



Démarches auprès de l'assurance

Déclaration du sinistre

Délais de déclaration

Quelle qu'en soit l'origine (tempête ou catastrophe naturelle), vous devez déclarer le sinistre à votre assureur multirisque habitation dès que vous en avez eu connaissance.

Pour vous ménager une preuve, vous avez intérêt à adresser votre déclaration par lettre recommandée avec accusé de réception. Le délai normal de déclaration est de cinq jours ouvrés après la constatation des dégâts, en cas de tempête, ou de dix jours suivant la publication de l'arrêté de catastrophe naturelle au Journal Officiel.

Si vous n'êtes pas sur place, il est prudent d'aller constater rapidement les dégâts.

Déclaration

Vous pouvez faire votre déclaration sur papier libre, ou en cas de catastrophe naturelle, sur un imprimé spécial que vous aurez demandé à votre assureur.

Vous transmettez dès que possible un état estimatif des pertes à votre assureur ; tout document peut être pris en considération : photos, factures d'achat ou de réparation, expertise, acte notarié .

Votre assureur vous dispensera peut-être de l'obligation de lui transmettre un devis ; il vous indiquera si le passage d'un expert est nécessaire avant le début des travaux. Dans la mesure du possible, conservez les objets endommagés jusqu'au passage éventuel de l'expert.

Si, en accord avec votre assureur, vous réparez vous-même l'essentiel des dégâts, fournissez-lui les factures des matériaux.

Concernant la récente catastrophe naturelle du 28 février 2010 survenue en Charente-Maritime, Vendée, Deux-Sèvres et Vienne, la plupart des assureurs ont annoncé qu'ils prendraient des dispositions exceptionnelles comme ils l'ont fait dans le cas de la tempête « Klaus » survenue les 24 et 25 janvier 2009 dans le sud ouest de la France : adressez-vous à votre assureur et consultez la rubrique en savoir plus.

Indemnité

L'assureur déterminera le montant des dommages et vous proposera une indemnité.

Vos biens seront indemnisés selon les modalités prévues au contrat, mais, il pourra rester à votre charge une franchise dont le montant est prévu conventionnellement.

A votre charge

Attention, la garantie catastrophe naturelle prévoit une franchise légale de 380 €. Le montant de cette franchise sera augmenté si votre commune n'est pas dotée d'un plan de prévention des risques naturels prévisibles. Elle est modulée selon le nombre d'arrêtés pris pour le même risque dans la commune, selon les modalités suivantes :

- 3ème arrêté : doublement de la franchise applicable ;
- 4ème arrêté : triplement de la franchise applicable ;
- 5ème arrêté ou plus : quadruplement de la franchise applicable.

La modulation de la franchise ne s'applique plus dès lors qu'un plan de prévention des risques naturels prévisibles est prescrit et que le plan est approuvé dans un délai de quatre ans à compter de l'arrêté le prescrivant.

Pourra également rester à votre charge un éventuel dépassement du plafond de la garantie du contrat, et le cas échéant, le montant évalué par l'expert de la vétusté du bâtiment ou des objets endommagés ; certains contrats prévoient une indemnité en valeur à neuf, sous réserve que le bien soit réparé.

Versement de l'indemnité

L'assureur vous versera l'indemnité:

- en cas de tempête, dans le délai fixé par le contrat, en général, dix à trente jours après réception de votre accord ;
- en cas de catastrophe naturelle, dans le délai de trois mois à compter de la date de la remise de l'état estimatif des pertes sauf cas de force majeure (par exemple après une inondation, tant que la décrue n'a pas permis d'effectuer l'expertise).

Une provision devra toutefois vous être versée par votre assureur dans un délai de 2 mois en cas de catastrophe naturelle, à compter de la remise de l'état estimatif des pertes, ou de la date de publication de l'arrêté interministériel.

En cas de litige

En cas de désaccord avec votre assureur sur l'indemnisation proposée, il est recommandé d'entamer une démarche amiable en adressant un courrier de réclamation au service clientèle de votre compagnie d'assurance. En cas de réponse défavorable, vous pourrez communiquer votre dossier à un médiateur d'assurances dont les coordonnées figurent dans les conditions générales de votre contrat.

Enfin et si le litige perdure, il vous faudra envisager des poursuites judiciaires : vous pouvez saisir:

- la juridiction de proximité (si votre demande est inférieure à 4 000 €),
- le tribunal d'instance (si votre demande est comprise entre 4 001 et 10 000 €)
- ou le tribunal de grande instance (si votre demande est supérieure à 10 000 €).

Attention, la " garantie catastrophe naturelle " est obligatoire dans les contrats multirisque habitation. En cas de refus d'assurance, vous pourrez directement adresser votre requête au Bureau Central de Tarification qui se chargera de trouver une compagnie d'assurance.