

# Inondations : comment se faire indemniser

Quelques réponses aux principales questions que se posent les victimes des inondations dans le Centre et l'Île-de-France.



## **Quelles sont les premières mesures à prendre ?**

La première chose à faire, c'est de mettre en œuvre toutes les mesures de sauvegarde possibles : enlever l'eau ou la boue, mettre les meubles au sec... Bref, il faut éviter que les dégâts ne s'aggravent. Si vous ne le faisiez pas, l'assureur pourrait vous le reprocher.

Mettez également au sec tous les documents importants, notamment les factures. Le plus tôt possible, pensez à faire des photos ou des vidéos qui montrent bien les dégâts subis, cela pourra vous servir plus tard.

## **De quel délai dispose-t-on pour déclarer le sinistre ?**

Plus vite votre assureur sera prévenu, plus vite il pourra envoyer un expert, s'il le juge nécessaire, et plus vite il pourra donner son accord pour les travaux. Rappelons à ce sujet que les travaux ne doivent pas être engagés sans l'accord de l'assureur.

Le délai de déclaration de sinistre est mentionné dans votre contrat multirisques habitation, et il ne peut être inférieur à 5 jours ouvrés à compter du jour où vous avez eu connaissance du sinistre. Ce délai peut être dépassé en cas de force majeure vous empêchant d'effectuer cette déclaration dans les temps.

Lorsque la commune est déclarée en état de catastrophe naturelle, vous bénéficiez d'un délai plus long, jusqu'à 10 jours après la publication de l'arrêté interministériel de l'état de catastrophe, pour déclarer le sinistre. Mais cela ne sert à rien d'attendre.

## **Tous les dégâts seront-ils indemnisés ?**

Si votre commune est déclarée en état de catastrophe naturelle (toutes les communes concernées par les inondations le seront, selon les annonces gouvernementales), tous les biens couverts par la garantie « dommages » incluse dans les contrats multirisques habitation seront indemnisés : le mobilier et le matériel abîmés ou disparus, les frais de remise en état des sols et des murs, etc. La garantie catastrophe naturelle couvre également les dommages « directs » tels que les frais de pompage, nettoyage et désinfection.

En revanche, certains éléments, comme les parkings, clôtures, jardins ou plantations, ne sont pas forcément couverts. Pour savoir ce qui est couvert ou pas par la garantie « dommages », reportez-vous à la rubrique « les biens assurés » de votre contrat d'assurance habitation.

Pour la voiture, il faut qu'elle soit assurée tous risques. Vous ne serez pas indemnisé pour une voiture assurée « au tiers », qui ne couvre que votre responsabilité civile vis-à-vis des

tiers ou des passagers.

En revanche, si jamais votre commune n'était pas déclarée en état de catastrophe naturelle, vous ne seriez pas couvert car les inondations font partie « *des événements naturels d'intensité anormale non assurables* », comme le précise la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA).

### **Quid des dépenses annexes, comme les frais de relogement ?**

La garantie catastrophe naturelle ne couvre pas les dommages « indirects » tels que les frais de relogement, les dommages liés aux coupures d'électricité ou encore les jours de travail perdus.

Cela dit, vous avez peut-être souscrit par ailleurs une garantie d'assistance susceptible de prendre ces frais en charge. Certaines assurances couvrent, en partie ou intégralement, les frais de relogement. Cette indemnité est souvent calculée sur la base du loyer annuel ou de la valeur locative du bien sinistré, en fonction du temps nécessaire à sa réfection à dire d'expert. Elle est généralement limitée à un an.

Certains contrats d'assurance habitation prévoient également une garantie « perte des denrées alimentaires » en cas de coupure d'électricité prolongée.

### **Comment déclarer le sinistre ?**

Vous pouvez déclarer votre sinistre dans un premier temps par un simple appel à votre assureur. Pour établir votre demande d'indemnisation, vous devez remettre à l'assureur un descriptif détaillé des pertes que vous avez subies et la liste chiffrée de tous les objets perdus ou endommagés. Vous pouvez lui fournir tous les justificatifs utiles : factures d'achat ou de réparation, actes notariés, contrats de location, expertises, photos, témoignages...

Un expert désigné par l'assureur fixera ensuite le montant des dommages en accord avec vous. Si les dégâts sont très importants, vous pouvez vous faire assister et conseiller par un

expert de votre choix. Certes, son intervention a un coût, mais elle peut être utile !

### **Des franchises s'appliquent-elles ?**

Dans la plupart des contrats, une franchise – autrement dit, le montant restant à votre charge – est appliquée.

En cas de catastrophe naturelle, elle est obligatoirement appliquée sur le montant de l'indemnisation. Elle est fixée à 380 € pour les habitations, véhicules à moteur et autres biens à usage privé. Pour les biens à usage professionnel, elle est de 10 % du montant des dommages, avec un minimum de 1 140 €.

### **Comment se faire rembourser ?**

Il vous faudra transmettre une liste chiffrée de tous les objets perdus ou endommagés, et ajouter tous les éléments de preuve possibles : factures d'achat ou de réparation, contrats de location, expertises, photos, témoignages de voisins...

Lorsque l'état de catastrophe naturelle est déclaré, les assureurs mettent généralement en place des cellules spécifiques de traitement des demandes. L'indemnisation se fait alors assez rapidement. Légalement, l'indemnisation doit avoir lieu au plus tard dans les trois mois qui suivent la publication du décret, mais l'assureur peut prévoir des délais plus rapides.

N'hésitez pas à lui demander une avance : dans de telles situations, la plupart des assureurs savent se montrer tout à fait compréhensifs. Souvent, ils viennent même signer les chèques sur place, sans plus de formalités que ça.

Si vous faites appel à des artisans, attention aux tarifs : certains pourraient profiter de la situation pour appliquer des prix prohibitifs. Votre assureur risque de refuser de prendre tout en charge s'il estime que la facture dépasse les limites du raisonnable. Exigez un devis détaillé avant toute intervention, et souvenez-vous que, même en cas d'urgence, le professionnel doit vous remettre un ordre de réparation constatant l'état des lieux.

*Florian Pierrat et Fabienne Loiseau du Journal 60 Millions de Consommateurs*