

Définition



Clés privatives, cassées par un assuré ou coincées, **l'empêchant d'ouvrir la porte d'entrée (intérieur ou extérieur du domicile).**

Exemple : Clé cassée ou coincée dans la serrure

Questionnement

Nature de l'ouvrant : Porte fenêtre, porte, porte de garage ... ? Pour un portail, demander s'il s'agit d'un portail à battant ou coulissant.

Type de la serrure : verrou, cylindre, serrure en applique... ?

Marque de la serrure : Bricard, Fichet, Héraclès, Vachette... ? (voir clés)

Niveau de sécurité : 1, 3, 5 points ou plus, blindé ... ? (voir tranche sur la porte)..

Porte blindée ?

Si oui, identifier la marque et le modèle.

Prise en charge

Sur appel du sociétaire se référer **strictement** à ces tableaux de prise en charge.

Un gestionnaire MAIF peut par contre nous adresser des demandes orales ou écrites (FM1)

- Noter le nom du GS
- Demander la PEC (HS ou MC ou TD)
- Demander au GS MAIF une confirmation écrite

en REN Urgente, quelle que soit la cause sinistre, il conviendra de se référer à la franchise notée sur la DT et de respecter notre plafond de **1600€ HT**
(Montant maximum de prise en charge - ne pas tenir compte de la franchise dans ce plafond)

| AHA Formules 1, 2 et 3 MH Jeunes | APB |
|--|-----|
| LIEN VERS Schéma de traitement | |
| <ul style="list-style-type: none">• Propriétaire - Locataire maison - appartement - mobile-home - chalet - yourte - dépendances < ou > à 200m² - cave | |

Si REN Urgente : Plafond de délégation : 1600€ HT

| | | | |
|---------------|--|-----------------|------------------|
| RAQVAM | RAQVAM A&C * (Association et Collectivité) | Sérénité | Equilibre |
|---------------|--|-----------------|------------------|

LIEN VERS Schéma de traitement

- **Propriétaire - Locataire**

maison - appartement - mobile-home - chalet - yourte - dépendances< ou > à 200m² - cave

Si REN Urgente : Plafond de délégation : 1600€ HT

* Si collègue ou lycée : **Refus de prise en charge.**

| |
|--|
| APR / TPE (contrats MAIF Pro) |
| Assistance Sinistre AEA - Mesures d'urgence seules avec application de franchise 150€ (APR) / ou sans franchise (TPE) |

Plafond de délégation : 750€ TTC pour l'ensemble des prestataires (franchise incluse)

| | |
|---|------------------|
| Primordiale | Arbitrage |
| Déclaration de sinistre - Refus de Prise en charge - Garantie non souscrite | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Propriétaire - Locataire | |
| maison - appartement - mobile-home - chalet - yourte - dépendances< ou > à 200m² - cave | |

Les Suites IMA

- [LIEN VERS les schémas de traitement pour les suites IMA](#)
-

Recherche prestataire

Important : Aucun mandatement sans avoir contacté l'assuré au préalable.

Chaque prestataire doit être contacté, y compris "Missionnable sans appel" et de préférence dans l'ordre proposé par l'outil.

Lorsqu'un prestataire ne peut pas être assigné : Sélectionner le **motif de refus correspondant** (ex : ne répond pas) et renseigner un "Commentaire refus" si besoin.

Pressentir un corps de métier

- [LIEN VERS Pressentir un corps de métier](#)

Recherche prestataire en Lozère (48) et en Corse (20)

- Nous ne faisons plus de carence systématique pour les interventions en **Corse**.
- En **Lozère** : recherche possible uniquement en **VITRERIE**.
 - Pour les autres corps de métier en Lozère : Si suite à la recherche, aucun prestataire n'est trouvé : **Faire une carence systématique**.

Carences - Particularité de traitement

- Si l'assuré est **en capacité** de rechercher un prestataire par lui-même, le mettre en garde en lui conseillant de ne pas s'adresser aux prestataires en haut des pages jaunes (en serrurerie en particulier) et l'inviter à ne faire procéder qu'aux **mesures conservatoires** (et à faire faire ensuite un devis pour les travaux définitifs).
 - Mentionner au dossier que l'assuré a été informé en ce sens.
- **Un FI3 doit être adressé à MAIF**. Il conviendra de leur préciser que nous avons invité leur assuré à leur transmettre la facture de l'intervention.

[LIEN VERS les phrases types MAIF](#)

Blocage prestataire

En cas d'appel du bénéficiaire nous informant que le prestataire **n'est toujours pas intervenu** : Contacter le prestataire.

S'il n'a pas de délai à nous donner pour son intervention et que celle-ci est toujours **URGENTE** :

- Annuler l'intervention du prestataire
- Faire une nouvelle recherche prestataire
- Informer le bénéficiaire du nouveau prestataire missionné

VIGILANCE : Avant d'annuler le prestataire et de proposer au bénéficiaire de missionner une autre entreprise, il conviendra de **s'assurer que nous avons bien un autre prestataire** qui pourra intervenir plus rapidement.

Multi-assignation en REN Urgente

- Envoi d'un autre prestataire :
 - Si cet autre prestataire annule et remplace en totalité le 1^{er} : Faire une recherche en urgent afin que parte un ODM U plafonné
- Si cet autre prestataire est en complément du 1^{er}
 - Faire une recherche en Non urgent afin que parte un ODM NU.
- **Règle absolue** : 1 seul ODM U plafonné par dossier
- **Envoyer** un flux FI3 Autre - 1 - à la MAIF. [LIEN VERS les phrases types MAIF](#)

Les urgences du Samedi

- [LIEN VERS Mode opératoire](#)

Cas particulier : La Recherche IMA

Une Recherche IMA est une recherche qui arrive dans la boîte mail PGT lorsqu'IMA n'a pas trouvé de prestataire disponible pour intervenir. Il s'agit pour IMH de faire une recherche prestataire **sans dossier** (Départements / DRP / Prestataires / Recherche

- Suivre la même procédure que pour une recherche DRP classique.
 - Une fois le prestataire trouvé, **renvoyer le mail à IMA** (das@ima.eu) avec :
 - Le Print Ecran du prestataire trouvé
 - Le mail ou fax du prestataire
 - Préciser le moment où il pourra intervenir
 - Les éventuels kms supplémentaires accordés

Contrôle devis

Il convient de contrôler le devis dans son ensemble : **cohérence avec les dommages déclarés** + cohérence **tarifaire**.

- En cas de problème sur un devis, il convient de mener le(s) action(s) nécessaire(s) auprès du prestataire afin d'obtenir un devis conforme à nos attentes.
- Le prestataire doit appliquer les tarifs du **département du lieu du sinistre**.

Traitement du devis

- [LIEN VERS Schéma de traitement](#)
- **Réception d'un devis inférieur au plafond** : Nous ne devons pas recevoir de devis inférieur au plafond, de ce fait aucun contrôle n'est à faire sur ce devis.
 - Désactiver le devis et contacter le prestataire afin de lui rappeler le process.
 - Ne pas envoyer de Commande de Travaux

Traitement d'un devis suite multi-assignation

- [LIEN VERS Schéma de traitement](#)

Devis oral

- C'est un chiffrage que nous donne le prestataire **par téléphone lorsqu'il peut faire les travaux définitifs sur place** dans le cadre d'une intervention d'urgence.
- Dans ce cas, penser à indiquer au prestataire la **franchise** à prélever.
- Noter le détail des travaux communiqués oralement dans un **suivi au dossier**.
- Envoyer la **commande de travaux**.

Montant des mesures conservatoires et travaux définitifs inférieur à la franchise

- **Inform**er le bénéficiaire que la totalité de l'intervention du prestataire est à sa charge (pas de prise en charge minimum du forfait d'urgence).
- **Envoyer** un flux FI3 INFRAN - 5 - à la MAIF. [LIEN VERS les phrases types MAIF](#)
- **Annuler** l'intervention pour "Décision GC" sans envoyer l'annulation au prestataire.
- **Clôturer** le produit

Montant des mesures conservatoires supérieur à 750€ TTC

Se rapprocher d'un **manager** ou d'un **responsable de site** (si manager absent) pour suite à donner.

- Si accord sur le montant des Mesures Conservatoires, **informer** le prestataire qu'il peut intervenir **avec application de la franchise**.
- Dans le cas contraire, **demand**er au prestataire un **devis** pour les Mesures Conservatoires pour **transmission à la MAIF**.

Montant des mesures conservatoires inférieur à la franchise suite multi-assignation

- **Inform**er le bénéficiaire qu'une partie de sa franchise sera à régler au 1° prestataire et le complément au 2° prestataire.
- **Modifier** le montant de la franchise dans l'inter 1 et dans l'inter 2
 - **Prest1**: **Envoyer** un flux FI3 INFRAN - 5 - à la MAIF. [LIEN VERS les phrases types MAIF](#)
 - **Annuler** l'intervention pour "Décision GC" sans envoyer l'annulation au prestataire.
 - **Clôturer le produit**
 - **Prest2**: **Envoyer** un flux FI3 "AUTRE" - 1 - Multi-assignation - à la MAIF. [LIEN VERS les phrases types MAIF](#)

Exemple:

Serrurier (prest1): MC inférieures à la franchise pour 90e TTC
 => pas de suite car non compétent, besoin d'un menuisier (prest2)

Franchise de 125e TTC

L'assuré règlera 90e TTC au prest1 et 35e TTC au prest2

Prise en charge du forfait urgence - Exception

Règle générale pour la MAIF : Pas de prise en charge minimum du forfait Urgent.

Cependant, nous pouvons le prendre en charge **exceptionnellement**, sans application de la franchise, pour le cas suivant :

- **Le prestataire s'est rendu sur place mais ne peut rien faire** (le prestataire n'a pas la compétence).
- Dans ce cas, il conviendra de prévenir la MAIF via un FI3 Autre - 9. [LIEN VERS les phrases types MAIF](#)

Forfait minimum main d'oeuvre

- **Principe** : Processus de contrôle des devis contenant des **postes "main d'œuvre" forfaitaires ou non référencés** dans les bordereaux IMH.
- **Règle à appliquer** : Il convient de contrôler le document reçu en le **comparant au "Minimum de facturation"** du corps de métier de la zone géographique concernée.

| | |
|---|--|
| Main d'oeuvre chiffrée (en nombre d'heure ou en 1 ou plusieurs forfaits) pour réparation ou remplacement inférieure ou égale au minimum facturation IMH de la zone | Validation |
| Prestation chiffrée en forfait "fournitures + main d'oeuvre" inférieure ou égale au minimum facturation IMH de la zone | Validation |
| Main d'oeuvre chiffrée (en nombre d'heure ou en 1 ou plusieurs forfaits) pour réparation ou remplacement supérieure au minimum facturation IMH de la zone | <p>Demande de précisions au prestataire + demande de mise en conformité du devis avec les attentes d'IMH (nombre d'heures de main d'oeuvre + taux horaire appliqué).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retour du prestataire <u>conforme</u> à notre demande : Reprise contrôle. • Retour du prestataire <u>non conforme</u> à notre demande : Si besoin, sollicitation RTB pour action ou rappel au prestataire. |

Contrôle des prix des fournitures

- Règle à appliquer :

| | |
|---|------------|
| Prix proposé en phase avec le tarif public | Validation |
| Ecart de prix inférieur à 30 % ou inférieur à 100€ | Validation |

| | |
|---|--|
| Ecart de prix supérieur à 30 % mais inférieur à 100€ | Validation |
| Ecart de prix supérieur à 30 % et supérieur à 100€ | Interrogation du prestataire pour correction du devis (ou facture), ou pour justification du prix pratiqué et/ou sollicitation du RTB pour action. |

- **NB** : **Justification souhaitée** par production d'un document de tout type permettant d'identifier clairement la référence de la fourniture et indiquant le prix public fournisseur.
- **Important** : les critères ci-dessus sont des guides d'usage interne à IMH exclusivement. **Ils ne doivent en aucun cas être communiqués aux prestataires.**
- [LIEN VERS j'IMHvestigue](#)

Demande de travaux d'amélioration

- Si le bénéficiaire demande des **travaux non identiques** par rapport à l'existant et/ou une **amélioration**

| | |
|---|--|
| Si le montant de ces travaux est inférieur à la remise en l'état à l'identique | Traitement classique du devis |
| Si le montant de ces travaux est supérieur à la remise en l'état à l'identique | Demander uniquement le devis conforme à l'identique et demander au prestataire de transmettre le devis d'amélioration au bénéficiaire |

Les justificatifs

Pas de prise en charge de justificatifs pour la MAIF

Ne pas le renvoyer vers la MAIF

Exclusions de prise en charge

- Pas d'intervention sur les **portails**.
- **Cas particuliers - cliquer sur le logo MAIF** (lien menant aux Généralités en haut à droite - puis rubrique **Cas particuliers - Pouvons-nous intervenir pour les cas suivants ?**)

Points de vigilance

- **Vigilance OUVERTURE DE PORTE** : Il est impératif d'obtenir **l'accord du titulaire du contrat** pour procéder à l'envoi d'une entreprise pour une ouverture de porte. Sans cette autorisation, pas d'intervention.

- L'**ouverture** d'une REN Urgente se fait via **Web Services ou par téléphone**, sur appel du bénéficiaire ou du gestionnaire MAIF.
 - A l'assignation, une **Info ouverture Service** est envoyée à la MAIF.
 - La MAIF nous envoie ensuite une "**Réponse GC**" qui sera rattachée au service.
 - A réception, il conviendra de renseigner la référence sinistre si nécessaire et **vérifier la franchise**.
- Pas d'ouverture en **Confiance préalable** sauf pour les **Contrats MAIF Pro APR / TPE**.
- **Particularité contrat MH Jeunes** : Intervention uniquement sur la **porte d'entrée privative de l'habitation** et uniquement si le sociétaire ne peut pas pénétrer dans sa propre habitation.
- **Cas particuliers - cliquer sur le logo MAIF** (lien menant aux Généralités en haut à droite - puis rubrique **Cas particuliers - Pouvons-nous intervenir pour les cas suivants ?**)
- En cas de suspicion de fraude :

Soumettre le dossier à votre manager ou référent(e) qui se chargera d'envoyer un mail au Pôle Risque (cellule_risques@imha.fr) avec toutes les pièces du dossier.

Ce dernier transmettra les directives du GC dès réception.

Sociétaire injoignable

Tenter de joindre l'assuré tous les jours pendant 3 jours.

Au terme des 3 jours, si nous n'arrivons pas à joindre l'assuré :

- **Envoyer** un flux **FI3 Autre** à la MAIF indiquant que nous arrivons pas à joindre le bénéficiaire et que nous classons le dossier.

- **Clôturer** le produit

Si le bénéficiaire revient vers nous après clôture du produit :

- **Créer** un nouveau produit.
- **Envoyer un FI3 Autre** à la MAIF afin de les informer de nos démarches.

[LIEN VERS les phrases types MAIF](#)

Les dépendances

- Les **garages hors-sol**, les **box** ou garages d'immeuble, les **caves** et les **abris de jardin** sont considérés comme des dépendances (attenant ou non, communicantes ou non).
- Elles sont couvertes **au même titre que l'habitation principale** dès lors qu'elles sont inférieures à 200 m².
 - Au-delà de 200 m², elles apparaissent sous la dénomination LUD (Local Utilitaire Distinct).

Blocage franchise

- Si le bénéficiaire est dans **l'incapacité**, ou **refuse**, de régler la franchise, mettre en œuvre les **mesures conservatoires seulement**, et adresser un FI3 Autre au Grand Compte l'informant de la situation.
- Le gestionnaire MAIF se chargera de récupérer la franchise auprès du sociétaire.
- [LIEN VERS Tableau des franchises MAIF](#)
- [LIEN VERS les phrases types MAIF](#)

Mesures d'urgence classées sans suite

- Lorsque vous recevez une demande de mesures d'urgence (Flux FM1) de la part de la MAIF mais qu'au final la prestation n'est pas mise en œuvre :
 - **Informez systématiquement la MAIF** via un flux "**FI3 Autre**" avant de clôturer votre dossier.

[LIEN VERS les phrases types MAIF](#)

Cas particuliers

- [LIEN VERS Traitement spécifique pour sociétaires particuliers](#)
- Suspicion de fraude : **cliquer sur le logo MAIF** (lien menant aux Généralités en haut à droite - puis rubrique **Suspicion de fraude**).

Assuré en Colocation

- **Seulement pour les contrats MH JEUNES et AHA 1/2/3.**
- Ouverture sur appel : **présence au fichier obligatoire du colocataire appelant** (sur Osmôz : 2e ligne au fichier avec la liste des colocataires).
- **Pas de confiance préalable.**
- Réception FM1 : **la vérification est faite en amont par la MAIF**, donc ouverture IMH sans vérification préalable.

Prise en charge induite à l'initiative IMH/IMA

- Si le prestataire **a fait les travaux correspondant à la prise en charge qu'il a reçue** : ne pas le pénaliser, et lui **régler son intervention.**
 - **Informez la MAIF par un FI3 Autre**
 - Si La MAIF revient vers IMH en opposant un refus de prise en charge : Envoyer un **mail à l'Assistance Technique IMH** avec en objet "MAIF : PEC induite à l'initiative de IMH/IMA". L'AT se rapprochera du Soutien Technique MAIF pour demander la prise en charge.

[LIEN VERS les phrases types MAIF](#)

Garanties complémentaires

- [LIEN VERS La Mise en oeuvre des Garanties complémentaires IMH - IMA](#)

Gestion du dossier

REN Urgente - Gestion

- [LIEN VERS Schéma du principe général de gestion d'une REN Urgente](#)
- [LIEN VERS Schéma pour les locaux pro et dépendances](#)

Modification de la prise en charge

- Il peut dans certains cas être nécessaire de modifier la prise en charge renseignée à l'ouverture du dossier.
- [LIEN VERS Mode opératoire](#)
- L'assuré a **toujours droit à la prise en charge minimum du Forfait urgence**

Annulation Grand Compte - Rétractation Bénéficiaire

Prise en charge des Fournitures : Il convient de contacter le prestataire pour savoir si les fournitures sont commandées ou non.

- **Le prestataire n'a commandé aucune fourniture**

Il convient de demander au prestataire de nous envoyer sa **facture des mesures conservatoires** réalisées.

Envoyer un FI3 Autre LIEN VERS les phrases types MAIF

- **Le prestataire a commandé des fournitures**

Il conviendra de tenter d'expliquer au bénéficiaire ou au Grand Compte que nous n'avons pas d'autre choix que de **continuer l'intervention** et que nous allons faire en sorte que notre prestataire agisse rapidement.

- Si le bénéficiaire ou le Grand Compte accepte : Prévenir le prestataire par téléphone en lui demandant de faire le nécessaire très rapidement sous peine d'annulation de la mission.
- Si le bénéficiaire ou le Grand Compte refuse catégoriquement (ex : indemnisation déjà faite) : Appeler le prestataire pour savoir s'il a fait signer **la partie "avant travaux" du PV**.

Si non : Lui indiquer qu'il n'y aura pas de prise en charge des fournitures, annuler l'intervention et clôturer le produit.

Si oui : Cliquer sur "Etape Suivante" + "PEC Fournitures Prestataire" puis "Demande Justif Fournitures" afin de générer l'envoi automatique d'un document au prestataire. L'intervention passe en statut "En attente Docs Prestataire"

Envoyer un FI3 Autre en précisant qu'il y aura une **facture de fournitures à prendre en charge**. Préciser le montant si nous en avons connaissance.

A réception des justificatifs, **valider la ligne PV au montant de la facture des fournitures**. Envoyer un FI3 Autre à la MAIF avec le montant si nous ne l'avons pas précédemment.

LIEN VERS les phrases types MAIF

Répertoire téléphonique

- [LIEN VERS Répertoire téléphonique MAIF](#)
- [LIEN VERS Répertoire téléphonique IMH - Contacts Managers/Référents](#)
- [LIEN VERS Sectorisation Réseau Habitation](#)

PV - Bon d'Intervention Urgent (BIU)

Traitement PV - BIU

- Que nous prenions en charge les mesures conservatoires seules ou les travaux définitifs,

Il convient de **TOUJOURS** passer une ligne **PV Fin de Travaux** à réception de la facture

*Ne pas valider les lignes PV à 1€ mais **au montant de la facture**.*

- Les PV / BIU doivent être **complets**, dans le cas contraire, revenir vers le prestataire pour obtenir un document correctement complété.
 - **Toutes les factures doivent être contrôlées.**

Vigilance pour les contrats TPE :

A la validation du PV, il convient de systématiquement **envoyer un mail à la MAIF** (gestionsinistre@maif.fr) pour **leur indiquer la date d'intervention et le montant des travaux.**



La référence sinistre MAIF en ASS et en REN U PLAFONNEE est **nécessaire** avant validation de la facture.

- En plus de vérifier si la référence sinistre est présente ou non au dossier, s'assurer qu'elle est bien renseignée au bon endroit et sous le bon format (réf à 1 lettre/9 chiffres/1 lettre ex : A000000000B).

- Si la référence sinistre MAIF s'avère bien absente : Il convient de vérifier si le FI1 est bien parti

(cf écriture journal interaction sous NAV).

Si nécessaire relancer la MAIF directement **par téléphone** pour obtenir cette référence.

En cas d'injoignabilité GC : Envoyer un FI3 AUTRE. [LIEN VERS les phrases types MAIF](#)

- **SI ET SEULEMENT SI** la MAIF a été sollicitée ou relancée pour obtenir cette référence, validation de la ligne PV sans la référence sinistre possible (ceci afin de ne pas pénaliser le prestataire pour son règlement).

Non réception PV - BIU

- En cas de non réception, il convient de :
- **Appeler le prestataire** afin d'obtenir le document

=> Si non joignable : laisser un message et envoyer un extranet

- **Appeler le bénéficiaire** afin d'obtenir sa validation orale

=> Si joignable : passer la ligne PV au montant de la facture

=> Si non joignable : laisser le message suivant :

"Sans retour de votre part dans un délai de 7 jours, nous classerons votre dossier sans réserves sur les travaux."

- Décaler l'activité de relance PV à j+7.
- Si pas de retour des 2 parties au terme de la relance : valider la ligne PV et classer le dossier sans rappel vers l'assuré.

PV - BIU incomplet

Certaines informations doivent impérativement figurer sur le document reçu :

- Date(s) d'intervention, signature ou cachet du **prestataire**
- "satisfaction" ou "réserve", ainsi que la signature de **l'assuré**

S'il manquent certains éléments, il convient de :

- **Appeler le prestataire** afin d'obtenir le document

=> Si non joignable : laisser un message et envoyer un extranet

- **Appeler le bénéficiaire** afin d'obtenir sa validation orale

=> Si joignable : passer la ligne PV au montant de la facture

=> Si non joignable : laisser le message suivant :

"Sans retour de votre part dans un délai de 7 jours, nous classerons votre dossier sans réserves sur les travaux."

- Décaler l'activité de relance PV à j+7.
- Si pas de retour des 2 parties au terme de la relance : valider la ligne PV et classer le dossier sans rappel vers l'assuré.

Facture refusée

- Dans un dossier, quand une facture n'est pas conforme et que nous sommes dans l'obligation de la refuser : En plus de noter un suivi précis dans le dossier, il faut également prévenir la Compta Prod par mail sur cgf.imh@imha.fr en précisant en objet le n° d'intervention.

Réclamation / Traitement des réserves

- Définition d'une réclamation
 - Une réclamation recouvre **toutes les formes de mécontentement** reçues par IMH, à l'exclusion des demandes de service ou de prestation, d'indemnisation, d'information ou de précisions.
 - **Délai** pour l'ouverture d'une réclamation écrite : 10 jours
 - Une réclamation peut être ouverte lorsque c'est **notre** sociétaire qui manifeste son mécontentement (Ayant droits compris).

Qui dit "sociétaire" dit personne **contractuellement liée à IMH**.

Exemple : Si notre sociétaire est le locataire du logement assuré, nous prenons en compte sa demande.

Toutefois, si l'insatisfaction vient de son propriétaire ou toute autre entité (association de consommateur ...) et qu'il n'est pas le bénéficiaire du contrat, il convient de refuser sa demande.

- Si des réserves **sont émises par le bénéficiaire** : Appeler le bénéficiaire pour **vérifier le fondement des réserves et demander des précisions** qui devront être **clairement détaillées en commentaire** dans le dossier.
 - Si les réserves ne sont **pas justifiées** : Accuser réception des travaux par **validation de la ligne PV**.
 - Si les réserves sont **justifiées** : Inviter l'assuré à écrire à reclamation@imha.fr

Rejets comptables

Traitement

- [LIEN VERS Traitement des Rejets comptables](#)

TVA Les Taux applicables

- [LIEN VERS TVA Les taux applicables Mode opératoire](#)