

# 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 – Vitrierie
- 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 SystemA  
: 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

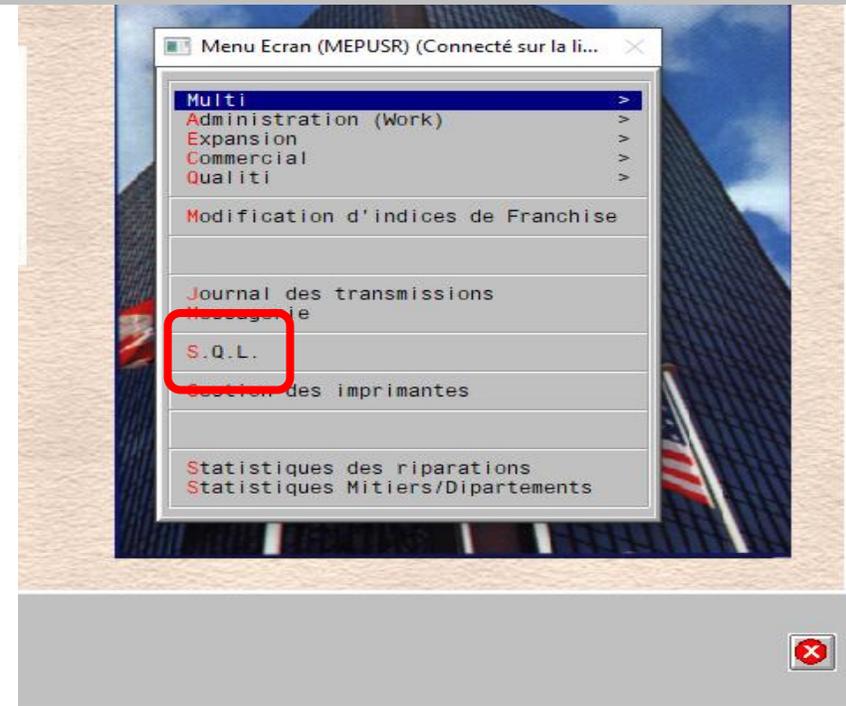
Outils de SystemMA pour une vision en temps réel des urgences en cours.

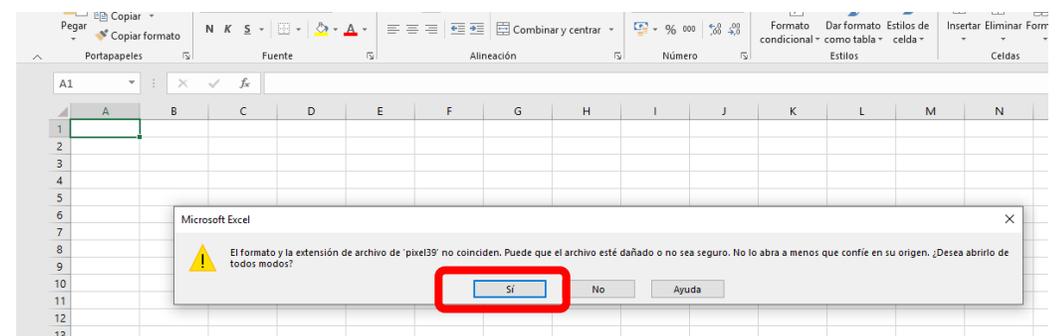
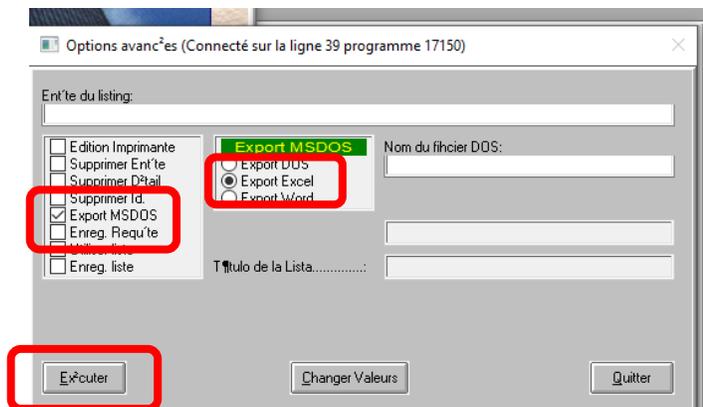
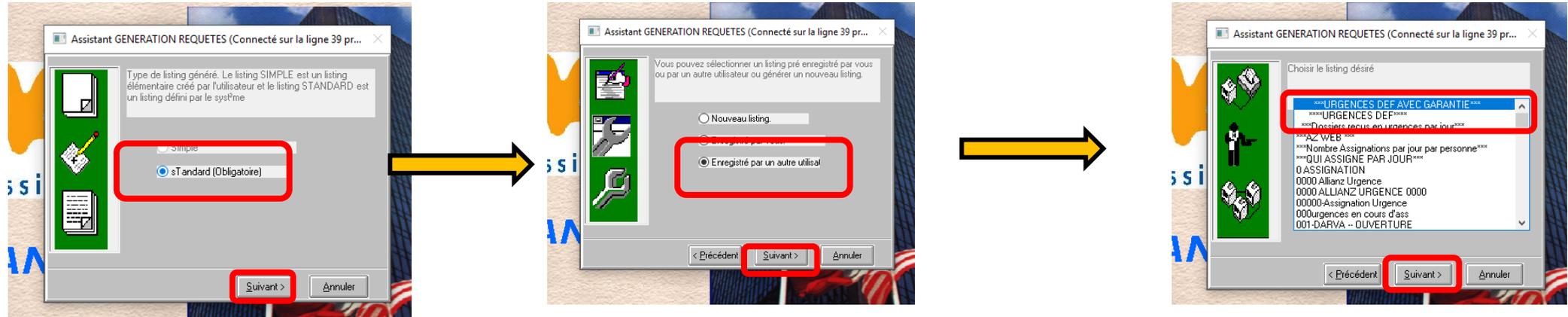
Session SystemMA : h2000.usr :

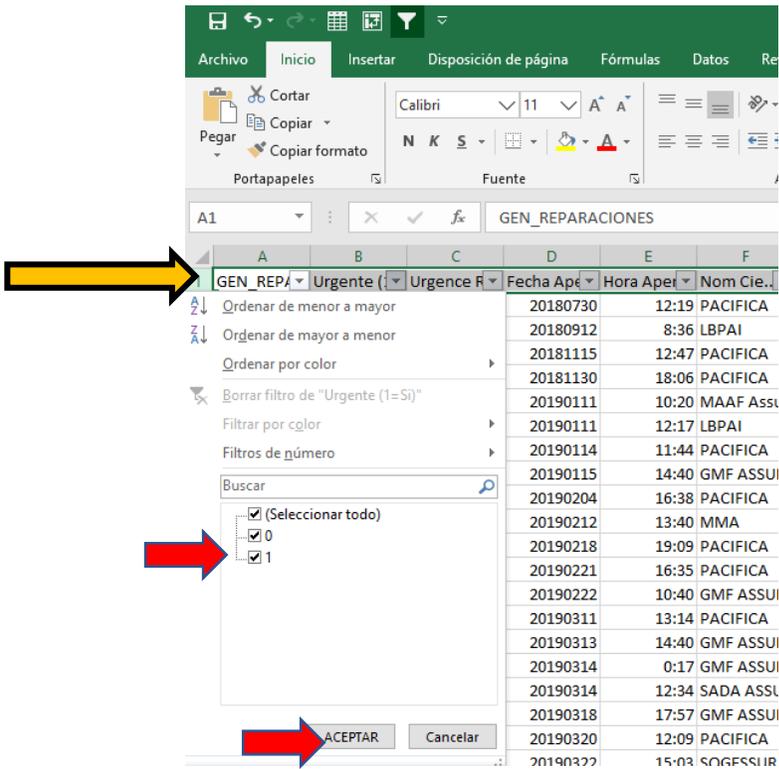
```
Disconnected from Virtual Machine 'pick2:LINUX'  
Kernel 3.10.0-514.el7.x86_64 on an x86_64  
pmasrv2 login: p2pick2  
Last login: Tue Mar 10 16:32:32 from ::ffff:192.168.22.82  
/dev/pts/112: Connected to Virtual Machine 'pick2:LINUX'.  
  
16:38:15 10 Mar 2020  
Enter your user id: h2000.usr_
```

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**

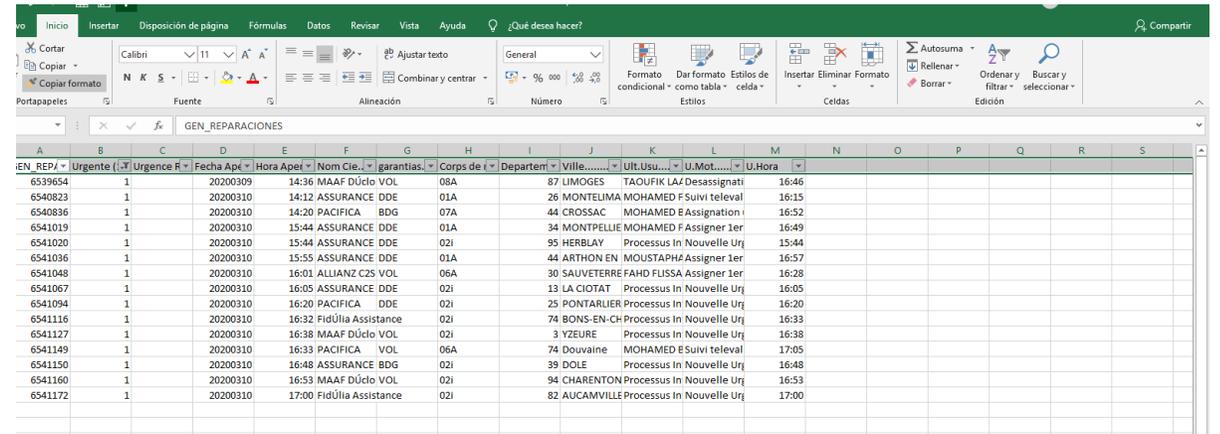






GEN\_REPARACIONES

GEN_REPA	Urgente	Urgente R	Fecha Apé	Hora Apé	Nom Cie..
20180730				12:19	PACIFICA
20180912				8:36	LBPAA
20181115				12:47	PACIFICA
20181130				18:06	PACIFICA
20190111				10:20	MAAF Assu
20190111				12:17	LBPAA
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
20190327				15:03	SQGFSSUIR

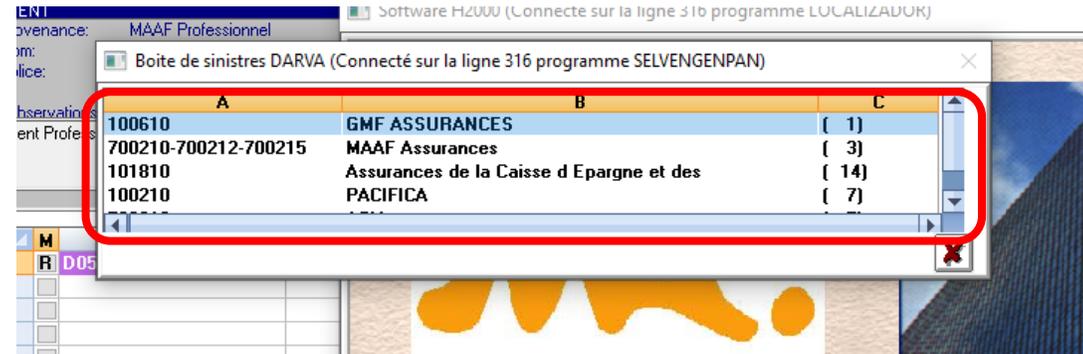
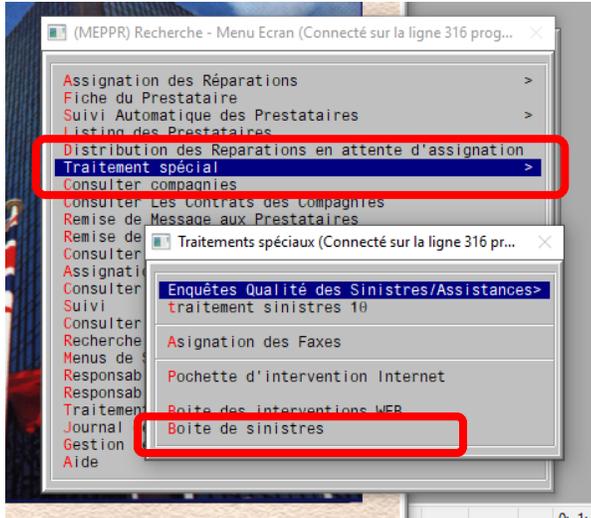
GEN_REPA	Urgente	Urgente R	Fecha Apé	Hora Apé	Nom Cie..	garantias..	Corps de i..	Departem	Ville.....	Ult.Usu.....	U.Mot.....	U.Hora
6539654	1		20200309	14:36	MAAF Dúclo	VOL	08A		87 LIMOGES	TAOUFIK LA/	Desassignati	16:46
6540823	1		20200310	14:12	ASSURANCE	DDE	01A		26 MONTLIMA	MOHAMED F	Suivi televel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

Eliminar la línea 2

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

## Priorité de traitement :

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



## 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

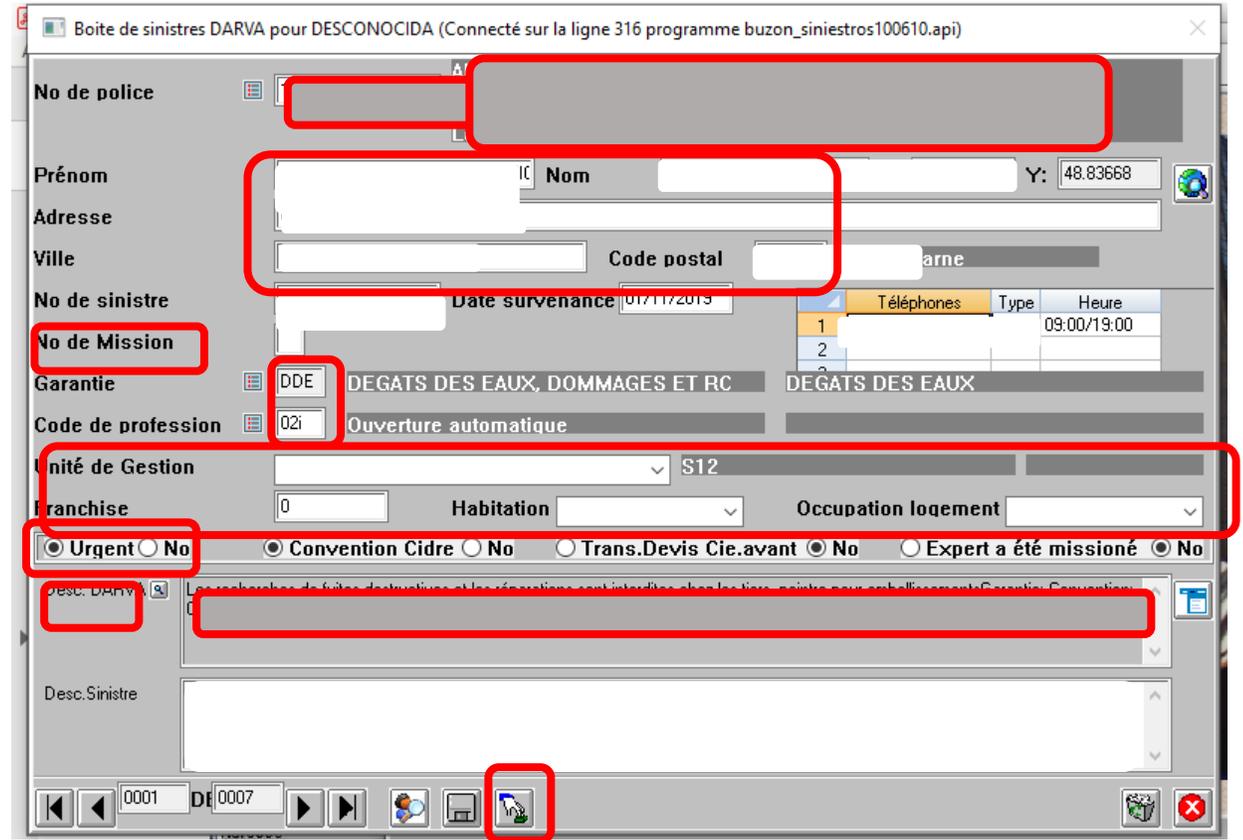
Modifier selon l'ODM

Dossier urgent

**Ordre de mission**

Modifier selon l'ODM

**Validation dossier**



[urgencesma@multiassistance.com](mailto:urgencesma@multiassistance.com)

Traitement des mails selon l'heure d'arrivée.

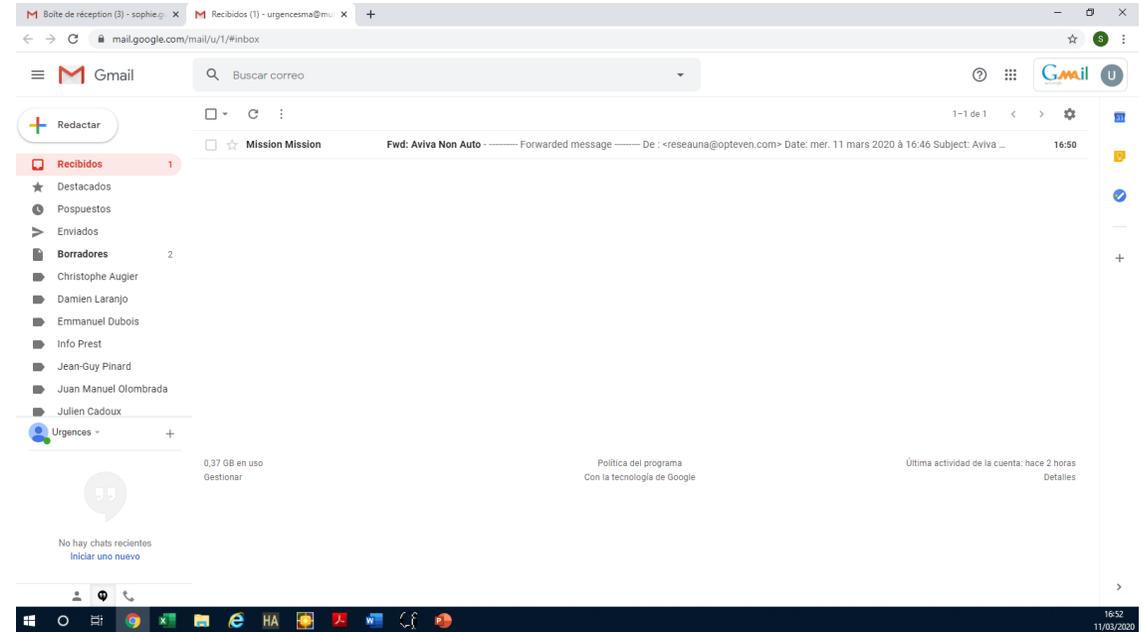
Bien ranger les mails une fois traités

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](mailto:mission@multiassistance.com)



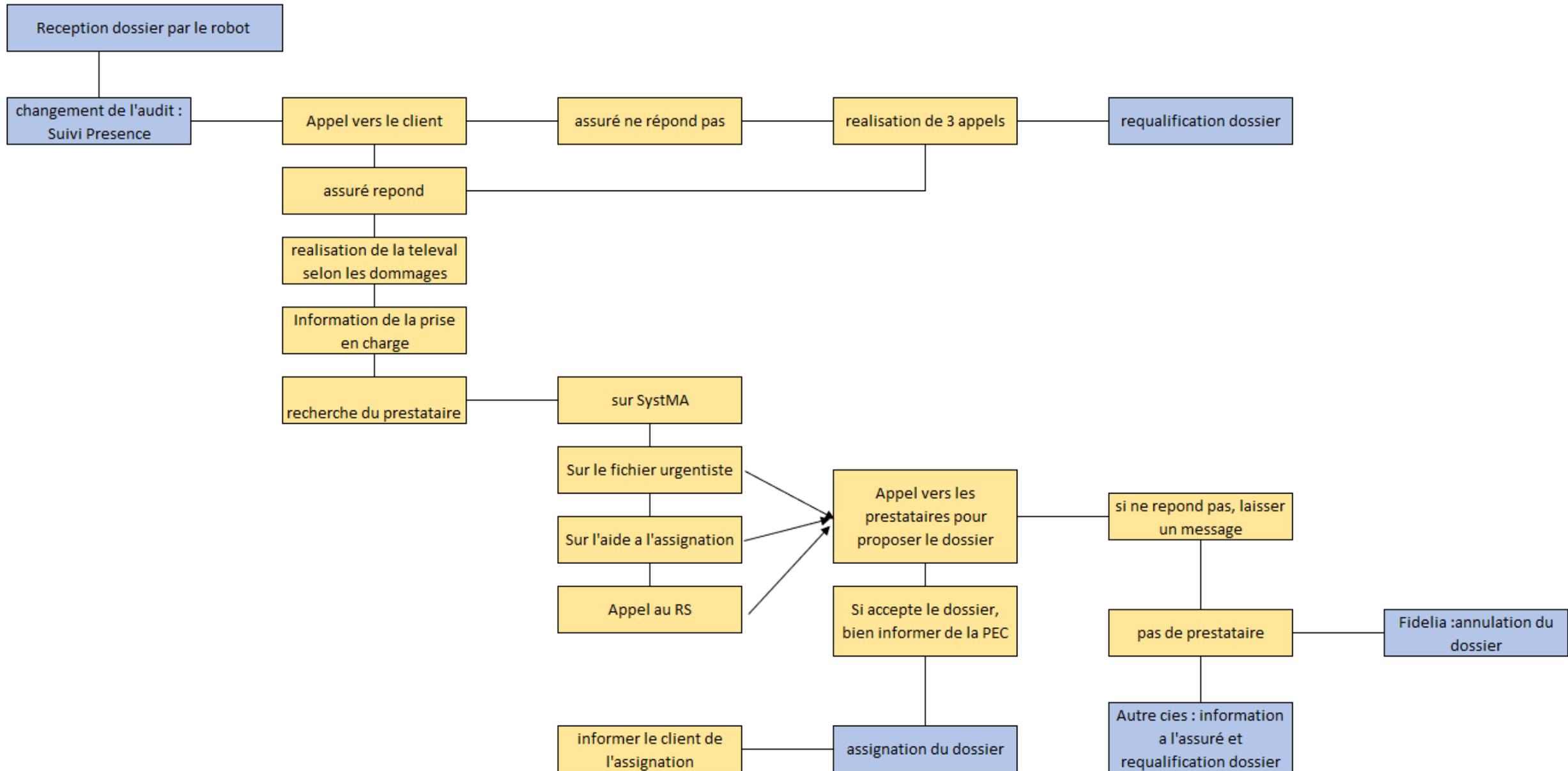
# 02

## Deroulement d'une Urgence

- Mode opératoire
- Prise en charge assistance
- Teleevaluation



# 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 bâtant ?
- 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

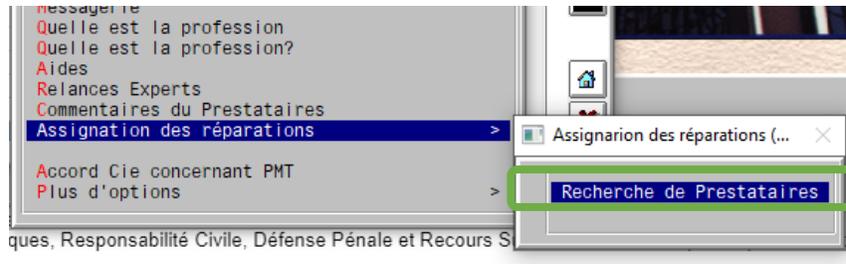
## ASSIGNATION DE DOSSIER

- Recherche h2000
- Recherche Fichiers Excel
- RS - DR

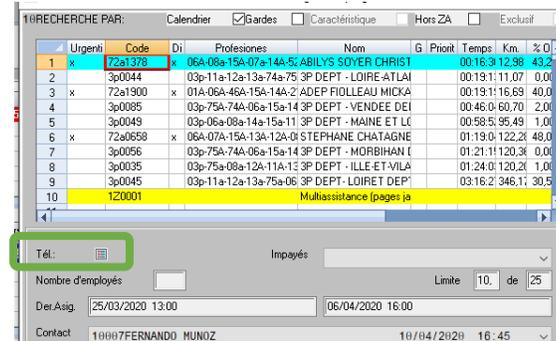


# Urgences – recherche de prestataire

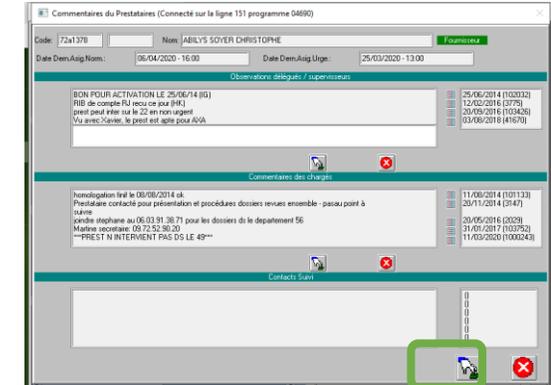
Clique droit – Assignment des réparations -



Choix du prestataire



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

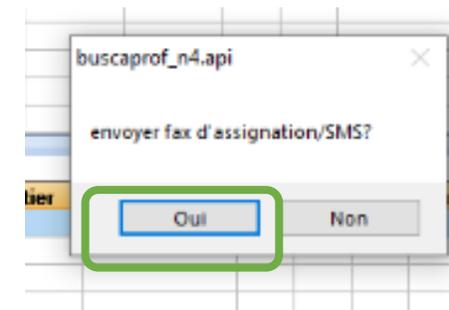
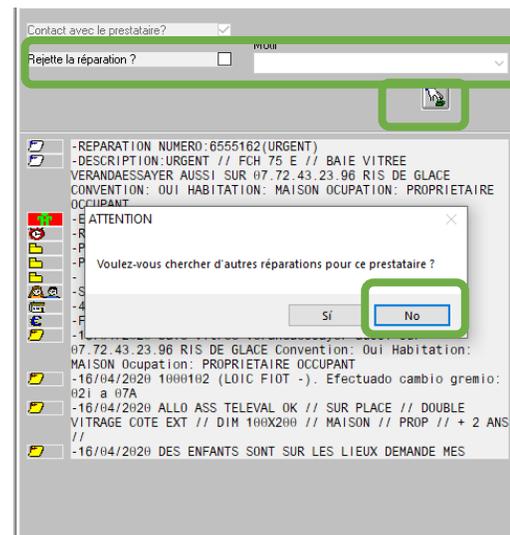
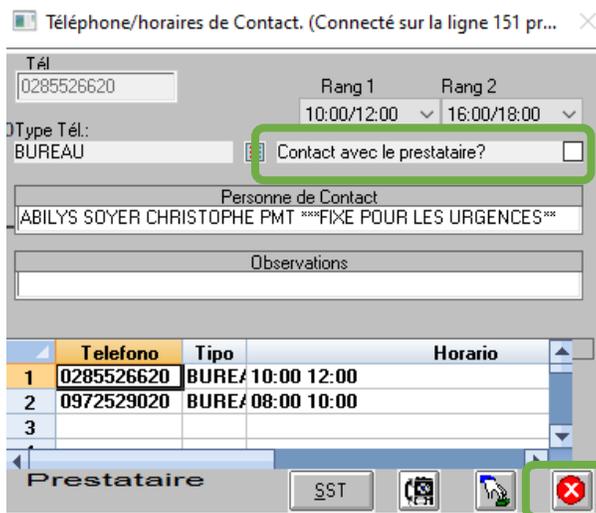


Appeler le prestataire  
Bien expliquer la PEC

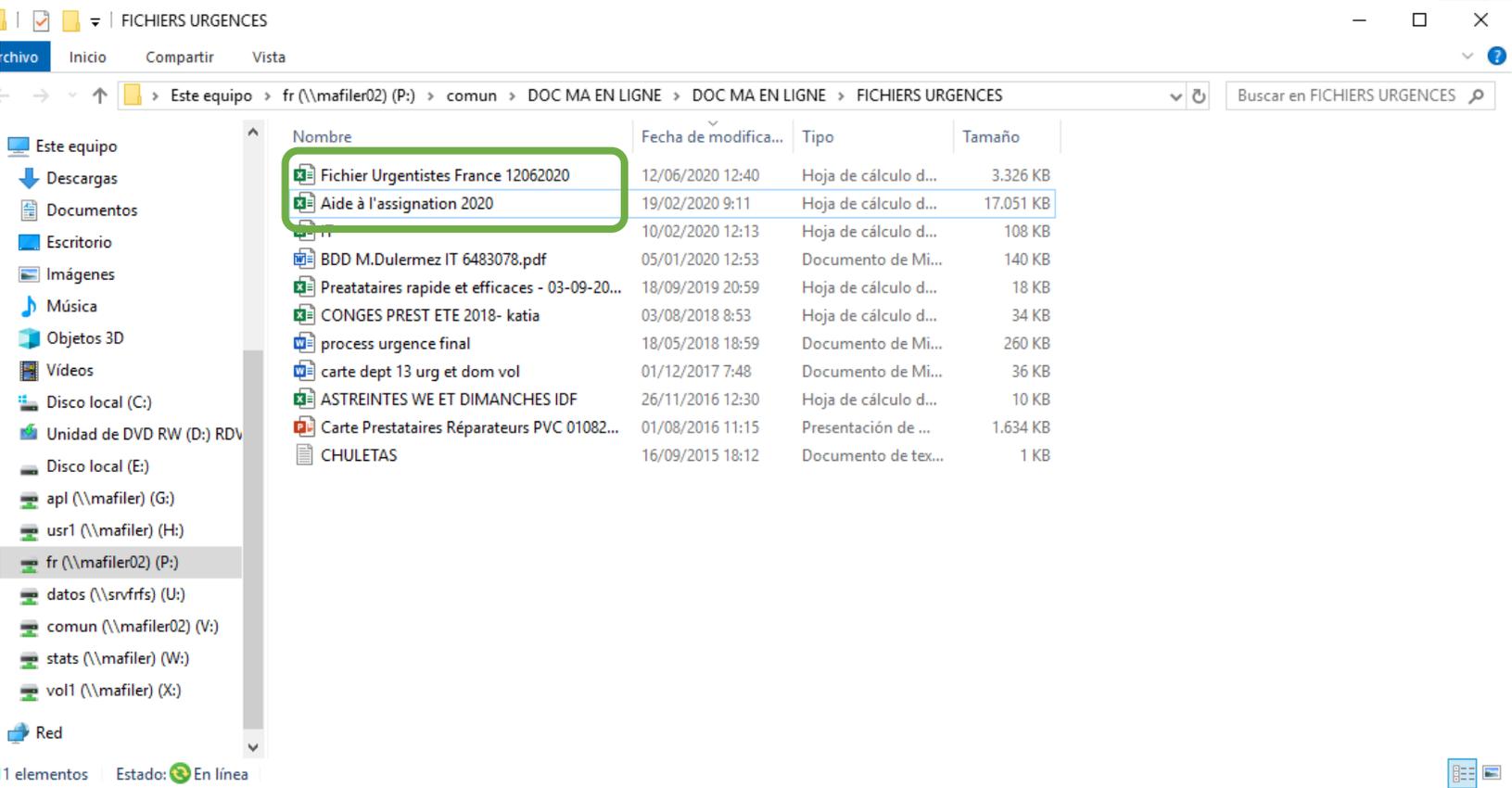
Si le prestataire refuse, donner le motif et valider.  
Si le prestataire accepte, uniquement valider.



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
	10/02/2020 12:13	Hoja de cálculo d...	108 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
  - Aide a l'assignation
- Si aucun prestataire n'apparaît :

## Demander au RS-DR :

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

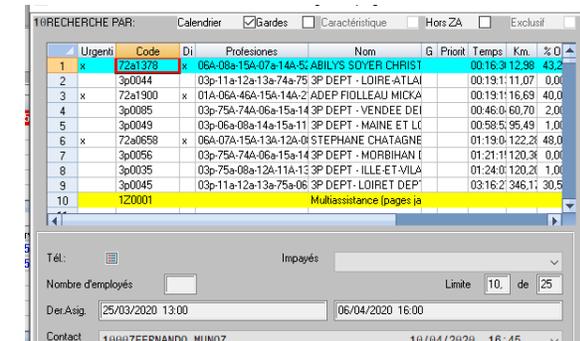
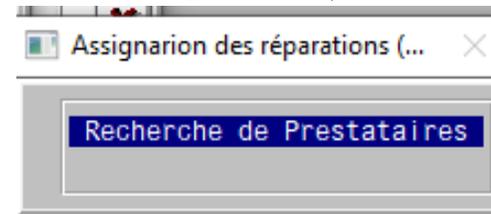
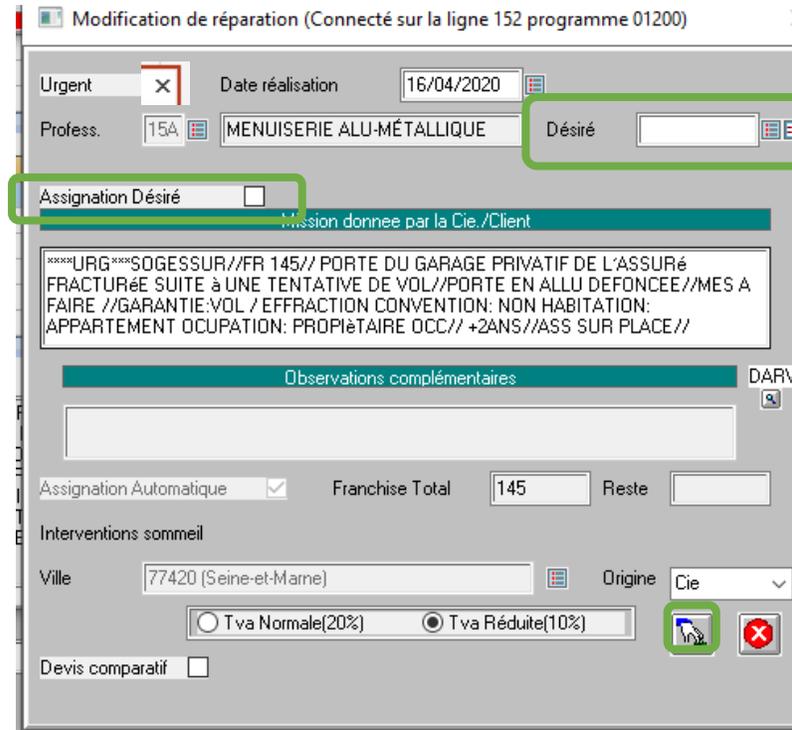
S'il ne repond pas, envoyer un mail et attendre 1/2h pour annuler le dossier,  
A partir de 18h et le week-end mail aux RS / DR.

# 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	Priorit	Temps	Km	% O
x	72a1379	x	06A-06a-15a-07a-14a-5	ABILYS SOYER CHRIST			00:16:3	12.98	43.2
	3p0044		03p-11a-12a-13a-74a-75	3P DEPT - LOIRE ATLAI			00:19:11	11.07	0.0
x	72a1900	x	01A-06A-46A-15A-14A-2	ADEP FIOLEAU MICKA			00:19:11	16.69	40.0
	3p0085		03p-75a-74a-06a-15a-14	3P DEPT - VENDEE DEI			00:46:0	60.70	2.0
	3p0049		03p-06a-08a-14a-15a-11	3P DEPT - MAINE ET LC			00:58:5	95.49	1.0
x	72a0659	x	06A-07A-15A-13A-12A-0	STEPHANE CHATAGNE			01:19:0	122.2	48.0
	3p0056		03p-75a-74a-06a-15a-14	3P DEPT - MORBIHAN I			01:21:11	120.3	0.0
	3p0035		03p-75a-08a-12a-11a-13	3P DEPT - ILLE-ET-VILA			01:24:01	120.2	1.0
	3p0045		03p-11a-12a-13a-75a-06	3P DEPT - LOIRE DEP			03:16:2	246.11	30.5
	120001			Multiasistencia (pages ja					

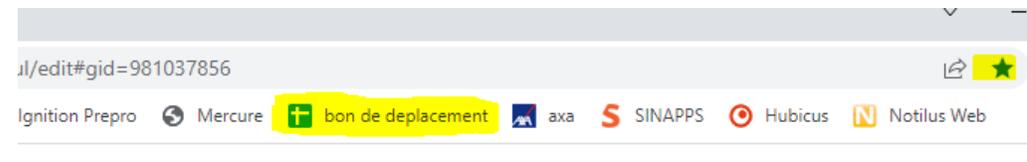
# Bon de déplacement

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

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	À COMPLETER	AUTOMATIQUE	AUTOMATIQUE	À COMPLETER	À COMPLETER	AUTOMATIQUE	AUTOMATIQUE	À COMPLETER	À COMPLETER	À COMPLETER	NE PAS COMPLETER
2	À COMPLETER	AUTOMATIQUE	AUTOMATIQUE	À COMPLETER	À COMPLETER	AUTOMATIQUE	AUTOMATIQUE	À COMPLETER	À COMPLETER	À COMPLETER	NE PAS COMPLETER
3	À COMPLETER	AUTOMATIQUE	AUTOMATIQUE	À COMPLETER	À COMPLETER	AUTOMATIQUE	AUTOMATIQUE	À COMPLETER	À COMPLETER	À COMPLETER	NE PAS COMPLETER
4	CODE PRESTATAIRE	Usuario	NOM PRESTATAIRE	Nº INTERVENTION	DATE DE SAISIE DU BON DE DÉPLACEMENT	MES	Tipo evento	Montant	PERSONNE INTRODUISANT BON DE DÉPLACEMENT	POSTE	(CRISTIAN) - DATE DE LA CHARGE D'ÉVÈNEMENT
5	72A2328#14	M3406	ASIK YAVUZ , DURAN 76	6862631	20/10/2022	OCTUBRE	S04	41,3	STÉPHANIE AVOINE	RESPONSABLE PF GCMA	27/10/2022
6	A compléter			A compléter				A compléter		A compléter	
7	A compléter			A compléter				A compléter		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

# Urgences – prise en charge assistance



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 OPTEVEN

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

*Rappel : Prix de Vente MA client  
= Prix d'achat PMT divisé par 0,83*

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

**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**

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
Somme due par le client = Toute la fourniture + Toute la MO > 1H	Somme due par le client = 48,20 € TTC + Toute la fourniture + Toute la MO > 1H	Somme due par le client = Toute la fourniture + Toute la MO > 1H - 26,80 € TTC (crédit client)	Somme due par le client = Toute la fourniture + Toute la MO > 1H - 29,80 € TTC (crédit client)	Somme due par le client = Toute la fourniture + Toute la MO > 1H - 126,80 € TTC (crédit client)
Somme due par le client = Toute la fourniture + Toute la MO > 1H	Somme due par le client = 147,40 € TTC + Toute la fourniture + Toute la MO > 1H	Somme due par le client = 74,40 € TTC + Toute la fourniture + Toute la MO > 1H	Somme due par le client = 71,40 € TTC + Toute la fourniture + Toute la MO > 1H	Somme due par le client = Toute la fourniture + Toute la MO > 1H - 25,60 € TTC (crédit client)

➤ 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	<b>URG1</b> Comprenant 1H de Main D'Oeuvre sur place et le déplacement (maximum 70 kms aller/retour)	86,32 €	104,00 €	114,40 €
	<b>URG4</b> 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	<b>URG2</b> Comprenant 1H de Main D'Oeuvre sur place et le déplacement (maximum 70 kms aller/retour)	128,65 €	155,00 €	170,50 €
	<b>URG5</b> 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	<b>URG3</b> Comprenant 1H de Main D'Oeuvre sur place et le déplacement (maximum 70 kms aller/retour)	170,98 €	206,00 €	226,60 €
	<b>URG5</b> 1/2 H Main d'Œuvre supplémentaire au dela de l'URG1	43,58 €	52,50 €	57,75 €

• LES ORDRES DE MISSIONS

04



- Couverture
- Plomberie extérieur
- Rénovation énergétique

Mail : [habitat@votreassistance.fr](mailto: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

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

- Bien renseigner la PEC sur l'ouverture.
- Mettre en PJ l'ODM en pdf.
- Televel 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.

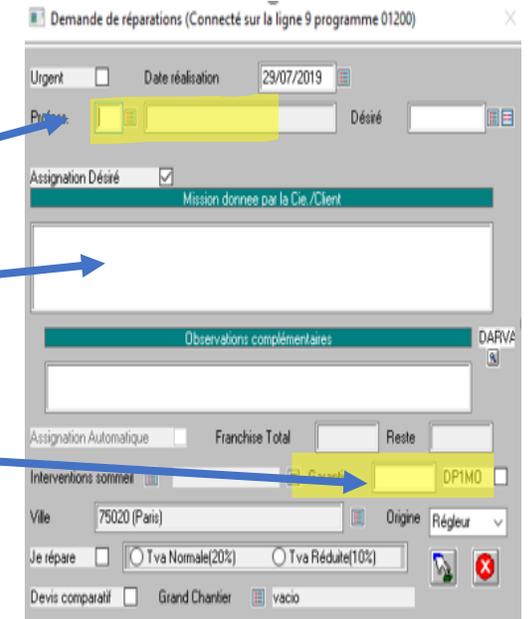
AWP France SAS  
AXA  
B2V  
Bred Affinity Urgence 3 Heu  
CAISSE NATIONALE DU CREDIT  
Calypso  
CUNNINGHAM LINDSEY SOGESSUR  
EKWATEUR  
Euroassurance  
FIDELIA SINISTRES  
Fidélia Assistance

Services  
AWP France SAS

CDM : 20A

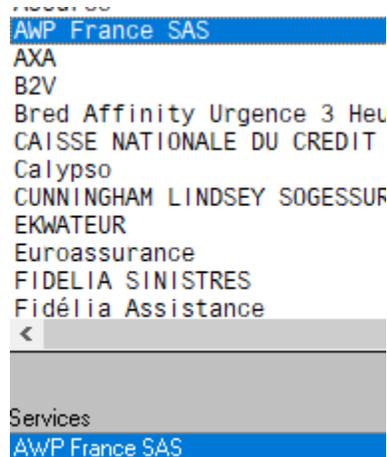
Descriptif TGN

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.
- Televel à faire par le front
- Assignation dossier plomberie et rénovation est faite par le SH.



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

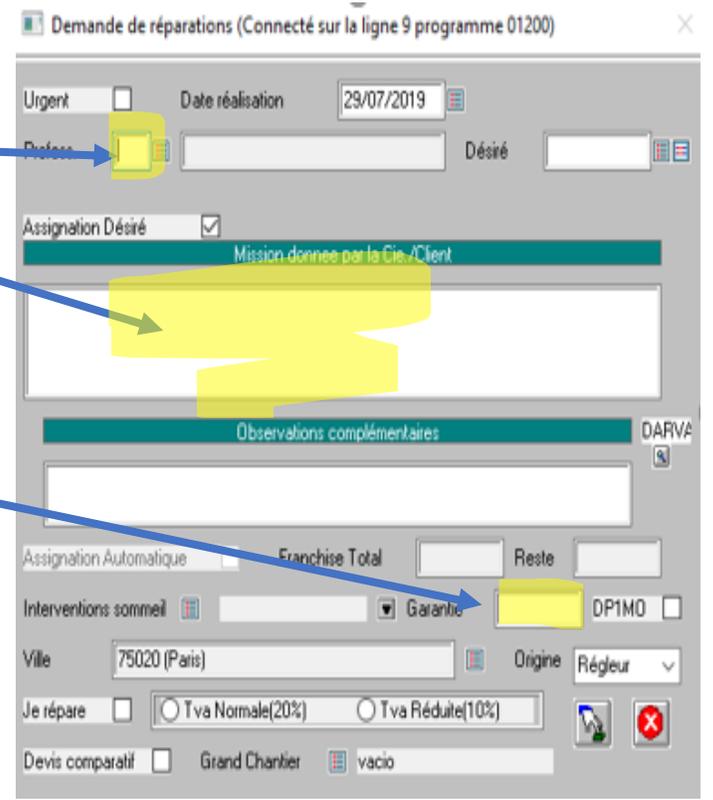
DEVIS REPARATION DE FUITE  
CANALISATIONS EXTERIEURES ENTERREES  
+  
RAPPORT DE RECHERCHE DE FUITE EN PIECE JOINTE

N° dossier : .....848  
Date : 28/01/2022  
Dossier suivi par le Département Habitat

CDM : 01A / 03p

Descriptif selon ODM

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](mailto:proximite@fidelia-assistance.fr)

Téléphone pour assuré : 01.40.09.37.01

 <b>FIDELIA ASSISTANCE</b> 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 : <b>MULTIASISTANCE S.A.</b> Fax : mission@multiasistencia.com
---	--

**MAAF ASSISTANCE**

Saint Cloud, le 19/03/2018

A l'attention de : **MULTIASISTANCE 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 [redacted] N° Police [redacted]

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

 <b>FIDELIA ASSISTANCE</b> 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 : <b>MULTIASISTANCE S.A.</b> Fax : mission@multiasistencia.com
--	--

**MMA ASSISTANCE**

**PLATEAU PROXIMITE**

Le 19/03/2018

A l'attention de : **MULTIASISTANCE 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 [redacted] N° Police [redacted]

CLE

tel [redacted]

Portable : [redacted]

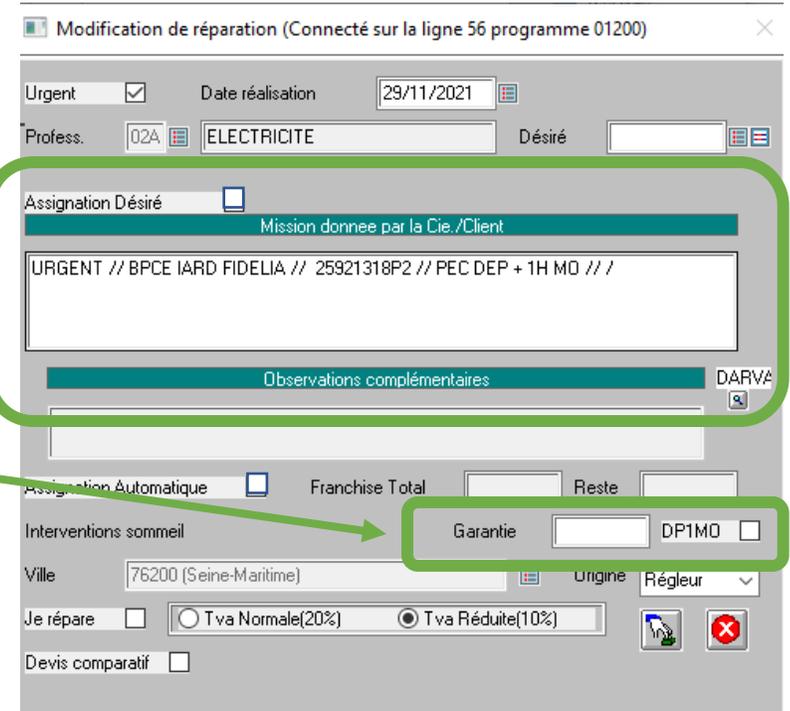
Observations



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

**\*\*\*URG\*\*\*** Fidelia **1111111P1/ 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

# Urgences – SOS PLOMBERIE

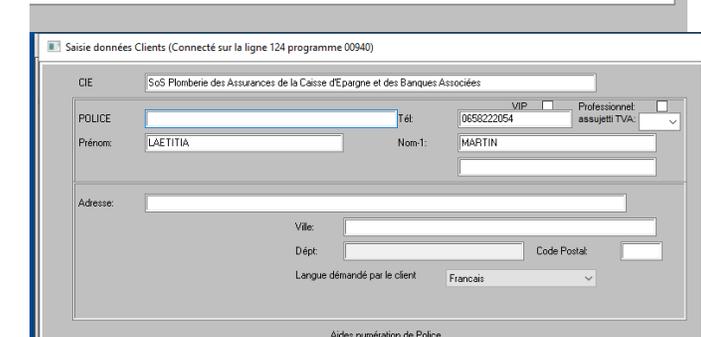
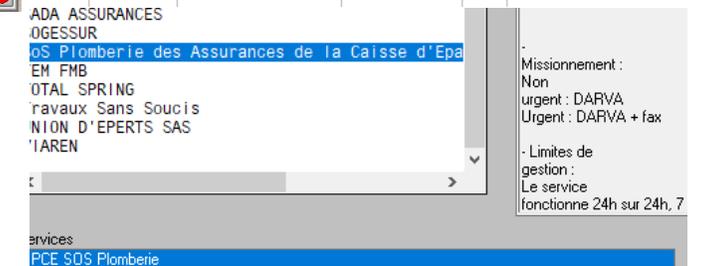
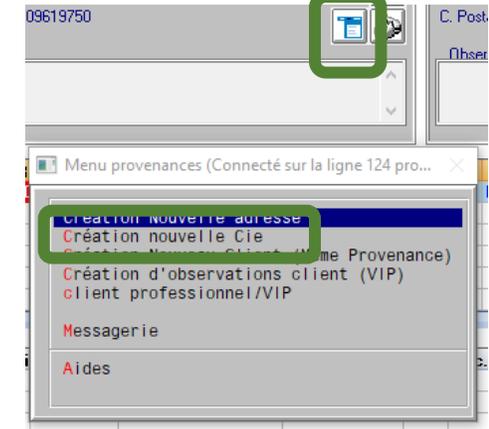
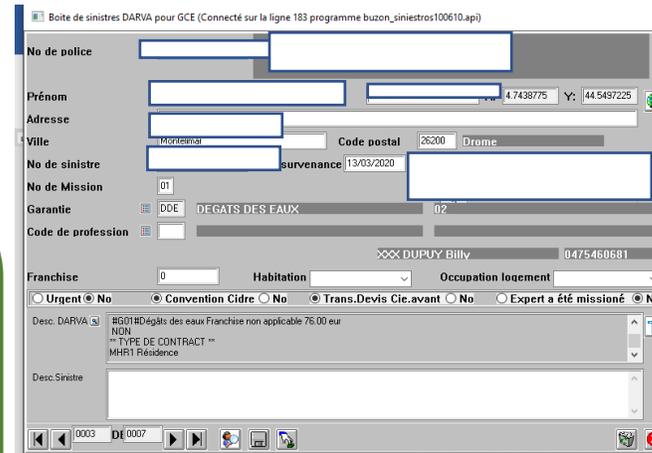
Contacter la BPCE par Darva

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

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

- 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

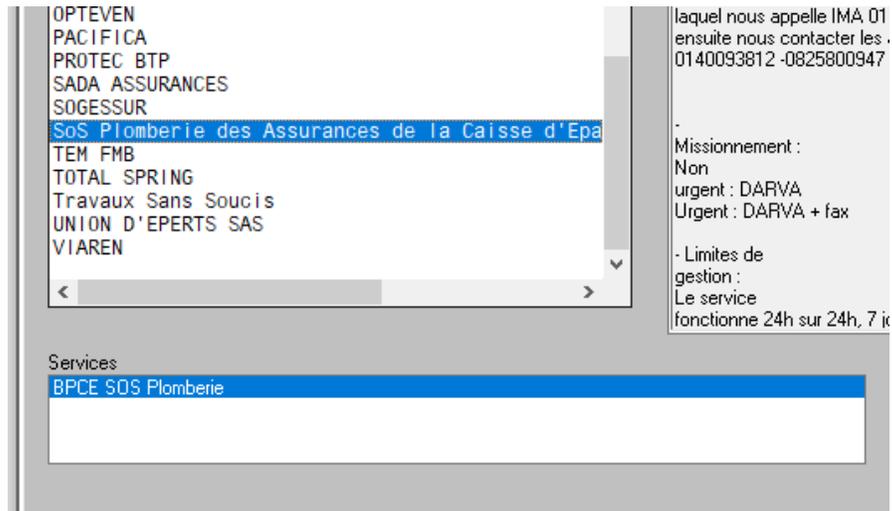


**Tél pour joindre IMA : 05.49.34.75.66**

**Mail IMA: [das@ima.eu](mailto:das@ima.eu)**

**Tél à laisser au client : 01.40.09.38.12**

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



Service d'assistance de BPCE SOS Plomberie

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

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

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

 MULTI-ASSISTANCE  
146 BOULEVARD DE CHARONNE  
75020 PARIS

Nos Références :   
Vos Références :   
Niort, 06/03/2020  
Numéro de police :

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'oeuvre 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

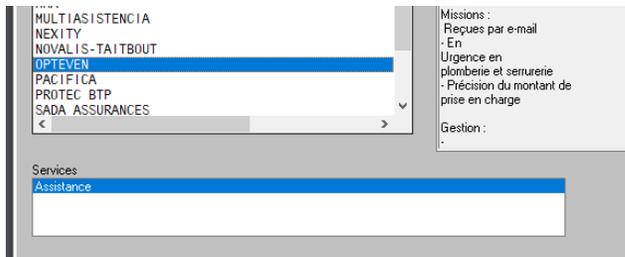
INTER MUTUELLES ASSISTANCE G.I.E  
Groupement d'intérêt économique  
118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort Cedex 9  
Tél.France 05 49 75 75 75 - Tél.International +33 5 49 75 75 75 - EMail.das@ima.eu - 433 240 991 RCS Niort

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](mailto: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

Informez la Cie par mail :

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

4-Aug-23

Urgences | Formation | S Guivarc'h

## Aviva Non Auto

1 message

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



Tél : +33 4 72 43 66 43  
Fax : +33 4 72 43 69 55  
Mail : [reseauna@opteven.com](mailto:reseauna@opteven.com)  
Mail Comptabilité facturation : [comptaassistance@opteven.com](mailto: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 Denon, 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](mailto: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](mailto:votre_sinistre@calypso-assurance.fr)

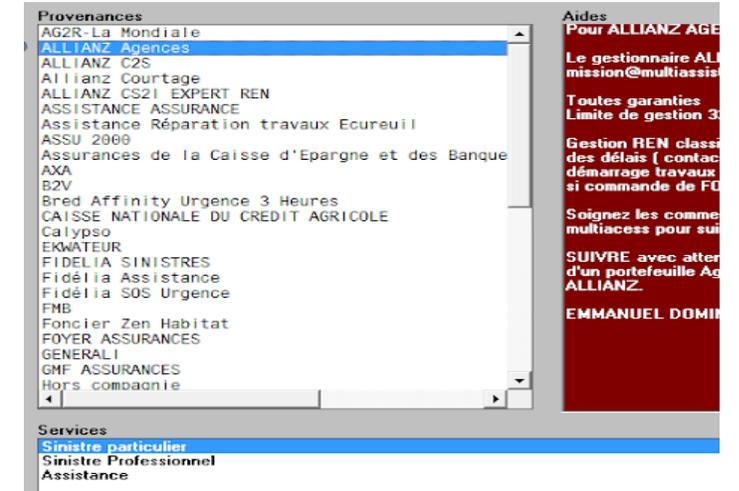
Tél à laisser au client : 01.40.09.37.76

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  Exclusif

Urgentiste	Code	Di	Profesiones	Nom	G
1	3p0045		03p-11a-12a-13a-74a-75a-06a-14a	3P DEPT- LOIRET DEPT 45	
2	120001			Multiassistance (pages jaunes)	
3					
4					

Dans la fenêtre Recherche Prestataire : choisir **120001**

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

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

Num.D.N.I.: 023333333 Code Prestataire: 120001

Prénom: xxxxxx

Domicile: xxxxxxxxxxxxxx

Code Postal: 75001

Téléphone: 023333333

Code Banque/Bureau: Code

Nom Banque:

Nom Agence:

Numéro de Compte: IBAN

Clé Rib:

ESSAYER DEMANDER DONNEE BANCAIRE

DEGAT DES EAUX

ATTENTION

Les informations concernant "0233333333" sont enregistrées.

OK

EN LAMBRIS TIE-DEGAT DES // OCCUPATION:

	M	Intervention	Création	Corps de métier	Prestataire	Urq.	Réc.	Doc	Jours
1		5992225	17/01/18	Men. bois ext.	120001	Oui			57
2		5991751	16/01/18	Technicien-Chîfreur	72A0475#64	Non			1
3				Peinture	dormida				
4									

## 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](mailto: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 :  
constatelehabitation@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 Phone]  
[Redacted Email]

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

LIEU DU SINISTRE [Redacted]  
APPARTEMENT de 3 pièce(s) principale(s) - Se situe a 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](mailto:eadiren@acm.fr) et attendre la réception d'un accord de prise en charge avant de procéder aux travaux.

OBSERVATIONS :

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.  
Recevez, Messieurs, nos sincères salutations.

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

Tel cie : 01 48 10 15 53

Assu 2000 : 01.40.38.42

Mails : [assu2000@assu2000.fr](mailto:assu2000@assu2000.fr)

Euro assurance 01.40.09.38.44

Mail : [info@eemail.fr](mailto:info@eemail.fr)

Maxance : 01.40.09.38.46

Mail : [maxance@maxance.com](mailto:maxance@maxance.com)

Assureo : 01.40.09.38.48

Mail : [assureo@assureo.fr](mailto:assureo@assureo.fr)

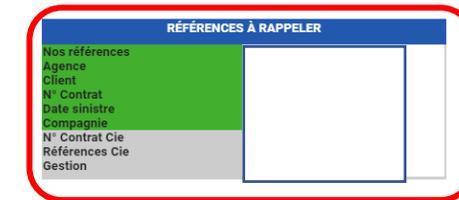
**Numéro de sinistre**  
**Numéro de Contrat**

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



NOISY LE SEC  
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, Evènements 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  
Tél : 01.48.10.15.00

Possibilité que la franchise soit un  
pourcentage du devis

Ouvrir un 4p pour que le métreur  
fasse le calcul

Voir Annexe AXA

Réception sur mail urgence MA

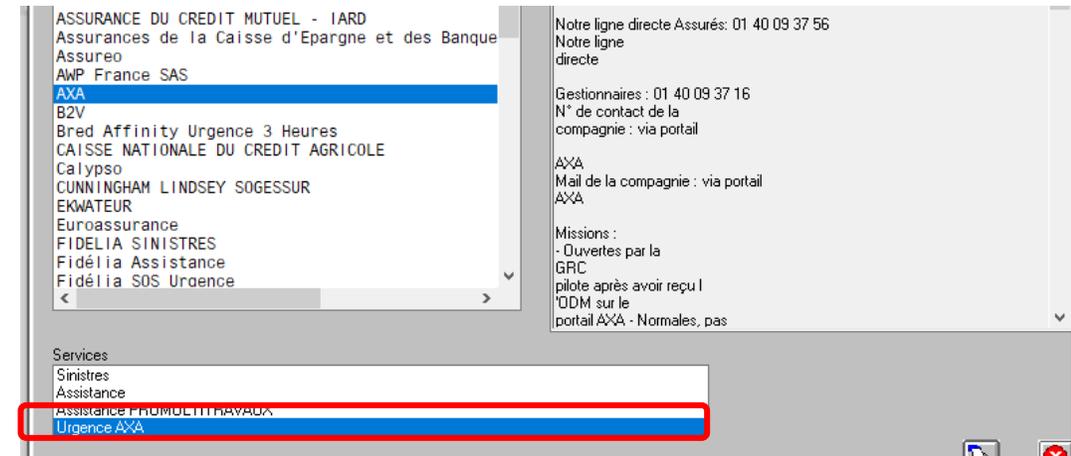
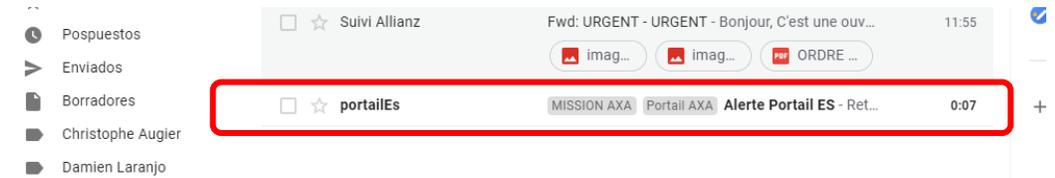
Information à récupérer sur le portail AXA urgence et informer le portail selon la gestion faite

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

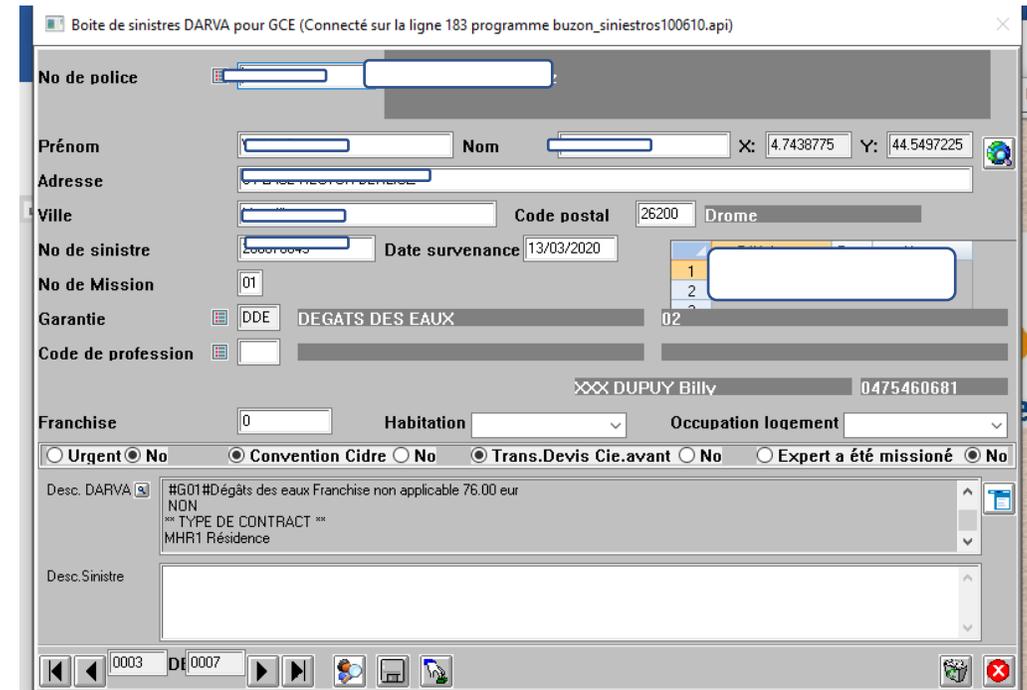
### Ouverture depuis SQL :

- 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



The screenshot shows a software window titled "Boite de sinistres DARVA pour GCE (Connecté sur la ligne 183 programme buzon\_siniestros100610.api)". The form contains the following fields and values:

- No de police: [Redacted]
- Prénom: [Redacted] Nom: [Redacted] X: 4.7438775 Y: 44.5497225
- Adresse: [Redacted]
- Ville: [Redacted] Code postal: 26200 Drome
- No de sinistre: [Redacted] Date survenance: 13/03/2020
- No de Mission: 01
- Garantie: DDE DEGATS DES EAUX 02
- Code de profession: [Redacted]
- Franchise: 0 Habitation: [Redacted] Occupation logement: [Redacted]
- Options:  Urgent  No  Convention Cidre  No  Trans.Devis Cie.avant  No  Expert a été missionné  No
- Desc. DARVA: #G01#Dégâts des eaux Franchise non applicable 76.00 eur  
NON  
\*\* TYPE DE CONTRACT \*\*  
MHR1 Résidence
- Desc.Sinistre: [Redacted]
- Footer: 0003 DE 0007

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

Mail :

[info.reparateur.MRH@labanquepostale-assurances-iard.fr](mailto: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]

## Franchise

**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

## 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

Nombre de pièces endommagées :

Nature des pièces endommagées :

Type de dommages :

## Instructions particulière de la Cie

**Observations**

**Merci de contacter assurée en urgence cdt**

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](mailto:mission.lamedicale@multiassistance.com)

Mail cie : [sinistresdab@ca-lamedicale.fr](mailto: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 :

MULTIASISTANCE-PROMULTITRAVAUX  
146 BOULEVARD DE CHARONNE  
75020 PARIS

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.

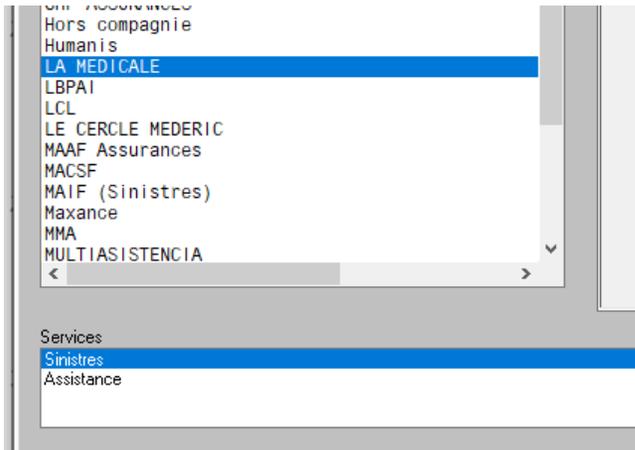
Urgence

Adresse du risque

Téléphone de l'assuré

Franchise et Garantie

Instructions particulière  
de la Cie



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

Franchise : 150 Euros (à appliquer au client).

Garantie(s)

: DEGATS DES EAUX

Evènement naturel : AUCUN

Assuré  
Adresse

Contrat : 00003013984904

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 :

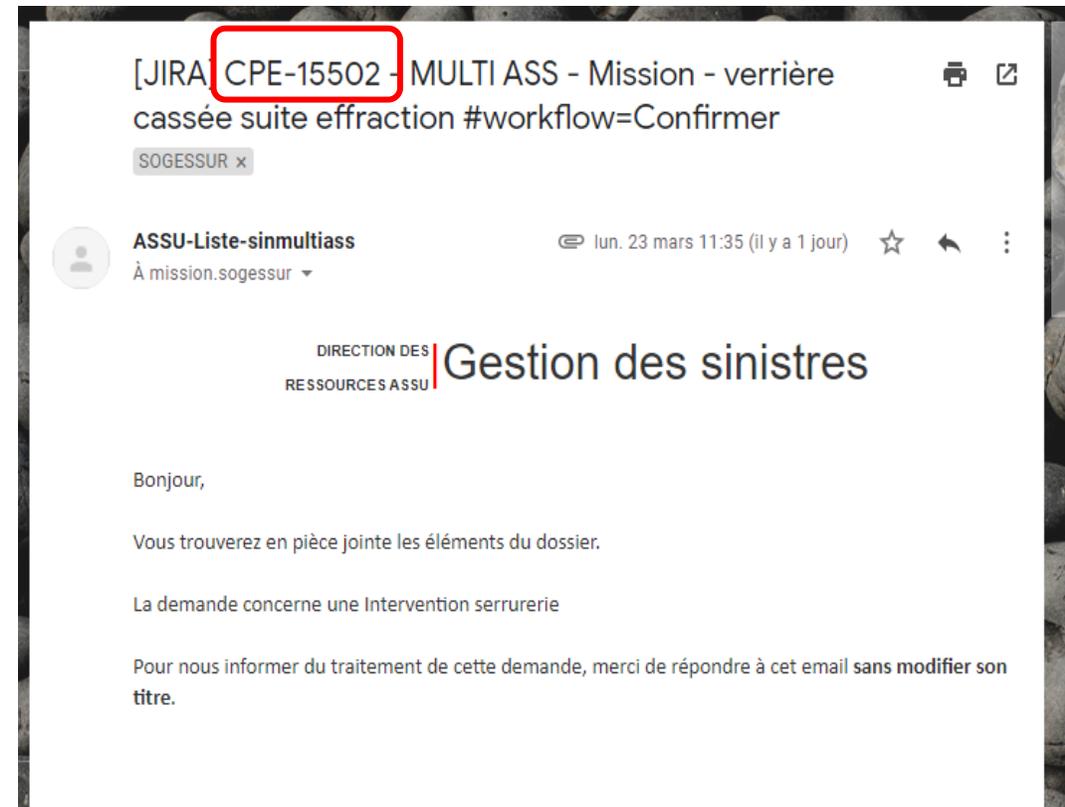
- Plombier pour rdf non destructive et réparations

Ouverture Automatique robot,  
ouverture depuis traitement spécial  
possible,  
Odm sur SystemeMA 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](mailto: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](mailto: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<sup>a</sup>....)

**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@multiasistencia.com](mailto:gan@multiasistencia.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.