

Vanessa Hilaire

5 rue du Pont

55500 Erneville aux bois

Téléphone : 06 65 03 93 36

E-mail : vanessa.hilaire@gmail.com

REF SIN : 240316134 / Police : 015944882 / Dossier n° 2024634627 / VANESSA

HILAIRE / Incendie du 07/06/2024

**À l'attention de :
Monsieur Nicolas NAMIAS
Président du Directoire
Groupe BPCE – Direction Générale
50, avenue Pierre Mendès-France 75201 Paris Cedex 13**

Copies conformes : IG BPCE – Services Réclamations BPCE – Maître Karine Altmann

Fait à Erneville-aux-Bois le mercredi 4 juin 2025

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet : Situation critique – Réclamation en cours laissée sans suite

Monsieur le Président,

Je me permets de m'adresser directement à vous, n'ayant obtenu **aucune résolution concrète** depuis bientôt un an, malgré mes démarches répétées auprès de vos services.

Je suis sinistrée BPCE depuis le **7 juin 2024**. À ce jour, **mon logement demeure inhabitable, ma santé s'est gravement dégradée, mes animaux vivent dans un stress chronique**, et je n'ai reçu **ni indemnisation, ni relogement pérenne, ni proposition sérieuse** de la part de BPCE Assurances IARD.

L'image jointe à ce message illustre, avec une douloureuse précision, la réalité quotidienne que m'impose la gestion de votre compagnie, ainsi que les perspectives inquiétantes que laisse présager votre silence institutionnel.

Je vous adresse également, en pièce jointe, **des lettres de mise en demeure formelle**, détaillant les manquements graves dans le traitement de mon dossier, et leurs conséquences humaines, sanitaires et juridiques.

Je précise que **je ne souhaite plus recevoir de courriers m'invitant à la patience ou évoquant de prétendues "investigations en cours"**.

À ce stade, je vous accorde un **ultime délai de huit (8) jours** pour m'apporter une réponse écrite, **complète et motivée**.



À défaut, une **procédure de référé expertise** sera **immédiatement engagée**, sous l'assistance de **Maître Karine Altmann**, avocate à la cour (cabinet **AL-TITUDE**, 75 rue La Fayette, 75009 Paris).

Conformément aux **articles L.131-1 et suivants du Code des procédures civiles d'exécution**, une **astreinte journalière** sera sollicitée à l'encontre de votre compagnie, à compter de la décision judiciaire ou du délai que le juge fixera, **pour chaque jour de retard constaté dans l'exécution des mesures ordonnées.**

En parallèle, d'autres voies judiciaires sont également envisagées :

- **Référé-provision**, pour obtenir une avance sur indemnisation, la dette n'étant plus contestable ;
- **Assignation en paiement**, visant la condamnation de BPCE à m'indemniser, avec intérêts et dommages-intérêts ;

– **Recours à une société de recouvrement spécialisée**, au vu de l'importance des sommes en jeu et de l'obstruction persistante.

Je vous invite, Monsieur le Président, à **prendre personnellement la mesure de la gravité de cette affaire**, qui engage désormais **la responsabilité morale, juridique et institutionnelle du Groupe BPCE**.

Je reste à votre disposition pour tout échange direct, et vous remercie par avance pour l'attention urgente que vous porterez à ce courrier.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

COPIES CONFORMES :

- **Inspection Générale du Groupe BPCE**
- **SERVICES RÉCLAMATIONS BPCE**
- **Maître Altmann, 75 rue La Fayette – 75009 PARIS**

Vanessa HILAIRE

A handwritten signature in dark ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Vanessa Hilaire

5 rue du Pont

55500 Erneville aux bois

Téléphone : 06 65 03 93 36

E-mail : vanessa.hilaire@gmail.com

REF SIN : 240316134 / Police : 015944882 / Dossier n° 2024634627 / VANESSA

HILAIRE / Incendie du 07/06/2024

À l'attention de : BPCE Assurances IARD

Service Réclamations

TSA 20009 33700 MERIGNAC

Fait à Erneville-aux-Bois le mercredi 4 juin 2025

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet : MISE EN DEMEURE – Dernier délai avant lancement d'un référé expertise

Copies conformes : Inspection Générale BPCE – Nicolas Namias – Maître Karine Altmann

Je fais suite à votre message du 4 juin 2025, adressé en réponse à ma réclamation officielle du 3 mai 2025.

Vous indiquez poursuivre des « investigations » et annoncez un éventuel retour d'ici le 2 juillet 2025. Une telle formulation constitue une réponse dilatoire, inacceptable au regard de la gravité du sinistre et des nombreux éléments déjà communiqués.

Je vous rappelle que :

- **Mon état de santé s'est significativement aggravé** depuis le sinistre du 7 juin 2024, avec des diagnostics médicaux formels attestant d'asthme, de dermatite, de fibromyalgie et d'un retentissement global sur ma condition physique et psychologique ;
- **Mes animaux, indispensables à mon équilibre et à ma sécurité, développent des troubles comportementaux sévères** en raison de l'enfermement, du stress chronique et de l'impossibilité de retrouver un cadre de vie apaisé ;
- **Mon logement est toujours contaminé par la suie**, et fait désormais l'objet de fortes suspicions de présence de mэрule pleureuse et de champignons lignivores, ce qui rend la structure potentiellement instable et inhabitable à long terme ;
- Enfin, **malgré mes nombreuses relances écrites et téléphoniques**, vous n'avez formulé aucune réponse claire, motivée ou chiffrée, et vous refusez à ce jour de faire procéder à une expertise complémentaire ou de formuler la moindre

proposition d'indemnisation chiffrée, en contradiction totale avec vos obligations contractuelles et réglementaires.

Je vous rappelle que, conformément à l'article **L.113-12 du Code des assurances**, vous disposez d'un délai de trois mois à compter de la réception de l'ensemble des justificatifs pour formuler une proposition d'indemnisation, **délai aujourd'hui largement dépassé dans mon dossier**.

Ce manquement caractérise une carence manifeste de l'assureur, susceptible d'engager votre responsabilité pleine et entière.

Mise en demeure

En conséquence, je vous **mets en demeure**, par la présente, de me fournir sous **huit (8) jours** à compter de la réception du présent courrier une **réponse complète, écrite et chiffrée**, traitant explicitement les points suivants :

1. **Votre position définitive sur l'indemnisation en gré à gré du sinistre du 7 juin 2024 ;**
2. **La reconnaissance explicite du caractère généralisé, irréversible et insalubre de la contamination du logement et du mobilier, ainsi que l'impossibilité de réutilisation des biens exposés ;**
3. **Une proposition écrite et immédiate de relogement réel, adapté et pérenne, prenant en compte ma situation de handicap et la présence de mes animaux, conformément à vos obligations légales en matière d'habitat rendu inhabitable** (articles L.121-1 et L.122-2 du Code des assurances), ainsi qu'une enveloppe chiffrée en vue d'une **sortie définitive du bien sinistré** si ce relogement ne peut être garanti ;
4. **Une décision ferme sur la mise en œuvre d'une expertise mycologique et structurelle**, incluant la recherche de mэрule, de pourriture cubique et d'autres agents dégradants.

Procédures judiciaires envisagées

À défaut de réponse satisfaisante dans ce délai, je transmettrai l'intégralité du dossier à mon conseil pour **saisir le Tribunal judiciaire compétent en référé**, afin de faire désigner un **expert judiciaire indépendant**, avec **demande d'astreinte financière à votre charge**, pour carence manifeste et aggravation fautive du préjudice.

Cette procédure sera engagée **sous l'assistance de Maître Karine Altmann**, avocate à la cour, inscrite au barreau de Paris depuis le 11 juillet 1994, exerçant au sein du cabinet **AL-TITUDE, 75 rue La Fayette, 75009 Paris**.

Conformément aux **articles L.131-1 et suivants du Code des procédures civiles d'exécution**, une **astreinte journalière** sera sollicitée à votre rencontre, **à compter de la décision judiciaire ou du délai que le juge fixera**, pour **chaque jour de retard constaté** dans l'exécution des mesures ordonnées.

Cette demande sera accompagnée d'une **évaluation précise du préjudice et des obligations non exécutées**, pour garantir une astreinte proportionnée mais dissuasive.

Autres voies judiciaires envisagées :

- Un **référé-provision** pour obtenir une avance sur indemnisation, la dette n'étant plus contestable ;
- Une **assignation en paiement**, visant la condamnation de BPCE à m'indemniser, avec intérêts et dommages-intérêts ;
- Le **recours à une société de recouvrement spécialisée**, compte tenu de l'importance des sommes en jeu et de l'obstruction persistante.

Conclusion

Cette mise en demeure constitue votre dernière chance de régularisation amiable. Toute absence ou insuffisance de réponse engagera votre responsabilité pleine et entière.

COPIES CONFORMES :

- INSPECTION GÉNÉRALE BPCE
- Monsieur Nicolas NAMIAS, Président du Directoire BPCE
- Maître Altmann, 75 rue La Fayette – 75009 PARIS

Vanessa HILAIRE

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Vanessa Hilaire

5 rue du Pont

55500 Erneville aux bois

Téléphone : 06 65 03 93 36

E-mail : vanessa.hilaire@gmail.com

REF SIN : 240316134 / Police : 015944882 / Dossier n° 2024634627 / VANESSA

HILAIRE / Incendie du 07/06/2024

**À l'attention de : Inspection Générale du Groupe BPCE
50, avenue Pierre Mendès France
75013 Paris**

Fait à Erneville-aux-Bois le mercredi 4 juin 2025

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet : Signalement – Carence grave dans la gestion de mon sinistre par BPCE Assurances IARD – Demande d'intervention immédiate

Copies conformes : SERVICES RÉCLAMATIONS BPCE – Nicolas Namias – Maître Karine Altman

Madame, Monsieur,

Je vous adresse ce courrier en votre qualité d'organe de contrôle interne du groupe BPCE, afin de **vous signaler une défaillance grave, prolongée et préjudiciable** dans le traitement de mon sinistre par BPCE Assurances IARD.

Je suis sinistrée depuis le **7 juin 2024** (n° de sinistre **2024634627**, police **015944882**). Malgré la **transmission complète des justificatifs**, je n'ai obtenu **aucune indemnisation, aucune mesure de relogement pérenne, et aucune position claire** sur l'étendue du préjudice. Mon dossier est aujourd'hui dans un état de **blocage manifeste**, sans justification légitime.

Conséquences humaines et sanitaires majeures

Depuis un an, je vis dans un logement **inhabitable**, contaminé par la **suie** et possiblement la **mérule pleureuse**. Mon **état de santé s'est gravement dégradé** (asthme, dermatite, fibromyalgie), comme en attestent plusieurs certificats médicaux.

Mes **animaux, essentiels à ma stabilité psychologique et à ma sécurité**, développent des troubles comportementaux sévères.

Malgré cela, BPCE Assurances IARD persiste à **ne pas répondre de façon concrète**. Le seul courrier reçu le 4 juin 2025 évoque un retour possible d'ici juillet, soit **plus de 13 mois après le sinistre**. C'est juridiquement et humainement inacceptable.

Violation manifeste des délais légaux

Je vous rappelle que, conformément à l'article **L.113-12 du Code des assurances**, l'assureur dispose de **trois mois** à compter de la réception de l'ensemble des justificatifs pour proposer une indemnisation.

Ce délai est **largement dépassé**, et **caractérise une carence grave** susceptible d'engager la **responsabilité civile contractuelle** de l'assureur.

Procédure judiciaire imminente

Face à cette obstruction persistante, j'ai adressé ce jour une **mise en demeure officielle** à BPCE Assurances IARD, ainsi qu'un **courrier personnel** à **Monsieur Nicolas Namias**, Président du Directoire du groupe.

Faute de réponse sous 8 jours, je confierai ce dossier à **Maître Karine Altmann**, avocate à la cour (cabinet **AL-TITUDE**, 75 rue La Fayette, 75009 Paris), pour engager une **procédure de référé expertise** devant le Tribunal judiciaire.

Conformément aux **articles L.131-1 et suivants du Code des procédures civiles d'exécution**, une **astreinte journalière** sera sollicitée, à compter de la décision judiciaire ou du délai fixé par le juge, pour contraindre l'exécution des mesures ordonnées.

Voies parallèles déjà envisagées :

- **Référé-provision** pour obtenir une avance sur indemnisation ;
- **Assignation en paiement** avec intérêts et dommages-intérêts ;
- **Recours à une société de recouvrement spécialisée** en cas d'inexécution prolongée.

Ce que je vous demande expressément

En votre qualité d'Inspection Générale, je vous demande :

1. **D'ouvrir un audit de gestion interne sur ce sinistre,**
2. **D'évaluer la conformité des pratiques internes de BPCE Assurances IARD,**
3. Et de me faire parvenir un **accusé de réception officiel** du présent signalement.

Dans l'attente de votre retour,

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

COPIES CONFORMES :

- **Service Réclamations BPCE**
- **Monsieur Nicolas NAMIAS, Président du Directoire BPCE**
- **Maître Altmann, 75 rue La Fayette – 75009 PARIS**

Vanessa HILAIRE

