

Cellule Urgence

Support de Formation

Formation / S Guivarc'h /
Tres Cantos / 2021

Sommaire

01

MODE DE RECEPTION

SQL
Mail
Traitement special

02

DÉROULEMENT D'UNE URGENCE

Prise en charge
Mode opératoire
Televaluation

03

ASSIGNATION DE DOSSIER

Recherche h2000
Recherche Fichiers Excel
RS - DR

04

DIFFERENTS ORDRE DE MISSION

Listing de compagnie

Intervention dans le cadre d'une assistance ou d'un sinistre pour la sauvegarde des biens suite à un incendie, effraction ou tentative d'effraction, et un dégât des eaux, 24h/24h, 7 jours sur 7.

Compagnies :

- Allianz
- ACM
- Assu 2000
- AXA
- BPCE
- LBPAI
- Pacifica
- Sogessur
- GAN

Assistance

- Fidélia
- Opteven
- SOS plomberie BPCE
- IMA

CDM

- 01a – Plomberie
- 02a – Electricité
- 06a – Menuiserie bois
- 07a – Vitrerie
- 08a – Serrurerie
- 14a – Menuiserie PVC
- 15a – Menuiserie ALU

Réception :

- Robot (ouvert en 02i)
- Traitement Spécial
- Mail
- Requalification d'une intervention existante

01

Reception des urgences

SQL
Traitement Special
Mail mission / Urgence MA



R E C E P T I O N

Robot - SQL

Missions arrivent directement sur SystemeMA
: Allianz, ACM, Fidélia, Pacifica. Sogessur
LBPAI

Se traite à partir de SQL.

Traitement spécial :

Missions qui ne sont pas lues
correctement par le robot – ACM, Fidélia,
BPCE, Pacifica, Sogessur, LBPAI

Mail : urgencesma@multiassistance.com

Missions non traitées par le robot –
Opteven, IMA, Allianz Agence, Courtage, ...

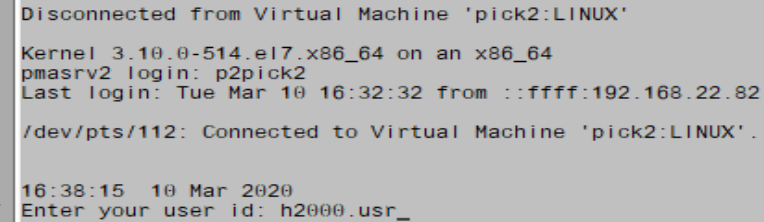
Priorité de traitement :

- Allianz – toutes garanties
- Fidélia
- Toutes compagnies – Vol
- Heure d'arrivée plus ancienne toutes garanties

SQL


Outils de SystemMA pour une vision en temps réel des urgences en cours.

Session SystemMA : h2000.usr :

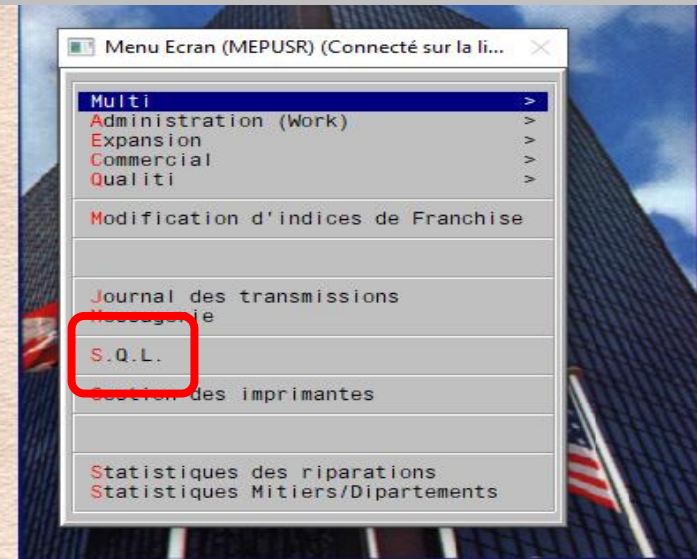


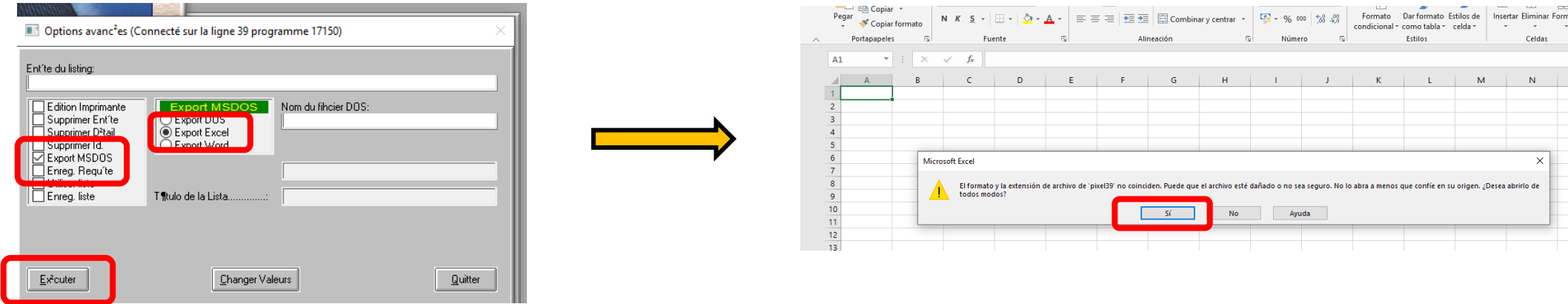
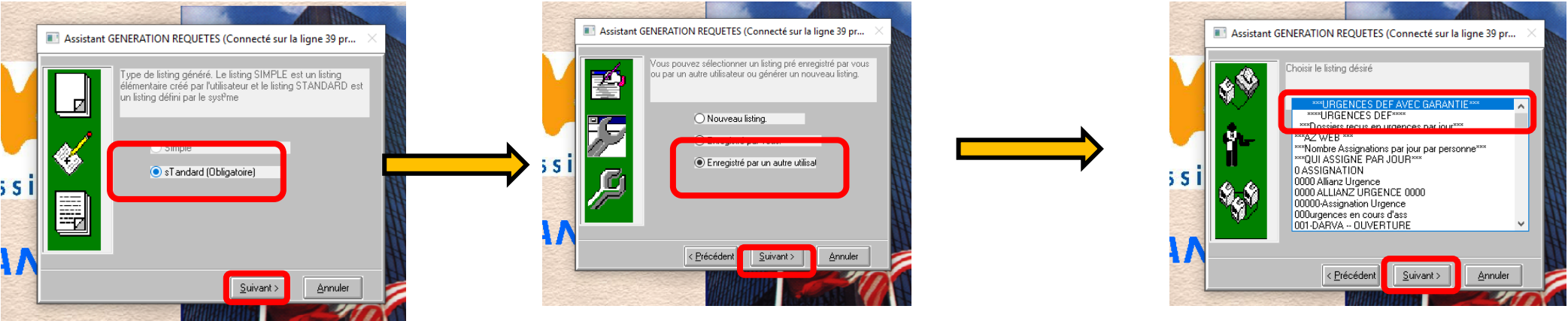
```
Disconnected from Virtual Machine 'pick2:LINUX'  
Kernel 3.10.0-514.el7.x86_64 on an x86_64  
pmasrv2 login: p2pick2  
Last login: Tue Mar 10 16:32:32 from ::ffff:192.168.22.82  
  
/dev/pts/112: Connected to Virtual Machine 'pick2:LINUX'.  
  
16:38:15 10 Mar 2020  
Enter your user id: h2000.usr_
```

Clique droit – SQL :



Il faut un document Excel
ouvert pour que ça fonctionne.
**Il faut la refaire régulièrement
en fermant l'antérieur pour
que ça charge bien**





GEN_REPARACIONES

GEN_REPA	Urgente	Urgence R	Fecha Apé	Hora Apé	Nom Cie..
20180730				12:19	PACIFICA
20180912				8:36	LBPAL
20181115				12:47	PACIFICA
20181130				18:06	PACIFICA
20190111				10:20	MAAF Assu
20190111				12:17	LBPAL
20190114				11:44	PACIFICA
20190115				14:40	GMF ASSUI
20190204				16:38	PACIFICA
20190212				13:40	MMA
20190218				19:09	PACIFICA
20190221				16:35	PACIFICA
20190222				10:40	GMF ASSUI
20190311				13:14	PACIFICA
20190313				14:40	GMF ASSUI
20190314				0:17	GMF ASSUI
20190314				12:34	SADA ASSL
20190318				17:57	GMF ASSUI
20190320				12:09	PACIFICA
20190322				15:03	SOGESSUIR



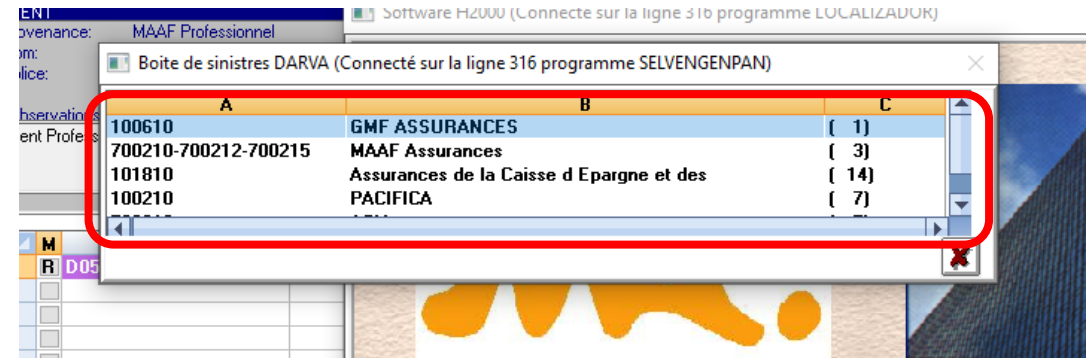
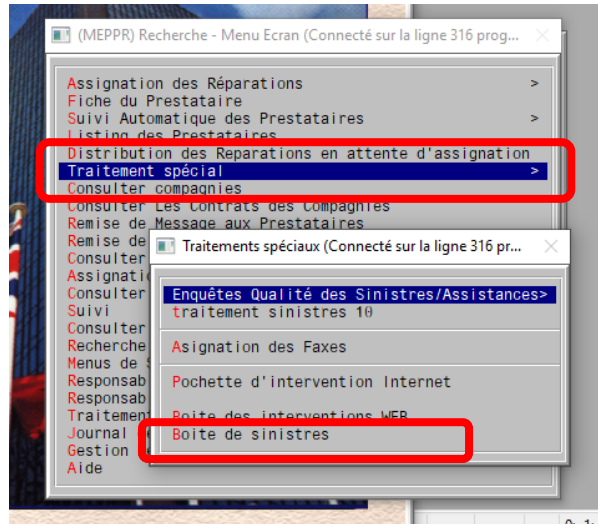
GEN_REPA	Urgente	Urgence R	Fecha Apé	Hora Apé	Nom Cie..	garantias..	Corps de i..	Departem	Ville..	Ult.Usu..	U.Mot..	U.Hora
6539654	1		20200309	14:36	MAAF Dúclo VOL	08A		87 LIMOGES	TAOUFIK LA/ Desassignati			16:46
6540823	1		20200310	14:12	ASSURANCE DDE	01A		26 MONTEUMA	MOHAMED F Suivi televal			16:15
6540836	1		20200310	14:20	PACIFICA BDG	07A		44 CROSSAC	MOHAMED E Assignment i			16:52
6541019	1		20200310	15:44	ASSURANCE DDE	01A		34 MONTPELLIE	MOHAMED F Assignment 1er			16:49
6541020	1		20200310	15:44	ASSURANCE DDE	02i		95 HERBLAY	Processus In Nouvelle Urj			15:44
6541036	1		20200310	15:55	ASSURANCE DDE	01A		44 ARTHON EN	MOUSTAPHA Assigner 1er			16:57
6541048	1		20200310	16:01	ALLIANZ C2S VOL	06A		30 SAUVETERRE FAHD	FUSSA Assigner 1er			16:28
6541067	1		20200310	16:05	ASSURANCE DDE	02i		13 LA CIOTAT	Processus In Nouvelle Urj			16:05
6541094	1		20200310	16:20	PACIFICA DDE	02i		25 PONTARLIER	Processus In Nouvelle Urj			16:20
6541116	1		20200310	16:32	Fidúlia Assistance	02i		74 BONS-EN-CH	Processus In Nouvelle Urj			16:33
6541127	1		20200310	16:38	MAAF Dúclo VOL	02i		3 YZEURE	Processus In Nouvelle Urj			16:38
6541149	1		20200310	16:33	PACIFICA VOL	06A		74 Douvaine	MOHAMED E Suivi televal			17:05
6541150	1		20200310	16:48	ASSURANCE BDG	02i		39 DOLE	Processus In Nouvelle Urj			16:48
6541160	1		20200310	16:53	MAAF Dúclo VOL	02i		94 CHARENTON	Processus In Nouvelle Urj			16:53
6541172	1		20200310	17:00	Fidúlia Assistance	02i		82 AUCAMVILLE	Processus In Nouvelle Urj			17:00

Priorité de traitement :

- Allianz – toutes garanties
- Fidélia – Vol
- Toutes compagnies – Vol
- Heure d'arrivée plus ancienne toutes garanties

Eliminer la ligne 2

Mettre le filtre sur la ligne 1 et décocher sur la colonne B les dossiers non urgents (0).



Compagnies concernées :

- Fidélia
- ACM
- BPCE
- SOS plomberie
- Pacifica
- Sogessur
- LBPAI

Réception des missions avec problème de lecture du robot :

- Autre intervention (même numéro de sinistre)
- Information complémentaire (même numéro de sinistre)
- Nomenclature différente de celle accordée

- Vérifier avec le numéro de contrat ou de téléphone si le dossier est déjà ouvert sur h2000
- Si oui, vérifier l'ODM sur DARVA – Mail dédié (ACM, Société Générale Assurances, Pacifica, etc)
 - Ouvrir les interventions nécessaires, faire les modifications demandées
 - Effacer la demande sur le TS
- Si non, remplir le formulaire et valider pour créer le dossier.
- Joindre l'ODM sur le dossier créé.

Numero de police

Adresse et téléphone

Numero de misión
– mettre 01 ou 02

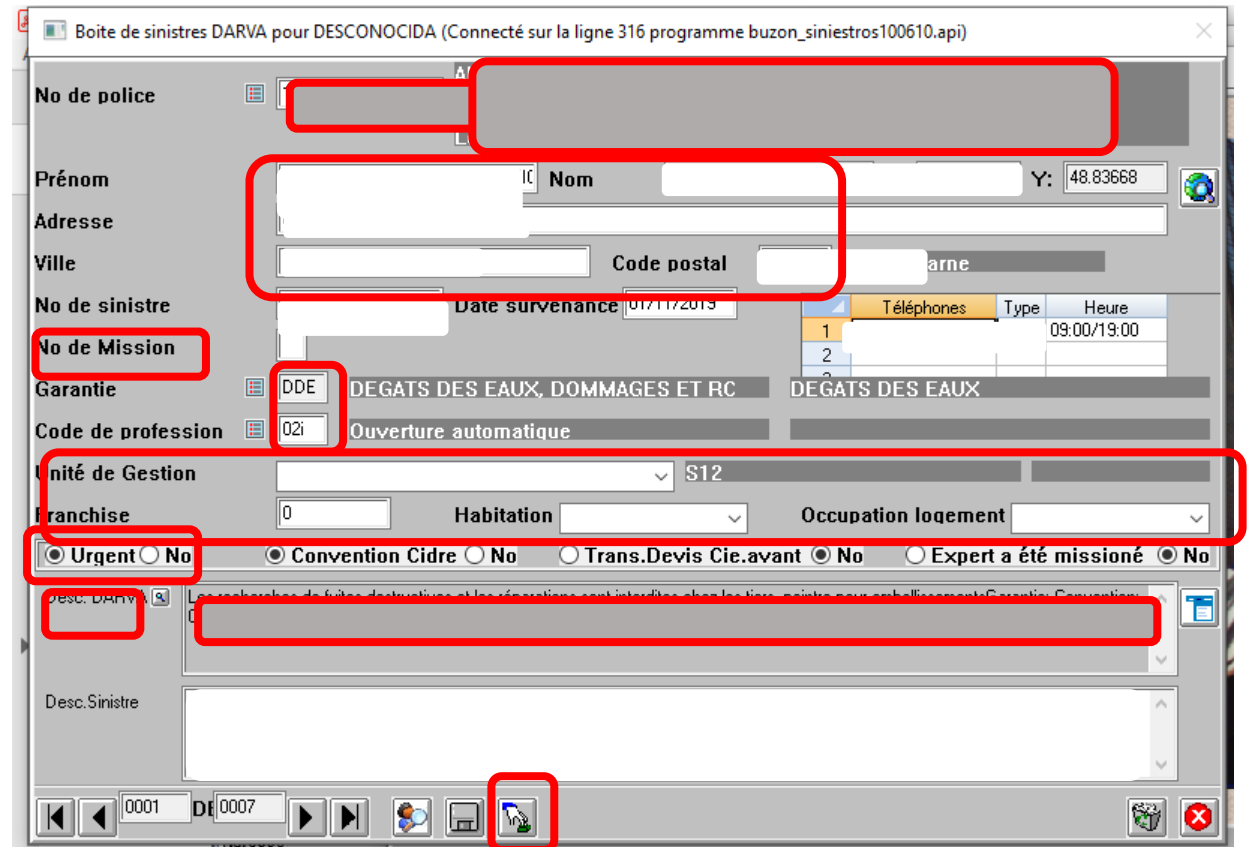
Modifier selon l'ODM

Dossier urgent

Ordre de mission

Modifier selon l'ODM

Validation dossier



Boite de sinistres DARVA pour DESCONOCIDA (Connecté sur la ligne 316 programme buzon_sinistros100610.api)

No de police

Prénom Nom Y: 48.83668

Adresse

Ville Code postal

No de sinistre Date survenance 01/11/2019

No de Mission

Garantie DDE DEGATS DES EAUX, DOMMAGES ET RC DEGATS DES EAUX

Code de profession 021 Ouverture automatique

Unité de Gestion S12

Franchise 0 Habitation Occupation logement

☒ Urgent ☐ No ☒ Convention Cidre ☐ No ☐ Trans.Devis Cie.avant ☒ No ☐ Expert a été missionné ☒ No

Desc.Sinistre

Validation dossier

urgencesma@multiassistance.com

Traitement des mails selon l'heure d'arrivée.

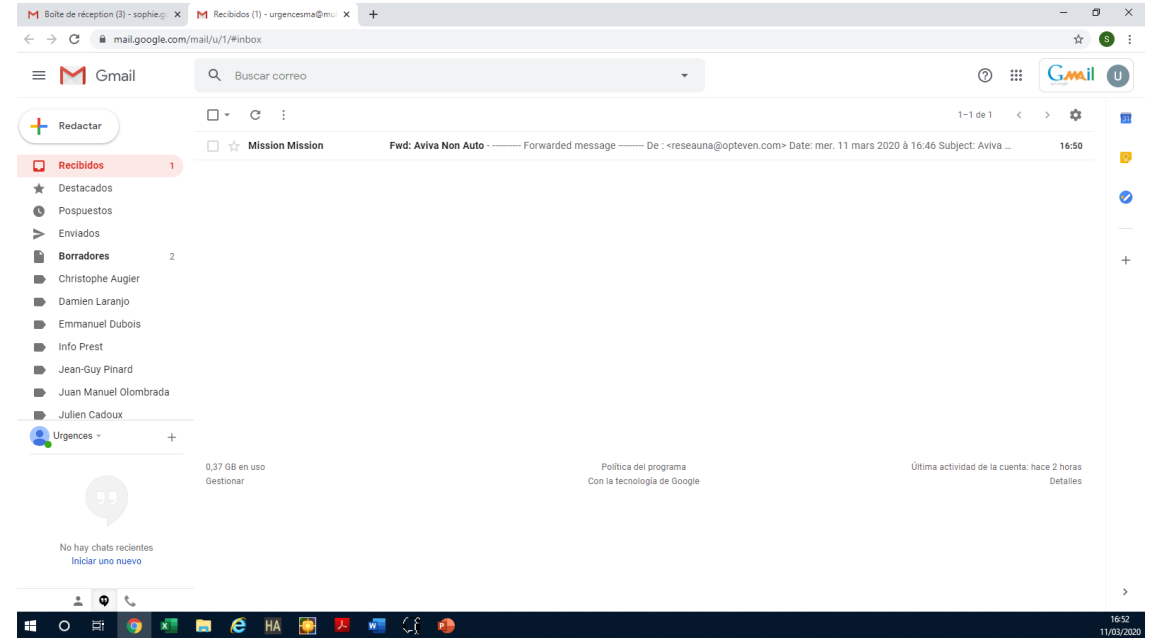
Bien ranger les mails une fois traités

Tâches :

- Reprise de dossier de l'équipe de nuit
- Demande d'intervention du plateau

Missions reçues sur le FAX et renvoyées par le Front :

- Axa
- Opteven
- SOS Plomberie - IMA
- Allianz Courtage
- Allianz Agence



Le weekend et jours fériés les missions sont sur mail mission@multiassistance.com

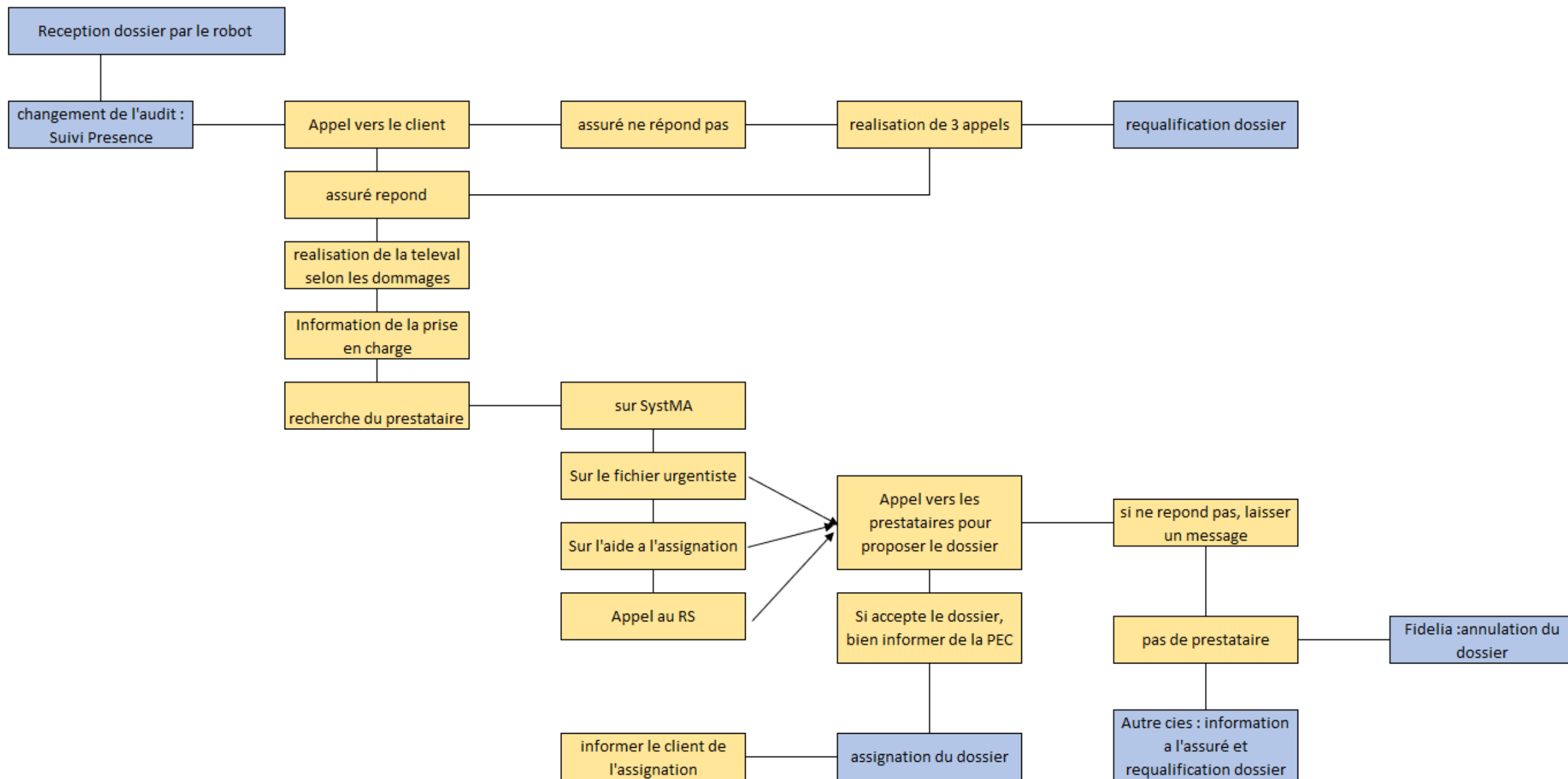
02

Deroulement d'une Urgence

- Mode opératoire
- Prise en charge assistance
- Televaluation



Urgences – mode Opérateur



Selon les dommages, il faut adapter la Téléval

Vol :

- Pour une porte : elle est endommagée ?
- Quelle matière (bois pvc alu)
- Le montant ?
- Type de porte (blindée, simple, ...)
- La porte ferme ?
- La serrure fonctionne ?
- Combien de points de fermeture ?
- La marque de la serrure (regarder sur les clés)
- D'autre issue s'il faut condamner la porte ?
- Pour un volet : matière du volet,
- roulant ou battant ?
- Ferme ou pas ?
- Vitrage endommagé ?

BDG:

- Simple ou double vitrage
- Une ou deux faces cassées
- Taille du vitrage
- Matière de l'encadrement (bois pvc alu)
- Si a des volets devant
- Si a besoin d'une it en urgence pour mettre du contre plaqué

Remplir le descriptif de la mission :

URG Nom de cie / PEC – FR /
Dommages / travaux a faire / données
habitation + 2ans / information importante /

DDE :

- Fuite visible et accessible ?
- Dans quelle pièce ?
- Canalisation d'alimentation ou évacuation ?
- Matière : cuivre, pvc ?
- Si coupe l'eau le compteur tourne toujours ?

TGN :

- Toiture d'ardoise ou de tuiles ?
- Reste en stock ?
- Hauteur de la toiture
- Besoin d'un bâchage ?

03

ASSIGNATION DE DOSSIER

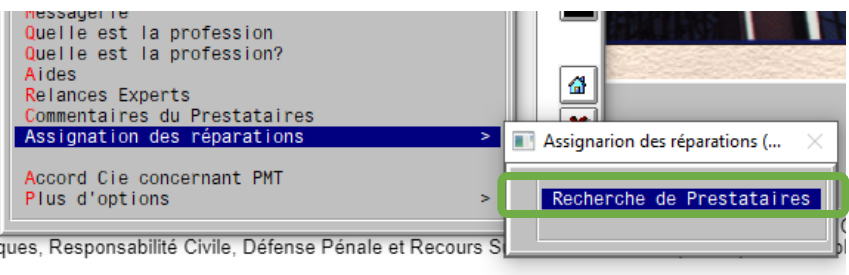
- Recherche h2000
- Recherche Fichiers Excel
- RS - DR



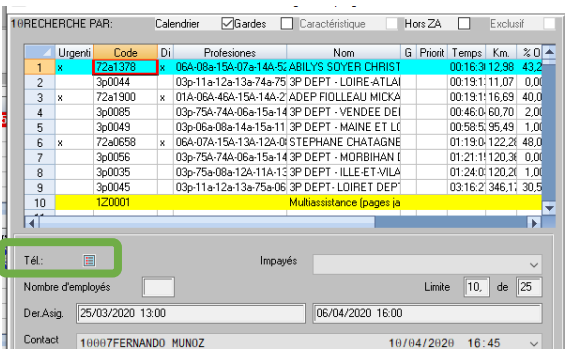
Urgences – recherche de prestataire



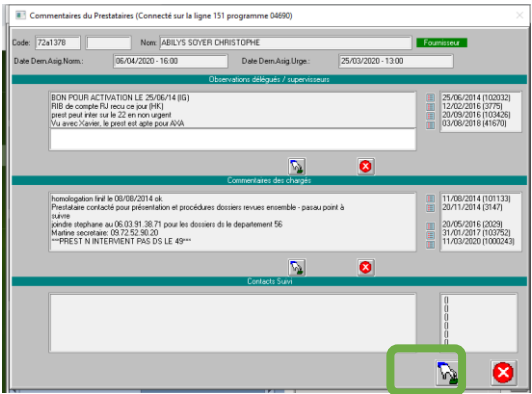
Clique droit – Assignment des réparations -



Choix du prestataire



Vérification des messages du RS, si bloqué, ...

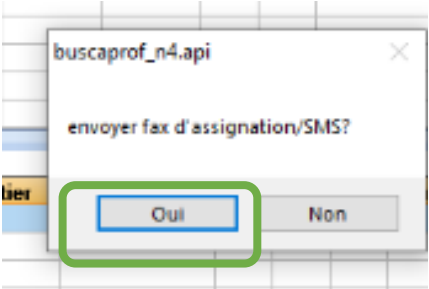
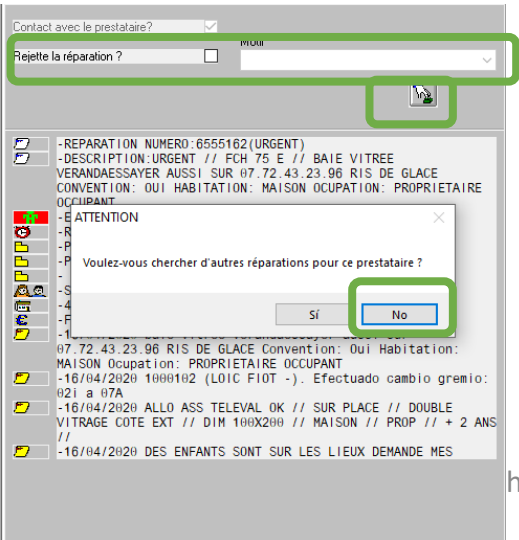
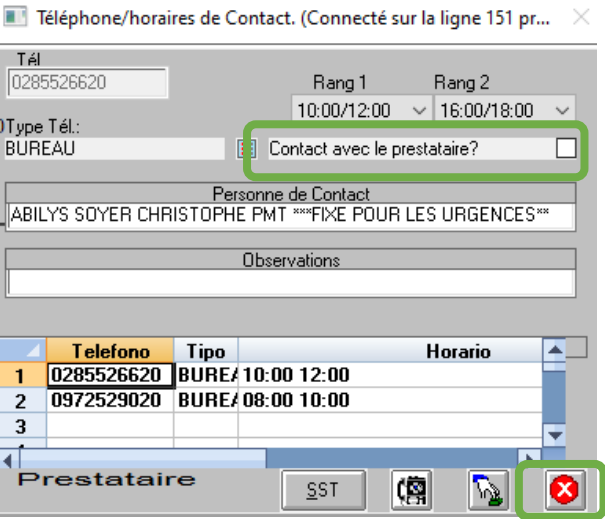


Appeler le prestataire
Bien expliquer la PEC

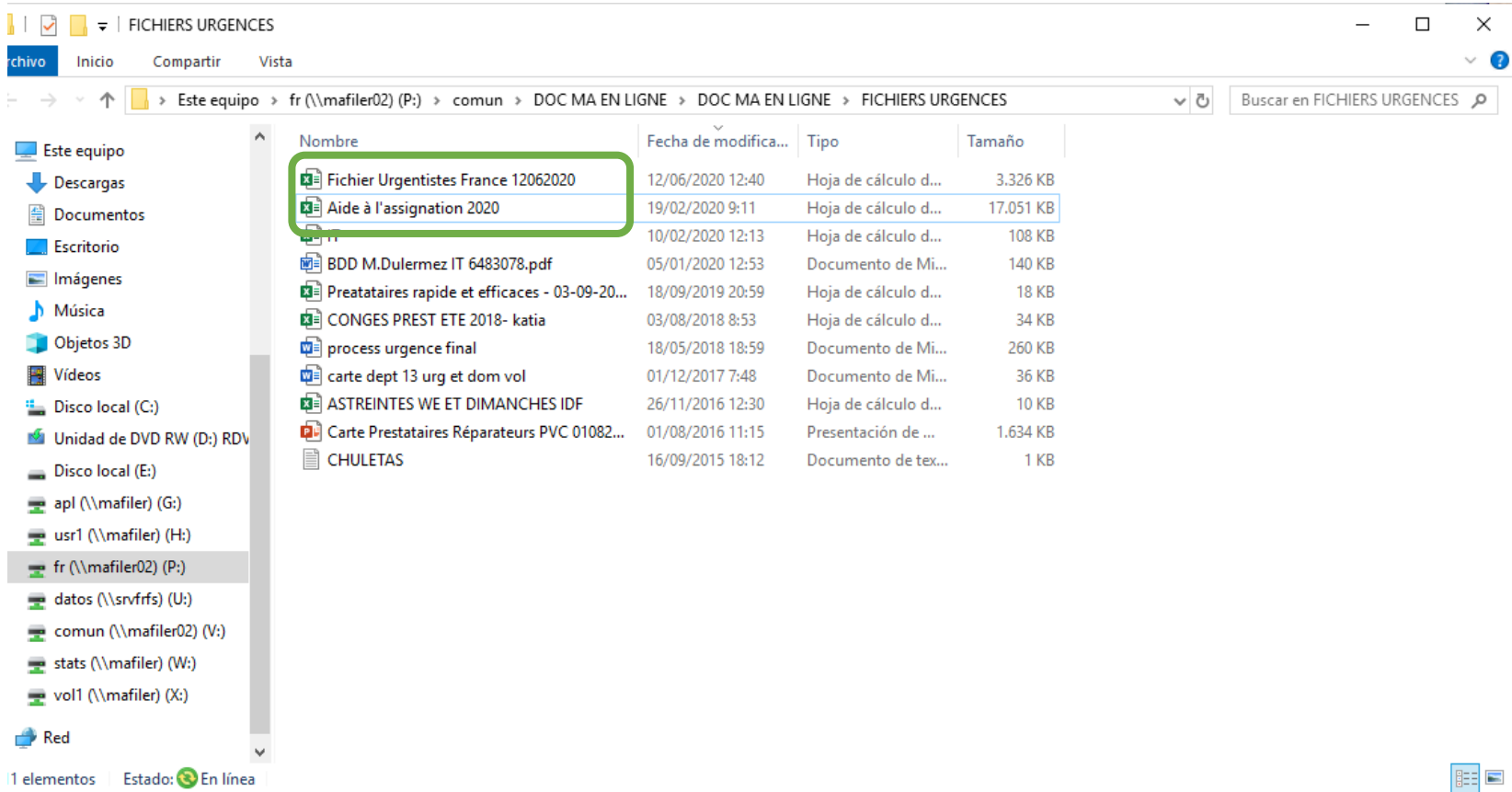
Si le prestataire refuse, donner le motif et valider.
Si le prestataire accepte, uniquement valider.



Toujours mettre oui, pour que le prestataire reçoive le SMS avec les coordonnées du client.



P:Commun/Doc MA en Ligne / Fichiers Urgences



Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
Fichier Urgentistes France 12062020	12/06/2020 12:40	Hoja de cálculo d...	3.326 KB
Aide à l'assignation 2020	19/02/2020 9:11	Hoja de cálculo d...	17.051 KB
BDD M.Dulermes IT 6483078.pdf	05/01/2020 12:53	Documento de Mi...	140 KB
Prestataires rapide et efficaces - 03-09-20...	18/09/2019 20:59	Hoja de cálculo d...	18 KB
CONGES PREST ETE 2018- katia	03/08/2018 8:53	Hoja de cálculo d...	34 KB
process urgence final	18/05/2018 18:59	Documento de Mi...	260 KB
carte dept 13 urg et dom vol	01/12/2017 7:48	Documento de Mi...	36 KB
ASTREINTES WE ET DIMANCHES IDF	26/11/2016 12:30	Hoja de cálculo d...	10 KB
Carte Prestataires Réparateurs PVC 01082...	01/08/2016 11:15	Presentación de ...	1.634 KB
CHULETAS	16/09/2015 18:12	Documento de tex...	1 KB

2 fichiers disponibles :

- Fichier Urgentiste France
- Si aucun prestataire n'apparaît :
- Aide a l'assignation

Demander au RS-DR :

Si personne de disponible sur les fichiers, appel vers les RS-DR pour conseils.

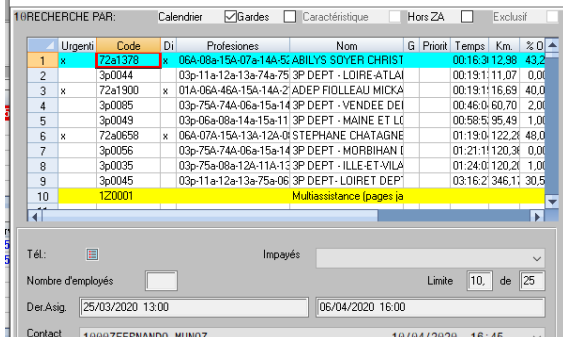
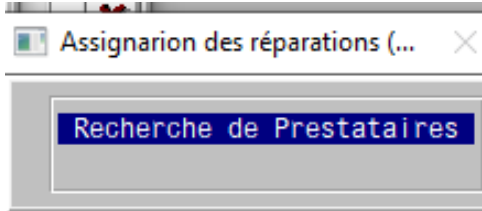
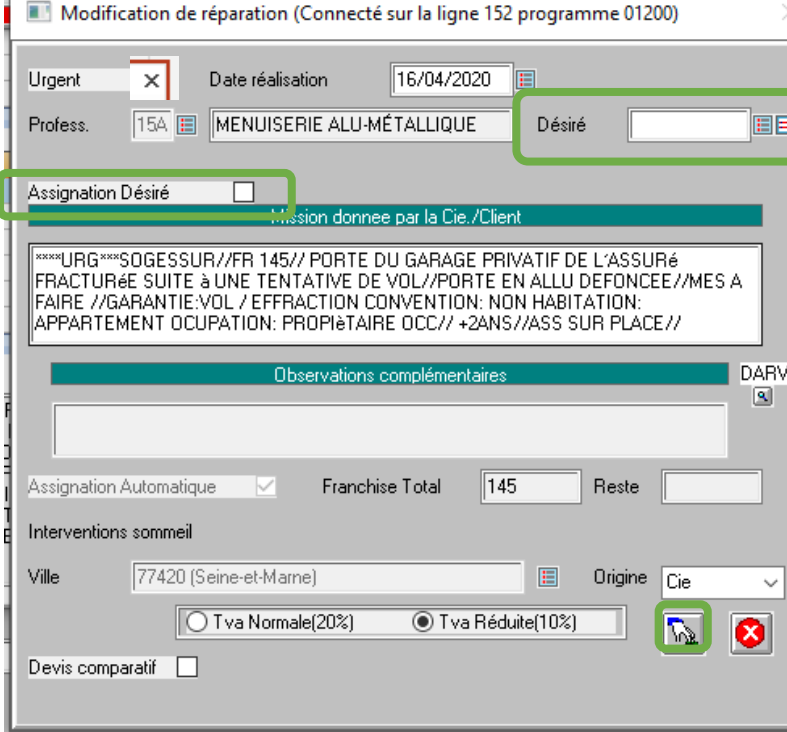
S'il ne repond pas, envoyer un mail et attendre 1/2h pour annuler le dossier,
A partir de 18h et le week-end mail aux RS / DR.

Urgences – recherche de prestataire

Une fois le prestataire des fichiers Excel ou donner par le RS – DR contacter et informer :

Il faut passer par

- Modification : Désiré, mettre le code du prestataire
- **Décocher Assignment désirée et valider**
- Et rechercher le prestataire par assignation des prestataires comme précédemment pour l'envoi du SMS.



Urgent	Code	Di	Profession	Nom	G	Prior	Temps	Km	% O
1	x	72a1379	x	06A-06A-15A-07A-14A-5: ABILYS SOVER CHRIST			00:16:3	12.98	43.2
2		3p0044		03p-11a-12a-13a-74a-75 3P DEPT - LOIRE-ATLAI			00:19:11	11.07	0.0
3	x	72a1900	x	01A-06A-45A-15A-14A-2: ADEP FIOLEAU MICKA			00:19:11	16.69	40.0
4		3p0085		03p-75A-74A-06A-15A-14 3P DEPT - VENDEE DE			00:46:0	60.70	2.0
5		3p0049		03p-06A-08A-14A-15A-11 3P DEPT - MAINE ET L			00:58:5	95.49	1.0
6	x	72a0658	x	06A-07A-15A-13A-12A-0: STEPHANE CHATAGNE			01:19:0	122.2	48.0
7		3p0056		03p-75A-74A-06A-15A-14 3P DEPT - MORBIHAN (01:21:11	120.3	0.0
8		3p0035		03p-75A-08A-12A-11A-13 3P DEPT - ILLE-ET-VILA			01:24:0	120.2	1.0
9		3p0045		03p-11a-12a-13a-75a-06 3P DEPT - LOIRET DEP			03:16:2	346.1	30.5
10		120001		Multiasistencia (pages ja					

Tel: Impayés
Nombre d'employés Limite 10 de 25
Der.Asig. 25/03/2020 13:00 06/04/2020 16:00
Contact 10007FERNANDO MUNOZ 10/04/2020 16:45

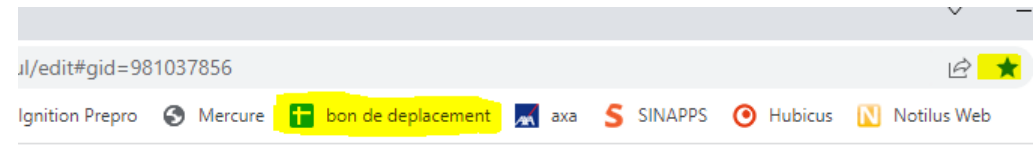
Bon de déplacement

Lorsque vous faites un bon de déplacement, il faut désormais remplir un Excel sur le Drive (à mettre en raccourcis sur Chrome)

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BYsdgYip-dleRPNIUUu6vZ0ZTohLRiul/edit#gid=981037856>

Il faut remplir :

- le code du prestataire
- Le numéro d'intervention
- La date du bon de déplacement
- Montant
- Agent qui fait la demande
- Son poste (CC, Urgentiste, GR, GC, RS, ...)



Les colonnes en jaunes et rouge ne sont pas a compléter

Bon de déplacement – Nouvelle procédure

- Quand faire un bon de déplacement ?
 - La mission est a plus de 35km aller, 70 km aller-retour
- Comment calculer le bon de déplacement ?
 - 0,40€ du km supérieur a 35km.
Exemple : le prestataire est a 120km aller-retour , on calculera le supplément sur 50km
(120 -70 = 50) le montant sera de $50 \times 0,40 = 20 \text{ €}$
- Quand demander l'accord du RS –DR ?
 - Le montant du déplacement dépasse 80€

Cas particulier : bon de déplacement urgence, se voit selon la provenance et l'importance du dossier

MISSION	GARANTIE	PEC	GARANTIE
Fidelia Assistance NEXX - ProBTP - AUCHAN Service ,...	01a - 02a - 06a - 07a - 23a - 20a - 18a - 00a	Déplacement + 1 heure de M/O	77 ettc - 85 ettc - 150 ettc - 250 ettc
Fidelia Assistance toutes Cies sans PEC	01a - 02a - 06a - 07a - 23a - 20a - 18a - 00a	Le client règle le montant total de l'intervention	0
Fidelia Assistance MMA	DDE - autres	Déplacement + M/O + deblais des pièces + nettoyage /// ou autres PEC déterminée sur la Mission	
SOS Plomberie	DDE	150 €	reparation de fuite
IMA	DDE	150 €	reparation de fuite
Opteven	DDE	Selon l'ODM	Selon l'ODM
Allianz	Perte et vol de clés – Sac	800€ TTC	Changement de serrure

VERIFIER TOUJOURS LA PROVENANCE DE LA MISSION (Assistance ou Sinistre)

SI Assistance : Le montant au delà de la Prise En Charge (PEC) de la Compagnie *indiqué sur la mission* est à la charge du client

BAREMES URGENCES ASSISTANCES FIDELIA ET OPTIVEN

Provenance Assistance = Vérifier la Prise En Charge de la CIE sur l'ordre de mission

<i>Rappel : Prix de Vente MA client = Prix d'achat PMT divisé par 0,83</i>	Code Barèmes	Prix D'achat PMT HT	Prix de Vente MA HT = Prix d'achat PMT divisé par 0,83	Prix de Vente MA TTC (TVA 10%)
DU LUNDI AU SAMEDI JOURS OUVRABLES DE 8H à 21H00	URG1 Comprenant 1H de Main D'Oeuvre sur place et le déplacement (maximum 70 kms aller/retour)	92,96 €	112,00 €	123,20 €
	URG4 1/2 H Main d'Œuvre supplémentaire au delà de l'URG1	22,83 €	27,50 €	30,25 €
	DPURG Déplacement supplémentaire au-delà de 70 kms aller/retour	23,24 €	28,00 €	30,80 €
DU LUNDI AU SAMEDI DE 21H à 8H00 (NUIT) + DIMANCHES ET JOURS FERIES	URG3 Comprenant 1H de Main D'Oeuvre sur place et le déplacement (maximum 70 kms aller/retour)	169,32 €	204,00 €	224,40 €
	URG5 1/2 H Main d'Œuvre supplémentaire au delà de l'URG1	43,16 €	52,00 €	57,20 €
	DPURG Déplacement supplémentaire au-delà de 70 kms aller/retour	23,24 €	28,00 €	30,80 €

<p>Dans le cadre des Assistances => Le montant au delà de la Prise En Charge (PEC) de la Compagnie indiqué sur la mission est à la charge du client</p>				
Si PEC CIE = FDD + 1H MO = FORFAIT URG	Si PEC CIE = 77 € TTC	Si PEC CIE = 150 € TTC	Si PEC CIE = 153 € TTC	Si PEC CIE = 250 € TTC
<p>Somme due par le client =</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p>	<p>Somme due par le client =</p> <p>48,20 € TTC +</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p>	<p>Somme due par le client =</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p> <p>- 26,80 € TTC (crédit client)</p>	<p>Somme due par le client =</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p> <p>- 29,80 € TTC (crédit client)</p>	<p>Somme due par le client =</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p> <p>- 126,80 € TTC (crédit client)</p>
<p>Somme due par le client =</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p>	<p>Somme due par le client =</p> <p>147,40 € TTC +</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p>	<p>Somme due par le client =</p> <p>74,40 € TTC +</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p>	<p>Somme due par le client =</p> <p>71,40 € TTC +</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p>	<p>Somme due par le client =</p> <p>Toute la fourniture +</p> <p>Toute la MO > 1H</p> <p>- 25,60 € TTC (crédit client)</p>

➤ On doit prévenir le client ET le prestataire de la partie à régler avant l'assignation

BAREMES URGENCES ASSISTANCE (Hors Fidélia/Opteven) ou SINISTRE TOUTES COMPAGNIES

Provenance ASSISTANCE= Vérifier la Prise En Charge de la CIE sur l'ordre de mission// Provenance SINISTRE Tout est PEC par la CIE moins franchise éventuelle

	Code Barèmes	Prix D'achat PMT HT	Prix de Vente MA HT	Prix de Vente MA TTC
DU LUNDI AU VENDREDI JOURS OUVRABLES DE 8H à 19H00	URG1 Comprenant 1H de Main D'Oeuvre sur place et le déplacement (maximum 70 kms aller/retour)	86,32 €	104,00 €	114,40 €
	URG4 1/2 H Main d'Œuvre supplémentaire au dela de l'URG1	23,24 €	28,00 €	30,80 €
DU LUNDI AU VENDREDI SOIREES OUVRABLES DE 19H00 A 23H00 + LE SAMEDI DE 8H A 23H00	URG2 Comprenant 1H de Main D'Oeuvre sur place et le déplacement (maximum 70 kms aller/retour)	128,65 €	155,00 €	170,50 €
	URG5 1/2 H Main d'Œuvre supplémentaire au dela de l'URG3	43,58 €	52,50 €	57,75 €
DU LUNDI AU SAMEDI NUITS DE 23H à 8H00 + DIMANCHES ET JOURS FERIES	URG3 Comprenant 1H de Main D'Oeuvre sur place et le déplacement (maximum 70 kms aller/retour)	170,98 €	206,00 €	226,60 €
	URG5 1/2 H Main d'Œuvre supplémentaire au dela de l'URG1	43,58 €	52,50 €	57,75 €

• LES ORDRES DE MISSIONS

04



Mail : habitat@votreassistance.fr
Téléphone pour joindre la cie : 01.40.25.52.55.
Téléphone client MA : 01.40.09.38.40
Téléphone cie : 01.40.25.52.55

Réception par mail – trois modalités :

- Couverture
- Plomberie extérieur
- Rénovation énergétique



Pas d'urgence pour le
bâchage :
intervention au plus
vite

- Bien renseigner la PEC sur l'ouverture.
- Mettre en PJ l'ODM en pdf.
- Televal à faire par le front.
- Assignation dossier Bâchage par les EGA.
- Bâchage uniquement PEC de 750€
- Tous les devis doivent avoir la ligne FEE01 avant facturation

Bonjour,

Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, nous vous remercions de contacter dès que possible notre client, dont les informations figurent en tête de ce mail, afin de fixer un rendez-vous.

Nous vous confirmons la prise en charge de la prestation suivante :

• CORPS DE METIER ; COUVREUR ; BACHAGE TOITURE

Nous vous confirmons la prise en charge de la prestation à hauteur de 750€ TTC incluant le déplacement, les pièces et la main d'œuvre.

La différence est à la charge du client et payable lors de l'intervention.

AWP France SAS
AXA
B2V
Bred Affinity Urgence 3 Heu
CAISSE NATIONALE DU CREDIT
Calypso
CUNNINGHAM LINDSEY SOGESSUR
EKWATEUR
Euroassurance
FIDELIA SINISTRES
Fidélia Assistance
Services
AWP France SAS

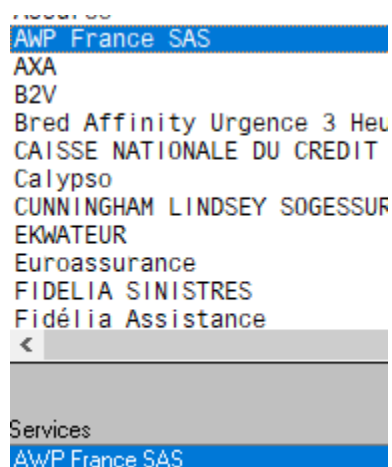
CDM : 20A

Descriptif TGN

PEC : 750

- Réparation de la plomberie extérieur PEC selon l'ODM
- Rénovation énergétique PEC selon ODM (pas d'urgence)

- Bien renseigner la PEC sur l'ouverture.
- Choisir le CDM :
 - 01a Plomberie extérieure
 - 03p dossier en attente (Rénovation énergétique)
- Mettre en PJ l'ODM en pdf.
- Televal à faire par le front
- Assignment dossier plomberie et rénovation est faite par le SH.



Pas d'urgence pour le devis de plomberie, intervention normale

DEVIS REPARATION DE FUITE
CANALISATIONS EXTERIEURES ENTERREES
+
RAPPORT DE RECHERCHE DE FUITE EN PIECE JOINTE

N° dossier 000000848

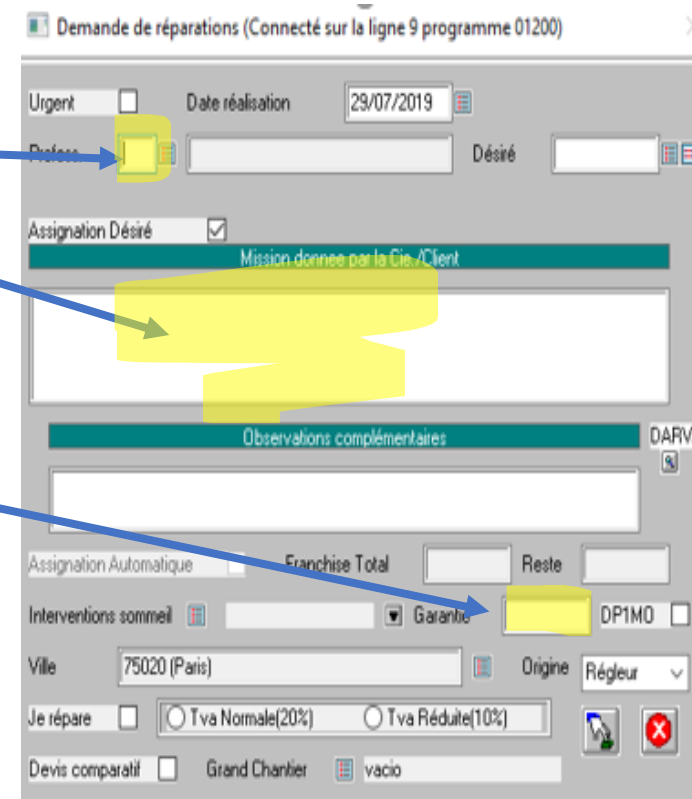
Date 28/01/2022

Dossier suivi par le Département Habitat

CDM : 01A / 03p

Descriptif selon ODM

PEC : selon ODM



The screenshot shows a software interface for 'Demande de réparations'. It includes fields for 'Urgent' (checkbox), 'Date réalisation' (29/07/2019), 'Professe' (dropdown), 'Désiré' (checkbox), 'Assignment Désiré' (checkbox), 'Mission donnée par le Client' (text area), 'Observations complémentaires' (text area), 'Assignment Automatique' (checkbox), 'Franchise Total' (checkbox), 'Reste' (checkbox), 'Interventions sommeil' (checkbox), 'Garantie' (checkbox), 'Ville' (75020 (Paris)), 'Origine' (Régleur), 'Je répare' (checkbox), 'Tva Normale(20%)' (radio), 'Tva Réduite(10%)' (radio), 'Devis comparatif' (checkbox), 'Grand Chantier' (checkbox), and 'vacio' (checkbox). Annotations with arrows point to the 'Professe' dropdown (labeled 'CDM : 01A / 03p'), the 'Mission donnée par le Client' text area (labeled 'Descriptif selon ODM'), and the 'Garantie' checkbox (labeled 'PEC : selon ODM').

LES ASSISTANCES FIDELIA

- Une partie prise en charge par Fidélia, le reste a charge DU CLIENT
- Pas de franchise sur les assistances

Les missions FIDELIA sont des assistances, c'est-à-dire :

- GMF: exemples: incendie, vol de clés, claquage de porte, BDG, effraction en assistance uniquement,
- MAAF: les clients PRO + les clients particuliers qui n'ont pas eu d'effraction (exemples: incendie, vol de clés, claquage de porte etc.)

Dans ces cas là, le dossier est ouvert en **VERT**.

Les réparations définitives peuvent se faire seulement si l'assuré nous le demande.




Attention : dans l'heure après la réception, nous devons prévenir Fidélia si nous n'avons pas de prestataire, ou si le client n'est pas disponible

Tel de contact : 01.47.11.73.15

Mail : proximite@fidelia-assistance.fr

Téléphone pour assuré : 01.40.09.37.01

 FIDELIA ASSISTANCE 27, quai Carnot - BP 550 92212 ST CLOUD CEDEX Tél: 01 47 11 73 15 Fax: 02 47 33 36 08	Emetteur : Christelle MOTARD Destinataire : MULTIASSISTANCE S.A. Fax : mission@multiassistance.com
---	---

MAAF ASSISTANCE

Saint Cloud, le 19/03/2018

A l'attention de : MULTIASSISTANCE S.A.

Dossier : [redacted]

Nos références : [redacted] BP2

Vos références :

Numéro de sinistre :

Madame, Monsieur,

Suite à notre entretien téléphonique, nous vous confirmons la demande d'intervention suivante :

Artisan

Nature du sinistre: Autres

Survenu le: 17/02/2018

Nous prenons en charge les frais de déplacement et 1 heure de main d'oeuvre.

Sociétaire

N° Police

Portable :

Observations

velux ne peut plus se refermer car sa fille le rouvert suite à 1er artisan

Numéro de sinistre

Détails de l'intervention

Prise en charge Fidélia

Numéro de Contrat


Adresse du risque

Téléphone de l'assuré

Instructions particulière de la Cie

Urgences | Formation | S Guivarc'h

Ouverture Automatique en 02i, ODM dans les documents – traitement spécial

 FIDELIA ASSISTANCE 27, quai Carnot - BP 550 92212 ST CLOUD CEDEX Tél: 01 47 11 73 15 Fax: 02 47 33 36 08	Emetteur : Stéphanie LAUMONIER Destinataire : MULTIASSISTANCE S.A. Fax : mission@multiassistance.com
--	---

MMA ASSISTANCE

PLATEAU PROXIMITE

Le 19/03/2018

A l'attention de : MULTIASSISTANCE S.A.

Dossier : [redacted]

Nos références : [redacted] P1

Vos références :

Madame, Monsieur,

Suite à notre entretien téléphonique, nous vous confirmons la demande d'intervention suivante :

Dépannage plomberie.

Appareil:

Détail de la panne: **propriétaire , maison**
fuite sur tuyau de la chaudière au niveau d'un raccord
visible et accessible

Notre prise en charge comprend les frais de déplacement, les frais de main d'oeuvre et le nettoyage lié à la réparation, ainsi que le déblai des pièces remplacées.

Sociétaire

N° Police

CLE

tel

Portable :

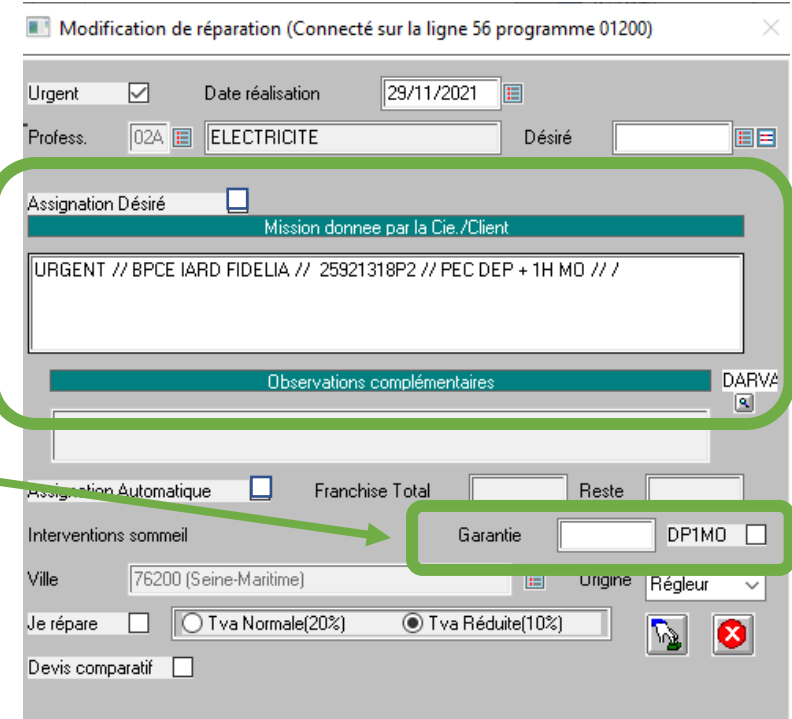
Observations



Toujours renseigner la **REF Fidelia** et la **prise en charge** dans le texte de description :

*****URG*** Fidelia 11111111P1/ PEC / Dommages / travaux a faire / données habitation + 2ans / information importante /**

Indiquer le montant de la PEC ou cliquer DP1MO



ANNULATION ASSISTANCE

- Personne sur place
- Enfant mineur seul sur place
- Client pas ok pour régler
- 3 messages laissés au client pour TLV sans retour
- Pas de Prest
- Client n'a pas besoin d'urgence
- Assuré refuse de régler la partie à sa charge



Jamais de 16a en assistance,
prévenir le client de déclarer un
sinistre

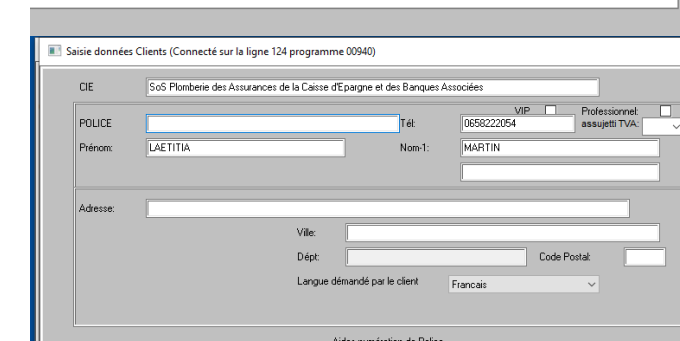
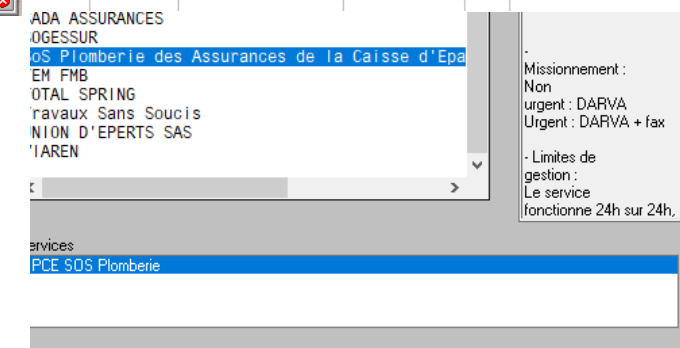
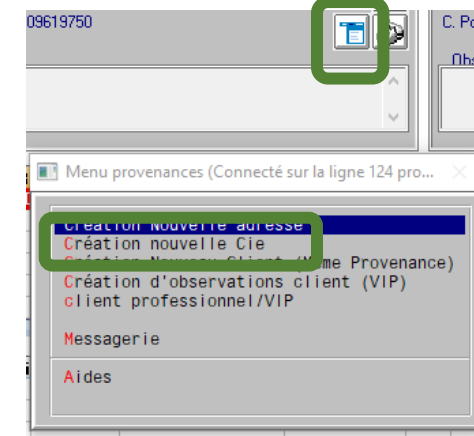
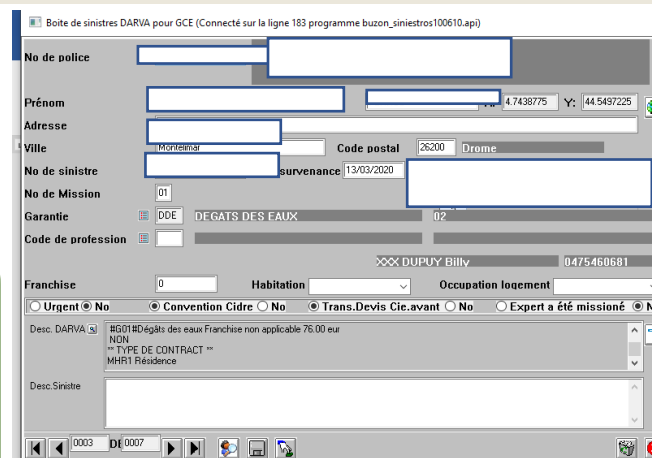
Contacter la BPCE par Darva

Prise en charge de 150€ **pour réparation de fuite uniquement**, le reste est à la charge de l'assuré pour **les contrats BPCE MRH3**

Si la fuite n'est pas localisée, il faut demander une recherche de fuite a la cie sur le sinistre et mettre le dossier SOS plomberie en attente

- Activer le dossier sinistre depuis le TS, si dossier sans recherche de fuite ni embellissement,
- ouvrir depuis la bonne provenance SOS plomberie
- Si dossiers sans embellissements : annuler le sinistre

Réception par le traitement Spécial et Darva **pendant les heures d'ouverture de la BPCE** – a ouvrir sur provenance SOS plomberie :

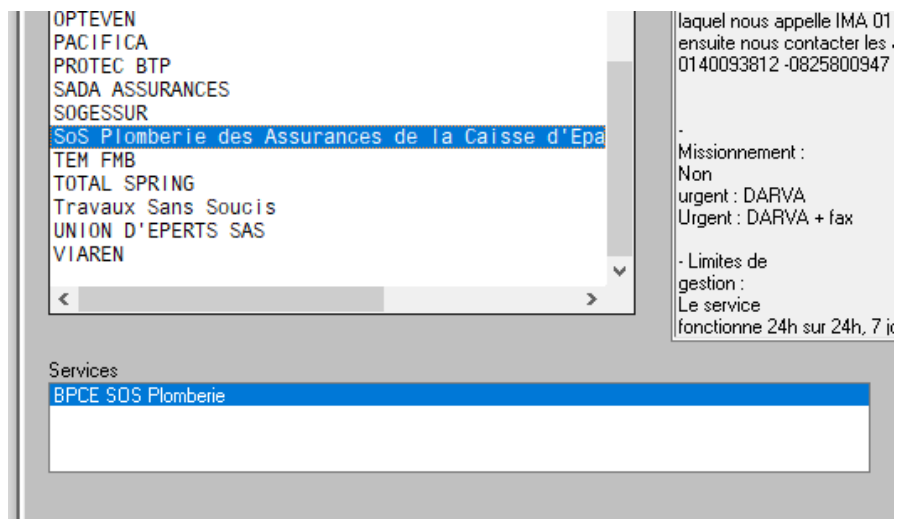


Tél pour joindre IMA : 05.49.34.75.66

Mail IMA: das@ima.eu

Tél à laisser au client : 01.40.09.38.12

Ouverture sous provenance SOS Plomberie
depuis l'ODM sur le mail



OPTEVEN
PACIFICA
PROTEC BTP
SADA ASSURANCES
SOGESSUR
SoS Plomberie des Assurances de la Caisse d'Épa
TEM FMB
TOTAL SPRING
Travaux Sans Soucis
UNION D'EPERTS SAS
VIAREN

laquel nous appelle IMA 01
ensuite nous contacter les
0140093812 -0825800947

Missionnement :
Non
urgent : DARVA
Urgent : DARVA + fax

- Limites de
gestion :
Le service
fonctionne 24h sur 24h, 7 j

Services
BPCE SOS Plomberie

Service d'assistance de BPCE SOS Plomberie

Intervention hors heure d'ouverture BPCE : 19H à 8H30 du lundi au vendredi et samedi 12h à lundi 8h30

Si mission reçue dans les horaires d'ouverture, rendre le dossier à IMA pour être missionné par BPCE.

PRISE EN CHARGE 150€ ttc
même si indique le contraire sur
ODM



INTER MUTUELLES ASSISTANCE
146 BOULEVARD DE CHARONNE
75020 PARIS

Nos Références :
Vos Références :
Numéro de police :

Niort, 06/03/2020

Objet : Confirmation de mission urgente

Madame, Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir réaliser une intervention chez Mr sociétaire de la compagnie, BPCE Assurances, suite à l'événement : Fuite d'eau du 06/03/2020.

Objet de l'intervention : l'eau sort du parquet dans plusieurs pièces.

L'adresse de l'événement :

Téléphone n°1 :
Téléphone n°2 :

A réception de ce document, veuillez vous mettre en relation avec le (la) bénéficiaire pour intervention au domicile dans les 3 heures.

IMPORTANT

Tous les frais (Déplacement, main d'œuvre et fournitures) sont à la charge du client et lui seront facturés.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.

Stéphanie RAIMBERT
Département Gestion des Services
dps@imha.fr

Pour toute réponse à ce document :
(+33) 05-49-34-75-66

INTER MUTUELLES ASSISTANCE G.I.E
Groupement d'intérêt économique
118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort Cedex 9
Tél.France 05 49 75 75 75 - Tél.International +33 5 49 75 75 75 - EMail.das@ima.eu - 433 240 991 RCS Niort

Intervention uniquement sur fuite visible et accessible. Pas de recherche de fuite sur Sos Plomberie

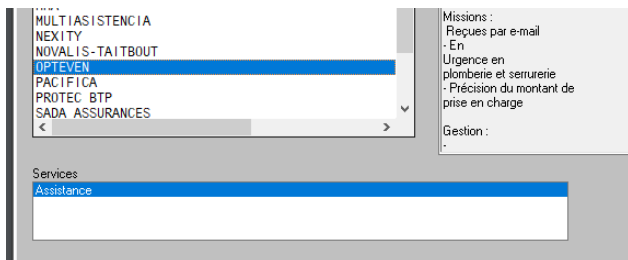
4-Aug-23

Téléphone clients : 01.41.58.42.51

Téléphone de contact OPTEVEN : 04 72 43 66 43

Mail Opteven : reseauna@opteven.com

Intervention pour RDF, plombier ou RFND, et pour les mises en sécurité serrurerie



Numéro de contrat et
numéro de sinistre

Coordonnées du client

Plafond selon chaque
ODM – A rajouter dans
le descriptif en TTC

Informers la Cie par mail :

- Assignation et heure de passage du prestataire (CC)
- Passage du Prest et montant du devis (PT)

4-Aug-23

Aviva Non Auto

1 message

reseauna@opteven.com <reseauna@opteven.com>
À : mission@multiasistencia.com

 Tél : +33 4 72 43 66 43
Fax : +33 4 72 43 69 55
Mail : reseauna@opteven.com
Mail Comptabilité facturation : comptaassistance@opteven.com
10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne

ASSISTANCE A LA PERSONNE

Pour contacter l'assistance composer le 04.26.73.78.51

DOSSIER

Référence : LY Gestionnaire : mielle
Date : 03/03/2020 08:38
Destinataire : MULTIASSISTANCE SASU PROMULTITRAVAUX (196040)
Référence Chez Prestataire :

Merci de reporter la référence dossier sur votre facture et de joindre cette prise en charge.
Facturer "Opteven Services" / TVA = FR 30 333 375 426

CLIENT

Nom - Age : ans () - Téléphone :
Lieu d'intervention s ()

En cas d'impossibilité de réaliser la prestation merci de nous contacter sous 24H maxi.

INSTRUCTIONS

NATURE : Serrurerie (Clés perdus)
OCCUPANT : Locataire
PLAFOND : 200€ (ouverture de porte uniquement)
LIEU D'INTERVENTION : LE TACOS 50000 Denfert, Avenue Général Leclerc 29
NIVEAU D'URGENCE : Pour le 03/03/2020 14h sur place
DEMANDEUR : M

Merci de votre collaboration
Cordialement

Allianz C2S

Tél pour les joindre: 0972.720.799

Mail : monsinistre@allianz.fr

Tél à laisser au client : 01.40.09.37.76

Allianz AGENCE

Tél/Mail pour les joindre : Voir ODM

Tél à laisser au client : 01.40.09.37.76

Allianz Courtage

Tél/Mail pour les joindre : Voir ODM

Tél à laisser au client : 01.40.09.37.76

Calypso

Tél pour les joindre : 0978.978.098

Mail : votre_sinistre@calypso-assurance.fr

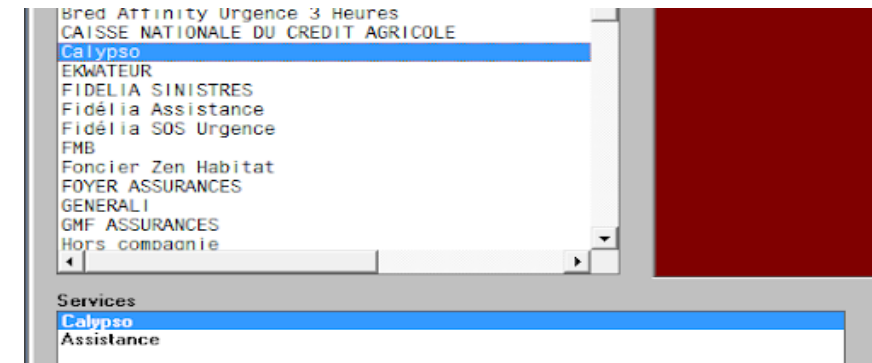
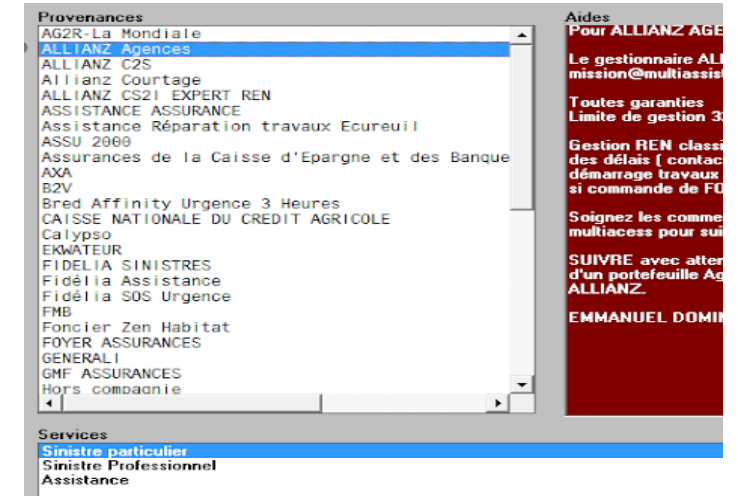
Tél à laisser au client : 01.40.09.37.76

Réception par MA WEB

Ouverture par mails,
ouverture manuelle à
faire sans oublier le code
agence

Ouverture par mails,
ouverture manuelle à
faire

Ouverture par téléphone,
à faire manuellement



Format de numéro de sinistre :

C2S et Agence : 11 chiffres et commence avec l'année (exemple: 20173801063) ou lettre B + 10 chiffres (exemple: B1830049557)

Courtage : Format Variable, Généralement commence par C / M / E (exemple : C1850006890, MH2309680, E0016075882, etc...)

Calypso : X et 10 chiffres (exemple : X1703201499)



Garantie perte et vol de clés : Prise en charge de la Cie de **800€ TTC**, avec ou sans franchise.
Bien prévenir le CLIENT avant la recherche de prestataire pour avoir son accord.
Prévenir le prestataire lors de l'assignation,

Assignment hors reseau (Allianz uniquement):

Si pas de prestataire disponible dans le réseau, il faut proposer une recherche hors réseau. Nous devons appeler 3 sociétés sur les Pages Jaunes avant de rendre le dossier.

- Si oui, le client doit régler intégralement au prestataire et se faire rembourser après par Allianz.

Recherche/Localisation Prestataire (Connecté sur la ligne 3 programme 02420)

RECHERCHE PAR: ☐ Calendrier ☒ Gardes ☐ Caractéristique ☐ Hors ZA ☐ Exclure

	Urgentiste	Code	Di	Profesiones	Nom	G
1		3p0045		03p-11a-12a-13a-74a-75a-06a-14a	3P DEPT- LOIRET DEPT 45	
2		1Z0001			Multiassistance (pages jaunes)	
3						
4						

Données Personnelles/Bancaires de Pages Jaunes (Connecté sur la ligne 3 programme 17200)

Num.D.N.I.: 0233333333 Code Prestataire: 1Z0001

Prénom: xxxxxx

Domicile: xxxxxxxxxxxxxxxx

Code Postal: 75001

Téléphone: 0233333333

Code Banque/Bureau: Code

Nom Banque:

Nom Agence:

Numéro de Compte: IBAN

Clé Rib:

ATTENTION

Les informations concernant "0233333333" sont enregistrées.

OK

ESSAYER DEMANDER DONNEE BANCAIRE

Impôts ..

EN LAMBRIS
TIE-DEBAG DES
//OCUBATION:

Dans la fenêtre Recherche Prestataire : choisir **1Z0001**

Remplir les champs : faire entrée entre chaque champs.

Num DNI : mettre le téléphone

Ne pas remplir le code banque et numéro de compte.

Valider et enregistrer.

Alerter le GST BEB pour l'indemnisation

[illegible]

Ouverture Automatique sur H2000 – réception avec SQL ou Traitement Spécial



Artisan à envoyer, ouvrir
autant d'artisan que
demandé : plombier pour
réparation, embellissements,
etc, ...

Se présenter comme
« **Multiasistencia, Entreprise
réparation en nature** »

Franchise

CIE PILOTE :

Ne pas contacter la cie
En cas de besoin, envoyer un mail à
mission.acm@multiasistencia.com

4-Aug-23

CIC Assurances

Références du dossier :
N° Contrat : IM 8169560
N° Dossier : 201.190.304.955 T

Pour tout renseignement sur ce dossier :
Constatel IRD
03 88 14 00 22

Envoyez vos documents par courrier :
Constatel IRD
63 chemin Antoine Pardon
69814 TASSIN CEDEX

Envoyez vos documents par courriel :
constateilh@acm.fr

MULTIASISTANCE
146 BOULEVARD DE CHARONNE
75020 PARIS

30087
33850

Le 4 février 2019

**Mandat Réparation en Nature
NON URGENT**

Cadre de l'intervention :
DECORATION / EMBELLISSEMENTS

Sinistre **Dommages dus à l'eau du 8 janvier 2019**
Garantie mise en jeu : **DEGAT DES EAUX**

Messieurs,

Dans le cadre du sinistre référencé ci-dessus, nous vous prions de prendre contact **dans les plus brefs délais** avec notre assuré :

[Redacted Name]
[Redacted Address]
[Redacted City] [Redacted Country]
[Redacted Phone]
[Redacted Email]

et d'établir le devis descriptif - estimatif des dommages subis à :

LIEU DU SINISTRE [Redacted Address]
[Redacted City] [Redacted Country]
[Redacted Phone]
[Redacted Email]

APPARTEMENT de 3 pièce(s) principale(s) - Se situe à l'étage INTER
LOCATAIRE

Causes et circonstances déclarées :

ouverture ged.Fuite ds le logement supérieur sur canalisation d'alimentation accessible, fuite rep.Dommages?

Montant de la franchise applicable : 0,00 euros

Si le montant des dommages relevés sur les lieux du sinistre est inférieur à **1 600 EUR HT** vous êtes autorisés à effectuer directement les travaux.

Si le devis des travaux est supérieur à **1 600 EUR HT**, vous devez nous retourner dans les plus brefs délais le dossier (devis et photos) par mail à l'adresse suivante : eadiren@acm.fr et attendre la réception d'un accord de prise en charge avant de procéder aux travaux.

REFI S4 0001401000 201190304955 T 75 04/02/2019 162757 NAADEPA
ACM IARD SA - Société anonyme au capital de 201 596 720 € - 352 406 748 RCS STRASBOURG - N° TVA FR87352406748 - Entreprise régie par le Code des Assurances
Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen STRASBOURG - Adresse postale : 63 chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN CEDEX

OBSERVATIONS :

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Recevez, Messieurs, nos sincères salutations.

ACM IARD SA
Pauline DEFIVES

Tel cie : 01 48 10 15 53

Assu 2000 : 01.40.38.42

Mails : assu2000@assu2000.fr

Euro assurance 01.40.09.38.44

Mail : info@eemail.fr

Maxance : 01.40.09.38.46

Mail : maxance@maxance.com

Assureo : 01.40.09.38.48

Mail : assureo@assureo.fr

Numéro de sinistre
Numéro de Contrat

Adresse du risque
Téléphone de l'assuré

Franchise

**Instructions particulière
de la Cie**

Réception par mail, Ouverture manuelle par le
gestionnaire Assu 2000.
Traitement depuis SQL

RÉFÉRENCES À RAPPELER	
Nos références	
Agence	
Client	
N° Contrat	
Date sinistre	
Compagnie	
N° Contrat Cie	
Références Cie	
Gestion	

URGENT ASSU

Noisy-le-Sec, le 12 mars 2020

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de bien vouloir mandater votre société partenaire afin de remettre en état les dommages consécutifs au sinistre : Dégâts des eaux

Coordonnées de l'assuré :

Adresse Email :

N° de téléphone

Lieu du risque de l'assuré :

Qualité : Locataire

Type de bien : Appartement

Nombre de pièces : 2

La ou les pièces endommagées : toilette, entrée,

Origine du sinistre - Cause extérieure : - Cause intérieure : Fuite sur canalisation

Descriptif des dommages : Mur du toilette + plafond et mur de l'entré

Nature des travaux à effectuer : Peinture,

Montant du devis : 00.00 Euros.

Garanties souscrites : Incendie et Evénements Assimilés, Evénements climatiques, Dégâts des Eaux - Gel, Catastrophes Naturelles, Catastrophes Technologiques, Responsabilité Civile, Défense Pénale et Recours Suite à Accident, Téléphone portable, Vol, Bris de Glaces, Protection Juridique, Assistance

Montant de la franchise : 00.00 Euros.

Il conviendra, en retour, de nous adresser la facture des travaux accompagnée du bon de fin de chantier régularisé par l'assuré afin de procéder au règlement.

Dans cette attente,

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le Service Sinistres

Tel : 01.48.10.15.00

Possibilité que la franchise soit un
pourcentage du devis

Ouvrir un 4p pour que le métreur
fasse le calcul

4-Aug-23

Voir Annexe AXA

Réception sur mail urgence MA

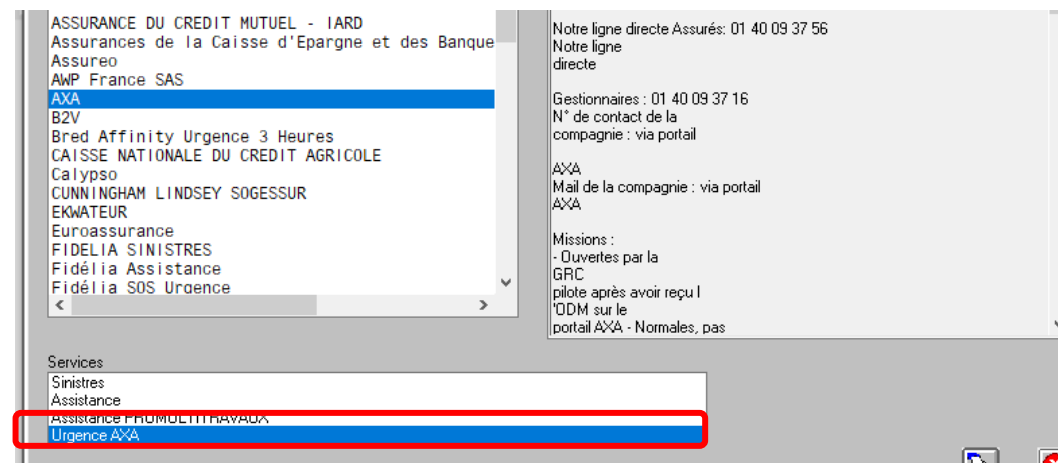
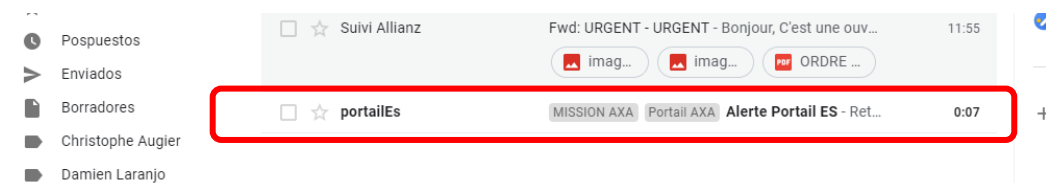
Information à récupérer sur le portail AXA urgence et informer le portail selon la gestion faite

Bien ouvrir sous la provenance URGENCE AXA



Toujours ouvrir un expert avec code 4p1287

Attention, uniquement assignation de prestataire PMT (71a, 72a, 77a)



Contacter la BPCE par Darva

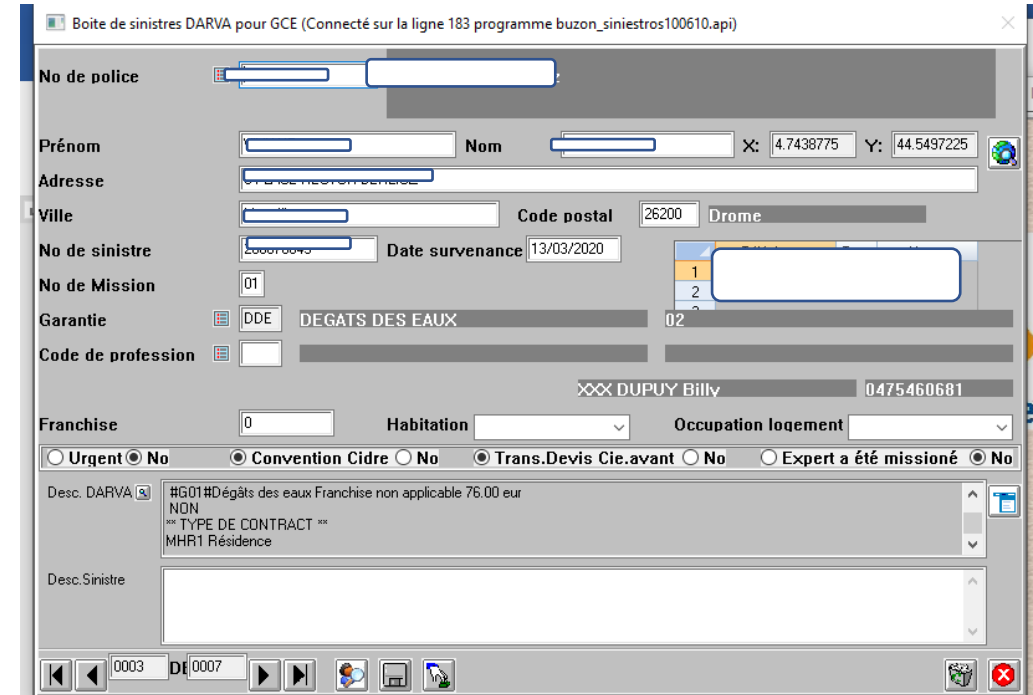
Ouverture depuis SQL :

- Aller vérifier sur DARVA l'ODM, et les informations
- Ne pas oublier d'ouvrir les experts s'il y a
- Vérifier la garantie MRH

Ouverture depuis traitement spécial :

- Vérification sur darva des informations
- Activation du dossier, et autres CDM si besoin
- Si doublon, rajouter les informations complémentaires et annulation du TS si le dossier est déjà ouvert

Réception par SQL et le traitement Spécial



Il faut valider le dossier sur DARVA avec le numéro de dossier Systema.

Mail :

info.reparateur.MRH@labanquepostale-assurances-iard.fr

Téléphone client : 01.40.09.37.57

Téléphone cie : 02.28.09.42.05

Ouverture automatique Robot et traitement spécial.

ODM dans mail mission a mettre en pièce jointe

Numéro de sinistre

Nos références

ORDRE DE MISSION - Procédure de Réparation en Nature

Madame, Monsieur,

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-dessous les éléments concernant la nouvelle mission que nous vous confions.

INTERVENTION SOUHAITEE : REPARATION EN NATURE UNIQUEMENT
(Merci de nous contacter si une expertise est nécessaire)

Coordonnées client

Notre assuré(e)

Nom :

Prénom :

Adresse de correspondance :

Tél domicile :

Tél portable :

Email :

[Sin título]

Le contrat d'Assurance Habitation

N° contrat :

Montant de la franchise : 0 €

Qualité de l'assuré : Propriétaire

Type d'habitation : Appartement

Adresse du risque :

Nombre de pièces : 2

Etage : 2 et plus

Franchise

Garantie

Le sinistre

Date d'ouverture du sinistre : 13/04/2020

Nature de la garantie mise en jeu : Vol

Cause et circonstances : effraction sur porte de garage

Instructions particulière
de la Cie

Nombre de pièces endommagées :

Nature des pièces endommagées :

Type de dommages :

Observations

Merci de contacter assurée en urgence cdt

Urgences – La Medicale



Tel cie : sur ODM ou le plateau : 09 69 32 40 00

Tel client : 01.40.09.38.35

Mail MA : mission.lamedicale@multiassistance.com

Mail cie : sinistresdab@ca-lamedicale.fr

Réception dossier sur le Fax, ouverture manuelle

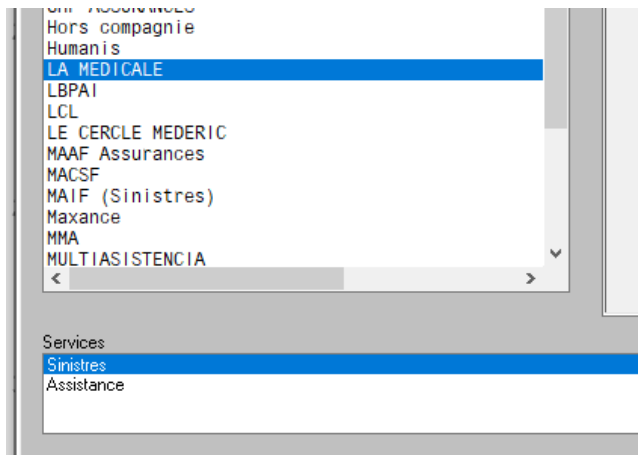
Numéro de sinistre

Service : AD Gest : SS
Tél. (ligne directe) : 0157725970

Sinistre :
Contrat :
Nom du :

Vos références :

MULTIASSISTANCE-PROMULTITRAVAUX
146 BOULEVARD DE CHARONNE
75020 PARIS



Urgence

Adresse du risque
Téléphone de l'assuré

Franchise et Garantie

Instructions particulière
de la Cie

Paris, le 19/02/2020

Madame, Monsieur,

**MISSION ARTISAN
Urgente 3h**

INFORMATIONS ASSURE ET ADRESSE D'INTERVENTION

PROPRIETAIRE

NATURE DU SINISTRE

VOL/DEPEND
Sinistre du 13/02/2020

Franchise : 0,00 €

RAS

Détail des dommages : Détériorations immobilières suite tentative effraction sur 2 portes

Directives : merci de procéder à la mise en sécurité des portes et établir un devis de remise en état

Nous vous remercions de prendre contact avec l'assuré(e) dans les 3h et de nous tenir informés de l'évolution de ce dossier.

Nous vous prions de croire en l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Contacter la Cie :
Téléphone : numéro selon ODM
Mail : gestionsinistre..@pacifica.fr

Ouverture automatique, Traitement depuis SQL

Gestionnaire Cie et tel de contact

Numéro de sinistre

Urgence

Adresse du risque

Franchise et Garantie

Téléphone de l'assuré

Instructions particulière
de la Cie

Urgences | Formation | S Guivarc'h

Possible de requalifier un dossier en urgence sur demande de l'assuré sans l'accord de la Cie,

Prévenir la Cie par message ou mail si pas disponible au téléphone

PACIFICA **MISSION A : MULTIASSISTANCE**
TSA 80446
92883 NANTERRE CEDEX 9 Le 26/03/2020

De : MARYLINE DUTHIL
Ligne directe : 02.38.88.99.72

N° de sinistre

Survenu le : 26/03/2020

MISSION URGENTE
3 heures

ADRESSE DU RISQUE

Sinistre n°

Circonstances : FUIITE A DETERMINER

Franchise : 150 Euros (à appliquer au client).

Garantie(s) : DEGATS DES EAUX

Evènement naturel : AUCUN

Assuré
Adresse

Contrat : 000003013984904
Produit : NH
Qualité : PROPRIETAIRE OCCUPANT
Nature du bien : MAISON
Type résidence : PRINCIPALE

Tél.Domicile
Tél.Mobile

Tél.Bureau :

OBSERVATIONS :

Pack canalisation: N Plafond: 0 €

Artisans à faire intervenir :

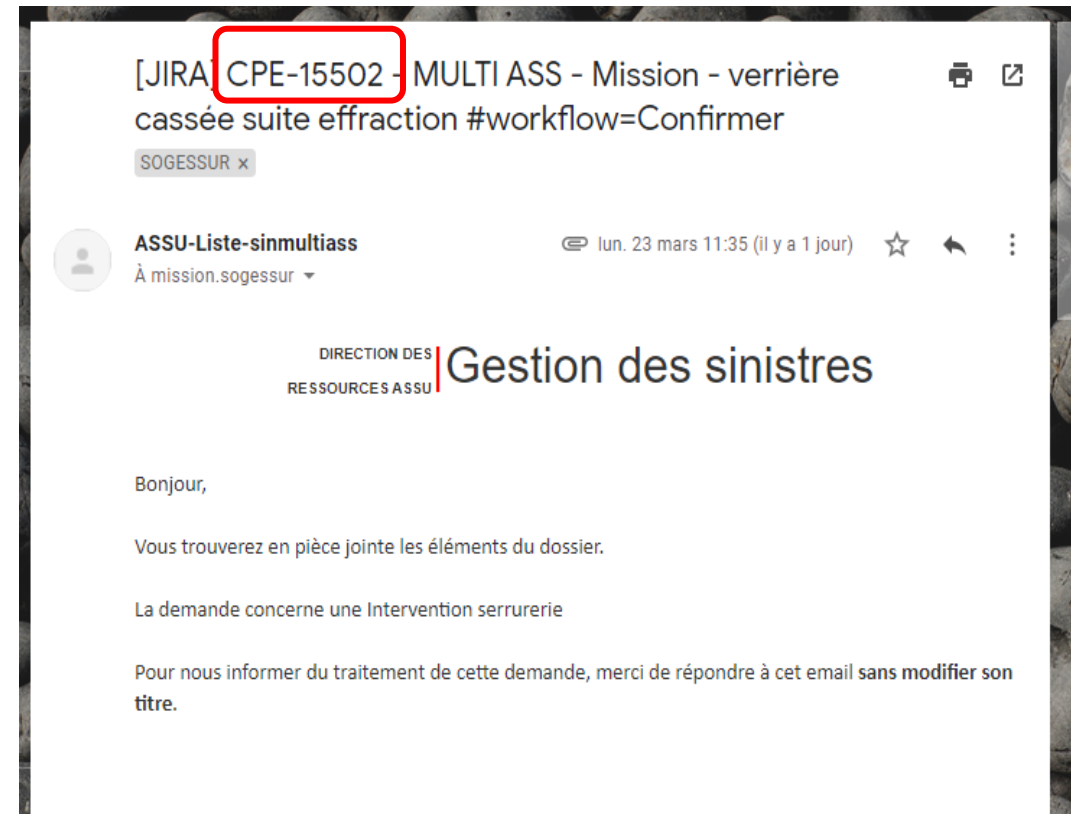
- Plombier pour rdf non destructive et réparations

Ouverture Automatique robot,
ouverture depuis traitement spécial
possible,
Odm sur Systema en pj

Nous sommes missionnés pour :

- des BDG
- des VOLS (=DEIM)
- DDE
- TGN

C'est une CIE Pilote, on ne contacte donc pas la cie >
en cas de besoin, faire un mail à
mission.sogessur@multiassistance.com



Attacher l'ODM sur le dossier en pièce jointe

Dossier urgent

Référence sinistre

Informations Client

Numéro de contrat

Téléphone Client

FICHE MISSION MULTI ASSISTANCE

Date mission : 22/03/2019

Compagnie : SOGESSUR

Mission : ☒ NON URGENTE ☐ URGENTE

Adresse du risque : 71100 CHALON SUR SAONE

Réf sinistre :

Survenu le : 21 mars 2019

Circonstances : 90

Domages : 2 fenêtres dont 1 double vitrage

Franchise : 145 euros

Garantie : BDV

Nom assuré :

Prénom assuré :

Adresse : 71100 CHALON SUR SAONE

Contrat : 8 52

Qualité : PRO

Nature bien :

☐ Maison

☒ Appartement

☐ Local professionnel

Type résidence :

☒ Principale

☐ Secondaire

Téléphone portable :

E-mail :

Observations :

Gestion intégrale : voir avec gestionnaire dossier

Tel client : 01.40.09.39.01

Pour prestataire : tel urg 01.40.09.38.13

Mail MA : electroMA@multiassistance.com

Interventions sur Habitations de particuliers et locaux professionnels

Délais d'intervention :

- 3h pour les zones peuplées (agglomérations)
- 6h pour les zones non peuplées

Client Professionnel : assujetti a la TVA

Possibilité d'envoyer un vigile le samedi pour les professionnels (code : / prest : 72^a....)

PAS D'ANNULATION "PAS DE PREST" – Toujours assigner le dossier – possible pour lendemain matin avec forfait URG
faire bon de déplacement si nécessaire (pas de limite)

Du lundi au vendredi : 8h – 19h

Samedi : 9h – 13h

Du lundi au vendredi :

Ouverture par l'équipe GAN –

Traitement depuis SQL pour assignation seulement, pas besoin de contacter le client,

Faire conférence avec le prest pour confirmer l'heure de rdv.

Présentation : « **Je vous appelle de GAN ASSURANCES Service Clients pour confirmer l'heure de passage du vitrier pour la mise en sécurité** »

Samedi Matin :

Televal urgence à faire selon le script et assignation.

Faire conférence avec le prest pour confirmer l'heure de rdv.



Pilote : voir avec gestionnaire dossier

Pour prestataire : 01.40.09.39.02

Mail MA : gan@multiassistance.com

Intervention pour dommages électrique immobiliers
: compteurs, installation électrique, chauffe-eaux,
etc. ...

Déplacement en urgence :

- pour mise en sécurité
- diagnostic et confirmation du dommages électriques,
- devis de remise en état si possible ou remplacement et pose.



Pas de franchise sur GAN

Prévenir le gestionnaire du dossier par mail de l'assignation

Ouverture par l'équipe GAN –
traitement depuis SQL pour assignation seulement,
pas besoin de contacter le client,
Faire attention aux indications de la téléval pour la recherche de prestataire.

Information à donner au prestataire lors de l'assignation :

- Pec total sur la mise en sécurité,
- Tel des gestionnaire GAN,
- Pas de franchise applicable,
- Doit confirmer le DEL,
- Ne doit pas se prononcer sur les réparations définitives avec le client,
- Pas de réparation sur place mais devis à faire pour les définitives.