



## E-Sinistre : Procédure de Gestion des Sinistres

Les procédures de gestion des sinistres [déclaration, suivi et clôture du dossier] sont maintenant entièrement dématérialisées : Elles s'effectuent directement à travers [Sicareme Online](#).

1. Le bordereau de déclaration des sinistres a été actualisé. Maintenant :
  - L'étudiant doit accéder à son espace assuré, puis au devis qu'il a réglé pour l'année universitaire concernée par le sinistre;
  - L'étudiant clique sur [Déclarer un sinistre](#) et remplit les champs nécessaires; Le bordereau est généré automatiquement et il est pré-rempli pour chaque étudiant et chaque sinistre;
  - Il reste disponible dans la section [Mes sinistres](#) de gestion des sinistres dans l'espace assuré dédié à chaque étudiant assuré sur [Sicareme Online](#). Ce bordereau sera désigné ci-dessous par la terminologie **e-bordereau**.
2. Une fois la déclaration effectuée à travers [Sicareme Online](#), le e-bordereau de déclaration de sinistre doit être:
  - D'abord imprimé;
  - Puis dûment **signé par l'étudiant et signé et cacheté par le secrétaire général de l'établissement d'études ou par le responsable de l'organisme de stage** en période de stage.
3. Une fois ces signatures effectuées, le e-bordereau doit être scanné et téléversé grâce au bouton [Bordereau pré-rempli et signé](#) disponible dans l'espace de gestion de sinistres dans l'espace assuré de chaque étudiant.

**Important:** Le [Dépôt de plainte](#) en cas **d'agression** et le [PV de Police](#) en cas **d'accident de trajet**, doivent aussi être scannés et téléversés en cliquant sur les boutons prévus à cet effet.
4. Cette dernière étape permet l'ouverture du dossier: Après vérification et une fois le sinistre référencé, un mail est envoyé à l'assuré pour l'en informer, et la main lui est donnée pour téléverser tous les documents (certificats médicaux, notes de frais, ordonnances, factures...) nécessaires à l'instruction du dossier et à sa clôture pour l'établissement de la quittance de remboursement.
5. Les originaux des documents téléversés doivent être gardés par l'étudiant pour être fournis en dernier lieu au siège de Sicareme pour vérification de leur conformité et l'établissement du chèque de règlement correspondant.
6. Ces étapes sont clairement explicitées dans le e-bordereau de déclaration de sinistre.
7. Pour chaque étape de l'instruction du dossier sinistre, de la déclaration à la clôture, **deux mails de rappel automatiques** (le premier après un délai d'attente de 15 jours et le deuxième après un autre délai de 15 jours) sont envoyés pour inciter tout étudiant ayant déclaré un sinistre à téléverser les documents nécessaires à l'instruction du dossier sous peine de clore le dossier sans suite sauf **en cas de force majeure dûment justifiée**.

Cette procédure a été conçue pour répondre à plusieurs objectifs, notamment:

1. Alléger la charge de travail de toute personne en relation avec l'instruction des dossiers sinistres au sein de l'université;
2. Permettre une traçabilité totale de l'instruction du dossier sinistre;
3. Simplifier le suivi du dossier pour tout étudiant ayant subi un accident;
4. Rendre le remboursement des dommages consécutifs aux sinistres garantis encore plus rapide.