapport écrit de l'expert est transmis
- En attente de la validation de l'expert
- Nous attendons la réponse de l'expert

16 propriétaires attendent à ce jour une réponse de l'expert pour pouvoir commander les travaux. Et parmi ces 16 : 3 sont assurés chez Allianz, 3 chez Axa, 1 à Aviva, 1 à la banque populaire, 1 au crédit mutuel, 1 chez Groupama, 2 à la MACIF, 1 à la MAIF, 1 à la Matmut et 2 chez Swisslife. En ce qui concerne les cabinets d'expertise, 1 chez CET, 3 chez Elex, 3 chez Jacquemet, 2 Polyexpert, 4 chez Saretec, 1 chez Sedgwick, 2 chez Stelliant.

Le problème n'est pas donc lié à une agence d'assurance ou à un cabinet d'expertise.

### Question : Quelle entreprise ?

65 entreprises ont été prises pour effectuer les travaux de réfection des toits dont 7 n'ont pas leur siège social dans le Doubs. D'après le tableau ci-dessous, les entreprises du Doubs réaliseront 89,23 % des chantiers.

Entreprises	Nb de chantiers	Entreprises	Nb de chantiers
Menuiserie Mouglin (Morteau)	7	Alexandre Richard (Epenoy)	1
LJ toiture (Montlebon)	6	Anthony Gros Lambert (Avoudrey)	1
Garnache (Les Gras)	5	Batibois (Sancey)	1
Vieille construction (Fournets-Luisans)	5	Behra (68290 Kirchberg)	1
Cali&Co 25 (Brognard)	4	Revillot (Guyans-Vennes)	1
Thionnet (Labergement Sainte-Marie)	4	Besançon 25	1

David Borne (brocanteur)	3	Boillod construction (Ochamps-Vennes)	1
Raymond (Feule)	3	Bureau Technique de l'Habitat 21	1
SARL Damien Seigne (Vercel)	3	Cantoz (Saone)	1
AJP Bati Pro (Pontarlier)	2	Champi Charpente (10500 Brienne-le-Château)	1
Alain Pillard (Vuillecin)	2	Cuenot faivre (Les Fins)	1
Burnel (Vercel)	2	Curie et fils (Dampjoux)	1
ES entretien habitat (Vosges)	2	Dichamp (la Rivière sur Dugeon)	1
Finnest (Le Bélieu)	2	Dromard TP (Noël-Cerneux)	1
inconnu	2	Dubat (Noël-Cerneux)	1
Myotte Duquet (Fournets-Luisans)	2	EG Construction (25360 Lanans)	1
Naveri (31830 Plaisance-du-Touch)	2	Gaurois Fabien (Roulans)	1
Renov. Bat (Paris)	2	GD construction (Les Fins)	1
Rognon	2	Gouget, Sylvain (39110 Lemuy)	1
SARL Girod (39130 Cogna)	2	Huelin menuiserie (Vaufrey)	1
SAS Boillin (Sancey)	2	James Soldavini (25300 Granges-Narboz)	1
Toiture Humbert (Haute-Saône)	2	Jeambrun, François (couvreur)	1
Alain Renaud (Le Bélieu)	1	MD menuiserie (Montbenoit)	1
Michael Desogère (Besançon)	1	Revillot (Guyans-Vennes)	1
Nb construtech (Bellerbe)	1	RL Créations (Etray)	1
Parisot couverture (Yonne)	1	SARL Erard (25870 Vieilley)	1
Parrenin Yves Charpente (25470 Ferrières-le-Lac)	1	Singelé (La Chaux-de-Fonds)	1
Paulin Cuvier (39 - Cuvier)	1	Springaux (25530 Vellerot-lès-Vercel)	1
Pellegrini (Oye et Pallet)	1	Sthely rénovation (Montbéliard)	1
Pons (Clerval)	1	Toiture Ferret (Besançon)	1
Renaud Nicolas (Guyans-Vennes)	1	Vautherin (Pont-de-Roide)	1

Rénovation Besançon CCH Groupe le Carré (Besançon)	1	Vieille Jean-Luc (Ouhans)	1
---	---	---------------------------	---

### Les remarques

Les personnes interrogées avaient la possibilité d'ajouter des remarques. 85 ne l'ont pas fait, soit 59,44 %. A l'inverse, 58 ont mis des commentaires, soit 40,55%.

### Liste des remarques

#### Pénuries de tuiles

- Pas facile par contre de trouver des tuiles
- Les magasins de matériaux locaux font leur maximum pour nous aider (Vieille matériaux, Sérac Morteau...)
- Mon couvreur ne peut pas trouver de tuiles
- Nécessité de réserver des tuiles et les entreprises aux personnes sinistrées par rapport aux chantiers en cours

#### Problèmes de suivi

- Manque de réponse soit de l'expert, soit de l'assurance sur le dossier
- Par contre aucune nouvelle de l'expert voiture pour mon épave dans la cour

#### Démarches

- Impossible de joindre l'assurance
- Les délais pour le passage de l'expert ont été longs
- Autre chose qui m'interpelle : je pense qu'à La Chenalotte, je ne suis pas le seul à être assuré aux assurances Crédit Mutuel. Pourquoi cette dernière n'a pas fait un recensement de tous ces assurés auprès d'un même cabinet. Par exemple, mon beau-père étant à la même assurance a déjà été expertisé mais par un autre cabinet
- A ce jour, il nous reste une voiture à expertiser
- Attente du dossier charpentes de l'expert. Celui-ci était en vacances la semaine dernière.
- L'expert est en vacances. Nous attendons le compte rendu de la visite de l'expert. Pour l'instant pas de problèmes.
- Attente de bonne foi des experts
- Délais trop longs pour le passage d'expert, aucune date proposée à ce jour !
- Difficile de faire bouger les choses même avec la vente de la maison. Quelles solutions pour les toitures pour cet hiver ?
- Nous n'avons pas de compte rendu sur les prises en charge des autres dégâts intérieur et extérieur
- Pas de nouvelle depuis le passage de l'expert le vendredi 05 août. Téléphoné le vendredi 19 août à l'assurance par encombrement dû aux sinistrés. Veuillez rappeler ultérieurement
- Pas encore de réponse de l'expert qui est venu le 12.08
- L'expert a bien rattrapé le retard en acceptant les devis le lendemain
- Délais lents des experts entraînent des nouveaux dégâts, du coup des coûts supplémentaires.
- Les expertises pour les voitures très longues pas encore de rendez-vous
- Nous attendons la réponse de l'expert

#### Problèmes d'indemnisation

- Sans les tuiles qui arriveront qu'en novembre. La maison sera au moins hors d'eau. L'expert n'a pas validé notre facture de bâchage à 6000€ mais il va quand même contacter la société RHM construction bois, filiale de GD construction pour leur dire que le montant est exagéré.

- L'assurance ne me rembourse pas les factures que nous avons réglées tant que l'expert n'a pas donné son accord ce qui impacte durement notre budget
- Difficulté d'obtenir des acomptes de l'assurance
- J'attends le déblocage de l'argent de l'assurance pour commencer les travaux
- Le déblocage d'argent juste avec le rapport de l'expert et toujours pas de rapport fait pour l'assurance
- L'assurance ne verse pas d'acompte et l'entreprise attend

### **Devis**

- 2 artisans couvreurs en attente de délai et de devis
- Toujours dans l'attente d'un devis
- On attend toujours les devis des entreprises contactées au mois de juillet
- N'arrive pas à trouver un artisan zingueur qui accepte de faire un devis pour le rhabillage de la cheminée et sans ce devis, le dossier stagne.
- Les cabinets d'expertise devraient prendre en compte le fait que nous sommes situés en zone frontalière où la main d'œuvre est plus chère et par conséquent les devis un peu plus élevés
- Les couvreurs ont fait des prix que les experts n'approuvent pas. Les experts ne m'ont pas proposé des solutions alternatives ni de couvreurs alternatives suite aux premiers refus du devis pour débloquer la situation, j'ai dû mettre de ma poche

### **Sous-estimation**

- Camping-car classé épave (sous-estimé)

### **Infiltrations**

- Bâche trouée avec le temps, infiltration dans les chambres du haut, notre couvreur n'a pas voulu passer car il était vendredi 16h et c'était le week-end. J'ai appelé les pompiers qui ont refusé de passer car ils ne passent pas après couvreurs. Je n'en reviens pas ; j'espère que le problème sera réglé rapidement pour tout le monde
- Infiltrations, marre !
- Malgré les bâches sur le toit ; infiltration d'eau dans les chambres et dans le couloir. Plafonds gondolés, bulles pleines d'eau. Crainte pour les prochaines pluies. Eroulement des plafonds
- L'entreprise Benoni n'a bâché qu'une partie du toit : par contre fuite de nouveau, appel à une autre entreprise (Lavalette)

### **Travaux**

- Nous avons réalisé les travaux nous-même
- Nous avons l'idée de couvrir notre toit en tôle si nous n'avons pas de tuile avant fin octobre
- Garnache a fait le bâchage à la première pluie que des infiltrations d'eau, faire appel à une autre entreprise en l'occurrence ETS Sthely car Garnache est en vacances.
- Certains couvreurs refusent de couvrir les gens s'ils ont leurs tuiles. Ils ne peuvent plus marger dessus, ce que l'on trouve hallucinant en pleine pénurie.
- J'ai rencontré un petit problème avec une entreprise du coin qui ne voulait pas refaire mon toit car j'avais déjà mes tuiles

### **Difficulté de trouver un couvreur**

- Difficulté de trouver des couvreurs disponibles pour faire les devis. Par ex. l'entreprise Mougin (Morteau) se déplace uniquement pour sécuriser la maison avec facture (entre 1000 et 4000). Ensuite, ils établissent un devis pour refaire le toit.
- Pas facile par contre de trouver des couvreurs disponibles
- Pas de disponibilité de la part des entreprises
- Attention aux faux couvreurs - Choulet Ludovic qui fait des devis et factures au nom de David Borne

- Les principaux problèmes sont de trouver des artisans disponibles surtout pour la toiture

#### **Peur de l'hiver**

- Vivons dans l'angoisse permanente en cas de pluie, de froid. Le choc émotionnel vécu le 21 juillet n'est rien à comparer à ce que nous devons faire la semaine : pleurer pour l'avancement des travaux. Au matin du 21 août, 8 degrés le matin, le poêle qui tourne à plein régime. Pas grave, les frontaliers peuvent bien payer
- Je demande à M. le Préfet de faire pression vers les cabinets d'expert pour être un peu plus conciliant et rapide, l'hiver approche
- Quelles solutions pour les toitures pour cet hiver ?
- Tout est trop long, l'attente est insupportable et en plus l'hiver arrive
- Nécessité de pouvoir être retuilé avant l'hiver

#### **Etat de catastrophe naturelle**

- Honteux de la part de la préfecture de ne pas déclarer de catastrophe naturelle pour ce type de dégâts (énormes grêlons jamais vus).
- Incompréhension sur le refus de l'état de catastrophe naturelle

#### **Assistance maternelle**

- En tant qu'assistante maternelle, on est toujours confronté au même problème, aucune solution proposée de la part des instances concernées. Cependant, nous avons eu de la chance d'avoir une personne du relais d'assistantes maternelles de Morteau (nous dépendons du Russey) qui habite notre village et qui nous a bien épaulé malgré les non réponses qu'elle a eues en retour à notre problème.

#### **Divers**

- Actuellement, nous sommes que sous le feu des médias. C'est l'absence de soutien de l'état et des compagnies d'assurance qui nous exige des paiements de cotisation d'un mois mais pour les indemnités c'est au rabais. C'est la désolation passée sous l'hiver sous des bâches. De plus, pour tout contact avec les organismes d'état ou privé, il faut utiliser des moyens informatiques que l'on ne maîtrise pas ou peu. Dans ce monde qui se dit moderne, j'ai l'impression d'être pris pour un déchet de la société

#### **Remarques positives**

- Rien à dire pour la maison. Assurance MAAF tout c'est bien passer
- 2 interventions des pompiers pour étanchéifier la partie haute de la toiture, merci à eux !
- Merci pour votre soutien
- Nous vous remercions pour les démarches que vous réalisez dans et pour la commune
- Un grand merci à tous pour votre soutien, votre aide, votre présence
- Merci au travail de toute l'équipe municipale et aux bénévoles pour les tuiles
- Merci à l'équipe du conseil communal pour sa bienveillance et son aide précieuse. Bien sincèrement.
- Nous vous remercions pour tous le travail que vous êtes en train de mener pour nous aider.

#### **Conclusion**

Les nombreux retours du questionnaire et la forte participation des habitants de La Chenalotte nous permettent, d'avoir un mois après l'orage de grêle qui a touché 100 % des habitations, une vision d'ensemble de la situation et de faire le point sur les démarches engagées par les propriétaires auprès

de leur entreprise et de leur assurance. Si bien évidemment, les problèmes peuvent apparaître après la rédaction dudit rapport, celui-ci nous permet de tirer un certain nombre de constats.

Alors que les habitations ont été fortement endommagées par la grêle, les sinistrés ont été globalement mal accompagnés dans leurs démarches : difficultés à contacter leur assurance, un expert, difficultés à fixer un rendez-vous, attente longue, utilisation inappropriée dans le cas présent de la visio conférence, manque de suivi, lenteurs des démarches, refus de prises en charges de factures de travaux pourtant essentiels pour la protection du bien, mise en attente de devis, refus par les experts des devis jugés trop élevés proposés par les entreprises qui ralentissent voire freinent des travaux de reconstruction, pourtant rendus urgents avec l'arrivée dans quelques mois de l'hiver, sentiment fort d'être « pris en otage » entre les entreprises et les experts dans un contexte où les artisans sont fortement sollicités et donc peu disponibles et où les tuiles manquent, sous-évaluation des dégâts, incompréhension concernant la vétusté et le non passage à l'état de catastrophe naturelle... Comme nous l'avons vu, ces remarques formulées, les problèmes soulevés, concernent la plupart des assurances et des cabinets d'expertise.

Malgré la forte solidarité des habitants manifestée dès le soir même de l'orage, le soutien de nos élus (Député, Sénateur, Vice-Président du département, du Président de la Communauté de Communes du Plateau du Russey), de M. le Sous-préfet, la mise en place d'un référent assurance, les sinistrés, fatigués, exaspérés par toutes les démarches, inquiets et angoissés à l'approche de l'hiver, se sentent, pour la plupart, démunis. Le problème particulier des assistantes maternelles qui ne peuvent plus travailler et pour qui rien n'est prévu, en est un exemple fort.

Le questionnaire nous a permis de relever les problèmes et de les signaler au référent assurance et nous permettra de suivre la situation, d'accompagner dans la mesure du possible les sinistrés du village et de continuer à informer nos élus des dysfonctionnements d'un système qui est censé protéger les assurés.