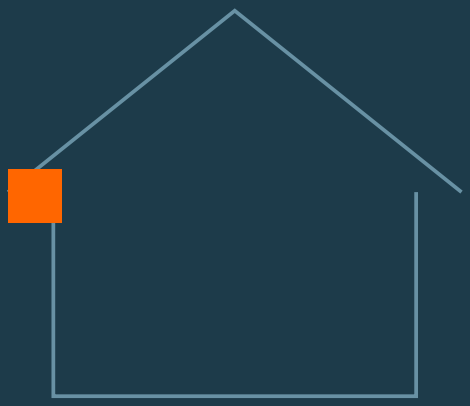
KORPEA

GUIDE DE L'ASSURÉ

Après un sinistre, défendre son dossier

Le guide de l'assuré • Habitation

Dégât des eaux, incendie, inondation, sécheresse, vol : comprendre ses garanties, établir les dommages et obtenir une indemnisation justifiée.



Méthodes • cas réels • droit applicable
Calculs et modèles de courriers

25 NOVEMBRE 2026

Utiliser ce guide

Démarches, garanties et recours pour les sinistres du logement en France.

Trouver la bonne fiche

Vous venez de découvrir les dommages : commencez par les premières démarches. Une offre vous a déjà été adressée : consultez les chapitres sur le chiffrage et la contestation. Les fiches par sinistre répondent aux difficultés propres à l'eau, au feu, au vol, aux intempéries et à la sécheresse. Les six courriers et les quatre tableaux de suivi peuvent être imprimés séparément.

Ce guide s'adresse aux propriétaires occupants, locataires, bailleurs et copropriétaires pour les dommages matériels du logement en France. L'automobile, les dommages corporels et les pertes d'exploitation professionnelles relèvent d'autres règles.

Lire avec son contrat

Gardez à portée de main vos conditions particulières, vos conditions générales et leurs avenants. Les garanties et la date du contrat guideront l'examen du dossier. Les fiches signalent les changements de régime qui concernent les sinistres anciens ; le droit local d'Alsace-Moselle appelle une analyse spécifique.

En présence d'un danger, suivez d'abord les consignes des secours. Si une échéance pour agir approche, faites déterminer par un professionnel du droit l'acte nécessaire, sa date et son destinataire.

À retenir. Ce guide, édité par Korpea, présente des informations générales. Il n'a pas valeur de conseil juridique et ne remplace ni l'analyse de votre contrat ni un avis adapté à votre situation. Les démarches et les garanties dépendent des faits et des textes applicables. Révision éditoriale du 25 novembre 2026.

Du constat au règlement

Retrouver chaque fiche, chaque courrier et chaque outil.

MODE D'EMPLOI

Utiliser ce guide 2

REPÈRES

L'assurance habitation en chiffres 5

I. PREMIÈRES DÉMARCHES

Les premières décisions 6
Déclarer sans attendre d'avoir tout chiffré 7
Réunir et classer les preuves 8
Qui déclare, qui paie, qui répare ? 9

II. LES FICHES PAR SINISTRE

Trois coûts à distinguer 10
IRSI : comprendre le circuit 11
Un bail rompu ne prouve pas l'inhabitabilité 12
Au-delà des éléments brûlés 13
Tempête, grêle et neige : quelle garantie ? 14
Prouver le vol et vérifier les moyens de protection exigés 15
Deux cas de vol : le plafond des objets précieux et l'entrée sous fausse identité 16
Après le retrait de l'eau 17
À Blendecques, le désaccord porte sur les travaux 18
L'arrêté Cat Nat est une condition de la garantie ; il ne chiffre pas les dommages 19
Les délais d'indemnisation en Cat Nat 20
Franchises et relogement 21
Sécheresse : comprendre le sol et les fissures 22
61,5 % : un indicateur d'exposition, pas de sinistralité 23
Ce que l'expertise doit contenir depuis 2025 24
Sain-Bel : la sécheresse peut ne pas être la seule cause 25
Montlignon : le bon assureur n'est pas toujours celui auquel on pense 26
Réparer la cause et suivre l'emploi de l'indemnité 27
L'appartement rénové n'était pas encore réceptionné 28

III. CONTRAT ET CHIFFRAGE

Savoir lire son contrat d'assurance 29
Quatre motifs, quatre réponses 30
Le défaut d'entretien impose la rédaction d'une clause précise 31
Chiffrer une remise en état à l'identique 32
Vétusté, franchise et paiement différé 33
Deux réductions proportionnelles à ne pas confondre 34
Mobilier et frais annexes : ce qui manque souvent 35

Chiffrage, expertise et recours

Cliquer sur un titre pour rejoindre sa page.

IV. EXPERTISE

Préparer la visite de l'expert 36
L'expert d'assuré : un mandat pour vous représenter et défendre l'évaluation 37
Avant de signer : les clauses qui comptent 38
Quatorze jours et un démarrage anticipé 39
Amiable, tierce ou judiciaire ? 40
Un rapport privé ne suffit pas toujours au juge 41

V. CONTESTER ET PRÉSERVER SES DROITS

Rédiger une contestation argumentée 42
La prescription : deux ans, parfois cinq 43
La réclamation et la médiation 44
Déclaration tardive : la clause de quatre jours était insuffisante 45
Quand le litige devient judiciaire 46

VI. APRÈS LE RÈGLEMENT

Le dossier n'est pas clos au premier virement 47

VII. COURRIERS

Déclarer un sinistre 48
Demander le rapport et les détails de l'offre 49
Contester un poste chiffré 50
Demander une provision ou le paiement d'une somme admise 51
Réclamation et conservation de la prescription 52
Préparer une saisine du Médiateur 53

VIII. OUTILS DU DOSSIER

L'inventaire des pertes 54
Le relevé des écarts 55
Le calendrier du sinistre 56
Le journal des dépenses et paiements 57

IX. GLOSSAIRE

Glossaire 58

POUR ALLER PLUS LOIN

Le dossier à conserver après le règlement 59

RÉFÉRENCES

Les textes légaux 60
Guides, données et démarches 61
Décisions et retours d'expérience 62

L’assurance habitation en chiffres

Les dégâts des eaux dominent en nombre ; l’incendie représente une part élevée des dépenses.

4,2 M
sinistres indemnisés

7,9 Md€
charge des sinistres

46,3 M
contrats fin 2025

Fréquence des dossiers : dégâts des eaux	**39 %**
Part du coût total : incendie	**28,7 %**

France Assureurs, données 2025. Fréquence des dossiers et part du coût total.

Les dégâts des eaux représentent 39 % des sinistres habitation indemnisés en 2025. L’incendie concentre 28,7 % du coût total des sinistres. Ces deux parts décrivent des réalités différentes : le nombre de dossiers d’un côté, les dépenses d’indemnisation de l’autre.

Pour un dégât des eaux, la difficulté tient souvent à la recherche de fuite, à la répartition des interventions et à la preuve des réparations nécessaires. Après un incendie, fumées, suies, eau d’extinction et indisponibilité du logement élargissent le périmètre à examiner.

Le chiffrage de votre dossier partira des dommages constatés, des réparations adaptées et de vos garanties. Les fiches suivantes expliquent comment réunir ces éléments.

Références : France Assureurs — L’assurance habitation en 2025 (2026)

Les premières décisions

Accès aux lieux, mesures conservatoires et premiers travaux.

Sécuriser les lieux

Incendie non éteint, risque d'effondrement, installation électrique inondée, odeur de gaz : ne pas retourner dans les lieux pour photographier les dégâts. Les consignes des secours, de la mairie et des professionnels chargés de la sécurité priment. En urgence, appeler le 18 ou le 112.

Une fois l'accès autorisé, une série de vues d'ensemble puis de détails permet de conserver l'état des lieux. Associer à chaque photo une pièce, une date et une courte description. Une échelle ou une règle visible aide à comprendre une fissure ; elle ne remplace pas un relevé technique.

Limiter les dommages

Les mesures conservatoires limitent l'aggravation : fermeture d'une arrivée d'eau accessible sans danger, bâchage par une entreprise, sécurisation d'une porte, stockage protégé des biens sauvés. Garder la facture et la justification de l'urgence. La prise en charge dépend du contrat et du lien avec le sinistre.

Une évacuation sanitaire ou une consigne de sécurité peut imposer de jeter un bien avant l'expertise. Photographier ce qui peut l'être sans exposition au danger, dresser la liste des biens évacués et conserver les justificatifs de l'entreprise ou de l'autorité intervenue. Attendre l'expert ne justifie jamais de maintenir une situation dangereuse.

Préserver les constats avant travaux

Avant les travaux définitifs, faites constater les causes et les dommages qui risquent de disparaître. Hors urgence, demandez à l'assureur une confirmation écrite du périmètre pris en charge et du financement prévu, puis convenez du calendrier avec l'entreprise.

> **Mise en sécurité** — Compte rendu des secours ou de l'entreprise
>
> **Mesure conservatoire** — Photos avant/après, devis, facture et motif urgent
>
> **Évacuation de biens** — Inventaire, photos disponibles, justificatif d'enlèvement

Références : Ministère de l'Écologie — Remise en état après inondation (2010)

Déclarer sans attendre d'avoir tout chiffré

Vous pouvez déclarer le sinistre avant de connaître le coût des réparations.

La première déclaration

La déclaration signale les faits : date de découverte, adresse du bien, nature apparente de l'événement, premières mesures prises et coordonnées utiles. Le montant peut rester provisoire. Une cause encore incertaine doit être décrite comme telle ; mieux vaut une observation exacte qu'un diagnostic improvisé.

Quel délai ?

Le contrat fixe le délai de déclaration des sinistres ordinaires, avec un minimum légal de cinq jours ouvrés ; pour le vol, ce minimum est de deux jours ouvrés. Le point de départ est la connaissance d'un sinistre susceptible de mobiliser la garantie. Un contrat peut accorder davantage de temps.

En catastrophe naturelle, l'avis doit être donné dès la connaissance du sinistre et au plus tard trente jours après la publication de l'arrêté. Il est utile de déclarer les dommages avant la reconnaissance, puis de compléter avec l'arrêté. Adressez aussi les éléments à la mairie pour la demande de reconnaissance communale, en conservant une preuve de chacune des deux démarches.

Garder la preuve de l'envoi

Conserver l'accusé du formulaire, le courriel de confirmation ou le récépissé. Un échange téléphonique doit être suivi d'un écrit factuel. Le numéro de dossier et le contrat concerné doivent figurer dans les échanges suivants.

Si l'assureur oppose un retard, demandez la clause invoquée et le préjudice qu'il estime avoir subi. L'article L. 113-2 encadre cette déchéance et protège notamment le retard dû à un cas fortuit ou de force majeure. Vérifiez séparément le délai pour agir en justice, présenté au chapitre V.

Ordinaire

Délai du contrat
minimum 5 jours ouvrés

Vol

Délai du contrat
minimum 2 jours ouvrés

Cat Nat

Au plus tard 30 jours
après publication

Références : Code des assurances, art. L. 113-2 ; Code des assurances, art. L. 125-2

Réunir et classer les preuves

Photos, inventaire, devis : quelle preuve apporte chaque pièce ?

Un dossier facile à relire

Le dossier principal peut tenir en six ensembles : contrat applicable ; chronologie ; constatations ; inventaire des dommages ; devis et dépenses ; échanges avec l'assureur. Chaque pièce reçoit un numéro et un intitulé daté. Les originaux restent conservés ; les envois se font par copie.

Prouver les biens perdus

Un inventaire mobilier indique le bien, sa marque si elle est connue, son ancienneté, son état avant sinistre et le dommage constaté. La facture facilite la preuve mais son absence n'efface pas nécessairement le bien : photos antérieures, relevés, garanties, bons de livraison ou attestations peuvent compléter le dossier. Leur force dépend de leur précision et de leur cohérence.

Les achats de remplacement et les biens détruits doivent figurer dans des colonnes séparées. Un équipement de gamme supérieure acheté après le sinistre ne démontre pas, à lui seul, la valeur de celui qui a disparu. Les devis décrivent les réparations ; les factures établissent ce qui a effectivement été exécuté et payé.

Les fichiers originaux des photos, les constats et les messages ne doivent pas être retouchés pour renforcer artificiellement un dommage. Une facture reconstituée doit être identifiée comme duplicata ; un document d'une autre personne ne doit jamais être présenté comme sa propre preuve d'achat.

Suivre les écarts

Un seul tableau peut suivre les points encore discutés : poste, montant demandé, montant admis, motif du désaccord et numéro de pièce. À chaque mise à jour, conservez la version précédente. Vous pourrez ainsi retrouver l'origine d'une correction sans reprendre tous les échanges.

Photo datée Aspect et localisation Limite : Cause technique certaine	**Facture d'achat** Désignation, date, prix Limite : Valeur garantie au jour du sinistre
Devis détaillé Méthode, quantités, prix Limite : Garantie de tous les postes	**Constat technique** Observations et mesures Limite : Décision de l'assureur ou du juge

Références : Code des assurances, art. L. 113-1

Qui déclare, qui paie, qui répare ?

Quand plusieurs occupants, propriétaires ou assureurs sont concernés.

Informer les bons interlocuteurs

Un locataire prévient son assureur et le bailleur ; le propriétaire signale les atteintes à son bâtiment à son assureur ; en copropriété, les dommages aux parties communes et certaines causes collectives impliquent aussi le syndic. Cette circulation d'information ne détermine pas, à elle seule, la responsabilité.

Le même événement peut endommager un meuble du locataire, une peinture privative, une canalisation commune et le plafond d'un voisin. Les contrats et les responsabilités ne couvrent pas nécessairement ces quatre postes de la même façon. La liste doit donc préciser à qui appartient chaque bien et dans quel local il se situe.

Répartir les missions

L'assurance de dommages indemnise les biens garantis selon le contrat. Une assurance de responsabilité intervient lorsqu'une responsabilité couverte est engagée envers un tiers. Les recours entre assureurs viennent ensuite ; ils ne dispensent pas l'assuré de justifier son dommage.

Une entreprise de recherche de fuite, un expert d'assurance et une entreprise de réparation ont des missions différentes. L'expert évalue et explique ; l'entreprise exécute les travaux ; l'assureur prend position sur la garantie et l'indemnité. Un expert judiciaire éclaire le juge, qui conserve son pouvoir de décision.

Le cas des travaux en cours

Un chantier complique cette répartition. Les matériaux de l'entreprise, les ouvrages neufs non réceptionnés et le logement existant peuvent relever de débiteurs différents. Le devis accepté, les acomptes et la réception permettent de reconstituer la situation ; le cas de l'appartement en rénovation (p. 28) détaille cette situation.

Références : Code civil, art. 1353 ; Code civil, art. 1788

Trois coûts à distinguer

Une recherche de fuite et une réparation de peinture ne mobilisent pas les mêmes garanties.

Localiser, réparer, remettre en état

Une conduite fuit dans une cloison. La recherche localise l'origine ; l'ouverture et la réparation de la conduite traitent la cause ; le séchage, la reprise des enduits et la peinture réparent les conséquences. Ces dépenses peuvent relever de garanties et de plafonds différents.

La garantie dégâts des eaux prend habituellement en charge certaines conséquences de l'eau, dans les événements définis au contrat. Elle ne finance pas systématiquement la pièce défectueuse, l'entretien courant ou toutes les recherches destructives. Le devis doit isoler les trois ensembles pour éviter un refus global impossible à discuter.

Le constat amiable décrit les parties concernées et les faits observés. Il n'est pas un diagnostic structurel et ne remplace pas la déclaration à l'assureur. Une fuite venant du voisin appelle une information rapide de celui-ci et, si nécessaire, du syndic ; elle n'autorise pas à pénétrer dans son logement sans accord.

Attendre le bon niveau de séchage

Un mur visiblement sec peut rester humide en profondeur. Refaire immédiatement les peintures risque de masquer un dommage ou de conduire à une seconde reprise. Les mesures d'humidité, les matériaux concernés, la ventilation et la méthode d'assèchement doivent être documentés par l'entreprise compétente.

En cas de nouvelle fuite, reconstituez les interventions : origine localisée, élément réparé, date de remise en eau et humidité résiduelle. Le compte rendu du plombier et les mesures d'assèchement permettront d'identifier le travail encore nécessaire.

> **Recherche de fuite** — Localisation ? Méthode ? Destructions nécessaires ?
>
> **Cause** — Qui entretient l'élément ? Réparation durable ? Garantie mobilisable ?
>
> **Conséquences** — Supports, humidité, surfaces, séchage et finitions ?

Références : France Assureurs — Le règlement d'un dégât des eaux

IRSI : comprendre le circuit

Les seuils de la convention organisent la gestion entre assureurs.

Deux tranches de gestion

La convention IRSI prévoit, pour les sinistres entrant dans son champ, un assureur gestionnaire et des modalités d'évaluation et de recours. Les seuils couramment présentés sont de 1 600 € HT pour la première tranche et, au-delà, jusqu'à 5 000 € HT pour la seconde, par local selon les règles de la convention.

Ces seuils servent à répartir la gestion entre assureurs. Ils s'apprécient par local et selon les dommages retenus par la convention ; franchises et plafonds d'indemnisation restent ceux du contrat. Au-delà du champ d'IRSI, le règlement suit un autre circuit.

L'interlocuteur choisi pour gérer le dossier n'est pas nécessairement l'assureur qui supportera finalement toute la charge. Un assuré a surtout besoin de savoir qui commande la recherche de fuite, qui évalue les dommages et à qui adresser ses observations.

Comprendre le montant proposé par l'assureur

Après l'expertise, l'assureur vous adresse une proposition d'indemnisation. Si elle est inférieure à votre demande, il doit expliquer les sommes déduites ou refusées. Une réponse comme « c'est la convention IRSI » ne suffit pas : IRSI organise la gestion entre assureurs, tandis que votre contrat fixe votre indemnité. Demandez le calcul poste par poste : dommages admis ou écartés, coût retenu, vétusté, plafond, franchise et part versée plus tard sur factures.

Si plusieurs assureurs se renvoient le dossier, adressez-leur un récapitulatif commun : références, locaux, postes endommagés et justificatifs disponibles. Demandez le nom de la personne qui gère votre dossier et à qui envoyer vos justificatifs. Gardez aussi le calendrier de prescription à jour (chapitre V).

Tranche 1

Jusqu'à 1 600 € HT

Tranche 2

Au-delà de 1 600 €
jusqu'à 5 000 € HT

Au-delà

Autre circuit ;
lire la garantie

Références : INC — Conventions de règlement entre assureurs

Un bail rompu ne prouve pas l'inhabitabilité

Perte de loyers : un cas examiné par le Médiateur de l'assurance le 5 janvier 2021.

Les faits

Un logement subit plusieurs dégâts des eaux, indemnisés par l'assureur. Les locataires donnent congé et le bien reste vacant pendant neuf mois. Le bailleur réclame les loyers perdus, estimant que les sinistres sont à l'origine de leur départ.

La condition prévue au contrat

Le contrat subordonne cette garantie à un départ imposé par le sinistre. Or l'expert estime que les occupants pouvaient continuer à habiter le logement ; l'absence d'inhabitabilité n'est pas contestée. Le Médiateur retient que les conditions contractuelles de la garantie ne sont pas réunies. Le congé, même motivé par les dégâts des eaux, ne suffit pas.

Le bailleur a subi une perte de revenus, mais la garantie exigeait davantage : le sinistre devait avoir imposé le départ. Les quittances non encaissées établissent le manque à gagner ; elles ne prouvent pas l'impossibilité d'habiter les lieux.

Les pièces décisives

Dans un dossier de bailleur, le relevé des pièces doit donc rapprocher le bail, le congé, les constatations techniques, la durée nécessaire des travaux et la clause de perte de loyers. Une vacance liée à la remise sur le marché ou à des travaux d'amélioration doit être distinguée du temps de réparation du sinistre.

Pour un occupant relogé, recherchez la garantie souscrite : frais d'hébergement remboursés, perte d'usage ou assistance. Relevez son plafond, sa durée et les justificatifs demandés, puis présentez les dépenses dans la catégorie correspondante.

Références : Perte de loyers et inhabitabilité — Médiation, 5 janvier 2021

Au-delà des éléments brûlés

Fumées, suies et eau d'extinction peuvent atteindre les pièces épargnées par les flammes.

Étendre le constat à toutes les zones

Le feu détruit directement certains éléments ; la chaleur, les fumées, les suies et l'eau d'extinction peuvent atteindre le reste. Une pièce non brûlée peut nécessiter un traitement adapté ; inversement, le remplacement intégral ne se justifie pas sans expliquer pourquoi le nettoyage ou une réparation seraient insuffisants.

Le diagnostic distingue la structure, les réseaux, les supports et les biens mobiliers. La stabilité et les installations sont examinées par des professionnels compétents avant réoccupation. Les matériaux susceptibles de contenir de l'amiante ou d'autres polluants exigent un traitement conforme aux diagnostics et aux règles du chantier.

Décrire la décontamination

Pour la décontamination, le devis doit nommer les zones, les matériaux, la méthode, les opérations prévues et les contrôles de fin. Une ligne « nettoyage après incendie » sans quantités ni périmètre est difficile à comparer. Les biens réemployables, nettoyables et irrécupérables doivent être différenciés.

Recenser les frais annexes

Les frais annexes peuvent peser lourd : déblai, démolition nécessaire, sécurisation, maîtrise d'œuvre, garde-meubles, relogement, remise en conformité. Leur nécessité technique et leur assurance sont deux questions distinctes. Le coût réel doit être documenté même lorsqu'une garantie spécifique ou un plafond reste à discuter.

Conservez les constatations des secours et des autorités pendant l'enquête sur l'origine du feu. À la visite d'expertise, identifiez la portée de chaque document avant signature : présence, constat des dommages, accord sur un montant ou engagement plus large.

Références : Code des assurances, art. L. 113-1 ; Code des assurances, art. L. 112-4 ; Service Public — Incendie et explosion

Tempête, grêle et neige : quelle garantie ?

Tempête, grêle, neige : partir de l'événement défini au contrat.

Vent, grêle et neige : les garanties

L'article L. 122-7 étend les contrats de dommages aux biens aux effets du vent des tempêtes, ouragans et cyclones, sous l'exception prévue pour certains vents cycloniques relevant du régime Cat Nat. La grêle et le poids de la neige dépendent des garanties souscrites : vérifiez leur présence et leurs conditions dans le contrat.

Les conditions de preuve de la tempête varient selon les contrats : dégâts sur des bâtiments de bonne construction dans le voisinage, données météorologiques, définition du vent ou justificatifs particuliers. Il n'existe pas un seuil universel de vitesse du vent applicable à toutes les polices.

Prouver les dommages causés à la toiture

Une toiture endommagée appelle une mise hors d'eau par une entreprise autorisée à intervenir en sécurité. Les photographies disponibles, le relevé des tuiles ou éléments arrachés, les factures d'entretien et le compte rendu du couvreur permettent de discuter la cause et l'étendue du dommage.

L'eau entrée à la suite de la destruction de la couverture doit être reliée à la chronologie de l'épisode. Les dommages déjà présents, une infiltration ancienne et les conséquences du nouvel événement doivent être distingués. L'état antérieur n'efface pas automatiquement tout dommage nouveau ; il ne doit pas non plus être imputé au sinistre sans preuve.

Faites l'inventaire des dépendances, clôtures, panneaux solaires, vérandas et aménagements extérieurs touchés. Pour chacun, retrouvez sa définition au contrat, sa déclaration aux conditions particulières et l'option éventuellement souscrite.

Constat du couvreur — Localiser les ruptures et décrire les réparations

Photos antérieures — État de la couverture avant l'événement

Éléments météo — Documenter l'épisode, selon la preuve requise au contrat

Conditions particulières — Vérifier les dépendances et aménagements déclarés

Références : ABE Infoservice — Les garanties de l'assurance habitation ; Code des assurances, art. L. 122-7 — Effets du vent ; Code des assurances, art. L. 113-1

Prouver le vol et vérifier les moyens de protection exigés

La plainte, les biens dérobés et les protections exigées par le contrat.

Fixer les faits dans la plainte

Le dépôt de plainte décrit les faits connus, les éléments dérobés et les traces constatées. La liste peut être complétée quand l'inventaire progresse. Une incohérence entre plainte, inventaire et factures appelle une explication écrite, pas une correction silencieuse des documents.

Vérifier les limites par catégorie

Les garanties vol définissent les événements couverts et les moyens de protection exigés. Le contrat peut réserver des règles particulières aux absences prolongées, dépendances, bijoux, espèces, collections ou objets de valeur. Un capital mobilier global élevé ne supprime pas les sous-plafonds.

L'existence d'un cambriolage ne suffit donc pas à calculer l'indemnité. Les conditions d'entrée, les biens concernés, les justificatifs et le plafond par catégorie doivent être examinés séparément. Le refus doit préciser le motif réellement opposé : absence d'événement garanti, condition non satisfaite, exclusion ou déchéance.

Conserver les traces

Une serrure remplacée en urgence doit être conservée lorsque c'est possible et utile, ou documentée par le serrurier. Une vidéo ne doit pas être diffusée publiquement pour rechercher un suspect ; elle peut être remise aux autorités et, selon le dossier, à l'assureur dans un cadre adapté.

Signalez par écrit toute acquisition de valeur pour faire adapter la garantie. Conservez la déclaration et la réponse de l'assureur avec les justificatifs d'achat. Le cas suivant montre l'importance de cette mise à jour.

> **Biens courants** — Capital et méthode de valeur
>
> **Objets précieux** — Définition, justificatifs, sous-plafond
>
> **Moyens de protection** — Clause exacte et situation au moment du vol
>
> **Absence** — Durée, définition contractuelle et conséquence prévue

Références : Code des assurances, art. L. 113-2 ; Évolution du patrimoine et objets précieux — Médiation

Deux cas de vol : le plafond des objets précieux et l'entrée sous fausse identité

Objets précieux et introduction clandestine : deux cas de médiation.

Cas n° 1 - Un bien de 100 000 €, un plafond de 6 000 €

Un assuré se fait dérober des objets de valeur, dont un bien acquis après la souscription et estimé à 100 000 €. Le contrat limite l'indemnisation des biens précieux à 6 000 €. L'intéressé invoque l'évolution de son patrimoine et les autres logements récemment assurés auprès de la compagnie. Le Médiateur retient qu'aucune déclaration précise n'avait porté sur les nouveaux objets de valeur : l'assureur ne pouvait adapter une garantie à une information qu'il ne possédait pas.

Cas n° 2 - Une entrée sous fausse identité

Dans un autre dossier, l'assuré avait laissé entrer chez lui une personne ayant dissimulé son identité ou ses intentions ; des bijoux avaient ensuite disparu. L'assureur refusait de reconnaître une introduction clandestine. Le contrat ne définissant pas cette notion, le Médiateur a demandé un réexamen à la lumière des circonstances de l'entrée.

Ce qu'il faut retenir de chaque cas

Cas n° 1 : le plafond des objets précieux s'applique tant que le nouveau bien n'a pas été déclaré à l'assureur. Pièces utiles : la déclaration et l'avenant qui l'intègre au contrat.

Cas n° 2 : le refus porte sur la façon dont la personne est entrée. Si le contrat ne définit pas l'« introduction clandestine », ce refus peut être discuté. Joignez le récit précis des circonstances, la plainte et la clause définissant le vol garanti. Dans les deux cas, la demande de réexamen doit répondre au motif du refus.

Références : Évolution du patrimoine et objets précieux — Médiation ; Vol par introduction clandestine — Médiation (2026)

Après le retrait de l'eau

Après l'inondation, les contrôles nécessaires avant la réoccupation.

Contrôler avant de réoccuper

Le retrait de l'eau marque le début du diagnostic. Les matériaux imbibés, les réseaux, les revêtements et les éventuelles contaminations doivent être évalués. La remise sous tension et la réoccupation exigent les vérifications adaptées ; elles ne se déduisent pas de l'apparence extérieure du logement.

Le relevé distingue la hauteur d'eau, sa durée, les pièces atteintes, les matériaux et les équipements. Des photos cohérentes des niveaux et des dépôts facilitent l'évaluation. Le pompage, le nettoyage, l'évacuation, la décontamination et l'assèchement sont décrits séparément.

Justifier la dépose des matériaux et le séchage

Les devis doivent préciser, pour chaque matériau (doublages et cloisons, isolants, revêtements de sol et muraux, plinthes et menuiseries), s'il est conservé, déposé ou remplacé. Une isolation humide derrière une cloison, une chape insuffisamment sèche ou un réseau affecté ne se traitent pas par une reprise de peinture. Les contrôles et leurs dates permettent de justifier la durée du chantier.

Les frais de logement, de stockage et de déplacements doivent être suivis au fil de l'eau. Sollicitez l'assistance et la garantie de relogement avant d'engager un budget important, lorsque l'urgence le permet, pour connaître les dépenses admises et leurs plafonds.

Après des épisodes rapprochés, les constats et les réparations intermédiaires doivent être datés. L'objectif est d'identifier ce qui avait été remis en état avant le nouvel épisode et les dommages supplémentaires. La question des franchises successives est traitée dans la fiche consacrée au régime Cat Nat.

Références : Ministère de l'Écologie — Remise en état après inondation (2010) ; Code des assurances, art. L. 125-2

À Blendecques, le désaccord porte sur les travaux

Reportage AFP publié le 29 janvier 2025 dans La Gazette France.

Deux expériences après les crues

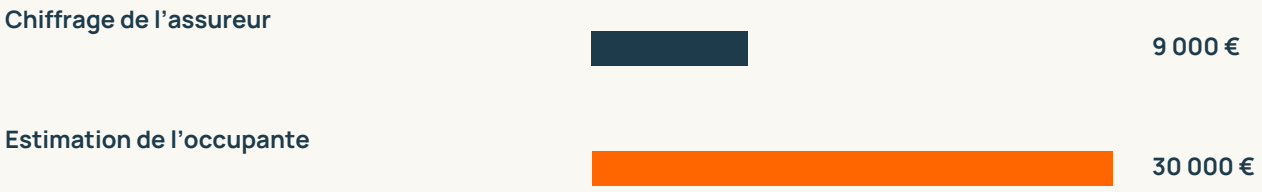
Une habitante décrit une maison récemment achetée, envahie par 80 cm d'eau. Son assureur chiffre les travaux à 9 000 € ; elle les estime à 30 000 €. Au moment du reportage, le désaccord reste ouvert. Elle habite alors l'ancien pavillon de ses parents, lui-même voué à la destruction en raison de son exposition aux crues.

À Andres, un habitant relate une autre expérience : il se dit satisfait de la remise en état financée par son assurance, pour environ 6 000 à 7 000 €. Ces témoignages illustrent la diversité des suites d'une même série d'inondations.

Comparer les travaux, poste par poste

Pour analyser un écart de 9 000 € à 30 000 €, commencez par aligner les deux évaluations pièce par pièce. Vérifiez les déposes, l'isolation derrière les cloisons, l'assèchement, les surfaces de finition et les prix unitaires. Ajoutez ensuite la vétusté, les frais annexes et les limites du contrat.

Présentez à part les améliorations choisies et les mesures de prévention. Le tableau de comparaison fera ainsi apparaître ce qui relève de la remise en état et le poste précis sur lequel demander une nouvelle évaluation.



Blendecques • Évaluations rapportées par l'AFP le 29 janvier 2025, à la date du désaccord.

Références : AFP / La Gazette France — Sinistrés du Pas-de-Calais, 29 janvier 2025

L'arrêté Cat Nat est une condition de la garantie ; il ne chiffre pas les dommages

La garantie dépend du bien assuré, de la reconnaissance et de la cause du dommage.

Rapprocher le bien et l'arrêté

La garantie Cat Nat suppose notamment un contrat couvrant les biens concernés, une reconnaissance administrative et des dommages relevant du phénomène reconnu. L'arrêté vise une commune, une période et une nature d'événement. Sa publication ne prouve pas la cause de chaque désordre de la commune.

Le dossier doit rapprocher l'adresse du bien, les dates des faits ou des manifestations, les constatations et le libellé exact de l'arrêté. Pour la sécheresse, la causalité est particulièrement discutée : une fissure peut avoir plusieurs facteurs, dont certains préexistent à l'épisode climatique.

Compléter la déclaration

La déclaration doit être faite sans attendre l'arrêté quand les dommages sont connus. Après publication, l'assuré complète ses références et conserve la preuve de cet envoi. Le délai maximal de trente jours après publication ne constitue pas une invitation à différer une mesure urgente ou la première information de l'assureur.

Une absence de reconnaissance ne signifie pas qu'aucune autre garantie ne peut jouer : le contrat et la nature de l'événement doivent être examinés. Elle ne permet pas non plus de demander à l'expert de remplacer la décision administrative.

Pour dater le régime applicable, relevez la date du contrat, celle du sinistre et la publication de l'arrêté. Les fiches Sain-Bel et Montlignon éclairent la causalité et le choix de l'assureur ; leurs événements sont antérieurs aux réformes du calendrier d'indemnisation.

Bien assuré — Contrat et description du bien

Reconnaissance — Arrêté et publication au Journal officiel

Périmètre — Commune, période, phénomène

Lien causal — Constats et expertise technique

Références : Code des assurances, art. L. 125-2 ; Code des assurances, art. L. 125-1 à L. 125-7

Les délais d'indemnisation en Cat Nat

Le calendrier actuel du régime Cat Nat, étape par étape.

Chaque échéance a son point de départ

Le régime actuel comporte plusieurs échéances. Chacune part d'un document ou d'un événement précis : déclaration, publication de l'arrêté, réception de l'état estimatif ou du rapport définitif, puis acceptation de l'offre.

À compter de la déclaration ou, si elle est postérieure, de la publication de la reconnaissance, l'assureur dispose d'un mois pour informer l'assuré sur la mise en jeu des garanties et ordonner l'expertise qu'il estime nécessaire. L'offre doit ensuite intervenir dans le mois suivant la réception du rapport définitif ; sans expertise, le point de départ est l'état estimatif remis par l'assuré.

Provision et règlement

Après acceptation de la proposition, le paiement intervient dans les vingt et un jours, ou le missionnement de l'entreprise de réparation dans le mois selon la solution retenue. Une provision est prévue dans les deux mois suivant l'état estimatif ou la publication de l'arrêté si elle est plus tardive.

Le rapport définitif doit être communiqué. En sécheresse, un compte rendu est également prévu après chaque visite. Des intérêts au taux légal sont attachés au retard de règlement dans les conditions du texte, sous réserve notamment du cas fortuit ou de force majeure.

Reportez chaque réception dans le calendrier du dossier et gardez son justificatif. En cas de demande de pièces complémentaire, faites préciser le document attendu, son utilité et l'échéance concernée. Vous pourrez alors vérifier le retard allégué à partir du bon point de départ.



Références : Code des assurances, art. L. 125-2

Franchises et relogement

Contrats anciens et réformes récentes : les dates à vérifier.

La franchise applicable

Pour un bien d'habitation non professionnel, la franchise Cat Nat est de 380 € par événement reconnu, ou 1 520 € pour un mouvement de terrain lié à la sécheresse-réhydratation (A. 125-6). Cette franchise réglementaire se distingue de la franchise ordinaire dégâts des eaux.

L'article 33 de la loi du 26 mai 2026 a inscrit à L. 125-2 le principe d'une seule franchise lors d'aléas naturels successifs sur une période courte. Ses modalités attendent un décret. D'ici son application, chaque événement reconnu donne lieu à sa franchise. Pour des épisodes rapprochés, demandez par écrit l'examen de votre situation et conservez la réponse.

Le relogement de la résidence principale

Le dispositif réglementaire de relogement temporaire vise la résidence principale devenue impropre à l'habitation dans les conditions prévues. Il peut couvrir les frais d'hébergement pendant six mois à compter du premier jour de relogement. La preuve de l'inhabitabilité, les dépenses et les limites du dispositif restent nécessaires.

Le décret ayant introduit ce mécanisme au 1er novembre 2023 maintient l'ancien droit pour les contrats conclus avant son entrée en vigueur, y compris leurs effets légaux. La seule date récente du sinistre ne suffit donc pas à résoudre la question. Les garanties contractuelles d'assistance peuvent, par ailleurs, offrir un autre service ou un complément.

Classez l'hébergement, les repas, les déplacements, le stockage et la perte de loyers sur des lignes séparées. Rattachez chaque ligne à la garantie correspondante et à son plafond ; le dispositif réglementaire d'hébergement porte sur les frais qu'il définit.

Question	Réponse à obtenir par écrit
Franchise	Fondement, événement, montant et contrat concernés
Logement inhabitable	Constat, durée prévisible, conditions de retour
Hébergement	Plafond, justificatifs, avance ou remboursement
Contrat ancien	Version applicable et garantie contractuelle complémentaire

Références : Code des assurances, art. D. 125-5 ; Sénat — Application de la loi du 26 mai 2026 (suivi au 2 octobre) ; Code des assurances, art. D. 125-4 à D. 125-4-4 ; Code des assurances, art. A. 125-6 ; Loi n° 2026-403 du 26 mai 2026, art. 33

Sécheresse : comprendre le sol et les fissures

Le diagnostic de retrait-gonflement des argiles porte sur le sol et sur le bâtiment.

Des mouvements différentiels

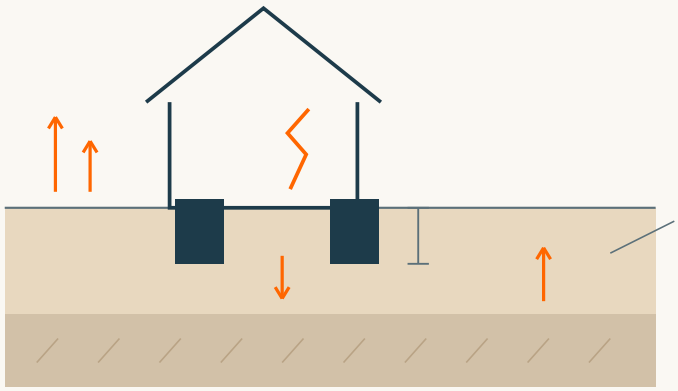
Les sols argileux changent de volume avec leur humidité. Lorsque ces mouvements diffèrent d'une zone à l'autre sous une maison, ils peuvent déformer les fondations et fissurer le bâtiment. Le diagnostic croise le terrain, la structure, les réseaux, la végétation et l'historique des désordres.

Le relevé localise les fissures, mesure leur largeur et décrit leur orientation et leur évolution. Il recense aussi les portes qui ferment mal, les désaffleurements, les mouvements de dallage et les ruptures de réseaux. Des relevés datés et comparables rendent l'évolution lisible.

Exiger une analyse des causes

Le rapport doit expliquer les hypothèses retenues et écartées. Si la conclusion est une « absence de lien avec la sécheresse », examinez les observations discutées, les caractéristiques du sol et des fondations, ainsi que les investigations qui étayent cette conclusion.

La garantie actuelle vise notamment les atteintes à la solidité ou à l'usage normal et les désordres susceptibles d'évoluer défavorablement vers ces conséquences. Les études guident la réparation : gestion des eaux, réseaux, traitement du sol ou reprise des fondations selon les causes établies.



Coupe de principe : les profondeurs dépendent du sol et de la construction.

Références : France Assureurs — L'expertise des sinistres sécheresse (2025) ; Code des assurances, Livre Ier — Dispositions réglementaires Cat Nat

61,5 % : un indicateur d'exposition, pas de sinistralité

Ce que mesure la cartographie nationale RGA de 2026.



Environ 6 maisons sur 10 (61,5 %) en exposition moyenne ou forte
France hexagonale • Cartographie RGA 2026

12,1 millions de maisons concernées

Géorisques indique que 12,1 millions de maisons individuelles, soit 61,5 % du parc de France hexagonale, se situent en zone d'exposition moyenne ou forte au retrait-gonflement des argiles. La carte annexée à l'arrêté du 9 janvier 2026 s'applique depuis le 1er juillet 2026.

Ce taux décrit l'exposition du parc de maisons. La carte sert à préparer la prévention et à orienter les investigations ; le diagnostic du bâtiment établit ensuite le lien éventuel entre le mouvement du sol et ses dommages.

Préparer les investigations

Les données d'exposition peuvent être rapprochées d'autres informations : historique des arrêtés, études disponibles lors de la construction, travaux de gestion des eaux et sinistres antérieurs. L'évolution d'une fissure doit être suivie par des constats comparables plutôt que par une multiplication de photos sans repère.

Le fonds de prévention argile finance, sous conditions, des travaux préventifs. Élargi en 2026, il conserve ses propres critères de territoire, de bénéficiaire et de travaux. Consultez ces conditions et déposez la demande avant de commander les travaux concernés ; le règlement d'un dommage déjà survenu relève du dossier d'assurance.

Références : Géorisques — Cartographie de l'exposition RGA (2026) ; Ministère de l'Écologie — Fonds de prévention argile (9 juin 2026)

Ce que l'expertise doit contenir depuis 2025

Pièces, constatations et conclusions dans les expertises sécheresse réglementées.

Le cadre de l'expertise

Le décret du 3 décembre 2024 et les arrêtés du 24 janvier 2025 encadrent la conduite des expertises sécheresse. L'indépendance, la compétence, les pièces du dossier et la structure du rapport ont un cadre propre. Cette réglementation spécifique ne doit pas être confondue avec une obligation générale de recourir à un expert d'assuré.

Les documents à transmettre

Le dossier demandé à l'assuré comprend notamment la description et les preuves des désordres, les études géotechniques disponibles ou la déclaration de leur absence, les états des lieux pour les biens loués, ainsi que les devis, factures ou réceptions des travaux des dix dernières années. Les déclarations sécheresse des cinq dernières années doivent également être signalées, avec les rapports ou références disponibles.

L'arrêté prévoit que l'assureur notifie la liste précise des pièces et leur délai de transmission. L'absence d'une étude ancienne ne doit pas conduire à en fabriquer une : le texte prévoit une déclaration sur l'honneur lorsqu'elle n'est pas disponible.

Les points à contrôler dans le rapport

Le modèle réglementaire de rapport permet d'examiner les constatations, l'analyse des causes et la réparation proposée dans un cadre commun. Les omissions doivent être identifiées précisément : pièce non discutée, hypothèse non étayée, désordre oublié, investigation nécessaire ou solution de réparation insuffisamment justifiée.

Ciblez la contre-expertise sur le point qui commande la solution : une mesure à reprendre, une investigation manquante ou une hypothèse à vérifier. Reliez le résultat attendu à la cause des dommages ou au choix des réparations, avec les pièces nécessaires.

Enjeu	Contrôle du dossier
Indépendance	Liens et intérêts susceptibles d'affecter la mission
Pièces	Liste reçue, documents transmis, pièces indisponibles
Constatations	Désordres localisés et historique
Conclusion	Causes, investigations et réparations justifiées

Références : Décret n° 2024-1101 du 3 décembre 2024 — Expertise sécheresse ; Arrêté du 24 janvier 2025 — Pièces du dossier sécheresse ; Arrêté du 24 janvier 2025 — Modèle de rapport sécheresse

Sain-Bel : la sécheresse peut ne pas être la seule cause

Décision • Cass. 2e civ., 29 mars 2018, n° 17-15.017.

Un défaut ancien, de nouveaux dommages

Une maison présente depuis longtemps un défaut de fondations. Après des dommages antérieurs et des réparations achevées début 2003, de nouveaux désordres apparaissent à la suite de la sécheresse de l'été 2003. La commune de Sain-Bel est reconnue en catastrophe naturelle pour cet épisode.

La cause déterminante

L'assureur conteste le lien causal en invoquant la construction et les antécédents. L'expertise retient pourtant le rôle déterminant de la sécheresse de 2003 dans les nouveaux désordres. La Cour de cassation laisse subsister ce raisonnement : la cause naturelle doit être déterminante, sans être nécessairement exclusive.

La cassation partielle porte sur un autre point : le départ des intérêts, lié à la remise de l'état estimatif. Le raisonnement sur le rôle déterminant de la sécheresse subsiste. Les délais d'indemnisation des faits anciens ne correspondent toutefois pas au calendrier actuel de l'article L. 125-2.

Ce que l'expertise doit comparer

L'expertise doit comparer l'état avant et après l'épisode reconnu, les réparations déjà effectuées et les indices du rôle du climat. Une chronologie illustrée permet d'isoler les dommages nouveaux et d'expliquer pourquoi la sécheresse a joué un rôle déterminant malgré le défaut initial.



Références : Cass. 2e civ., 29 mars 2018, n° 17-15.017

Montlignon : le bon assureur n'est pas toujours celui auquel on pense

Décision • Cass. 2e civ., 16 janvier 2014, n° 13-11.356.

Des épisodes antérieurs à l'achat

Des propriétaires achètent une maison en janvier 2000. Des dommages deviennent apparents en 2003, mais l'expertise les rattache à des épisodes de sécheresse antérieurs, survenus en 1990, 1991 et 1996, visés par des reconnaissances administratives.

L'assureur de la période reconnue

La cour d'appel avait notamment condamné l'assureur des nouveaux propriétaires. La Cour de cassation censure ce point : la garantie doit être recherchée auprès de l'assureur couvrant le risque pendant la période visée par la reconnaissance, et non automatiquement auprès de celui en place lors de la découverte des désordres.

La censure porte sur l'identification de l'assureur tenu à garantie pour la période retenue. Le dossier doit donc remonter au-delà de la date d'achat et du premier constat visible des fissures.

Reconstituer l'historique

Le dossier d'acquisition peut donc être aussi utile que le dernier contrat : acte de vente, déclarations du vendeur, travaux et reprises antérieurs, références des anciennes assurances, anciens rapports et arrêtés. Une chronologie unique évite de demander au mauvais interlocuteur une garantie qui relève d'une autre période.

En présence de plusieurs épisodes, propriétaires et assureurs, reconstituez la chronologie technique puis faites vérifier, pour chaque période, le contrat mobilisable, les droits transmis lors de la vente et les délais de recours. L'acte d'achat et les anciens rapports deviennent des pièces centrales.



Références : Cass. 2e civ., 16 janvier 2014, n° 13-11.356

Réparer la cause et suivre l'emploi de l'indemnité

La commande, l'exécution des travaux et les justificatifs d'emploi de l'indemnité.

Une solution fondée sur les études

Une proposition de reprise doit être lisible : hypothèses de sol et de fondations, objectifs, études nécessaires, périmètre des travaux, traitement des réseaux et suivi. Deux devis ne sont pas comparables s'ils ne reposent pas sur les mêmes investigations ni sur la même profondeur d'intervention.

Vingt-quatre mois pour engager les travaux

L'article R. 125-6-1 impose d'utiliser l'indemnité sécheresse pour remettre le bien en état conformément au rapport d'expertise, sauf si le coût des travaux dépasse la valeur du bien. Les travaux doivent être engagés dans les vingt-quatre mois suivant l'accord sur la proposition d'indemnisation. Ce délai peut être prorogé de douze mois pour les autorisations administratives ou études préalables nécessaires. Après une mise en demeure restée sans effet dans le délai fixé, l'assureur peut conditionner le solde aux factures et demander la restitution des acomptes.

L'assuré conserve les commandes, factures, paiements, réceptions et comptes rendus. Si les investigations ou la disponibilité des entreprises rendent le calendrier irréaliste, l'information écrite de l'assureur et la demande motivée doivent intervenir avant l'échéance.

Suivre les adaptations du chantier

Une nouvelle technique ou un devis complémentaire ne doit pas être engagé en supposant que l'offre initiale sera automatiquement augmentée. Le désaccord doit porter sur des points identifiables : étude manquante, poste omis, quantité, prix ou adaptation de la réparation à la cause.

À la réception, consignez les réserves et réunissez les attestations d'assurance des entreprises. Gardez les études, les comptes rendus de chantier et les justificatifs d'emploi de l'indemnité : ils serviront au contrôle des travaux et aux recours éventuels contre les intervenants.

Avant commande — Études, solution motivée, devis et garantie de financement

Pendant les travaux — Constats, adaptations approuvées, factures

À la réception — Procès-verbal, réserves, garanties des intervenants

Après travaux — Justificatifs d'emploi et suivi des désordres

Références : Code des assurances, Livre Ier — Dispositions réglementaires Cat Nat ; Code des assurances, art. R. 125-6-1 — Emploi de l'indemnité

L’appartement rénové n’était pas encore réceptionné

Cas de médiation • dégât des eaux pendant des travaux.

Le sinistre pendant la rénovation

Un acquéreur fait rénover son appartement. Un épisode orageux provoque un refoulement des eaux pluviales et un important dégât des eaux. Son assureur habitation refuse d’intervenir pour les biens et matériaux liés au chantier, en l’absence de réception des travaux.

La perte avant livraison

Le Médiateur examine le régime de l’article 1788 du Code civil : lorsque l’entrepreneur fournit la matière, il supporte en principe la perte avant livraison, sous réserve notamment de la mise en demeure de recevoir. Dans ce dossier, une partie seulement du prix était réglée ; les éléments ne permettaient pas de retenir une réception tacite. La prise en charge devait être recherchée auprès de l’entreprise et de son assurance de responsabilité.

La difficulté vient ici des biens et matériaux du chantier non réceptionné. Le bâtiment existant et le mobilier de l’occupant doivent être examinés séparément, au regard des garanties qui les couvrent.

Rechercher la réception

Signalez les travaux et leur avancement dans la déclaration. Réunissez le devis accepté, les acomptes, les procès-verbaux et les réserves. Si la réception est discutée, faites examiner les faits qui peuvent établir la volonté de recevoir les travaux, y compris en l’absence de procès-verbal signé.

Références : Dégât des eaux avant réception des travaux — Médiation ; Code civil, art. 1788

Savoir lire son contrat d'assurance

Conditions particulières, conditions générales et avenants au jour du sinistre.

Retrouver la version applicable

Les conditions particulières identifient le souscripteur, le risque, les options, capitaux et franchises. Les conditions générales définissent les garanties et leurs limites. Les avenants peuvent modifier l'ensemble. Une notice récente trouvée sur internet ne prouve pas le contenu du contrat au jour du sinistre.

L'analyse part de l'événement et du bien : quel fait est garanti ? Quel bien est assuré ? Quelles conditions doivent être réunies ? Viennent ensuite l'évaluation, les plafonds, les franchises et les modalités de paiement. Une discussion sur le prix d'une réparation peut masquer une difficulté préalable sur le bien ou la garantie.

Contrôler la clause opposée

Les clauses d'exclusion doivent être formelles et limitées. Celles qui organisent certaines nullités, déchéances ou exclusions doivent aussi respecter les exigences de présentation du Code des assurances. La qualification réelle de la clause compte davantage que le seul titre choisi dans le contrat.

Le refus doit être confronté au texte exact opposé, à la preuve des faits et à sa conséquence. « Non couvert » ne permet pas de savoir si l'assureur conteste l'existence du sinistre, la cause, une condition, une exclusion ou le montant. L'explication doit permettre cette distinction.

Classez votre réponse selon le motif : texte et portée de la clause pour un débat juridique ; photos, constats ou investigations pour un débat de faits. Numérotez les objections afin que l'assureur puisse répondre point par point.

> **Conditions particulières** — Bien, usage, surfaces, capitaux, options
>
> **Conditions générales** — Définitions et événements
>
> **Avenants** — Modifications et dates d'effet
>
> **Offre ou refus** — Clause invoquée et calcul de son effet

Références : Code des assurances, art. L. 113-1 ; Code des assurances, art. L. 112-4

Quatre motifs, quatre réponses

Condition de garantie, exclusion, déchéance et déclaration du risque.

Qualifier le motif

Une condition de garantie décrit les situations couvertes. Un assuré doit établir que sa demande entre dans la garantie invoquée. Une exclusion retranche un risque ; sa validité et les faits qui la rendent applicable peuvent être discutés. Une déchéance sanctionne un comportement de l'assuré dans les conditions prévues. Une nullité remet en cause le contrat, notamment en cas de fausse déclaration intentionnelle du risque.

Le cas de l'erreur de déclaration

L'omission non intentionnelle du risque relève d'un régime différent : après sinistre, l'article L. 113-9 prévoit une réduction proportionnelle calculée sur le rapport entre la prime payée et celle qui aurait été due. Ce n'est pas le rapport entre la valeur déclarée du bien et sa valeur réelle.

Une erreur de bonne foi dans l'inventaire ne doit pas être assimilée sans examen à une fraude. À l'inverse, une pièce volontairement fausse peut déclencher une clause de déchéance lorsqu'elle est opposable et que ses conditions sont établies. La rectification rapide et expliquée d'une erreur reste indispensable.

Préparer la réponse

Demandez une réponse qui désigne la clause, les faits retenus et le mécanisme appliqué. Votre contestation pourra alors viser précisément la preuve, la qualification juridique, l'opposabilité de la clause ou le calcul de la retenue.

Motif invoqué	Question centrale
Hors garantie	Les faits répondent-ils à la définition ?
Exclusion	Clause précise, limitée, apparente et faits démontrés ?
Déchéance	Comportement visé, clause et conditions établis ?
Déclaration du risque	Intention prouvée ou régime non intentionnel ?

Références : Code des assurances, art. L. 113-9 ; Code des assurances, art. L. 113-8 ; Code des assurances, art. L. 113-1

Le défaut d'entretien impose la rédaction d'une clause précise

Décision • Cass. 3e civ., 12 novembre 2020, n° 19-17.954.

Des infiltrations en copropriété

Un appartement est affecté par des infiltrations attribuées notamment aux installations d'un autre logement et à l'immeuble voisin. Le litige met en cause plusieurs propriétaires, une copropriété et leurs assureurs. L'assureur de la copropriété invoque une exclusion pour défaut permanent d'entretien ou absence de réparations indispensables.

Une exclusion trop imprécise

La cour d'appel avait appliqué cette exclusion. La Cour de cassation censure ce raisonnement : la clause ne renvoyait pas à des critères précis ni à des hypothèses limitativement énumérées. Elle ne pouvait donc recevoir application en raison de son imprécision au regard de l'article L. 113-1.

La cassation est partielle, avec renvoi. L'arrêt examine aussi l'identité du syndicat de copropriétaires après la disparition puis la reconstitution de la copropriété. Sur l'exclusion, il impose une rédaction suffisamment précise pour délimiter le risque retranché.

Les deux volets du refus

Dans un refus fondé sur l'entretien, traitez successivement les faits constatés puis la validité et la portée de la clause. Cette décision sanctionne la rédaction imprécise de l'exclusion invoquée ; les autres clauses et fondements du dossier restent à examiner.

Références : Cass. 3e civ., 12 novembre 2020, n° 19-17.954

Chiffrer une remise en état à l'identique

Des quantités et des prestations comparables pour discuter les prix.

Décrire les prestations

Le bâtiment se chiffre par ouvrage : dépose, préparation du support, matériau, pose, finition, accès et protection. La quantité doit être contrôlable : mètres carrés, mètres linéaires, nombre d'éléments ou durée d'intervention. Le devis doit expliciter ce qui est compris dans le prix unitaire.

Une différence de prix peut provenir du périmètre et non du tarif. Peindre seulement la trace d'eau n'équivaut pas à reprendre une paroi entière ; déposer un revêtement sans traiter le support n'est pas la même prestation qu'une restauration complète. Les arguments reposent sur la continuité esthétique prévue au contrat, la faisabilité technique et l'état réel des lieux.

Isoler les frais et les taxes

Les frais de chantier et honoraires techniques doivent être isolés : protection, déblai, accès, maîtrise d'œuvre, études. Leur utilité peut être démontrée même si leur garantie reste à discuter. Les montants HT et TTC ne doivent pas être mélangés ; la situation de l'assuré au regard de la récupération de TVA et les règles du contrat comptent.

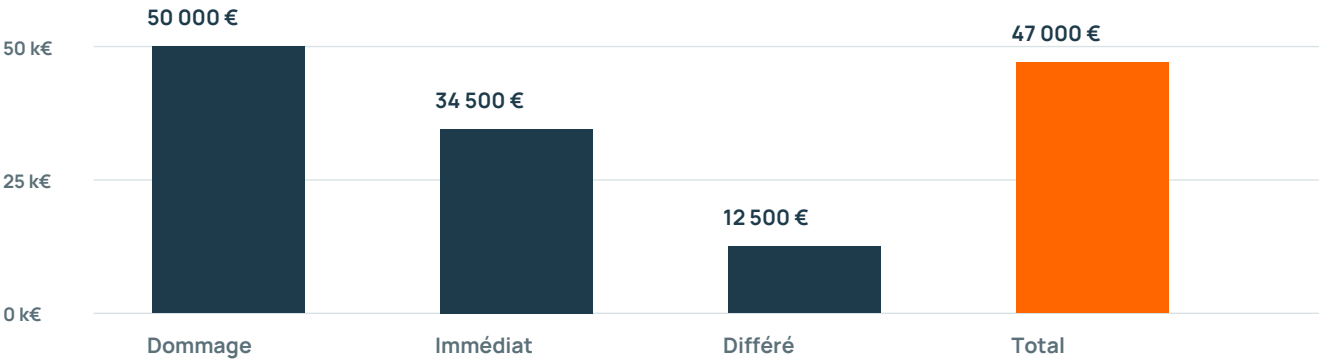
Isolez les améliorations choisies à l'occasion du chantier. L'indemnité répare le dommage garanti selon le contrat ; un matériau plus coûteux ou une transformation peuvent être financés en complément par le propriétaire. Présenter ce supplément à part permet de discuter clairement le budget de remise en état.

Poste	Évaluation A	Devis B	Écart à expliquer
Dépose	Quantité × prix	Quantité × prix	Surface ou méthode
Séchage	Forfait décrit	Durée et contrôle	Prestation incluse ?
Réfection	Support + finition	Support + finition	Même périmètre ?
Frais annexes	Postes admis	Postes demandés	Clause et nécessité

Références : Code des assurances, art. L. 121-1 et suivants

Vétusté, franchise et paiement différé

Calcul expliqué sur un dommage de 50 000 €, selon les hypothèses ci-dessous.



Hypothèse : 30 % de vétusté ; rachat plafonné à 25 % ; franchise de 500 €

Un dommage de 50 000 €

Un dommage admis de 50 000 € est évalué avec une vétusté de 30 %, soit 15 000 €. Le contrat de cet exemple prévoit un rachat de vétusté limité à 25 % du coût, sur justificatifs et sous conditions, et une franchise de 500 €.

Le premier règlement atteint 34 500 € : 50 000 € moins 15 000 € de vétusté et 500 € de franchise. Si toutes les conditions du paiement complémentaire sont remplies, 12 500 € peuvent ensuite être versés. Le total atteint 47 000 €, laissant 3 000 € à la charge de l'assuré dans cette hypothèse.

Vérifier les conditions du complément

Ces taux ne sont pas des règles générales. Le contrat peut retenir un autre mode d'évaluation, un autre plafond, une déduction par bien, des délais de reconstruction ou des restrictions de lieu et d'usage. Le montant réellement dépensé peut également limiter le complément.

La notification doit séparer l'indemnité immédiate, la somme différée, les conditions à remplir et la date limite. La garantie « valeur à neuf » peut ainsi comporter un paiement en deux temps et un plafond de rachat de vétusté.

Dans cet exemple, l'entreprise peut demander un acompte alors que les 12 500 € différés ne sont pas encore disponibles. Avant de signer le devis, rapprochez ses échéances de paiement des justificatifs et du délai exigés par l'assureur pour verser le complément.

Références : Code des assurances, art. L. 121-1 et suivants

Deux réductions proportionnelles à ne pas confondre

L. 121-5 et L. 113-9 : deux calculs, deux fondements.

Capitaux · L. 121-5

40 000 € × (60 000 / 100 000)
= 24 000 €

Primes · L. 113-9

40 000 € × (600 / 800)
= 30 000 €

Hypothèses pédagogiques • résultats avant franchise et autres conditions du contrat.

Une réduction fondée sur les capitaux

La règle proportionnelle de capitaux compare la valeur assurée à la valeur qui aurait dû l'être. Dans l'hypothèse d'un capital assuré de 60 000 € pour une valeur de 100 000 €, un dommage de 40 000 € donne 24 000 € avant franchise si la règle s'applique : 40 000 € × (60 000 / 100 000) = 24 000 €. L'article L. 121-5 permet une convention contraire ; la police doit donc être lue.

Une réduction fondée sur les primes

La réduction pour déclaration non intentionnellement inexacte du risque compare les primes. Si l'assuré a payé 600 € alors que le risque correctement déclaré aurait coûté 800 €, le même dommage de 40 000 € conduit à 30 000 € avant les autres opérations : 40 000 € × (600 / 800) = 30 000 €, dans les conditions de l'article L. 113-9.

Exiger les données du calcul

L'assureur doit expliciter la base de son calcul. Pour les capitaux, la valeur de référence et la portée de la clause sont déterminantes. Pour les primes, la tarification du risque correctement déclaré doit être justifiée ; le pourcentage ne découle pas d'une simple appréciation de l'expert sur la gravité de l'erreur.

Pour une surface ou un usage mal déclaré, retrouvez les questions de souscription, vos réponses et les avenants. Faites d'abord préciser le fondement de la réduction, puis vérifiez ses données d'entrée : valeurs pour les capitaux, tarifs justifiés pour les primes.

Références : Code des assurances, art. L. 113-9 ; Code des assurances, art. L. 121-5

Mobilier et frais annexes : ce qui manque souvent

Biens mobiliers, dépenses urgentes et coûts de chantier.

Valeur et catégorie de chaque bien

Pour chaque meuble ou équipement, le dossier distingue valeur d'achat, ancienneté, état, valeur de remplacement et méthode prévue au contrat. Les ensembles, les objets précieux et les équipements intégrés peuvent relever de définitions particulières. Un plafond global peut coexister avec plusieurs sous-plafonds.

Les coûts périphériques

Les frais annexes doivent être reliés à une nécessité et à une garantie : déblai, gardiennage, déplacement ou stockage de mobilier, hébergement, études, maîtrise d'œuvre. La qualification d'un coût évite de l'intégrer discrètement dans une ligne de travaux puis de le voir rejeté comme doublon.

Les dépenses non encore engagées se présentent comme des estimations. Les montants payés sont accompagnés de justificatifs. Les provisions reçues et les paiements des entreprises sont inscrits au même suivi pour éviter de réclamer deux fois un poste ou de confondre offre et règlement.

Le recours contre un responsable

En responsabilité civile, l'évaluation obéit à une logique distincte de la garantie de dommages de son propre bien. Une clause de vétusté de son contrat n'est pas, à elle seule, la mesure du préjudice dû par un responsable à un tiers.

Dans un recours exercé contre le locataire par l'assureur du bailleur, après avoir indemnisé celui-ci à la suite d'un incendie, la Cour de cassation a censuré en 1995 une réduction du coût de remise en état au titre de la vétusté. Cette réparation d'un préjudice de responsabilité suit son propre régime. Pour votre contrat habitation, le mode d'évaluation résulte des garanties souscrites.

Bien détruit — Valeur demandée et preuve

Dépense urgente — Payée, facture et motif

Travaux futurs — Devis, périmètre et conditions

Indemnité — Offerte, acceptée, versée ou différée

Références : Code des assurances, art. L. 121-1 et suivants ; Cass. 3e civ., 19 juillet 1995, n° 93-16.106

Préparer la visite de l'expert

Préparer les constats et consigner les désaccords.

Avant et pendant la visite

Avant la visite, la chronologie, l'état des pertes provisoire et les devis disponibles sont regroupés. Les points techniques sont classés par pièce ou ouvrage. Les causes encore incertaines et les postes non visibles doivent être signalés ; une liste de questions évite de laisser un sujet décisif hors discussion.

Pendant la visite, l'assuré peut demander ce qui est constaté, ce qui reste à investiguer et quelles pièces manquent. Une zone non visitée, un relevé contesté ou une mesure jugée insuffisante mérite une observation datée. Un rapport complémentaire peut être nécessaire lorsque les dommages ne sont découverts qu'après dépose.

Après la visite

Après la visite, un écrit récapitule les points non résolus et les pièces nouvelles. Il distingue les observations de fait, la méthode de réparation, les quantités, les prix et les garanties. Un désaccord général avec « l'expertise » est moins exploitable qu'une objection précise sur un poste.

Lire avant de signer

La signature d'un document mérite une lecture : attestation de présence, état contradictoire, accord sur le montant et transaction n'ont pas la même portée. La réception d'un virement ou l'acceptation d'une proposition peut aussi avoir des conséquences selon les échanges et l'acte signé. Une réserve doit être explicite et compatible avec le document ; elle n'annule pas automatiquement une renonciation claire.

En Cat Nat, demandez le rapport définitif et, en sécheresse, les comptes rendus de visite prévus par l'article L. 125-2. Pour les autres sinistres, sollicitez le rapport communicable et le détail du calcul sur le fondement du contrat ; désignez les éléments nécessaires à votre réponse.

À retenir. À venir - Délais légaux d'indemnisation (L. 121-18). Le dispositif vise les contrats conclus ou tacitement reconduits à compter de la publication de son décret d'application, encore attendu. Sauf exceptions prévues par ce décret, l'assureur devra proposer une indemnité ou une réparation, ou motiver son refus, dans les six mois de la déclaration avec expert, deux mois sans expert. Si les causes ou dommages restent à établir, il proposera un acompte motivé ou justifiera son refus d'acompte. Après accord : un mois pour missionner l'entreprise ou vingt et un jours pour payer, avec intérêts légaux en cas de retard. L'expert transmettra son rapport à l'assureur et à l'assuré.

Références : Code des assurances, art. L. 125-2 ; Service Public — Recours en cas de litige avec l'assureur ; Code des assurances, art. L. 121-18

L'expert d'assuré : un mandat pour vous représenter et défendre l'évaluation

Les prestations, le coût et les limites d'une mission confiée par l'assuré.

Le travail confié à l'expert

L'expert d'assuré peut relever les dommages, établir un état des pertes, analyser les devis, discuter les solutions de réparation et participer aux échanges contradictoires. Sa valeur tient à la qualité du dossier qu'il construit et à la précision des écarts qu'il défend.

Sa mission doit préciser les prestations, les livrables et les limites. Une analyse de structure ou une étude géotechnique peut nécessiter un spécialiste distinct. Un différend de droit, une prescription ou une procédure appellent un avocat ; le mandat d'expertise ne remplace pas un mandat judiciaire.

Le droit à la contre-expertise

Depuis le 28 mai 2026, l'article L. 113-5-1 impose à l'assureur d'informer l'assuré, lors de la réalisation du risque, de son droit à une contre-expertise par un expert de son choix, à ses frais. L'assuré choisit d'exercer ce droit et finance la mission, avec le remboursement éventuel prévu dans son contrat.

Le financement de la mission

Une garantie d'honoraires d'expert peut exister dans le contrat. Son assiette, son plafond, les circonstances couvertes et les justificatifs doivent être vérifiés. Même lorsqu'un remboursement est prévu, le mandat peut laisser l'assuré débiteur des honoraires envers son expert ; le calendrier et le reste à charge doivent être connus.

Demandez qui traitera votre dossier, avec quelle expérience de ce type de dommage, et quels travaux seront remis. La disponibilité pour les visites, les assurances professionnelles, les conflits d'intérêts éventuels et le coût total comptent autant que le taux d'honoraires annoncé.



Références : Code des assurances, art. L. 113-5-1 ; Décret n° 2024-1101 du 3 décembre 2024 — Expertise sécheresse

Avant de signer : les clauses qui comptent

Le contenu de la mission et les modalités de facturation.

Les prestations incluses

Le périmètre indique s'il s'agit d'un diagnostic, d'un état des pertes, d'une contre-expertise, d'une négociation amiable ou d'un suivi plus large. Les déplacements, études, réunions et livrables inclus doivent être identifiés, ainsi que les prestations facturées en supplément.

Le prix TTC et son assiette

Le prix doit être compréhensible en TTC pour le particulier : forfait, temps passé ou autre mode de calcul licite pour la mission concernée, minimum, assiette, provisions et exigibilité. Les expertises sécheresse soumises au cadre réglementaire demandent une vigilance particulière sur les règles de rémunération et d'indépendance applicables à l'intervenant.

Une rémunération calculée sur une indemnité ne doit pas laisser dans l'ombre les sommes incluses : provisions antérieures, indemnité différée, honoraires, valeur récupérée ou montant finalement encaissé. La question du coût en cas d'absence de garantie ou d'interruption de la mission doit avoir une réponse écrite.

Les pouvoirs et la fin du mandat

Le mandat précise également la résiliation, le sort des pièces, la remise du travail déjà accompli et les modalités de réclamation. Une cession de créance, un pouvoir d'accepter une offre ou une procuration d'encaissement sont des actes différents de la simple mission technique : leur portée doit être examinée avant signature.

Même en cas d'urgence, gardez une copie lisible et datée du mandat. Si les premières constatations doivent commencer immédiatement, la demande de démarrage anticipé et ses conséquences se traitent expressément, selon les règles présentées à la page suivante.

Clause	Question à résoudre
Mission	Quel travail et quel document final ?
Honoraires	Assiette, TTC, minimum et suppléments ?
Garantie honoraires	Quel remboursement et quel reste à charge ?
Fin de mission	Coût, pièces, résiliation et pouvoirs donnés ?

Références : Décret n° 2024-1101 du 3 décembre 2024 — Expertise sécheresse ; Code de la consommation, art. L. 221-18 ; Code de la consommation, art. L. 221-25

Quatorze jours et un démarrage anticipé

Les règles du contrat de service conclu à distance ou hors établissement.

Le délai de quatorze jours

Pour une prestation de service conclue à distance ou hors établissement, le consommateur dispose en principe de quatorze jours à compter de la conclusion pour se rétracter. Les informations et le formulaire requis doivent être remis dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Commencer plus tôt

Si l'assuré demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai, l'article L. 221-25 encadre cette demande et le montant éventuellement dû en cas de rétractation après un début d'exécution. Il doit être proportionné au service effectivement fourni, dans les conditions du texte.

Une prestation entièrement exécutée

La perte du droit de rétractation pour une prestation entièrement exécutée suppose notamment les consentements et reconnaissances préalables exigés. Une première visite ou l'ouverture d'un dossier ne signifie pas, à elle seule, que toute la prestation est entièrement réalisée.

L'exception relative aux travaux urgents de réparation demandés au domicile ne se transpose pas automatiquement à tous les honoraires d'un expert. Les prestations supplémentaires ou différentes doivent être examinées selon leur régime propre.

La copie du mandat doit accompagner les informations tarifaires, le formulaire de rétractation et, le cas échéant, la demande de commencement anticipé. Ces documents permettent de savoir ce qui a été demandé et à quelle date, y compris lorsque la signature a eu lieu dans le logement sinistré.

Références : Code de la consommation, art. L. 221-18 ; Code de la consommation, art. L. 221-25 ; Code de la consommation, art. L. 221-28

Amiable, tierce ou judiciaire ?

Trois cadres d'expertise, avec des effets et des coûts différents.

Les voies prévues au contrat

Une contre-expertise amiable permet à un technicien choisi par l'assuré de présenter des constatations et un chiffrage. Elle peut conduire à une réunion contradictoire avec l'expert de l'assureur. Son coût et sa portée dépendent du mandat et des garanties d'honoraires.

Certains contrats organisent une tierce expertise lorsque les deux experts ne s'accordent pas. La désignation, le partage des frais et la portée de l'avis doivent être lus dans la clause. Le tiers expert rend l'avis prévu par cette clause ; un véritable arbitrage juridictionnel relève d'un autre cadre.

La mesure ordonnée par le juge

Une expertise judiciaire est ordonnée par un juge. Elle peut préserver une preuve avant un procès, notamment sur le fondement de l'article 145 du Code de procédure civile lorsqu'un motif légitime est établi. L'expert reçoit une mission judiciaire ; il ne décide pas lui-même du droit à garantie.

Depuis le 1er septembre 2025, l'article 145 prévoit une règle territoriale particulière pour une mesure portant sur un immeuble : la juridiction du lieu de situation de l'immeuble est seule compétente dans les conditions du texte. Le choix du tribunal mérite donc une vérification actualisée.

Avant d'engager la procédure, établissez le budget : consignation, avocat, investigations et compléments éventuels. Interrogez votre protection juridique sur sa participation, puis faites vérifier les actes nécessaires pour préserver les délais contre chaque partie.

Voie	Décision obtenue	Vigilance
Amiable	Analyse ou accord discuté	Mission, preuve, coût
Tierce expertise	Avis dans le cadre du contrat	Clause, frais, portée
Judiciaire	Rapport pour le juge	Mission, contradictoire, consignation

Références : Code de procédure civile, art. 145 ; Code de procédure civile, art. 246

Un rapport privé ne suffit pas toujours au juge

Décision • Cass. 3e civ., 14 mai 2020, n° 19-16.278 et 19-16.279.

Un rapport commandé par une partie

Le litige porte sur des travaux de construction d'un escalier extérieur. Le client retient une partie du prix ; l'entreprise produit un rapport commandé par son assureur. L'autre partie était présente lors des constatations. L'affaire concerne la preuve de ces travaux devant le juge, dans un contexte différent du règlement d'une assurance habitation.

La règle de preuve

La Cour de cassation rappelle qu'une décision ne peut reposer exclusivement sur une expertise réalisée à la demande d'une seule partie, même en présence de l'adversaire. Le rapport privé peut être discuté et utilisé avec d'autres preuves ; la présence aux constatations lui conserve sa nature amiable.

Consolider le dossier

Pour consolider le dossier, rapprochez le rapport des photographies, devis comparables, mesures, échanges et éléments de chronologie. Chaque pièce doit répondre à une question encore discutée : cause, étendue, réparation ou montant.

Si les investigations décisives restent contestées, une mesure judiciaire peut organiser leur examen avec les parties concernées. Définissez la lacune à combler avant de commander un nouveau rapport : étude du sol, recherche de fuite, relevé de quantités ou confrontation des hypothèses.

Références : Cass. 3e civ., 14 mai 2020, n° 19-16.278 et 19-16.279 ; Code de procédure civile, art. 145

Rédiger une contestation argumentée

Organiser les motifs et les pièces de la réclamation.

Partir du motif du désaccord

Une contestation de garantie part du contrat et du motif de refus. Une contestation de causalité appelle des faits et une analyse technique. Une contestation de montant repose sur des postes comparables. Une contestation de délai exige un calendrier et les documents qui ont fait courir l'obligation concernée.

Une demande qui appelle une réponse

L'écrit doit pouvoir être lu sans reconstituer vingt messages : références du contrat et du sinistre, faits essentiels, décision contestée, points numérotés, pièces et demande finale. Un désaccord chiffré s'exprime en montant et en postes ; un document manquant est nommé.

L'existence d'une part non contestée permet de demander son règlement ou une provision selon le cadre applicable. Il faut distinguer cette demande d'une acceptation définitive et vérifier la portée de tout document à signer.

Préserver les échéances

La réclamation écrite marque aussi le début d'un circuit spécifique. Elle n'interrompt pas nécessairement la prescription si elle ne répond pas aux formes ou à l'objet exigés pour cet effet. Le courrier doit être adapté à la fois au différend et au calendrier juridique.

Classez l'envoi et la réponse avec le calendrier des échéances. Confirmez par écrit toute annonce de réexamen faite au téléphone. Pour préserver la prescription, utilisez l'acte approprié décrit à la fiche suivante, même si la discussion se poursuit.

Références : Code des assurances, art. L. 114-1 ; Code des assurances, art. L. 114-2

La prescription : deux ans, parfois cinq

Identifier le délai applicable, puis les actes qui peuvent le préserver.

Déterminer le délai

L'article L. 114-1 prévoit en principe deux ans pour les actions dérivant du contrat d'assurance. Son point de départ dépend de l'événement donnant naissance à l'action, avec des règles particulières notamment lorsque l'assuré ignorait le sinistre ou lorsqu'un tiers exerce un recours.

Pour les dommages sécheresse et réhydratation reconnus comme catastrophe naturelle, le texte prévoit cinq ans. Mais la loi qui a introduit ce délai comporte une disposition transitoire excluant les contrats en cours à sa publication. Déterminez donc le délai à partir de la date du contrat, de ses renouvellements et de cette disposition transitoire.

Interrompre ou suspendre

L'article L. 114-2 prévoit des causes d'interruption, dont la désignation d'experts à la suite du sinistre et un envoi recommandé, postal ou électronique avec accusé de réception, adressé par l'assuré à l'assureur au sujet du règlement de l'indemnité. Un simple courriel ou la poursuite de négociations ne suffit pas automatiquement.

La médiation peut suspendre la prescription dans les conditions de l'article 2238 du Code civil. Suspension et interruption ont des effets différents. Le seul dépôt d'une demande ne doit pas être présenté comme une remise automatique du compteur à zéro.

Vérifier la police

Faites vérifier aussi le rappel des règles de prescription dans votre police, au regard de l'article R. 112-1. Une information incomplète peut rendre la prescription inopposable. Dans l'intervalle, accomplissez l'acte de conservation utile avant l'échéance calculée.

Mécanisme	Effet à distinguer
Interruption	Efface le délai acquis ; nouveau délai selon le régime
Suspension	Arrête temporairement le cours ; reliquat à reprendre
Négociation simple	Pas de protection automatique du délai
Clause incomplète	Analyse juridique, sans attendre l'échéance

Références : Code des assurances, art. L. 114-1 ; Code des assurances, art. L. 114-2 ; Code des assurances, art. R. 112-1 ; Code civil, art. 2238

La réclamation et la médiation

Le service réclamations, puis le Médiateur de l'assurance.

Le délai de réponse à la réclamation

La recommandation ACPR 2024-R-02 prévoit un accusé de réception dans les dix jours ouvrables, sauf réponse apportée dans ce délai, et une réponse au plus tard dans les deux mois à compter de l'envoi de la première réclamation écrite. Le passage d'un service à l'autre ne doit pas faire repartir artificiellement le délai.

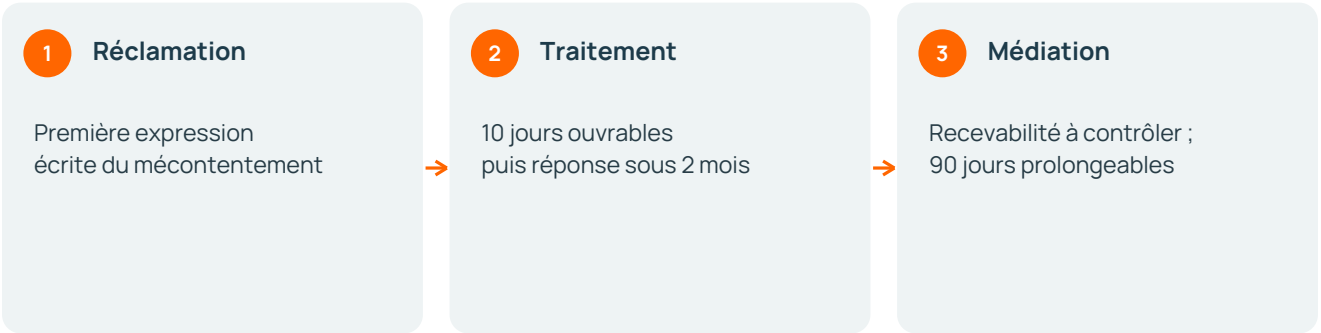
Le suivi de la réclamation relève ici de la recommandation de l'ACPR. Gardez en parallèle les échéances légales d'indemnisation Cat Nat et de prescription.

Saisir le Médiateur

Le Médiateur de l'assurance peut être saisi dans les conditions de sa charte, après le parcours de réclamation et, en tout état de cause, deux mois après la première réclamation écrite. La demande doit respecter notamment le délai d'un an suivant cette réclamation et les autres conditions de recevabilité.

Le délai de quatre-vingt-dix jours annoncé pour la médiation court à partir de la recevabilité et peut être prolongé pour un dossier complexe. Il ne correspond donc pas nécessairement au temps entre le premier clic de dépôt et la proposition. La solution proposée n'est pas un jugement et les parties conservent leurs droits selon les règles applicables.

Pour la saisine, joignez le contrat, la réclamation, les réponses et les pièces citées dans votre argumentation. Une chronologie et un tableau d'écarts indexés facilitent l'examen. Si la prescription approche, faites traiter ce point sans attendre l'issue de la médiation.



Références : ACPR — Recommandation 2024-R-02 sur les réclamations ; La Médiation de l'Assurance — Charte du Médiateur ; La Médiation de l'Assurance — La médiation étape par étape

Déclaration tardive : la clause de quatre jours était insuffisante

Décision • Cass. 2e civ., 21 janvier 2021, n° 19-13.347.

Une clause contraire au minimum légal

Un assureur agricole oppose une déclaration tardive au regard d'une clause accordant quatre jours. Le 21 janvier 2021, la Cour de cassation rappelle le minimum de cinq jours ouvrés fixé par l'article L. 113-2 pour ce type de sinistre : la clause plus courte était insuffisante pour appliquer la déchéance discutée. Le vol et les catastrophes naturelles ont leurs délais propres, détaillés dans les premières démarches.

Contrôler les dates et la sanction

Pour examiner une déchéance, reconstituez la date de connaissance du sinistre et celle de la déclaration, avec leurs preuves. Contrôlez ensuite le délai légal et contractuel, la clause, le préjudice invoqué par l'assureur et l'éventuel cas de force majeure.

Si le reproche porte sur la remise tardive d'un document, identifiez l'obligation et la sanction correspondantes. Répondez aux demandes de pièces en signalant ce qui manque encore et sa date prévisible de transmission. Une demande imprécise doit être clarifiée par écrit.

Références : Cass. 2e civ., 21 janvier 2021, n° 19-13.347 ; Code des assurances, art. L. 113-2

Quand le litige devient judiciaire

Preuve, parties à la procédure, calendrier et budget.

Définir les investigations utiles

Une expertise judiciaire avant procès peut établir les causes, les travaux nécessaires et les responsabilités techniques. Elle ne règle pas nécessairement tout le différend d'assurance. La mission doit répondre aux questions qui manquent, sans demander à l'expert de trancher ce qui relève du juge.

Appeler les parties concernées

Les bonnes parties doivent être appelées : assureur concerné, propriétaire, syndicat, entreprise ou autre intervenant selon les faits. Une investigation faite sans un acteur décisif peut créer une difficulté ultérieure. Les contrats successifs et l'historique de propriété sont particulièrement importants en sécheresse et en copropriété.

La saisine, la consignation et les actes interruptifs demandent une stratégie de calendrier. Une mesure probatoire n'offre pas indistinctement les mêmes effets contre toutes les personnes pour toutes les demandes. La proximité d'une échéance doit être signalée à l'avocat dès le premier rendez-vous.

Budgéter la procédure

Le coût prévisionnel comprend avocat, expert judiciaire, investigations et éventuels frais d'autres intervenants. La protection juridique peut participer selon ses garanties, ses plafonds et ses conditions. Une éventuelle condamnation de l'adversaire aux frais ne doit pas être présentée comme le remboursement certain de toutes les dépenses.

Si un accord se dessine pendant le litige, faites préciser dans la transaction les postes réglés, les réserves, le calendrier de paiement et les renonciations consenties. Lisez cet engagement avec votre conseil avant signature et conservez-en un exemplaire complet.

> **Preuve** — Constats, rapports, devis et pièces numérotées
>
> **Parties** — Identités, contrats, assureurs et périodes
>
> **Délais** — Événements, actes et accusés de réception
>
> **Budget** — Protection juridique, honoraires, consignation

Références : Code de procédure civile, art. 145 ; Code de procédure civile, art. 246

Le dossier n’est pas clos au premier virement

Indemnité différée, réception des travaux et mise à jour du contrat.

Rapprocher les paiements

Le suivi financier rapproche l’offre, les provisions, l’indemnité immédiate, les règlements différés et les sommes réellement encaissées. Le solde à percevoir n’est pas toujours le solde à payer à l’entreprise. Les échéances de facturation et de règlement doivent être connues avant le chantier.

Réceptionner les travaux

La réception des travaux, les réserves et les garanties des entreprises restent à documenter. Un dommage réapparaissant peut relever d’un nouveau sinistre, d’une réparation inadaptée ou d’une mauvaise exécution. La preuve de l’état initial, des travaux exécutés et de l’évolution permettra de qualifier le problème.

Mettre le contrat à jour

Les capitaux, surfaces, dépendances, objets de valeur et usages doivent ensuite être réexaminés. Le contrat doit décrire la situation réelle après les travaux. Les mesures de prévention demandées ou conseillées doivent être conservées par écrit, avec la distinction entre obligation contractuelle et simple recommandation.

Le retour d’expérience peut servir à préparer une expertise préalable : inventaire des bâtiments et équipements, valeurs, vulnérabilités et documents disponibles avant tout futur sinistre. Cette préparation ne garantit pas l’acceptation d’un risque par un assureur ; elle réduit les zones d’incertitude sur ce qui est présenté.

Archivez le contrat, les expertises, l’accord, les paiements, les factures et la réception des travaux. Relevez les échéances encore ouvertes : complément d’indemnité, réserves à lever, garanties des entreprises et éventuels recours.

Références : Code des assurances, art. L. 121-1 et suivants ; Évolution du patrimoine et objets précieux — Médiation

Déclarer un sinistre

Modèle 1 • compléter les faits ; conserver la preuve de l'envoi.

À l'attention du service sinistres de [assureur]
Contrat [référence] • Bien situé [adresse] • Assuré [identité]

Objet : déclaration de sinistre découvert le [date]

Madame, Monsieur,

Je vous déclare les dommages constatés le [date et heure] dans le logement assuré à l'adresse ci-dessus.

Les faits actuellement connus sont les suivants : [description factuelle de l'événement et des pièces atteintes]. À ce stade, [la cause reste à déterminer / la cause a été constatée par …, pièce jointe].

Les mesures suivantes ont été prises pour la sécurité et pour limiter les dommages : [mesures et entreprises intervenues]. Les frais correspondants sont [engagés / en cours d'évaluation].

Vous trouverez les premières pièces disponibles : [liste]. L'inventaire et le chiffrage seront complétés au fur et à mesure des constatations. Cette première déclaration ne constitue pas un état définitif de mes pertes.

Je vous remercie de confirmer l'enregistrement, le numéro de dossier, les garanties susceptibles d'intervenir et les pièces nécessaires. Merci également de m'indiquer les modalités de l'expertise et les dispositions d'assistance ou de relogement applicables.

[Si Cat Nat : référence de l'arrêté et date de publication, si disponibles.]

[Date, signature et coordonnées]

À retenir. En cas de vol, déposez plainte. En Cat Nat, informez aussi la mairie. Conservez la même chronologie factuelle dans toutes les déclarations.

Références : Code des assurances, art. L. 113-2 ; Code des assurances, art. L. 125-2

Demander le rapport et les détails de l'offre

Modèle 2 • séparer les documents demandés des points déjà contestés.

À l'attention de [gestionnaire / service sinistres]
Contrat [référence] • Sinistre [numéro]

Objet : documents d'expertise et détail de votre proposition du [date]

Madame, Monsieur,

Votre proposition retient un montant de [somme] pour les dommages au [bien]. Afin d'en comprendre le périmètre, je vous remercie de me transmettre le rapport d'expertise communicable et le détail du chiffrage par poste.

Je souhaite notamment disposer des quantités et prix retenus, des taux et bases de vétusté, des plafonds, de la franchise et des frais annexes admis ou écartés. Merci d'indiquer les clauses sur lesquelles reposent les retenues et les éventuelles conditions de paiement différé, avec leurs échéances.

[En Cat Nat : je demande la communication du rapport définitif en application de l'article L. 125-2 du Code des assurances et, en sécheresse, des comptes rendus de visite prévus par ce texte.]

Les points suivants restent ouverts : [liste courte des postes ou constatations]. Je joins [pièces numérotées]. Cette demande d'explication ne vaut pas acceptation définitive du montant proposé.

[Date, signature]

À retenir. Hors Cat Nat, fondez la demande sur les documents communicables et le contrat. Pour les contrats conclus ou reconduits après publication du décret d'application de L. 121-18, demandez aussi le rapport que l'expert devra transmettre à l'assuré et rappelez les délais de cet article (p. 36).

Références : Code des assurances, art. L. 125-2 ; Service Public — Recours en cas de litige avec l'assureur ; Code des assurances, art. L. 121-18

Contester un poste chiffré

Modèle 3 • le tableau joint doit comparer la même réparation.

À l'attention du service sinistres de [assureur]
Contrat [référence] • Sinistre [numéro]

Objet : contestation du poste [désignation] dans l'offre du [date]

Madame, Monsieur,

Votre évaluation retient [quantité, prestation et montant]. Je conteste ce poste pour les raisons suivantes : [surface inexacte / prestation nécessaire omise / méthode de réparation insuffisante / prix non comparable].

La pièce [numéro] établit [fait précis]. Le devis [référence et date] prévoit [prestation] pour [quantité] au prix de [prix unitaire], soit [montant]. Il distingue les travaux de remise en état des améliorations éventuelles, lesquelles ne sont pas intégrées à ma demande d'indemnisation.

Je sollicite donc le réexamen de ce poste à hauteur de [montant] et une réponse sur les écarts détaillés dans le tableau joint. Les autres postes non résolus sont [liste / néant à ce stade].

Si vous maintenez votre évaluation, merci de préciser les constatations, quantités et clauses justifiant votre position et les modalités d'un échange contradictoire.

[Date, signature]

Pièces : [relevé, photos localisées, devis comparable, tableau des écarts].

À retenir. Si le refus porte sur la cause du dommage ou sur une exclusion, ajoutez au devis les éléments techniques et contractuels qui répondent à ce motif.

Références : Code des assurances, art. L. 121-1 et suivants

Demander une provision ou le paiement d'une somme admise

Modèle 4 • adapter le fondement au type de sinistre.

À l'attention du service sinistres de [assureur]
Contrat [référence] • Sinistre [numéro]

Objet : demande de [provision / règlement de la part non contestée]

Madame, Monsieur,

Vous avez reçu le [date] [mon état estimatif / le rapport / les justificatifs]. Le montant actuellement admis dans vos échanges du [date] s'élève à [somme], sous réserve de [retenues précisément indiquées].

Je sollicite le versement de [somme], correspondant à [postes et justification]. Les dépenses à financer concernent [mesures urgentes / hébergement / acompte de travaux détaillé].

[En Cat Nat, si les conditions sont réunies : je vous rappelle les dispositions de l'article L. 125-2 relatives à la provision et les dates suivantes : état estimatif reçu le […], publication de l'arrêté le […].]

Les désaccords restant à traiter portent sur [postes]. Ma demande de paiement de la part admise ne constitue pas une acceptation du solde proposé ni une renonciation à ces demandes.

Merci de confirmer le montant et le calendrier du versement. Si vous demandez la signature d'un acte, merci de m'en transmettre le projet et d'en préciser la portée.

[Date, signature]

À retenir. Vérifiez la portée du document demandé avant tout paiement : une transaction ou un accord définitif peut comporter des renonciations malgré les réserves de cette lettre.

Références : Code des assurances, art. L. 125-2

Réclamation et conservation de la prescription

Modèle 5 • l'objet et le mode d'envoi sont déterminants.

Envoi recommandé avec accusé de réception à [assureur et adresse vérifiée]
Contrat [référence] • Sinistre [numéro]

Objet : réclamation relative au règlement de mon indemnité

Madame, Monsieur,

Je réclame le règlement de l'indemnité due au titre du sinistre [description et date], déclaré le [date]. Le différend porte sur [refus de garantie / postes et montant / retard], selon les échanges joints.

Ma demande est la suivante : [demande précise, montant si déterminable et fondement]. Les pièces [numéros] établissent [éléments essentiels]. Je conteste votre position du [date] pour [motifs brefs].

La présente demande concerne expressément le règlement de l'indemnité au sens de l'article L. 114-2 du Code des assurances. Je vous remercie d'en accuser réception et de m'apporter une réponse écrite motivée, avec les coordonnées du service réclamations et du médiateur compétent.

[Date, signature et liste des pièces]

Cette lettre ne calcule pas le délai applicable au dossier. Vérifier le bon destinataire, le mode d'envoi, l'objet, les parties et les preuves d'acheminement. Un recommandé adressé uniquement à un expert ou un courtier ne doit pas être présumé produire le même effet qu'un envoi à l'assureur.

Si l'échéance est proche ou discutée, faire déterminer immédiatement les mesures nécessaires par un avocat. La mention d'un article ne corrige ni un délai déjà expiré ni une demande adressée à la mauvaise personne.

Références : Code des assurances, art. L. 114-1 ; Code des assurances, art. L. 114-2 ; ACPR — Recommandation 2024-R-02 sur les réclamations

Préparer une saisine du Médiateur

Modèle 6 • une synthèse du différend, pas une nouvelle déclaration.

Objet : demande de médiation • [assureur] • sinistre [numéro]

Le contrat concerné est [référence et nature]. Le sinistre a été déclaré le [date]. Les dommages portent sur [résumé].

Ma première réclamation écrite a été envoyée le [date], avec preuve jointe. La réponse reçue le [date] indique [position], ou aucune réponse définitive ne m'est parvenue à ce jour.

Le différend porte précisément sur :
1. [Garantie ou poste contesté, position de l'assureur et demande.]
2. [Autre point, sans reprendre les sujets réglés.]

Je sollicite [solution et montant, si déterminable]. Les pièces décisives sont [références du bordereau].

Je joins le contrat applicable, la déclaration, la réclamation et sa preuve d'envoi, les réponses, les rapports disponibles, le tableau des montants et les justificatifs utiles. [Préciser toute procédure déjà engagée et les informations demandées par le formulaire officiel.]

[Date et identité]

La recevabilité dépend des conditions de la charte et du Code de la consommation, notamment du parcours préalable, des délais et de l'existence d'une procédure portant sur le même litige. Le formulaire du médiateur compétent reste à compléter.

À retenir. À l'approche d'une échéance de prescription, faites déterminer l'acte nécessaire pour la préserver en parallèle de la médiation.

Références : Code civil, art. 2238 ; La Médiation de l'Assurance — Charte du Médiateur ; La Médiation de l'Assurance — La médiation étape par étape

L'inventaire des pertes

Désigner chaque bien, son état et la valeur demandée.

Référence du sinistre : _____ Date de mise à jour : _____

La valeur demandée doit préciser sa nature : coût de réparation, remplacement, valeur d'achat ou autre base prévue au contrat. Les biens irrécupérables et les biens nettoyables doivent rester distingués.

Datez chaque mise à jour. Lorsqu'une quantité ou une valeur est corrigée, gardez l'ancienne version et la pièce expliquant la modification.

N° / pièce	Bien ou ouvrage / quantité	État avant et dommage	Valeur / base	Preuve
1	_____	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____	_____
4	_____	_____	_____	_____
5	_____	_____	_____	_____
6	_____	_____	_____	_____
7	_____	_____	_____	_____
8	_____	_____	_____	_____
9	_____	_____	_____	_____

Le relevé des écarts

Rapprocher les travaux demandés de ceux retenus dans l'offre.

Référence du sinistre : _____ Offre du : _____

Le total des écarts ne constitue pas automatiquement un droit à indemnité. Chaque poste doit encore répondre aux conditions de garantie et aux règles de calcul du contrat.

Laissez les postes réglés dans le tableau, avec leur écart nul et la date du règlement. Vous distinguerez immédiatement les points clos du montant encore en discussion.

Poste	Demandé TTC	Admis TTC	Écart	Motif / pièce
1. _____	_____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____	_____
3. _____	_____	_____	_____	_____
4. _____	_____	_____	_____	_____
5. _____	_____	_____	_____	_____
6. _____	_____	_____	_____	_____
7. _____	_____	_____	_____	_____
8. _____	_____	_____	_____	_____
9. _____	_____	_____	_____	_____
Total	_____	_____	_____	

Le calendrier du sinistre

Les événements et leurs justificatifs à réunir pour suivre les délais.

Le tableau distingue la découverte, la déclaration, la réception d'un document, l'offre, l'acceptation et le paiement. La prescription demande en plus une qualification juridique de son point de départ et des actes qui ont produit un effet.

Pour une date incertaine, indiquez « à confirmer » et recherchez le document manquant : courriel, récépissé, avis de réception ou notification. Le calcul d'un délai doit reposer sur cet événement vérifié.

Événement	Date	Justificatif / interlocuteur
Découverte des dommages	_____	_____
Déclaration et réception	_____	_____
Publication Cat Nat, si applicable	_____	_____
État estimatif et réception	_____	_____
Désignation / visite d'expert	_____	_____
Rapport définitif reçu	_____	_____
Offre / acceptation	_____	_____
Réclamation écrite envoyée	_____	_____
Acte affectant la prescription	_____	_____
Paiement / complément attendu	_____	_____

Le journal des dépenses et paiements

Séparer ce qui a été engagé, admis et réellement encaissé.

Les factures sont numérotées comme les autres pièces. Chaque ligne précise la dépense, son lien avec le sinistre et la garantie invoquée. Les frais d'hébergement ne se mélangent pas aux travaux.

Pour les règlements, indiquez séparément l'offre, le versement reçu et le complément attendu. Le calendrier des sommes réellement disponibles permettra de programmer les paiements des entreprises.

Date / pièce	Dépense / fournisseur	Payé TTC	Garantie / état
_____	_____ _____	_____	_____
_____	_____ _____	_____	_____
_____	_____ _____	_____	_____
_____	_____ _____	_____	_____
_____	_____ _____	_____	_____
_____	_____ _____	_____	_____
Indemnité	Offerte	Versée	Condition / échéance
Provision	_____	_____	_____
Immédiate	_____	_____	_____
Différée	_____	_____	_____

Glossaire

Les termes du règlement, de l'expertise et du contentieux.

Assureur / expert. L'assureur prend position sur la garantie ; l'expert apporte une analyse technique et une évaluation dans le cadre de sa mission.

Cause déterminante. Cause jouant le rôle requis pour l'application de la garantie Cat Nat ; elle n'est pas nécessairement l'unique facteur du dommage.

Condition / exclusion / déchéance. La condition définit la garantie ; l'exclusion retranche un risque ; la déchéance sanctionne un comportement selon son régime. La qualification se juge sur la portée de la clause.

Franchise / plafond. La franchise laisse une part du dommage à l'assuré ; le plafond limite l'engagement de l'assureur. Plusieurs limites peuvent coexister.

Indemnité immédiate / différée. Le complément différé suppose généralement des conditions et justificatifs précisés au contrat. Son existence ne garantit pas son versement intégral.

Provision. Paiement à valoir, distinct d'un accord définitif sur tous les postes ; la portée de l'acte signé reste déterminante.

Vétusté. Dépréciation retenue selon le mode d'évaluation applicable. Son rachat éventuel dépend de la garantie.

Prescription / interruption / suspension. Délai pour agir ; l'interruption efface le temps acquis, la suspension arrête temporairement son cours. Leurs conditions et effets doivent être qualifiés sur le dossier.

Rapport amiable / expertise judiciaire. Le premier est établi hors mission du juge ; la seconde résulte d'une décision judiciaire et reste soumise au débat entre les parties.

Transaction. Accord destiné à terminer ou prévenir un différend avec des concessions et une portée juridique qu'il faut comprendre avant signature.

Références : Code des assurances, art. L. 125-2 ; Code des assurances, art. L. 113-1 ; Code des assurances, art. L. 121-1 et suivants ; Code des assurances, art. L. 114-1 ; Code civil, art. 2238

Le dossier à conserver après le règlement

Les pièces qui serviront lors des travaux, d'un complément ou d'un nouveau sinistre.

Le contrat et l'indemnité

Gardez le contrat applicable au jour du sinistre, ses avenants et les courriers de règlement. Classez avec eux les rapports, les photos datées et la ventilation de l'indemnité. Ce dossier permettra de retrouver les bases de calcul et les travaux déjà indemnisés.

Les compléments attendus

Si un complément reste conditionné à des travaux, notez les justificatifs à remettre et la date limite prévue par la police. Conservez les factures détaillées, les preuves de paiement et les échanges qui confirment le montant encore attendu.

La trace des réparations

Après réparation, photographiez les ouvrages remis en état. Pour la sécheresse, rassemblez aussi les études, les préconisations et les documents des entreprises : ils aideront à examiner une éventuelle réapparition des désordres.

Une difficulté persistante se traite à partir du poste encore contesté, de sa clause et de sa preuve. Les courriers et tableaux de ce guide peuvent être réutilisés pour présenter ce point à un expert, au service réclamations ou au professionnel du droit qui vous accompagne.

Guide édité par Korpea
korpea.cc • contact@korpea.cc

Révision éditoriale du 25 novembre 2026. Textes, décisions et publications : références dans les pages suivantes.

Les textes légaux

Les titres sont cliquables et ouvrent la source.

Code des assurances, art. L. 113-2

Code des assurances, art. L. 125-2

Code des assurances, art. L. 113-1

Code civil, art. 1353

Code civil, art. 1788

Code des assurances, art. L. 112-4

Code des assurances, art. L. 122-7 — Effets du vent

Code des assurances, art. L. 125-1 à L. 125-7

Code des assurances, art. D. 125-5

Code des assurances, art. D. 125-4 à D. 125-4-4

Code des assurances, art. A. 125-6

Code des assurances, Livre Ier — Dispositions réglementaires Cat Nat

Décret n° 2024-1101 du 3 décembre 2024 — Expertise sécheresse

Arrêté du 24 janvier 2025 — Pièces du dossier sécheresse

Arrêté du 24 janvier 2025 — Modèle de rapport sécheresse

Code des assurances, art. R. 125-6-1 — Emploi de l'indemnité

Code des assurances, art. L. 113-9

Code des assurances, art. L. 113-8

Code des assurances, art. L. 121-1 et suivants

Code des assurances, art. L. 121-5

Code des assurances, art. L. 121-18

Code des assurances, art. L. 113-5-1

Code de la consommation, art. L. 221-18

Code de la consommation, art. L. 221-25

Code de la consommation, art. L. 221-28

Code de procédure civile, art. 145

Code de procédure civile, art. 246

Code des assurances, art. L. 114-1

Code des assurances, art. L. 114-2

Code des assurances, art. R. 112-1

Code civil, art. 2238

Guides, données et démarches

Les titres sont cliquables et ouvrent la source.

France Assureurs — L'assurance habitation en 2025 (2026)

Ministère de l'Écologie — Remise en état après inondation (2010)

France Assureurs — Le règlement d'un dégât des eaux

INC — Conventions de règlement entre assureurs

Service Public — Incendie et explosion

ABE Infoservice — Les garanties de l'assurance habitation

Sénat — Application de la loi du 26 mai 2026 (suivi au 2 octobre)

Loi n° 2026-403 du 26 mai 2026, art. 33

France Assureurs — L'expertise des sinistres sécheresse (2025)

Géorisques — Cartographie de l'exposition RGA (2026)

Ministère de l'Écologie — Fonds de prévention argile (9 juin 2026)

Service Public — Recours en cas de litige avec l'assureur

ACPR — Recommandation 2024-R-02 sur les réclamations

La Médiation de l'Assurance — Charte du Médiateur

La Médiation de l'Assurance — La médiation étape par étape

Décisions et retours d'expérience

Les titres sont cliquables et ouvrent la source.

JURISPRUDENCE

Cass. 2e civ., 29 mars 2018, n° 17-15.017

Cass. 2e civ., 16 janvier 2014, n° 13-11.356

Cass. 3e civ., 12 novembre 2020, n° 19-17.954

Cass. 3e civ., 19 juillet 1995, n° 93-16.106

Cass. 3e civ., 14 mai 2020, n° 19-16.278 et 19-16.279

Cass. 2e civ., 21 janvier 2021, n° 19-13.347

MÉDIATION

Perte de loyers et inhabitabilité — Médiation, 5 janvier 2021

Évolution du patrimoine et objets précieux — Médiation

Vol par introduction clandestine — Médiation (2026)

Dégât des eaux avant réception des travaux — Médiation

TÉMOIGNAGES

AFP / La Gazette France — Sinistrés du Pas-de-Calais, 29 janvier 2025