



L'EXPERTISE
DE RÉFÉRENCE
LA FORCE D'UN RÉSEAU !

CONVERGENCES

Vers un monde connecté II

mardi 10 septembre 2019





[Cliquez ici pour voir la vidéo](#)
[Cambriolage d'une maison connectée](#)

CONVERGENCES



02

**GESTION
DES SINISTRES &
EXPÉRIENCE CLIENT**



François-Xavier JEULAND

Président

Fédération Française de la Domotique

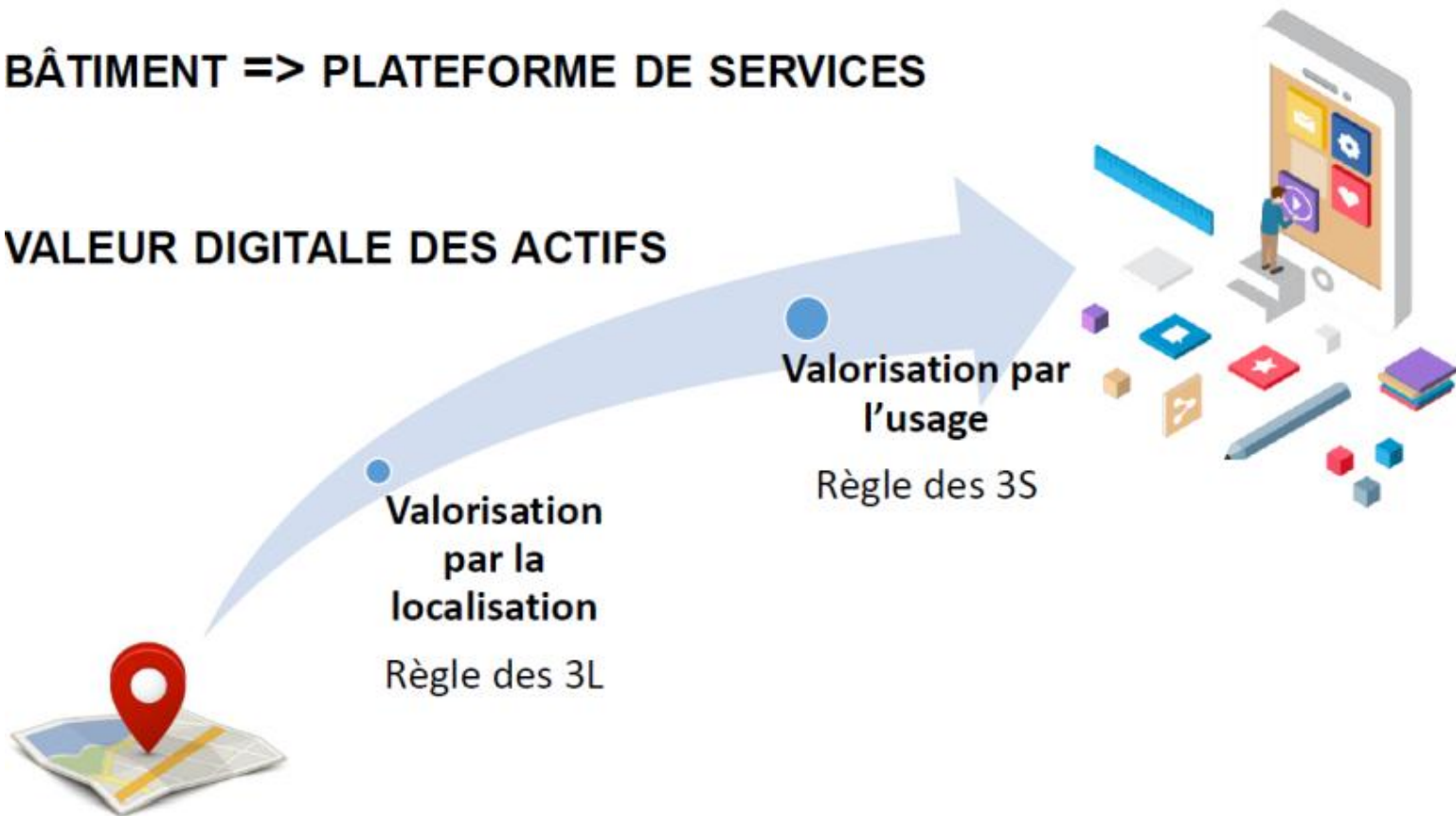
Ambassadeur Smart Alliance

Auteur du livre « La maison communicante »

Valorisation du bâtiment par l'usage

BÂTIMENT => PLATEFORME DE SERVICES

VALEUR DIGITALE DES ACTIFS



Les assureurs ont (presque) toutes les clés du marché

A la croisée des chemins

- Risques incendie
- Risques inondation
- Protection des biens
- Protection des personnes
- Santé / Vieillessement / Maintien à domicile

Confiance numérique

- Prescripteur naturel
- Protection des données
- Eco-système en place (assistants notamment)
- Financement

Challenges à relever

- Assurance industrialisée à personnaliser
- Passage du contrat au service
- Passage du curatif au préventif
- Compétences intervenants et contrat d'évolutivité
- Bonus pour maisons équipées
- Nouveaux besoins / Nouveaux risques / Nouvelles garanties

BEST OF CONVERGENCES 2018



[Cliquez ici pour voir la vidéo](#)
[Best of Convergences 2018](#)

GESTION DES SINISTRES & EXPÉRIENCE CLIENT



Cassandre MARITON-SEGARD

Administratrice UFF - Filiale Aviva

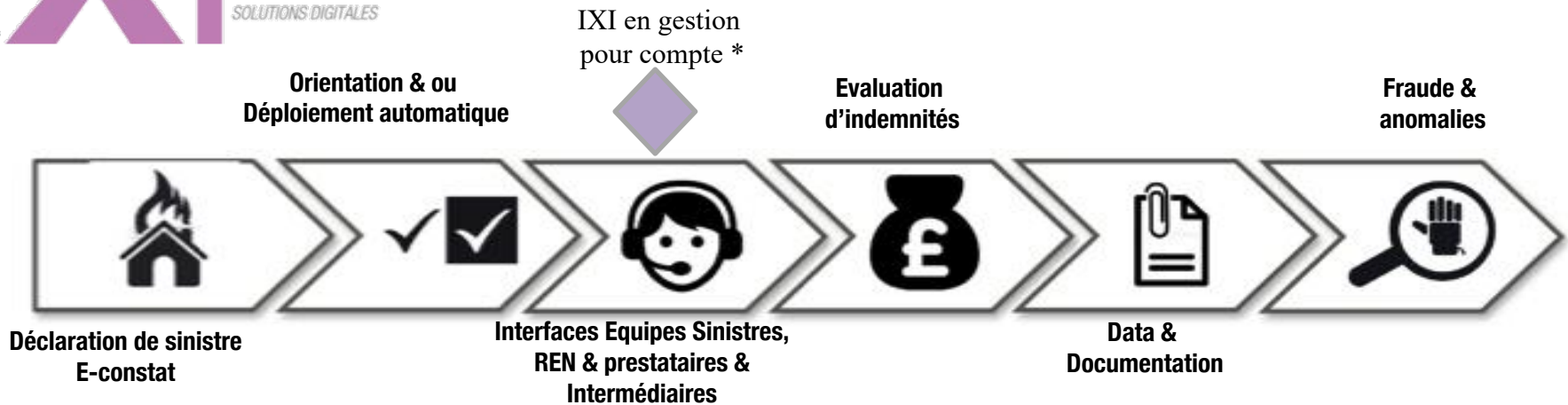
GESTION DES SINISTRES & EXPÉRIENCE CLIENT



Géraldine ARÈNES-SCHNYDER

Directrice indemnisation, QBE

Les services de Relation-client digitale & de Gestion de sinistres



OPTIONS MULTIPLES ET SUR-MESURE:

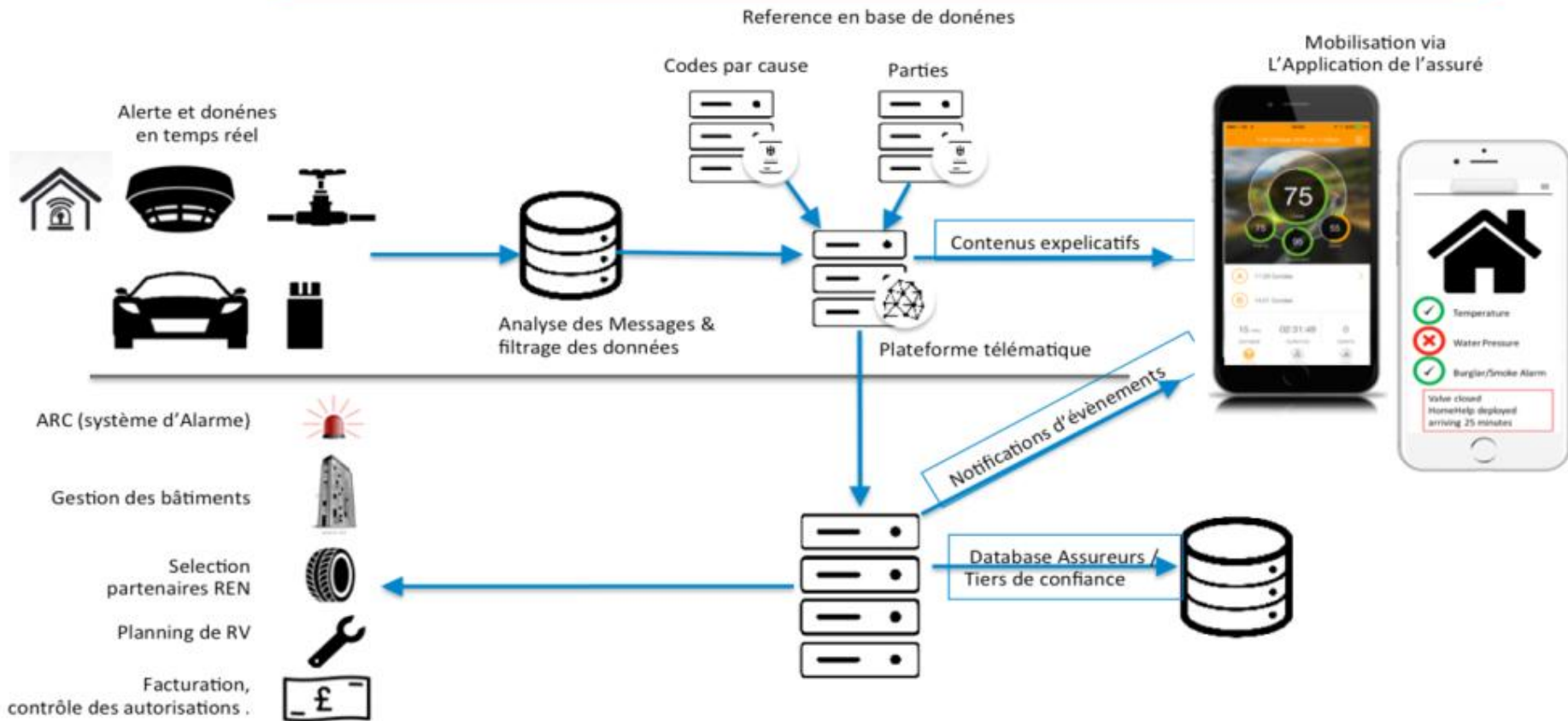
- « Self care »
- Traitement « tout automatique » ou mixte « semi-automatique » / accès à un interlocuteur humain
- Traitement de données multiples: documents, photos, vidéos
- Préparation et support d'aide au gestionnaire
- Connexion aux objets et traitement d'alertes (voir page suivante)

Exemples: Déclaration de sinistres « omnicanale », échanges de données via un portail, une application, une « vidéo-live » etc... et suivi d'informations en temps réel



Potentiel d'évolution dans un univers connecté (IoT, Big Data, IA)

Connecté aux "Objets" pour la gestion de tout évènement



GESTION DES SINISTRES & EXPÉRIENCE CLIENT



Rémi PORTE

Responsable CSI Sinistres Majeurs
Construction, Allianz

GESTION DES SINISTRES & EXPÉRIENCE CLIENT



Xavier MARCHAND

Avocat gérant, Cabinet Carakters

GESTION DES SINISTRES & EXPÉRIENCE CLIENT



Rémi PORTE

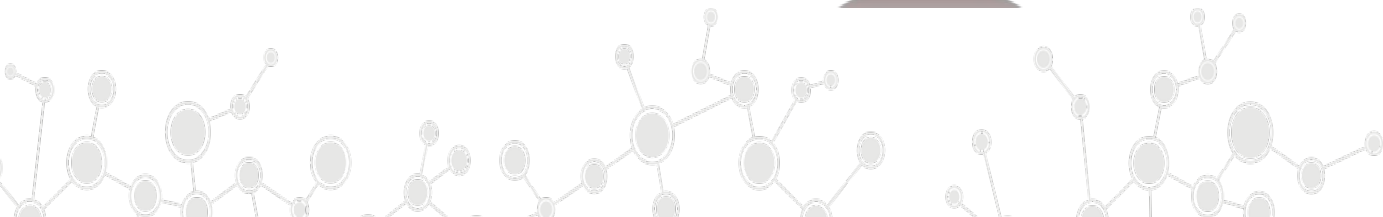
Responsable CSI Sinistres Majeurs
Construction, Allianz

GESTION DES SINISTRES & EXPÉRIENCE CLIENT



[Cliquez ici pour voir la vidéo](#)
[L'E-CRAC](#)

GESTION DES SINISTRES & EXPÉRIENCE CLIENT



Enjeu Communication et e-réputation



Géraud DE VAUBLANC

Expert en Gestion Communication de
crise, !Xi Plus

GESTION DES SINISTRES ET EXPÉRIENCE CLIENT



Pierre Lebrun

Expert en Environnement, membre
du réseau de spécialistes IXI-Plus



NOUVELLES APPROCHES DE L'EXPERTISE

Les évolutions depuis
15 ans

Pierre Lebrun

Expert en Environnement, membre
du réseau de spécialistes IXI-Plus

Les évolutions depuis 15 ans

Calendrier - p.lebrun@cpa-experts.com - Outlook

Fichier Accueil Envoi/réception Affichage Cincom ECM Antidote Dites-nous ce que vous voulez faire.

Nouveau rendez-vous Nouvelle réunion Nouveaux éléments -

Aujourd'hui 7 prochains jours

Jour Semaine de travail

Semaine Mois Affichage Planification

Ouvrir le calendrier - Gérer les calendriers -

Envoyer le calendrier par courrier électronique Partager

Rechercher des contacts Carnet d'adresses

Rechercher Tous les éléments Calend...

12 - 16 juin 2017 Paris, Ville de Paris

Aujourd'hui 33° C / 20° C Demain 32° C / 21° C mardi 32° C / 21° C

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
12	13	14	15	16
	170052 PLE - TOKHEIM - c/ SAS ELBEUF DISTRIBUTION LECLERC Saint Pierre les Elbeuf	170423 HD - DOMEBAT - 10 h - EJ Alain MELIQUE - Auchan VILLARD préciser adresse 42390 VILLARD	CPA EXPI 112 bis rt Sara Dan	131047 HD - MERLIN c/ CCO 131047 MERLIN c/ CCO WebEx Et CPA Expe
08				
09				
10				
11	TR: Réunion générale CPA gautier Gaëlle PICHERY			
12			172042 PLE MARTIN c/ MANULOC 15h TRAIN+LOC 533 rue des Etats-Unis TOUL	
13				
14				
15				
16				
17				

Mes calendriers

Calendriers partagés

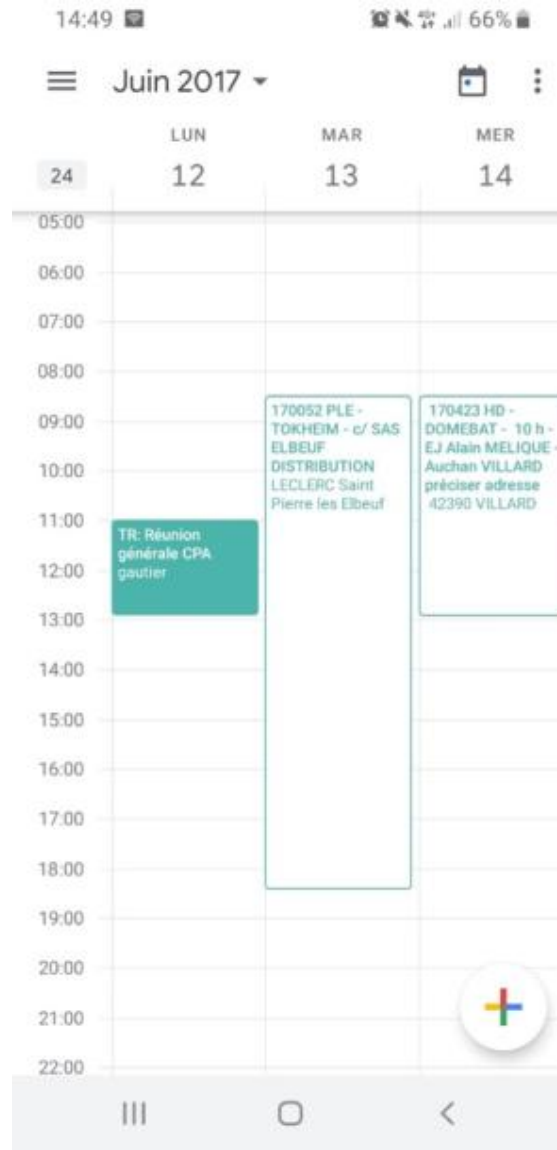
Autres calendriers

Sans titre

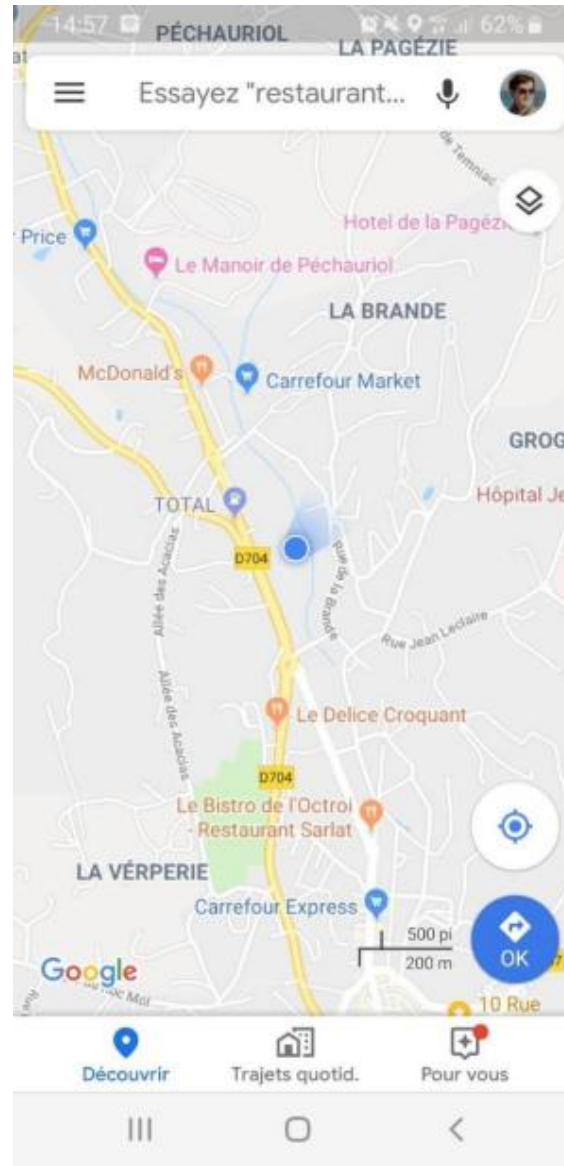
Éléments : 7

Tous les dossiers sont à jour. Connecté à Microsoft Exchange Réponses automatiques 100%

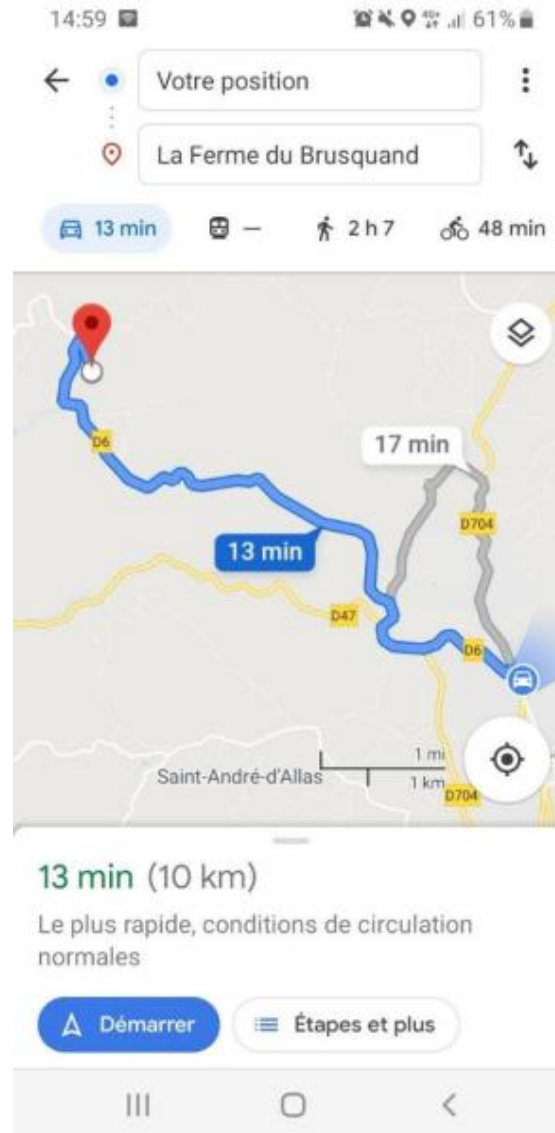
Les évolutions depuis 15 ans



Les évolutions depuis 15 ans



Les évolutions depuis 15 ans



Les évolutions depuis 15 ans



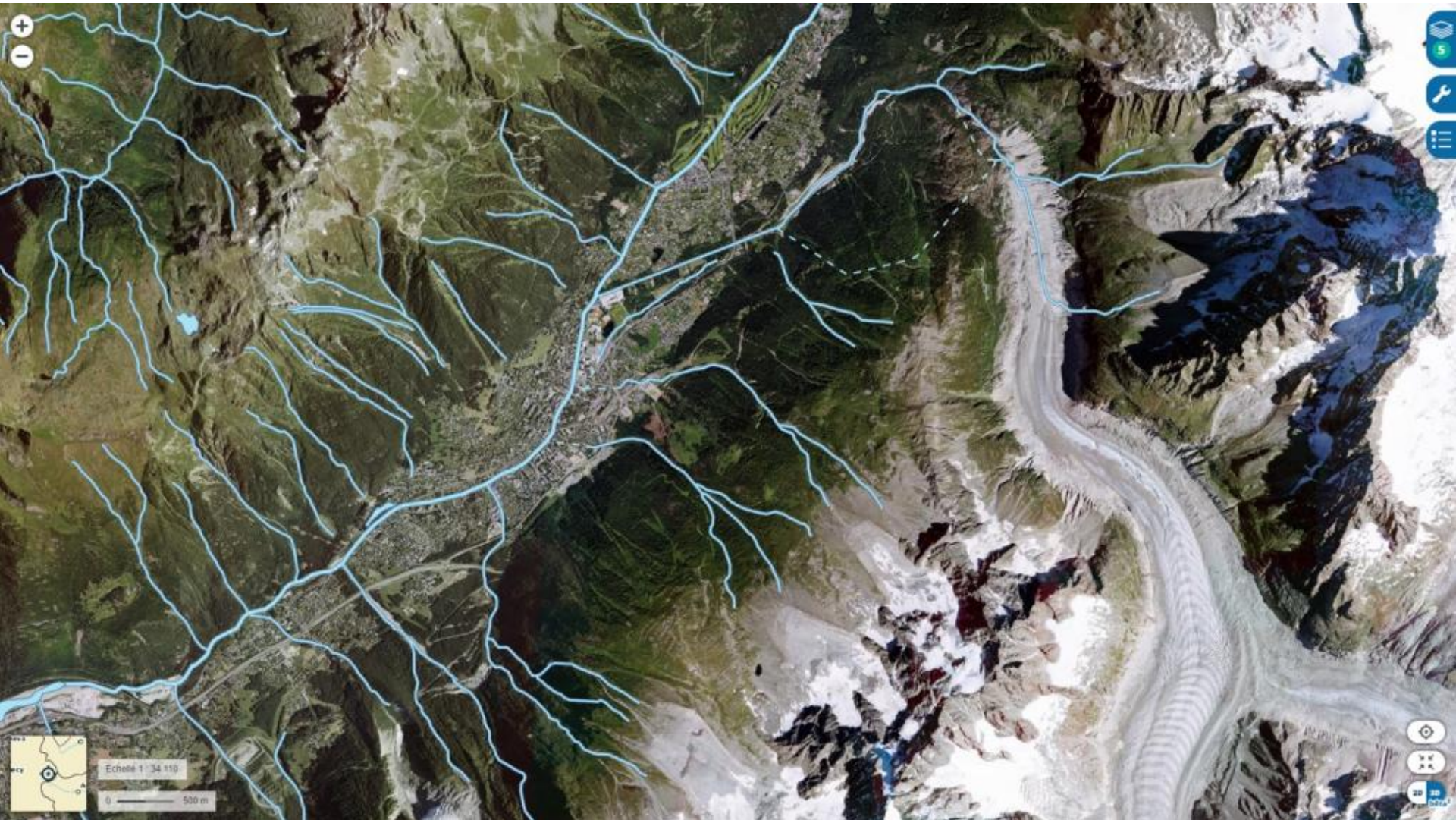
Les évolutions depuis 15 ans



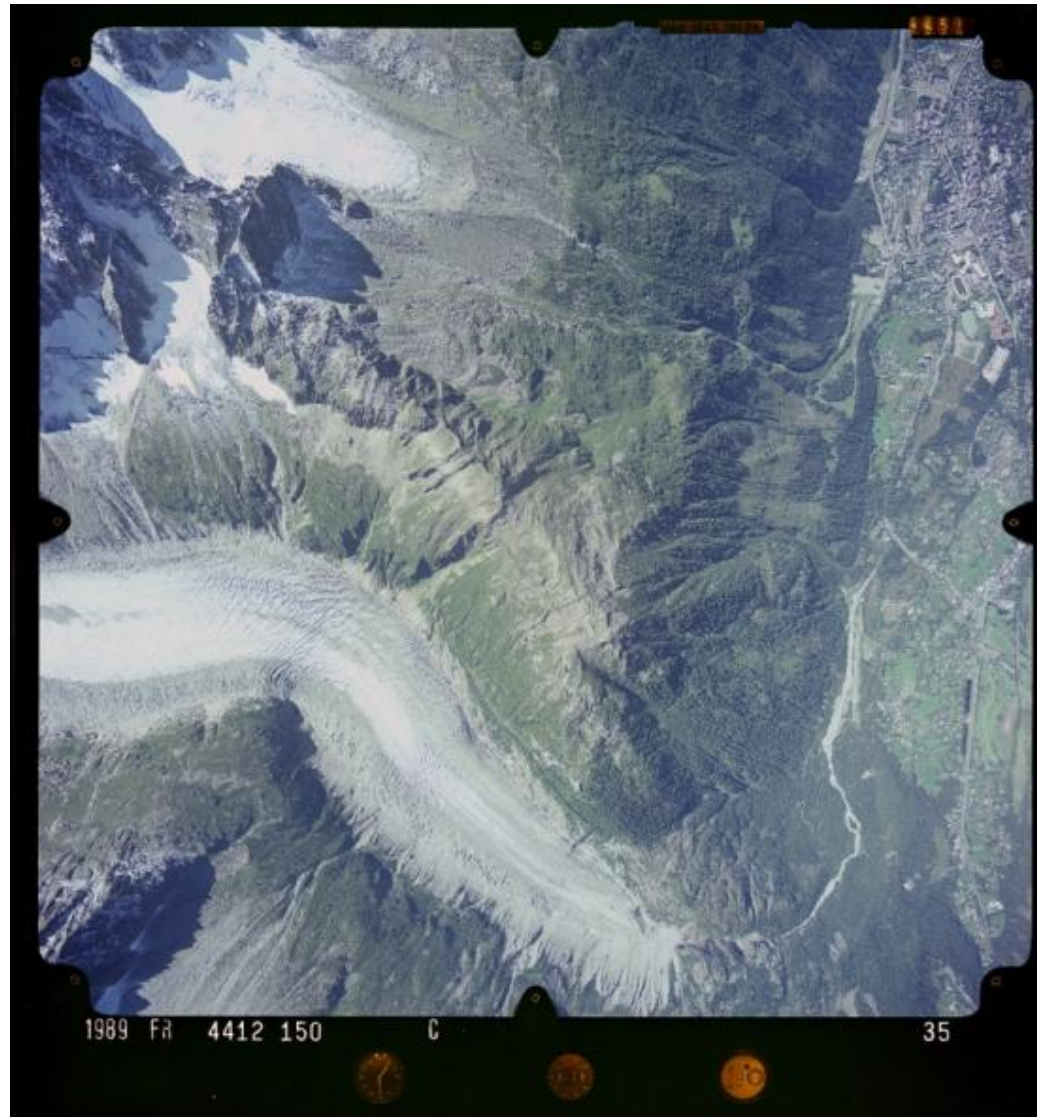
Les évolutions depuis 15 ans



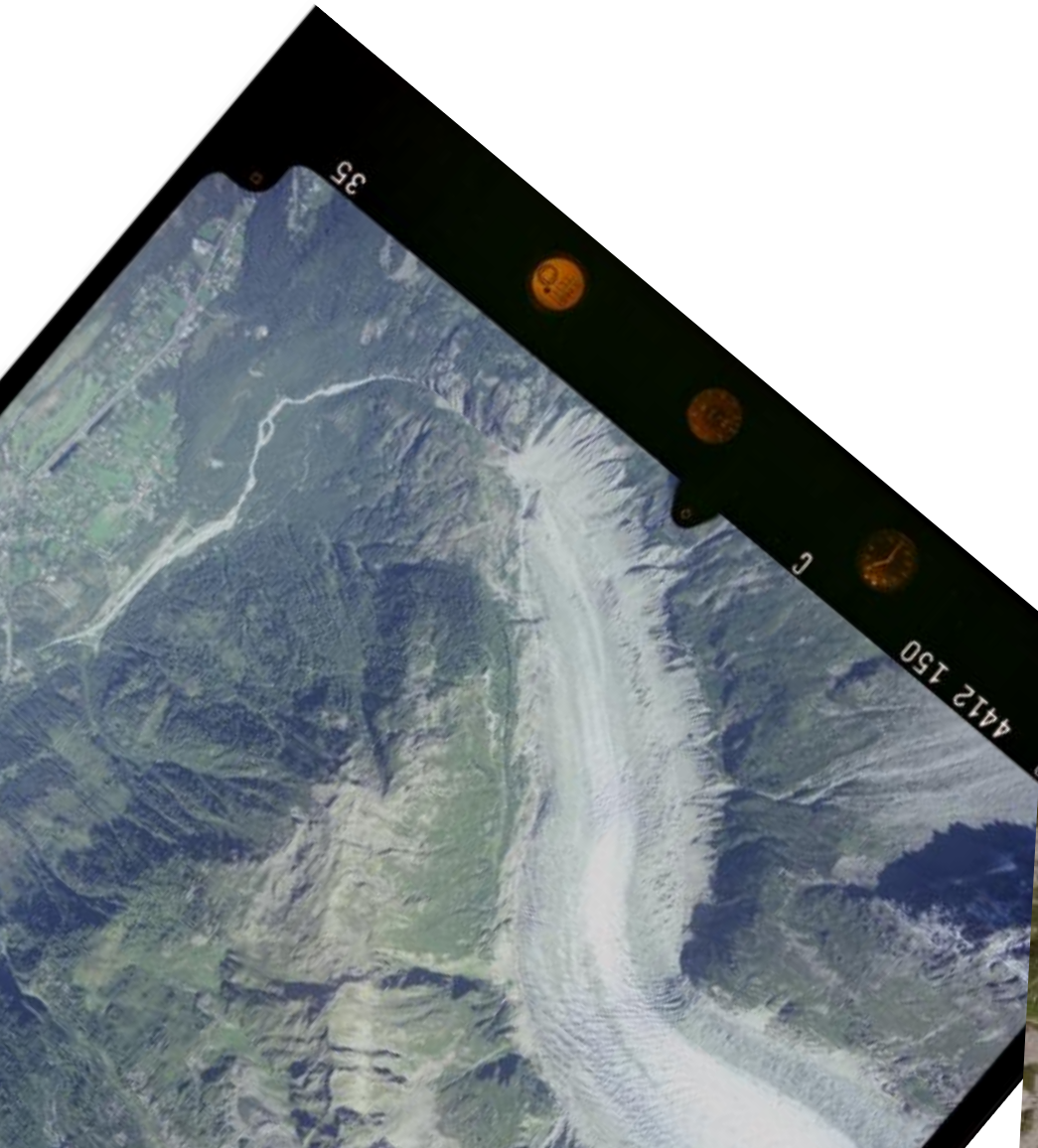
Les évolutions depuis 15 ans



Les évolutions depuis 15 ans



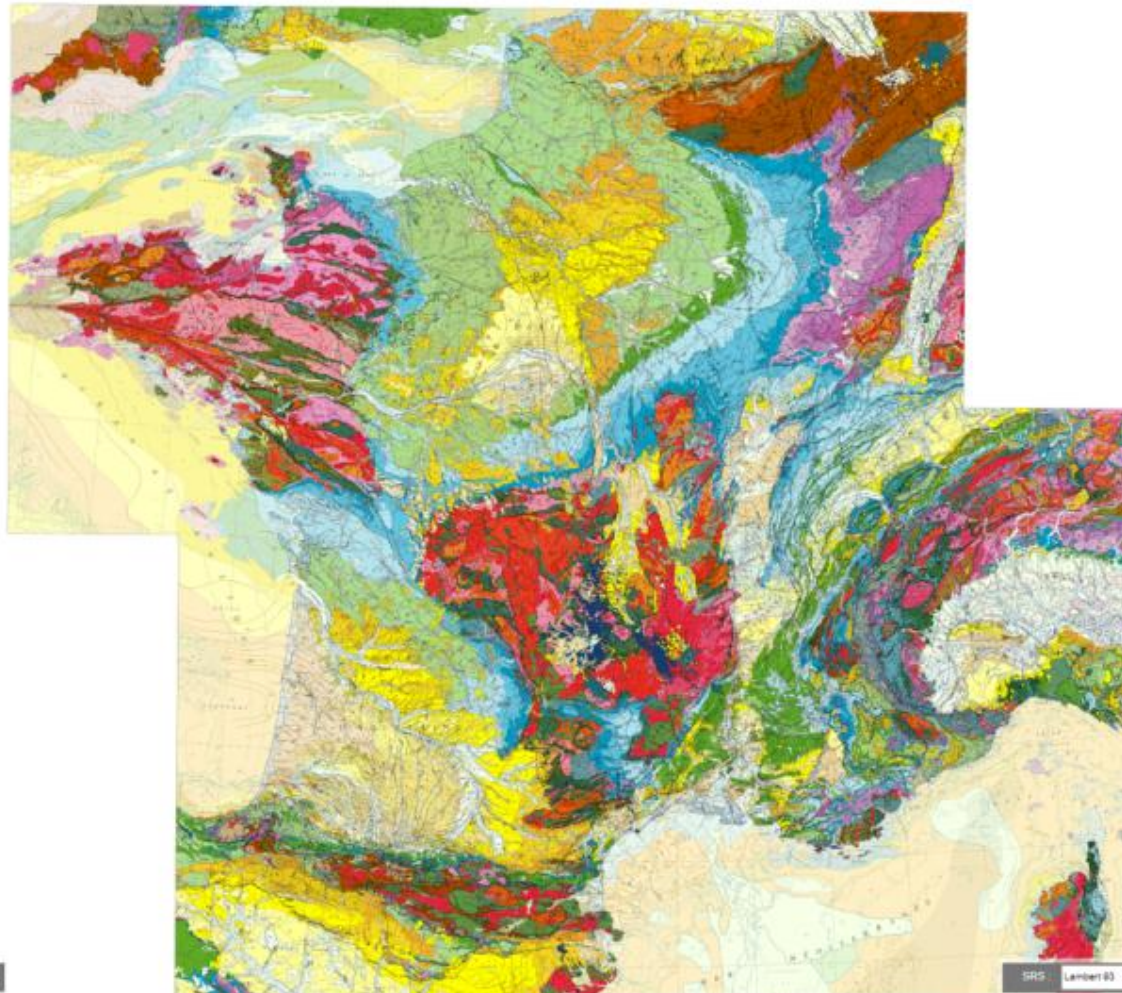
Les évolutions depuis 15 ans



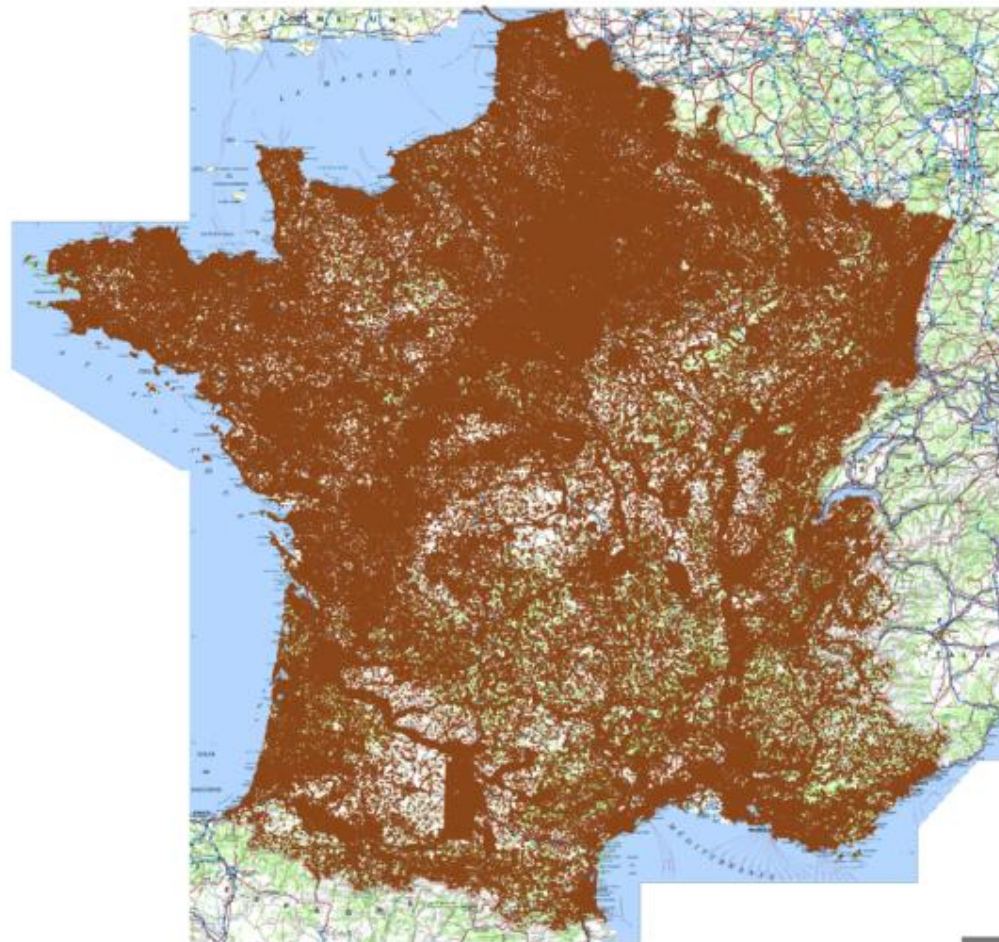
Les évolutions depuis 15 ans



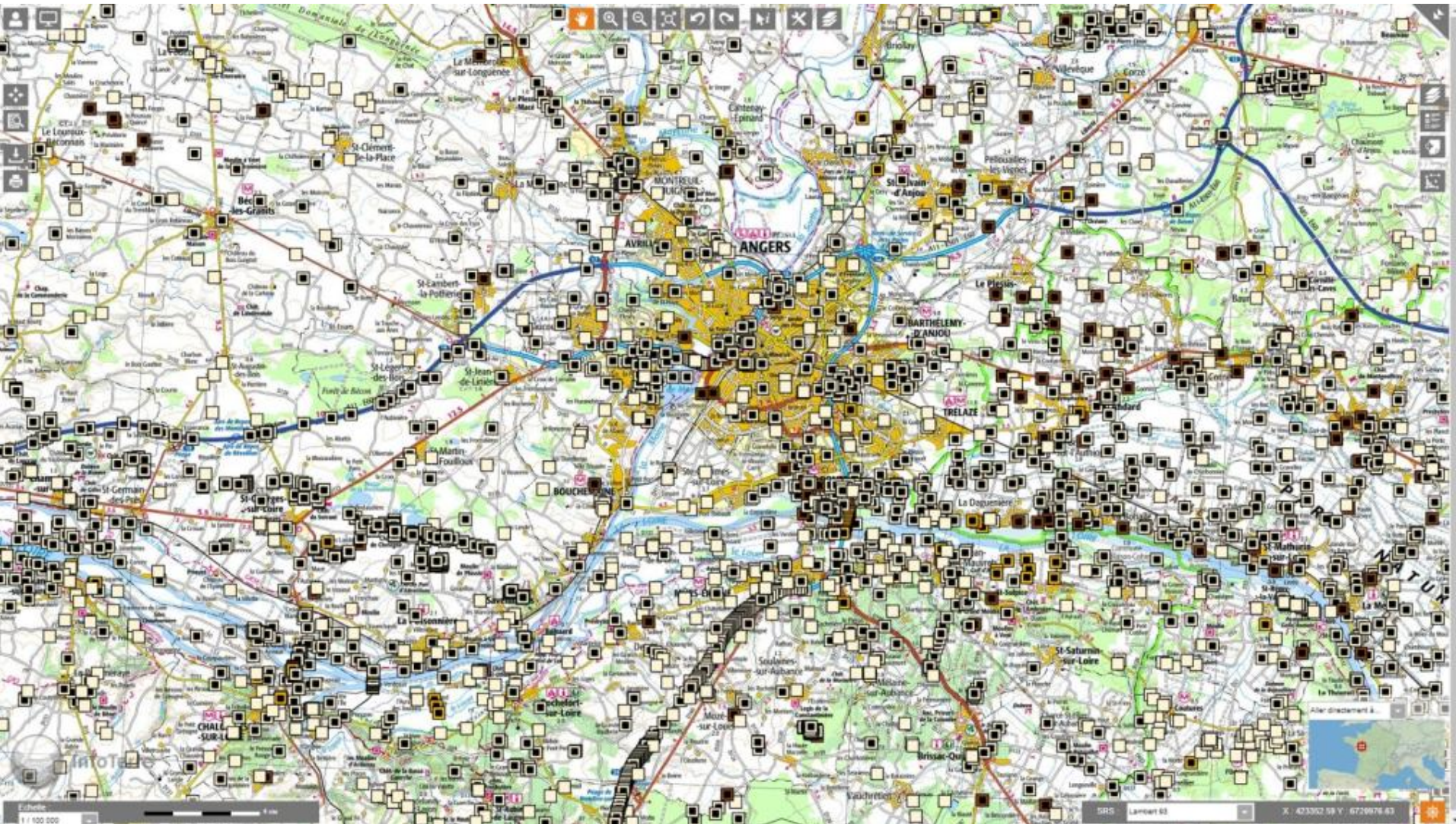
Les évolutions depuis 15 ans



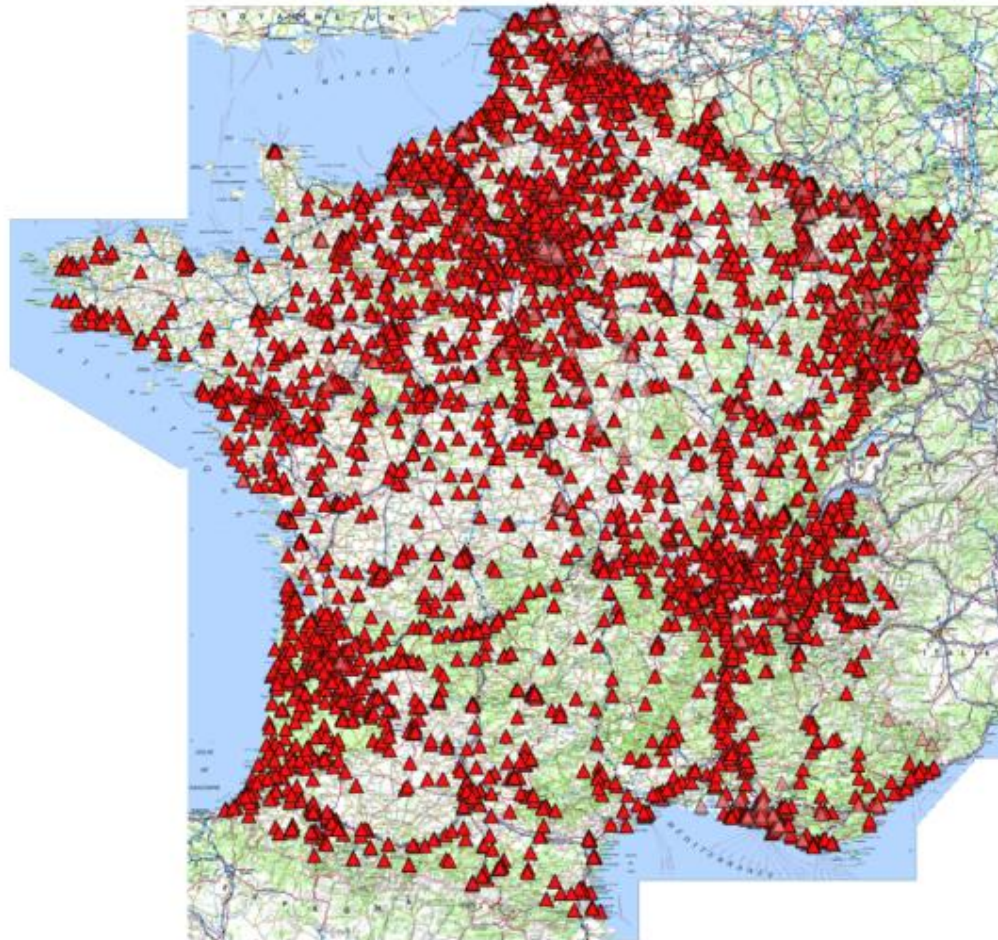
Les évolutions depuis 15 ans



Les évolutions depuis 15 ans



Les évolutions depuis 15 ans

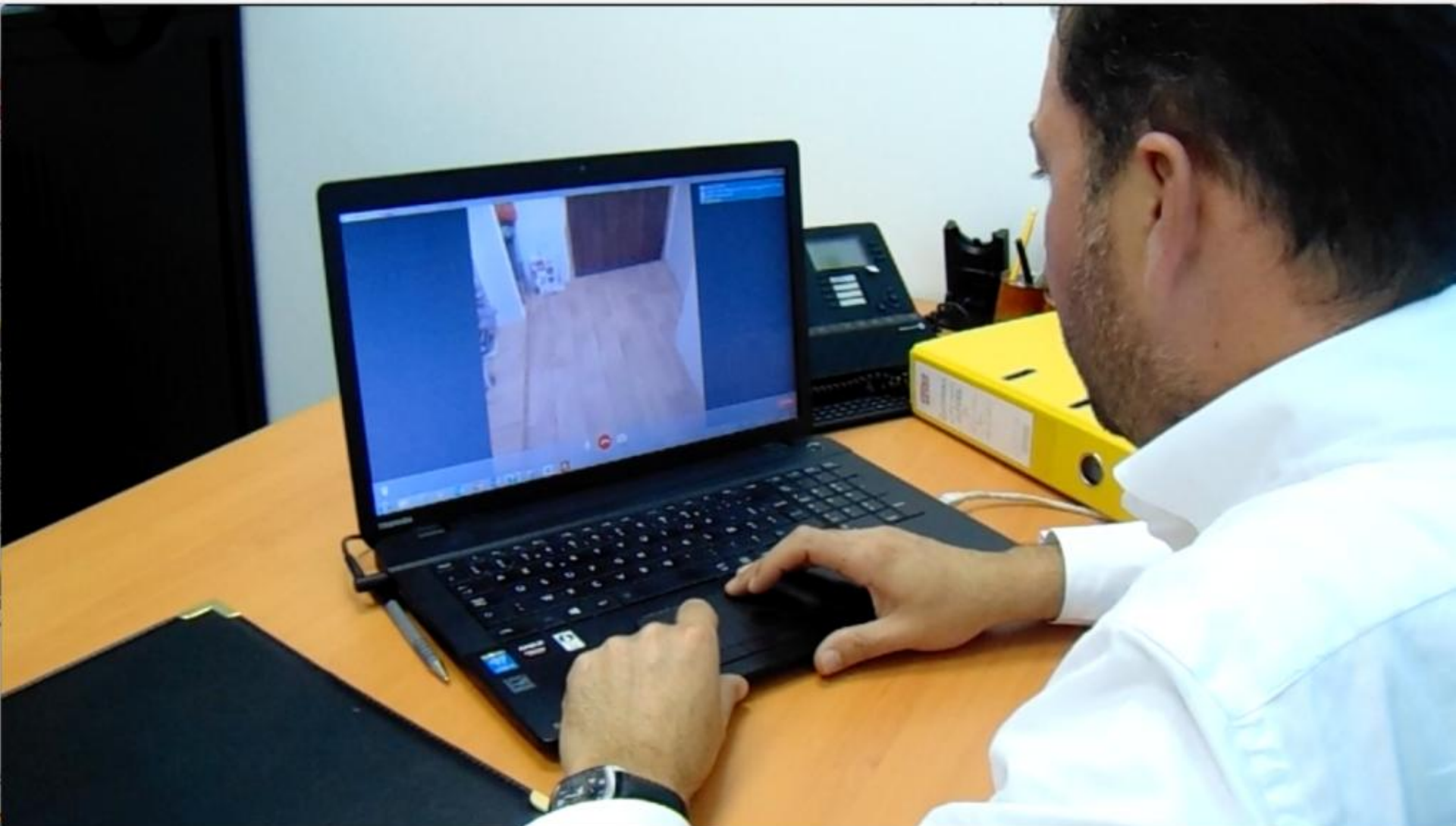




NOUVELLES APPROCHES DE L'EXPERTISE

Les solutions actuelles

Les solutions actuelles



Les solutions actuelles



[Cliquez ici pour voir la vidéo](#)
[Présentation EVIID](#)

Les solutions actuelles



RAPPORT D'EXPERTISE N°1

AFFAIRE : SAUTHEC c/ DIVERS - ROUTE DÉPARTEMENTALE 00 - 25230 TIGNAC

N/RÉF : 250515 /HD

V/RÉF : 50312

cpa
EXPERTS

VISIO-RAPPORT

Les solutions actuelles

WANGNER ASSAINISSEMENT/C... x +

Non sécurisé | visiostudio.fr/visioaide/wangner.php


CIRCUIT HYDRAULIQUE DES BOUTES

Il y a dans le local technique **deux surpresseurs** qui envoient de l'air comprimé dans les rampes au bassin d'aération via une canalisation enterrée puis aérienne [cf. pointillé bleu de la figure n°1].

L'air poussée par les surpresseurs passe au travers des **membranes** pour aller ensuite oxygéner l'eau du bassin et aussi favoriser le développement des bactéries présentes dans l'eau du bassin et qui dégradent les polluants.

La photo n°1 ci-après montre une rampe de chaque côté des tubes recouverts de membranes.

MEMBRANES



Ce sont des tubes installés en fond de bassin et finement perforés afin de laisser passer l'air qui va aérer l'eau à traiter.

IMPRIMER

VisioAide

Les solutions actuelles



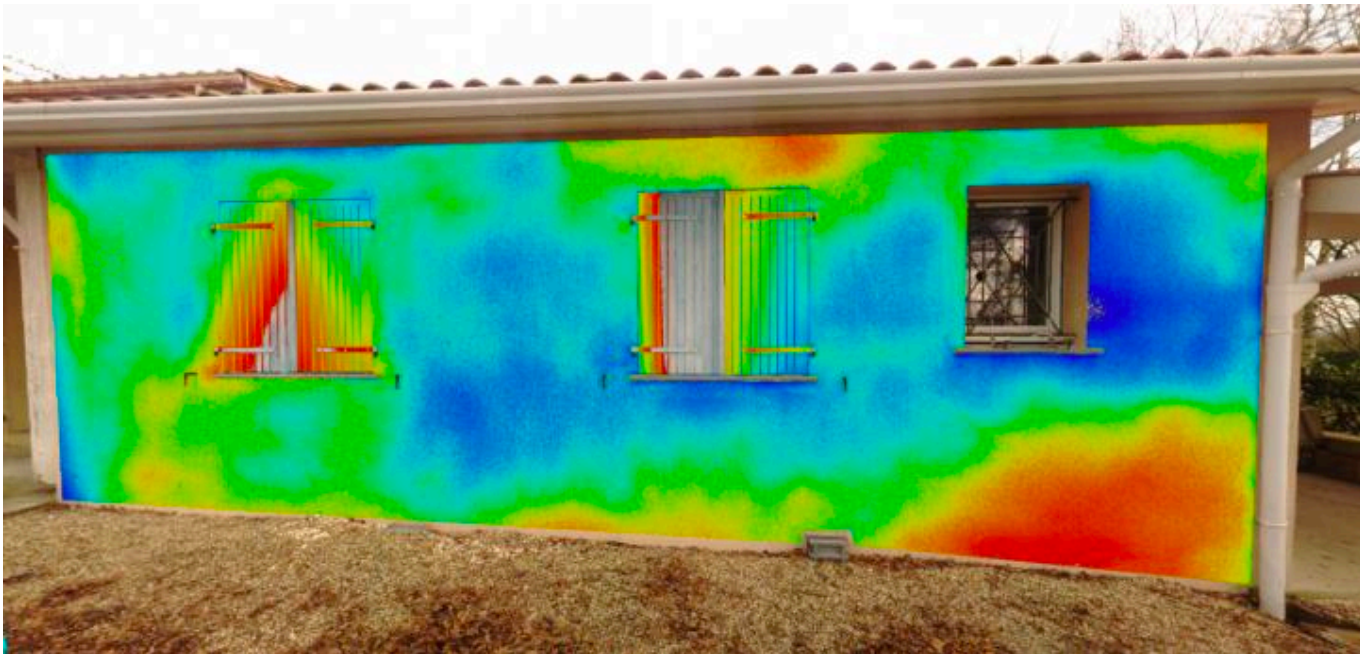
Les solutions actuelles



Reconstitution 3D



Mesures thermiques

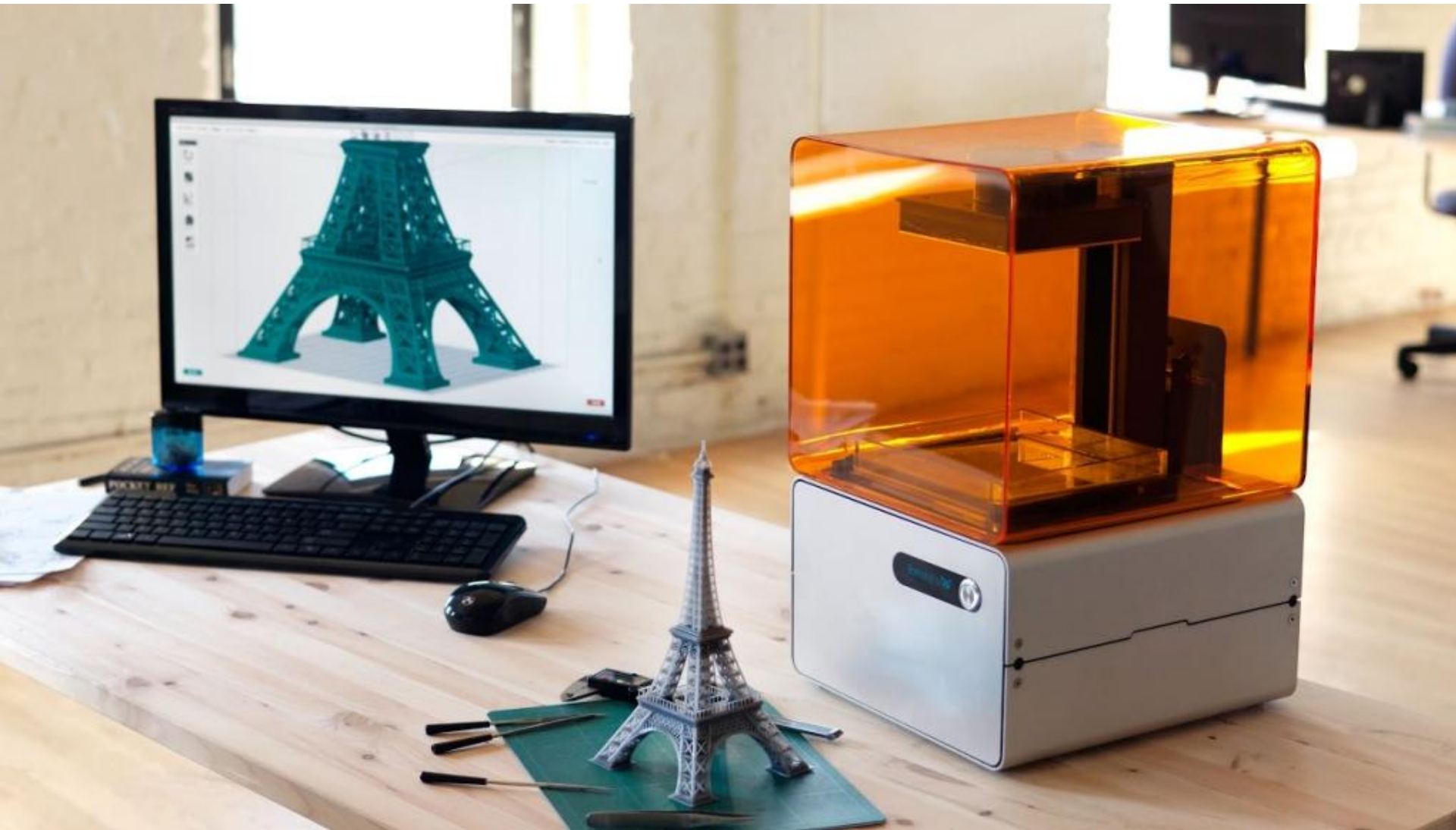




NOUVELLES APPROCHES DE L'EXPERTISE

Perspectives à courts
et moyen terme

Perspectives à court et moyen terme



Perspectives à court et moyen terme



Perspectives à court et moyen terme



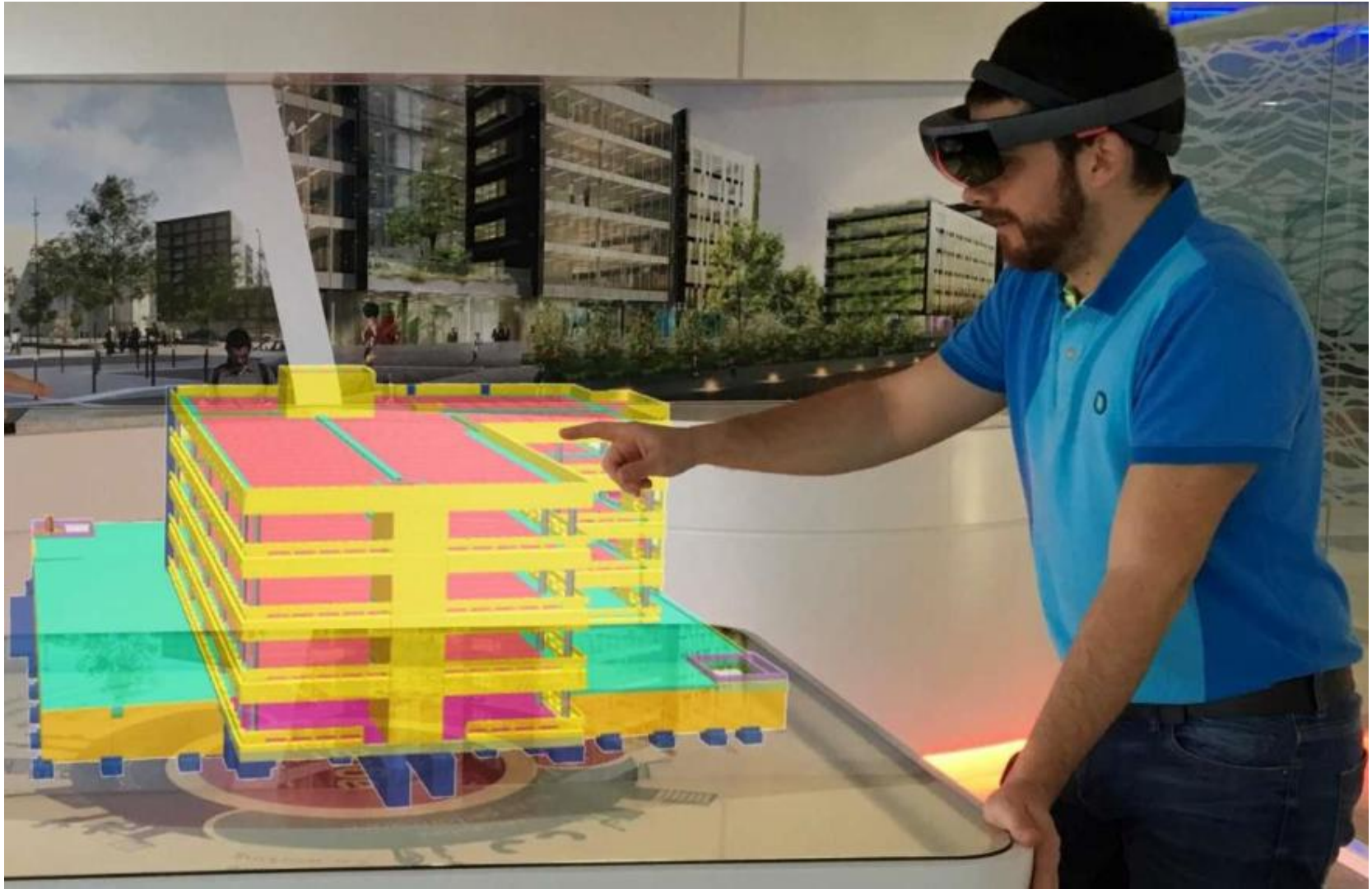
Perspectives à court et moyen terme



Perspectives à court et moyen terme



Perspectives à court et moyen terme





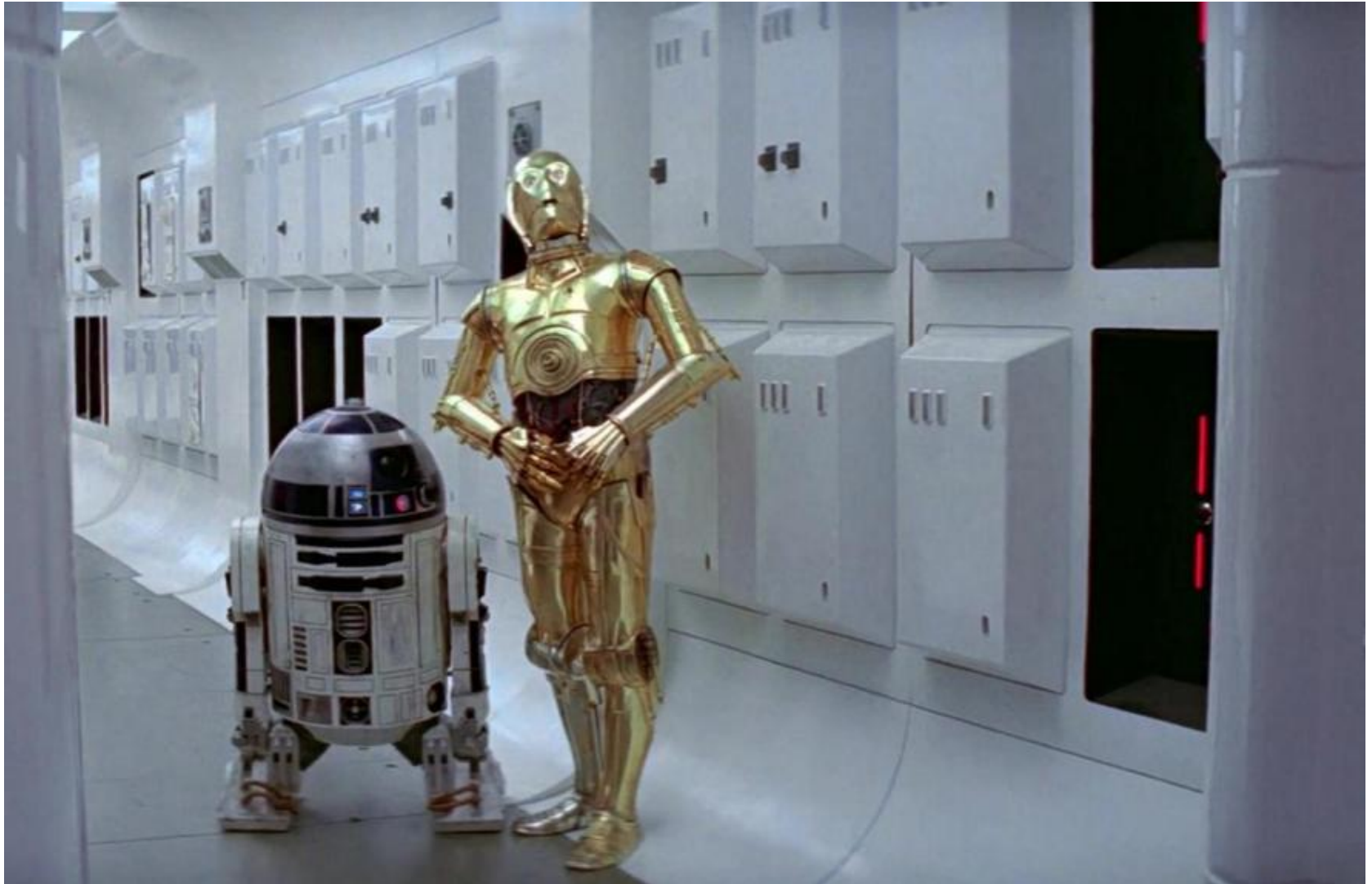
NOUVELLES APPROCHES DE L'EXPERTISE

Perspectives à (très)
long terme

Perspectives à (très) long terme



Perspectives à (très) long terme



Perspectives à (très) long terme



GESTION DES SINISTRES & EXPÉRIENCE CLIENT



Xavier MARCHAND

Avocat gérant, Cabinet Carakters

GARANTIE DÉCENNALE ET DONNEES CONNECTEES

15 ans d'évolution

➤ Civ. 3^{ème}, 26 février 2003, n° 01-14352 :

« Qu'en statuant ainsi, alors qu'elle avait relevé que les désordres constatés dans "l'installation domotique" de l'immeuble affectaient un élément d'équipement dissociable au sens de l'article 1792-3 du Code civil, sans constater que ces désordres rendaient l'ouvrage principal impropre dans son ensemble à sa destination, la cour d'appel a violé le texte susvisé »

➤ Civ. 3^{ème}, 4 mai 2016, n° 15-14671 :

*« Mais attendu qu'ayant relevé que la rénovation des installations de conditionnement d'air était destinée à augmenter la fiabilité du site gérant l'ensemble de la billetterie et des réservations de la compagnie Air France, à optimiser les coûts d'exploitation et à améliorer le confort thermique des occupants et que la présence d'eau dans l'isolant diminuait le coefficient prévu d'isolation du calorifugeage de l'ensemble de l'installation, la cour d'appel a pu déduire de ce seul motif que **le désordre constaté par l'expert traduisait une impropriété à destination de l'ouvrage et présentait un caractère décennal** »*

LE BIG DATA DES FAITS

Les progrès de l'informatique permettent de collecter et d'enregistrer une **masse** de données **précises, exactes et objectives** au travers des GTC (Domotique) et des SCADA. Ces données sont utilisées pour la **gestion** des immeubles ou des unités industrielles.

Elles sont également être utilisées comme des **faits** permettant de déterminer **l'origine d'un sinistre** ou d'en **apprécier les conséquences**.

Elles peuvent désormais être utilisées comme des **preuves** permettant de déterminer les responsabilités.

LA FORCE PROBANTE

Articles 6 et 9 du code de procédure civile:

« A l'appui de leurs prétentions, les parties ont la charge d'alléguer les faits propres à les fonder »

« Il incombe à chaque partie de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention »

La **preuve** des **faits** se fait par tous moyens (1358 du code civil). IL est donc possible d'invoquer les preuves que l'on se constitue soi-même (Civ. 2^{ème}, 6 mars 2014, n° 13.14.295, Bull. civ II, n° 65):

« Qu'en statuant ainsi, sans examiner le contenu des pièces produites, alors que le principe selon lequel nul ne peut se constituer de preuve à soi-même n'est pas applicable à la preuve d'un fait juridique, la cour d'appel a violé le texte susvisé »

LE CONTRAT SUR LA PREUVE

Article 1356 du code civil :

« Les **contrats sur la preuve** sont valables lorsqu'ils portent sur des droits dont les parties ont la libre disposition.

Néanmoins, ils ne peuvent contredire les présomptions irréfragables établies par la loi, ni modifier la foi attachée à l'aveu ou au serment. Ils ne peuvent davantage établir au profit de l'une des parties une présomption irréfragable. »

Un tel contrat s'impose aux parties, à l'expert judiciaire et au juge.

LA CLAUSE CONTRACTUELLE

« Pour les besoins de l'exécution du contrat, et pour tout différend à intervenir entre elles au sujet de celle-ci, y compris en cas de mise en jeu de la responsabilité civile de l'une d'elle, les parties conviennent de tenir pour établis et démontrés les faits dont les données ont été enregistrés dans le système de gestion automatisé de l'ouvrage [Immeuble/Unité de production].

Elles s'engagent à insérer dans tous les contrats qu'elles signeront en application du présent contrat, qu'ils aient trait à l'édification, l'exploitation, l'entretien, la maintenance, la location ou la cession de l'ouvrage une clause identique à celle figurant au premier alinéa du présent article.

L'existence de cet article sera portée à la connaissance de leurs assureurs aux fins d'insertion dans les polices de dommages ou de responsabilité liées aux opérations visées au 2^{ème} alinéa du présent article. »

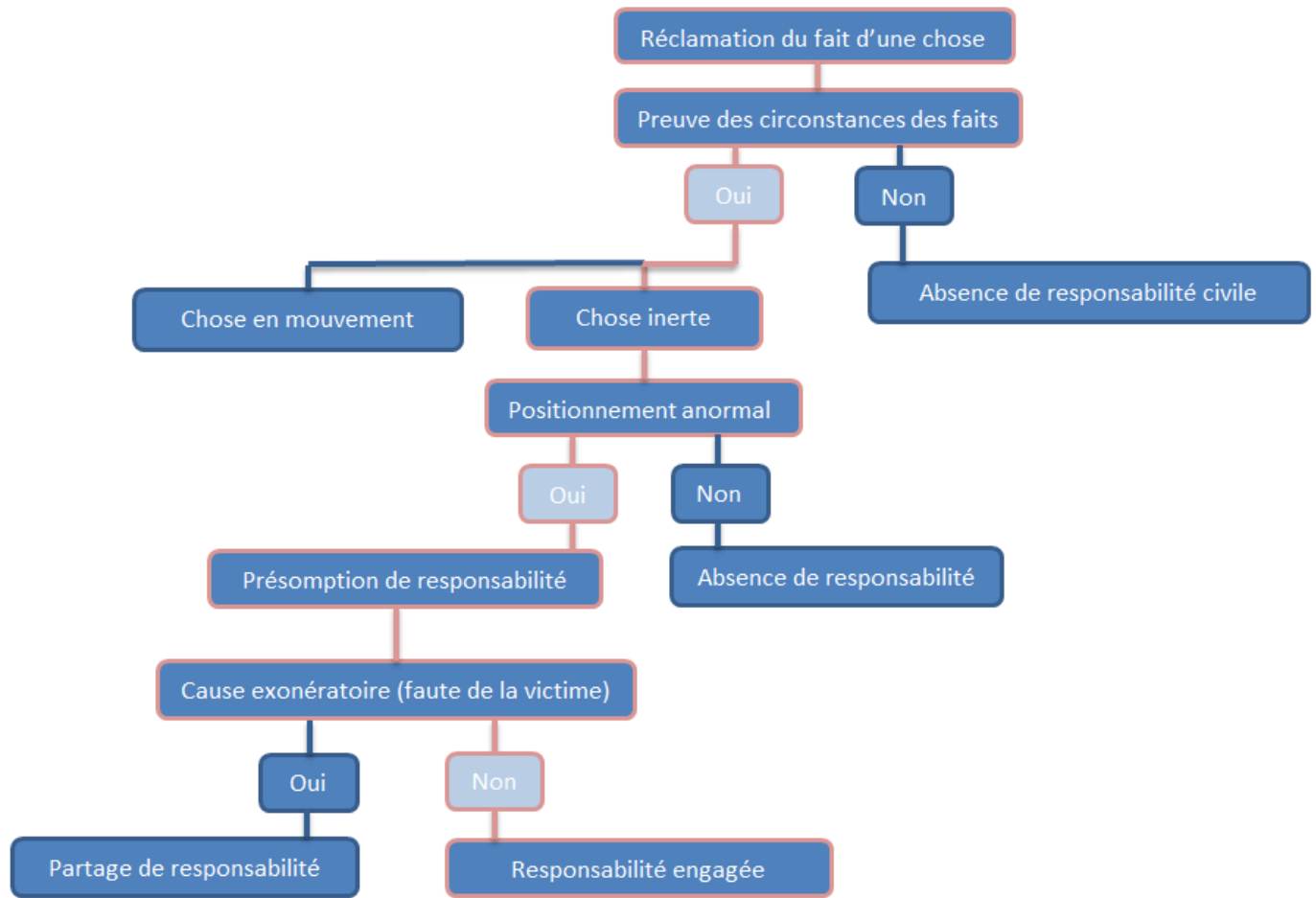
INTELLIGENCE JURIDIQUE

La **règle de droit**, abstraite et générale, est par nature **parfaite** (elle ne se corrompt que dans son application, lorsqu'elle est confrontée aux faits).

Construite selon les principes de la science mathématique, la règle de droit peut être représentée selon un **arbre des causes** ; un tel arbre peut être utilisé comme un **arbre de décision**

ARBRE DE DECISION

(exemple : la responsabilité du fait des choses inanimées)



AIDE A LA GESTION

II. DONNÉES ET DETERMINATION DES RESPONSABILITES

Le contentieux de récurrence se prête à un processus de semi-automatisation des réponses.

1.1.1. L'absence de preuve de l'anormalité de l'état de la chose ou de son positionnement

1. [Madame/Monsieur Prénom NOM] soutient que la responsabilité de [Défendeur] serait engagée, en qualité de gardien de [instrument du dommage], sur le fondement de l'article 1242 alinéa 1^{er} du code civil (ancien article 1384).

Il ressort d'une jurisprudence établie que « la responsabilité du gardien d'une chose est subordonnée à la condition que la victime rapporte la preuve que cette chose a été, en quelque manière et fût-ce pour partie, l'instrument du dommage » (Civ. 2^{ème}, 9 juin 2016, n° 15-17.958).

Or, en l'espèce [Madame/Monsieur Prénom NOM] ne rapporte pas la preuve de l'implication du [instrument du dommage] dans son accident.

2. Il ressort de la jurisprudence constante qu'il incombe à la victime de démontrer l'état ou la position anormale de la chose inerte, cause du dommage (Civ. 2^{ème}, 29 mars 2012, n° 10-27.553, publié au bulletin).

Ainsi, quand bien même [Madame/Monsieur Prénom NOM] prouverait avoir chuté sur [chose instrument du dommage] dans le rayon du magasin [Défendeur], il lui appartiendrait encore de rapporter la preuve de son positionnement anormal, ce qui ne ressort pas de la seule présence de celle-ci dans un rayon du magasin.

Or, [Madame/Monsieur Prénom NOM] ne démontre pas, en l'état des pièces produites, le rôle actif de la chose dans sa chute.

[Si présence de cartons, palettes ou transpalettes en rayon]

La présence de [cartons, palettes ou transpalettes] dans un rayon de supermarché n'est pas en soi anormale : elle est au contraire usuelle puisqu'elle le seul moyen de pourvoir à l'approvisionnement des rayons.

C'est d'ailleurs ce qu'il ressort d'une jurisprudence très récente du tribunal de grande instance de Paris :

« La vocation du tire-palettes dans une grande surface est de permettre le réapprovisionnement des rayons par les employés du magasin. La présence d'un tire-palettes entre les rayons d'un supermarché en libre-service ne revêt en conséquence aucune anormalité. [...]

En conséquence, il y a lieu de constater que le tire palettes à l'origine de la chute de Madame [X] n'a eu aucun rôle actif dans sa chute et qu'il ne se trouvait pas dans une position anormale. »

L'[instrument du dommage] n'occupait donc pas une position anormale ayant pu causer un quelconque dommage.

AIDE LOGICIELLE

Des logiciels sont disponibles sur le marché qui permettent de paramétrer le chemin décisionnel

Scénario : **Correspondance XM** **Lettre** **EMAIL** **Doc vide**

Information du dossier

Réf. Dossier : 002170259 [redacted] [redacted] **Ouvrir** **Rafraîchir**

Langue : FRANCAIS Site : Hiérarchie : 1. Correspondances

Auteur : SBY

Information sur le modèle

En-tête : PROCEDURES Constitution TGI Suite :

Description :

Options de fusion et de traitement

Word DOC Word DOCX

Email RTF Email HTML (recommandé)

Un document par destinataire



```
«TRIB_NOM(!)»  
Chambre «TRIB_CHAMBRE(!)»- Section  
«TRIB_SECTION(!)»  
Audience du  
«DGROUPE»«AGE_DT_DB_F2(F,»«FGROUPE  
»  
RG : «TRIB_RG(!)»  
Signification du
```

Assistant de création de modèle DLex

Constitution_00429370.XML

Fusion côté serveur Post-fusion (côté client, dans Word)

Ajout variable simple (dossier, destinataire, partie, prestation, facture, ...)

Ajout condition... (IF)

Ajout var. customizable

Réf. dossier Nom dossier ID de fichier

Date du jour (longue) Date du jour (courte)

Ajout Début GROUP Ajout Début GROUP Dest

Ajout Fin GROUP Ajout Fin GROUP Dest

CONSTITUTION

Selart CARAKTERS
Maître «DTIT_PREN» «DTIT_NOM»
Avocat au Barreau de «DTIT_SC_LOC»
«DTIT_SC_ADR»
Tél. «DTIT_TEL» - Fax. «DTIT_SC_FAX»
Toque : B 0307 #

METHODE D'EVALUATION

Il n'existe pas à ce jour de règles légales d'évaluation des préjudices.

Il existe des **principes généraux** ; ex. : « *le propre de la responsabilité civile est de rétablir aussi exactement que possible l'équilibre détruit par le dommage, et de replacer la victime dans la situation où elle se serait trouvée si l'acte dommageable ne s'était pas produit* »

Il existe des **barèmes** indicatifs

- Référentiels des cours d'appel
- Référentiel ARPEGE
- Barème de l'ONIAM
- La Gazette du Palais
- ...

Il en résulte une grande disparité dans les indemnisations

LE SECOURS DE LA STATISTIQUE-

Les données recueillies auprès des juridictions et des sinistres déjà indemnisés sont une source d'information **gratuite** et facilement **disponible**.

Plus les données sont nombreuses et plus elles lissent les disparités et spécificités.

Elles peuvent être utilisées dans le cadre d'une **évaluation prévisionnelle** puis dans le cadre d'une **solution indemnitaire définitive**, selon les mêmes principes que la détermination de la solution juridique.



III. DONNEES ET PREJUDICE

VICTIME DIRECTE		POSTES DE PREJUDICE		MONTANT JUSTIFIE	MONTANT FORFAITAIRE	Taux Horaire	SALAIRE MENSUEL NET / BNC	PERTE DE REVENUS ANNUELLE (Y COMPRIS PRIMES, INDEMNITES, 13E MOIS)	RESSOURCES ESPEREES	Taux d'Incapacite	
TEMPORAIRE (AVANT CONSOLIDATION)	PATRIMONIAUX	DEPENSES DE SANTE ACTUELLE (DSA)		0,00 €							
		FRAIS DIVERS		0,00 €							
		TIERCE PERSONNE	AIDE NON SPECIALISEE	1ER PERIODE				13,00 €			
				2EME PERIODE				13,00 €			
		AIDE SPECIALISEE	1ER PERIODE					18,00 €			
			2EME PERIODE					18,00 €			
	PERTES DE GAINS PROFESSIONNELS ACTUELS (PGPA)	SALARIE						0,00 €			
		NON SALARIE						0,00 €			
	PREJUDICE SCOLAIRE, UNIVERSITAIRE OU DE FORMATION	ECOLIER					5 000,00 €				
		COLLEGIEN					8 000,00 €				
		LYCEEN					9 000,00 €				
		ETUDIANT					1 000,00 €				
	EXTRA-PATRIMONIAUX	DEFICIT FONCTIONNEL TEMPORAIRE (DFT)	1ER PERIODE				500,00 €				50,00%
							900,00 €				
		2EME PERIODE					500,00 €			25,00%	
							900,00 €				
SOUFFRANCES ENDUREES					3 000,00 €						
PREJUDICE ESTHETIQUE					6 000,00 €						
PERMANENT (APRES CONSOLIDATION)	PATRIMONIAUX	DEPENSES DE SANTE FUTURE (DSF)	MATERIEL ACQUIS AVANT LA LIQUIDATION DU PREJUDICE	NON RENOUELABLE	0,00 €						
				RENOUELABLE	0,00 €						
			MATERIEL ACQUIS APRES LA LIQUIDATION DU PREJUDICE	NON RENOUELABLE	0,00 €						
				RENOUELABLE	0,00 €						
		FRAIS DE LOGEMENT ADAPTE OU AMENAGE	MATERIEL LOUE			0,00 €					
			MATERIEL ACQUIS AVANT LA LIQUIDATION DU PREJUDICE	NON RENOUELABLE		0,00 €					
				RENOUELABLE		0,00 €					
			MATERIEL LOUE			0,00 €					
		FRAIS DE VEHICULE ADAPTE	MATERIEL ACQUIS AVANT LA LIQUIDATION DU PREJUDICE	NON RENOUELABLE		0,00 €					
				RENOUELABLE		0,00 €					
			MATERIEL ACQUIS APRES LA LIQUIDATION DU PREJUDICE	NON RENOUELABLE		0,00 €					
				RENOUELABLE		1 540,30 €					
	MATERIEL LOUE			0,00 €							
	PERTES DE GAINS PROFESSIONNELS FUTURS (PGPF)							0,00 €			
INCIDENCE PROFESSIONNELLE								0,00 €			
TIERCE PERSONNE	AIDE NON SPECIALISEE					13,00 €					
	AIDE SPECIALISEE					18,00 €					

UN REGLEMENT CONTRACTUEL

La conjonction de la mise en équation de la règle de droit et des données devenues des preuves permet de définir les termes d'une décision qui échappe à l'aléa judiciaire.

Les parties peuvent convenir de donner force de jugement à cette décision; elles peuvent la rendre définitive par voie de protocole transactionnel ou par clause de règlement des différends insérée dans le contrat initial

Cette solution n'est pas opposable aux tiers mais peut constituer une preuve, soumise à l'appréciation du juge ; plus la solution s'appuie sur des données dont l'intégrité est établie, plus le juge peut être enclin à l'adopter.

:

ENJEUX RH



Nicole DEGBO

Fondatrice, Lacabrik

Enjeu Communication et e-réputation



Géraud DE VAUBLANC

Expert en Gestion Communication de
crise, !Xi Plus

SYNTHÈSE



QUESTIONS / RÉPONSES



