

Sinistre : les 7 réflexes avant de signer quoi que ce soit

Dégât des eaux, tempête, incendie, sécheresse — ce que l'assureur ne vous dira pas au téléphone

Après un sinistre, tout va vite : la déclaration, la visite de l'expert, la proposition d'indemnité. C'est précisément dans cette vitesse que les assurés perdent de l'argent. Cette fiche vous donne, dans l'ordre, les gestes qui protègent votre dossier.

Les 7 réflexes

- 1 Déclarez par écrit, dans les délais.** 5 jours ouvrés pour la plupart des sinistres, 2 jours ouvrés pour un vol, 30 jours après publication de l'arrêté pour une catastrophe naturelle. Un courriel ou l'espace client suffit, mais gardez-en la trace datée.
- 2 Photographiez et filmez tout avant d'intervenir.** Vue d'ensemble, puis détails, avec un objet d'échelle (mètre, pièce de monnaie). Les métadonnées de votre téléphone datent les images : ne les retouchez pas.
- 3 Mettez en sécurité, ne réparez pas.** Vous devez limiter l'aggravation (bâcher, couper l'eau, étayer) mais toute réparation définitive avant expertise fait disparaître la preuve. Conservez les éléments dégradés, même abîmés.
- 4 Ne signez pas le procès-verbal le jour de la visite.** L'expert mandaté par l'assureur est payé par l'assureur. Demandez le document, lisez-le à tête reposée, et répondez par écrit sous 8 jours.
- 5 Exigez l'ouverture des zones douteuses.** Un plafond, un doublage, un plancher ne se chiffrent pas sans les avoir vus. Ce qui n'est pas constaté n'est pas indemnisé.
- 6 Opposez des devis d'entreprises au chiffrage de l'assureur.** Un chiffrage forfaitaire au m² ignore souvent la reprise des supports, le traitement de la cause et les frais annexes. Deux devis réels changent la discussion.
- 7 Mandatez votre propre expert.** Vous en avez le droit à tout moment. Vérifiez dans vos conditions générales la garantie « honoraires d'expert » : elle prend souvent en charge tout ou partie de ses honoraires.

Ce que fait un expert d'assuré

- Il relit votre contrat et identifie les garanties mobilisables, y compris celles que vous ignorez (frais de relogement, pertes indirectes, honoraires d'expert).
- Il constate en contradictoire avec l'expert de l'assureur, sur place, et fait acter les désordres oubliés.
- Il chiffre sur devis d'entreprises et sur la réalité du bâti, pas sur un barème.
- Il discute l'indemnité et rédige les contestations écrites à votre place.
- En cas de désaccord persistant, il engage la **tierce expertise** prévue par la plupart des contrats : un troisième expert tranche, les frais sont partagés.
- Il suit le dossier jusqu'au règlement, y compris la franchise et la vétusté.

Les trois erreurs qui coûtent le plus cher

Erreur	Conséquence	Le bon geste
Signer le PV sur place	Vous validez un périmètre incomplet ; le reste sera « hors sinistre »	Délai de lecture, réponse écrite
Jeter ou réparer avant la visite	Sans preuve, l'assureur réduit ou refuse	Photos datées, conservation, mesures conservatoires seulement
Accepter un chiffrage sans devis	Indemnité insuffisante pour réaliser les travaux	Deux devis d'entreprises, expert d'assuré

Où intervient Solution-travaux.com

Expert d'assuré et maître d'œuvre, j'interviens dans la métropole lilloise et les Hauts-de-France sur les dégâts des eaux, sinistres sécheresse, tempêtes et désordres après travaux. Une première lecture de votre dossier par téléphone est gratuite et sans engagement.

Un sinistre en cours ? Appelez avant de signer.

06 32 91 74 88

plampis@solution-travaux.com · solution-travaux.com/expert-assure