L'ASSURANCE EN PRATIQUE



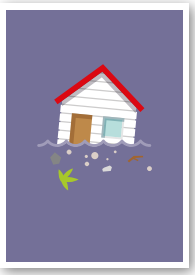
15 réflexes pour bien s'assurer

ALÉAS NATURELS

FRANCE ASSUREURS
FAIRE AVANCER LA SOCIÉTÉ EN CONFIANCE

EDUCFI

SOMMAIRE



COMMENT LES ALÉAS NATURELS SONT-ILS COUVERTS ? 3

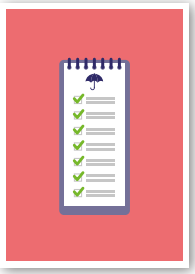
Qu'est-ce qu'un aléa naturel ? 4

Quelle couverture d'assurance pour quels aléas ? 5

Quelle est la procédure de reconnaissance de catastrophe naturelle ? 6

Quelles sont les conditions pour que l'assurance intervienne ? 7

Quels sont les délais et conditions d'indemnisation de votre sinistre ? 8



15 RÉFLEXES POUR BIEN S'ASSURER 9

1 Faites le point sur vos contrats d'assurance 10

2 Portail, abri de jardin, piscine... : soyez attentif aux biens garantis 11

3 Sachez qu'il existe des niveaux de protection plus ou moins élevés 12

4 Prenez connaissance du plan de prévention des risques naturels de votre commune 13

5 Alerte météo, inondation : prenez les mesures de précaution nécessaires 14

6 Déclarez votre sinistre le plus rapidement possible 15

7 Faites jouer vos éventuelles garanties d'assistance 15

8 Évitez l'aggravation des dommages 16

9 Constituez votre dossier d'indemnisation 16

10 Fournissez tous les justificatifs demandés par votre assureur 17

11 Facilitez l'expertise 17

12 Répondez à la proposition d'indemnisation 18

13 Soyez attentif aux franchises 19

14 Réparez ou faites réparer 22

15 Sollicitez votre assureur pour toute question ou difficulté 22

COMMENT LES ALÉAS NATURELS SONT-IL COUVERTS ?



QU'EST-CE QU'UN ALÉA NATUREL ?



Un aléa naturel est un événement d'origine naturelle auquel sont exposés des personnes et/ou des biens : tempête, grêle, neige, inondation, tremblement de terre, mouvement de terrain, sécheresse, avalanche, éruption volcanique, submersion marine… Les aléas naturels peuvent être plus ou moins importants et causer des dégâts humains, économiques et environnementaux. **Vous pouvez assurer vos biens pour vous protéger contre les conséquences économiques de ces aléas naturels.**

QUELLE COUVERTURE D'ASSURANCE POUR QUELS ALÉAS ?

Inondation, grêle, tempête… : quel que soit l'aléa naturel, vous ne pourrez être indemnisé pour les dégâts causés à votre habitation, à vos locaux professionnels ou à votre véhicule que si votre contrat d'assurance comporte une garantie dommages.



Le régime des catastrophes naturelles ne s'applique jamais pour ces sinistres

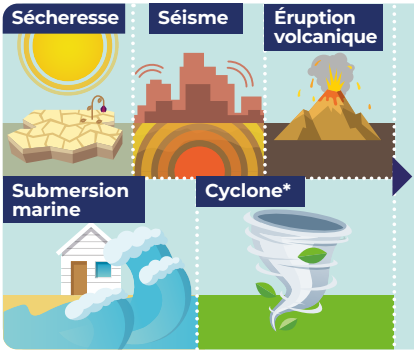
Vous êtes **obligatoirement** couvert par votre assurance

Vous êtes **généralement** couvert par votre assurance



Le régime des catastrophes naturelles s'applique pour ce sinistre en cas d'arrêté interministériel

Quand il n'y a pas d'arrêté de catastrophe naturelle, vous êtes couvert par votre assurance **si cela est prévu par votre contrat**



Le régime des catastrophes naturelles s'applique pour ces sinistres en cas d'arrêté interministériel

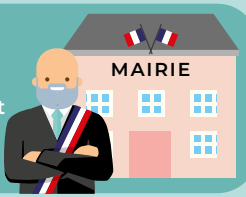
Quand il n'y a pas d'arrêté de catastrophe naturelle, vous n'êtes **généralement pas couvert** par votre assurance

* Seulement pour les départements d'Outre-mer

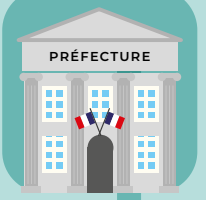
QUELLE EST LA PROCÉDURE DE RECONNAISSANCE *de catastrophe naturelle?*

Le régime des catastrophes naturelles est encadré par la loi. Il peut être activé à la suite d'un événement naturel exceptionnel.

Le maire d'une commune impactée par cet événement peut solliciter la reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle auprès du préfet.







Cette demande est examinée par une commission interministérielle.





En cas d'avis favorable, un arrêté interministériel de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle est publié au Journal officiel.
Cet arrêté précise la ou les communes concernées, les dates et la nature de l'événement.



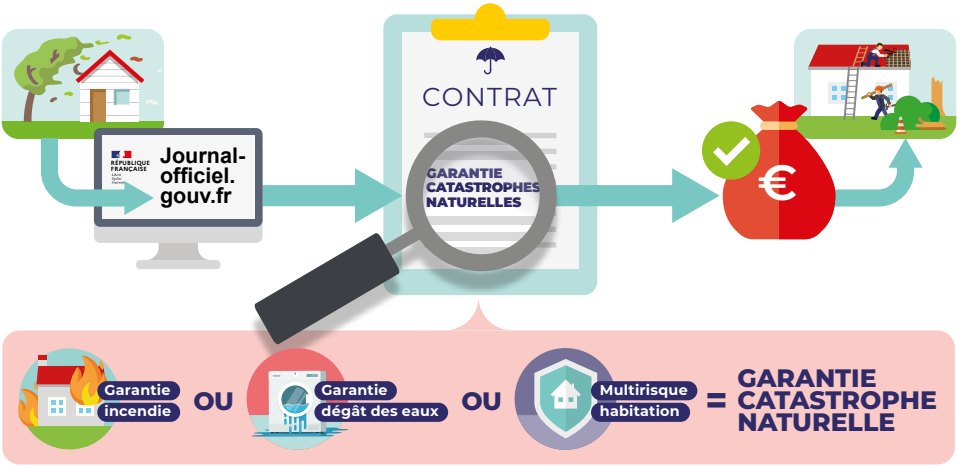


Cet arrêté conditionne la procédure d'indemnisation des catastrophes naturelles.

ATTENTION CE RÉGIME NE CONCERNE PAS TOUS LES ALÉAS NATURELS!

En pratique, les événements le plus souvent reconnus comme catastrophes naturelles sont les inondations, les coulées de boue, la sécheresse et, dans une moindre mesure, les avalanches, les tremblements de terre, l'action mécanique des vagues, les mouvements de terrain ainsi que les éruptions volcaniques.

QUELLES SONT LES CONDITIONS POUR QUE L'ASSURANCE INTERVIENNE EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE ?



▶ Pour que l'assurance vous indemnise après une reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle par arrêté interministériel, il faut que vous disposiez d'une garantie catastrophes naturelles.
Cette garantie est automatiquement prévue dans les contrats si vos biens sont garantis en assurance de dommages, par exemple en cas d'incendie ou de dégât des eaux.
Si vous avez souscrit une assurance multirisque habitation ou une assurance auto comprenant des garanties dommages, vous êtes automatiquement couvert, dans les conditions de votre contrat, contre les dégâts dus aux catastrophes naturelles.

▶ Il faut aussi que les dommages que vous avez subis soient des conséquences directes de cette catastrophe naturelle et qu'ils soient survenus pendant la période définie par l'arrêté.

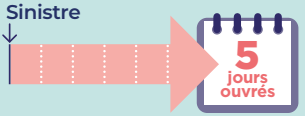
CONDITIONS À RETENIR

- **une garantie dommages**
- **un arrêté de catastrophe naturelle concernant la commune où le bien est situé**
- **un lien de causalité entre les dommages et l'aléa naturel (cause déterminante)**
- **une survenance des dommages pendant la période mentionnée dans l'arrêté**

QUELS SONT LES DÉLAIS ET LES CONDITIONS D'INDEMNISATION DE VOTRE SINISTRE ?

SANS reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle

Sinistre



▸ Vous disposez généralement d'un **délai de 5 jours ouvrés** pour déclarer vos dommages à votre assureur.

▸ **Le montant de votre indemnisation et la franchise** (somme restant à votre charge) dépendent des conditions et de l'étendue des garanties de votre contrat d'assurance.



AVEC reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle



Arrêté interministériel



▸ À compter de la date de publication de l'arrêté interministériel, vous disposez de **30 jours** maximum pour déclarer vos dommages à votre assureur.

▸ **Le montant de votre indemnisation** dépend de votre contrat d'assurance.

▸ **La franchise** (somme restant à votre charge) est la même pour tous les **particuliers** concernés par l'arrêté de catastrophe naturelle. Cette franchise s'élève à 380 € (1520 € pour les dommages liés à la sécheresse).



▸ **À partir du 1er janvier 2024,** sous réserve que cette possibilité soit prévue dans votre contrat, votre assureur pourra appliquer la franchise indiquée dans votre contrat pour la garantie tempête si son montant est inférieur à celui de la franchise légale du régime des catastrophes naturelles (380 €). Cette disposition ne concerne pas les dommages liés à la sécheresse.

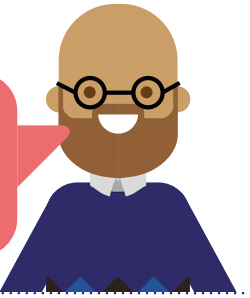


▸ **À partir du 1er janvier 2024,** si votre logement est inhabitable, vos frais de relogement seront remboursés pendant 6 mois maximum.

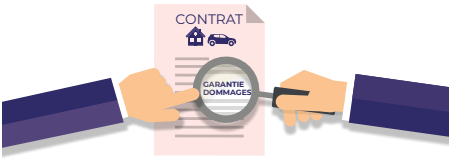
15 RÉFLEXES
POUR BIEN S'ASSURER CONTRE LES ALÉAS NATURELS



Êtes-vous bien couvert contre les aléas naturels ? Que faire en cas de sinistre ? Voici 15 réflexes pour vous permettre d'être bien assuré et bien indemnisé en cas d'aléas naturels.



1 FAITES LE POINT SUR VOS CONTRATS D'ASSURANCE



▶ Vérifiez que votre logement et votre véhicule sont bien assurés en dommages, c'est-à-dire que vos contrats automobile et habitation comprennent bien une garantie de type incendie ou dégât des eaux.

Si tel est le cas, vous êtes obligatoirement assuré en cas de catastrophe naturelle ou de tempête.

BON À SAVOIR
Si votre contrat couvre uniquement votre responsabilité civile (contrat dit « au tiers »), vous n'êtes pas assuré pour les dommages causés à vos biens par les aléas naturels, y compris si l'état de catastrophe naturelle a été reconnu par arrêté.

BON RÉFLEXE

Gérant(e) d'une PME-TPE, ces garanties catastrophes naturelles et tempête figurent aussi obligatoirement dans vos contrats d'assurance dommages (assurance multirisque des professionnels).



▶ Les garanties dommages de votre contrat habitation et de votre contrat d'assurance auto contiennent obligatoirement une garantie tempête qui couvre les dommages causés par le vent (chute d'arbre, toit endommagé ou arraché, mobilier détérioré par la pluie à la suite d'un dommage de toiture…).

▶ Ces garanties couvrent aussi généralement les dommages causés par la grêle et les effets du poids de la neige sur les toitures.

▶ Ces contrats comportent obligatoirement une garantie catastrophes naturelles. Si un arrêté reconnaissant l'état de catastrophe naturelle est publié, votre assureur prendra en charge les dommages subis dans les conditions et limites fixées par votre contrat si un lien de causalité est établi entre ces dommages et l'aléa visé par l'arrêté.

BON À SAVOIR
Si votre assureur refuse de vous assurer contre les catastrophes naturelles, vous pouvez faire une demande auprès du Bureau central de tarification (BCT). Cet organisme fixe le tarif pour lequel l'assureur est tenu de vous couvrir. Rendez-vous sur www.bureaucentraldetarification.com.fr.

2 PORTAIL, ABRI DE JARDIN, PISCINE…: SOYEZ ATTENTIF AUX BIENS GARANTIS



▸ Votre extérieur est-il aménagé avec un cabanon, des plantations ou un mur de soutènement ? Avez-vous une terrasse, une piscine, un portail électrique ? Avez-vous équipé votre logement avec des panneaux solaires ?

Pensez à déclarer à votre assureur tout ce que vous souhaitez couvrir, car certains biens ne sont garantis qu'en option.

▸ Si ces biens ne sont pas spécifiquement garantis par votre contrat d'assurance, ils ne seront pas couverts en cas d'aléas naturels et vous ne pourrez pas être indemnisé s'ils ont été endommagés.

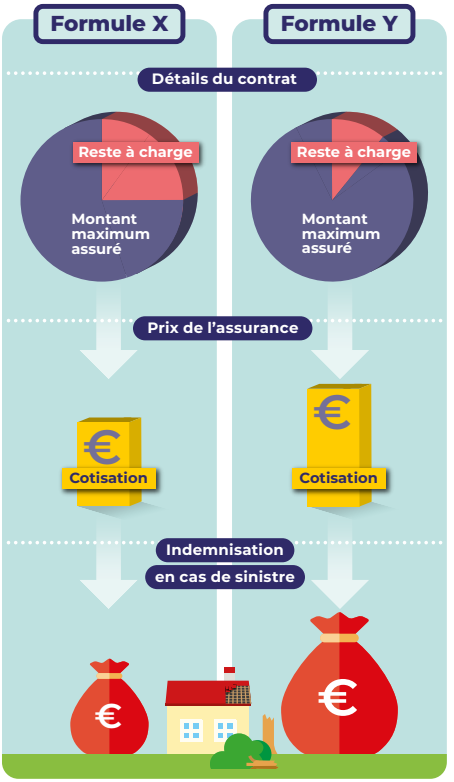
BON À SAVOIR

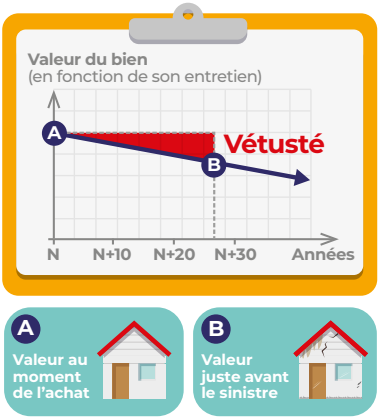
Votre assurance habitation couvre généralement le bâtiment, mais pas le terrain sur lequel il est construit. En cas de dommages éventuels (crevasse, terre emportée par une inondation…), le coût de remise en état de votre terrain sera à votre charge, car l'assureur indemnisera uniquement les dommages aux bâtiments et biens garantis.



3 SACHEZ QU'IL EXISTE DES NIVEAUX DE PROTECTION PLUS OU MOINS ÉLEVÉS

Le montant maximum assuré (plafond) pour votre logement ou votre véhicule et les sommes qui peuvent rester à votre charge (franchise, vétusté) varient selon les formules proposées par les assureurs. Ils ont une incidence directe sur le prix de l'assurance (cotisation) et, en cas de sinistre, sur le montant de votre indemnisation.



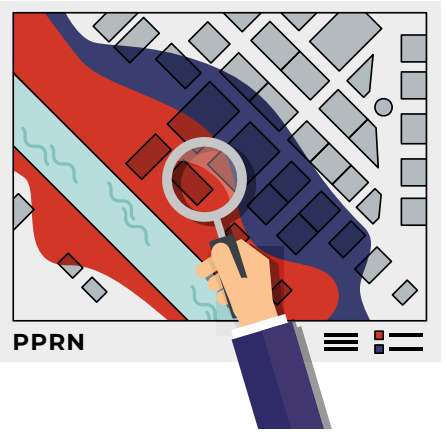


LA VÉTUSTÉ

Vos biens vieillissent et leur valeur peut diminuer avec le temps, en fonction aussi de leur état d'entretien (rénovation, mise aux normes, isolation, réfection de la toiture, ravalement…). C'est ce qu'on appelle la vétusté. En cas de sinistre, l'expert détermine la vétusté des biens endommagés. Le montant de cette vétusté est déduit de votre indemnisation, sauf si votre contrat prévoit un règlement en valeur à neuf.

En cas de dommages aux locaux d'habitation (murs, toitures, fenêtre…), vous disposez généralement d'une garantie « valeur à neuf » pour la remise en état de votre logement. Si votre logement est particulièrement vétuste, votre indemnisation pourra tout de même être réduite en fonction de l'évaluation de l'état du logement par un expert.

4 PRENEZ CONNAISSANCE DU PLAN DE PRÉVENTION DES RISQUES NATURELS DE VOTRE COMMUNE



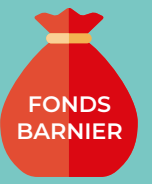
▸ Vérifiez auprès de votre mairie les informations relatives à l'exposition aux risques naturels de votre lieu d'habitation et consultez le plan de prévention des risques naturels (PPRN) s'il en existe un. Le PPRN cible les zones à risques et fixe des mesures de prévention. Avant tout achat d'une habitation ou tout projet de construction, analysez l'acte notarié pour connaître l'historique du terrain. Le vendeur a l'obligation de vous informer sur l'état des risques naturels.

▸ Si votre habitation n'est pas en conformité avec les mesures de prévention prescrites par le PPRN, vous risquez de rencontrer des difficultés pour vous assurer contre les catastrophes naturelles.

BON À SAVOIR

Si votre habitation est vulnérable à certains risques naturels, vous pouvez bénéficier d'une subvention du fonds de prévention des risques naturels majeurs, dit « fonds Barnier ». Ce fonds peut vous aider à financer des travaux préconisés par un plan de prévention des risques naturels. Il peut aussi financer la réalisation d'études ou de diagnostics de prévention.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires : www.ecologie.gouv.fr.



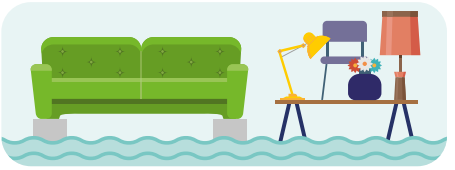
BÂTI ET ALÉAS NATURELS : PRENEZ CONNAISSANCE DES RÉFÉRENTIELS DE CONSTRUCTION ET DE RECONSTRUCTION

Sous l'égide de France Assureurs, la Mission Risques Naturels (MRN) publie un répertoire des « Référentiels de résilience du bâti aux aléas naturels » qui recense et analyse, pour chaque aléa naturel (séisme, sécheresse, inondation, grêle…), différents documents et guides auxquels il est possible de se référer. Rendez-vous sur www.mrn.asso.fr pour consulter ce répertoire.

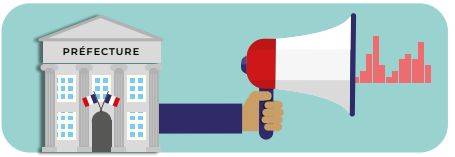
5 ALERTE MÉTÉO, INONDATION : PRENEZ LES MESURES DE PRÉCAUTION NÉCESSAIRES



▶ En cas de risque d'événement naturel, restez vigilant : écoutez les informations et suivez l'évolution du risque en consultant les sites d'alerte www.vigilance.meteofrance.fr, et www.vigicrues.gouv.fr (ciblant les crues des cours d'eau).



▶ Fermez bien vos fenêtres, surélevez vos meubles et mettez votre véhicule à l'abri (au garage en cas de grêle et de tempête ou à l'écart des zones inondables). En cas de risque d'inondation, évitez de garer votre véhicule en sous-sol. En cas d'avis de tempête, mettre à l'abri les meubles extérieurs.



▶ Prenez les mesures de précaution nécessaires pour protéger vos biens et respectez les consignes de sécurité de la préfecture.



PRÉVENTION DES RISQUES NATURELS : CONSULTEZ LES CONSEILS D'ASSURANCE PRÉVENTION

Comment se préparer à un événement naturel ? Comment y réagir ? Comment en limiter les conséquences ?

Retrouvez « Les gestes qui sauvent » en cas d'aléas naturels sur le site d'Assurance Prévention, l'association de France Assureurs. De nombreux conseils pratiques pour vous protéger, vous et vos proches, et protéger vos biens en cas d'événement naturel (inondations, feux de forêt, séismes et tsunami, mouvements de terrain et avalanches, tempêtes et cyclones…) y sont présentés.

Rendez-vous sur www.assurance-prevention.fr/risques-naturels.

6 DÉCLAREZ VOTRE SINISTRE LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE

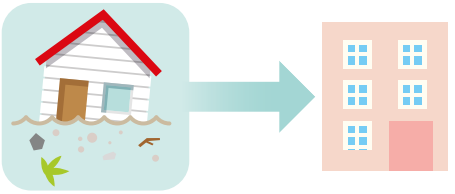
En cas de sinistre, contactez le plus rapidement possible et par tout moyen (lettre, courriel, appel téléphonique…) votre assureur. Il vous indiquera les démarches à effectuer.

Vous disposez d'un délai maximum, généralement de **5 jours ouvrés**, pour déclarer vos dommages.

En cas de catastrophe naturelle, vous devez déclarer votre sinistre dès que vous en avez connaissance et au plus tard **30 jours** à compter de la date de publication de l'arrêté interministériel.



7 FAITES JOUER VOS ÉVENTUELLES GARANTIES D'ASSISTANCE



▶ Les assureurs incluent de plus en plus souvent des **garanties d'assistance** dans les contrats des assurés. Ces garanties vous apportent un soutien matériel et logistique en cas de sinistre. Par exemple, n'hésitez pas à contacter votre assureur habitation pour voir dans quelle mesure il pourrait vous aider à vous reloger dans l'urgence (hôtel, hébergement provisoire) ou à faire face à une situation difficile (prise en charge du rachat d'objets et de vêtements de première nécessité…).

▶ Votre assureur habitation peut éventuellement vous proposer des **services complémentaires** (le gardiennage de votre habitation, la garde de vos animaux…). Votre assureur automobile peut aussi vous assister pour le dépannage, le remorquage, le transport et le rapatriement, la fourniture d'un véhicule de remplacement… À défaut, il pourra indemniser certaines prestations selon les conditions de votre contrat.

BON RÉFLEXE

Prévenez toujours votre assureur avant d'engager toute démarche ou toute dépense.

8 ÉVITEZ L'AGGRAVATION DES DOMMAGES

Bâchage du toit, fermeture provisoire, aspiration de l'eau, assèchement des sols et murs… : prenez les **mesures de sauvegarde** nécessaires pour protéger votre logement ou votre véhicule après un sinistre et éviter de nouvelles détériorations. N'hésitez pas à contacter votre assureur : ces mesures peuvent être prises en charge selon les dispositions prévues dans votre contrat. Certains assureurs peuvent vous proposer le recours à des entreprises partenaires pour les mettre en œuvre.

BON RÉFLEXE

En cas de dommages importants, pensez à couper l'électricité et le gaz dans votre habitation afin d'éviter tout risque d'incendie, d'électrocution, ou d'explosion. Prévenez la gendarmerie afin de dissuader les voleurs et les squatteurs.

9 CONSTITUEZ VOTRE DOSSIER D'INDEMNISATION

Listez les biens endommagés avec l'estimation de leur valeur et de leur ancienneté (« état de perte »). Accompagnez cette liste de **justificatifs** (factures et photos). Pour faciliter l'évaluation des dommages et accélérer votre indemnisation, conservez les principaux objets détériorés. Vous pouvez également faire établir des devis pour compléter votre dossier d'indemnisation.



BON RÉFLEXE

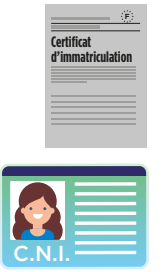
Pensez à déclarer à votre assureur vos éventuels frais de relogement lorsque votre bien est déclaré inhabitable par l'expert : certains contrats prévoient tout ou partie de leur remboursement.
À partir du 1er janvier 2024, si un arrêté reconnaissant une catastrophe naturelle est publié, les frais de relogement pourront être pris en charge dans le cadre du régime sur justificatif, lorsque votre résidence principale est sinistrée, pour une durée de 6 mois.

10 FOURNISSEZ TOUS LES JUSTIFICATIFS DEMANDÉS PAR VOTRE ASSUREUR

Dans le cadre de la gestion de votre sinistre, l'assureur peut vérifier votre identité et si vous êtes le propriétaire du bien sinistré. Ainsi, il vous demandera divers **documents administratifs** : carte d'identité, justificatifs de propriété… Transmettez à votre assureur l'ensemble des justificatifs demandés : cela permettra d'accélérer le processus d'indemnisation.

BON RÉFLEXE

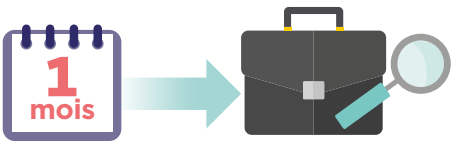
Conservez des copies de vos pièces d'identité, factures et autres documents importants au format numérique, afin de les retrouver rapidement en cas de sinistre.



11 FACILITEZ L'EXPERTISE

▶ En fonction de la description des premiers dégâts, votre assureur vous indiquera si le passage d'un expert est nécessaire. En attendant, prenez toutes les mesures de sauvegarde utiles. En cas d'inondation, mettez votre mobilier à l'abri et bâchez si cela est possible.

▶ Si un arrêté reconnaissant une catastrophe naturelle est publié, l'assureur dispose d'un délai d'un mois, à compter de la réception de votre déclaration de sinistre, pour saisir un expert lorsqu'il l'estime nécessaire.



BON À SAVOIR

Si vous n'êtes pas d'accord avec les éléments et les conclusions du rapport d'expertise, vous pouvez solliciter une contre-expertise.
Dans ce cas, vous devez vous-même mandater un expert, qui se mettra en relation avec celui saisi par votre assureur. Attention, sauf mention explicite dans votre contrat, les honoraires de votre expert seront à votre charge.
Si l'expert de l'assuré et celui de l'assureur ne parviennent pas à un accord, un troisième expert peut être sollicité pour une tierce expertise. Les honoraires de cet expert et les frais liés à sa désignation sont partagés à parts égales entre l'assureur et l'assuré.

12 RÉPONDEZ À LA PROPOSITION D'INDEMNISATION



▶ À réception du dossier d'indemnisation, l'assureur vous fera une proposition d'indemnisation. Si un arrêté reconnaissant une catastrophe naturelle est publié, l'assureur dispose d'un mois à compter de la réception du rapport d'expertise définitif pour faire cette proposition d'indemnisation.



▶ Une fois votre accord formalisé auprès de l'assureur sur cette proposition, l'indemnisation vous sera versée sous réserve de l'envoi de l'ensemble des pièces justificatives.

▶ Dans le cadre de l'assurance habitation, cette indemnisation se fait généralement en **deux temps** :

❶ un premier versement est effectué rapidement (21 jours à compter de la réception de l'accord de l'assuré sur la proposition d'indemnisation en cas d'arrêté de catastrophe naturelle). Ce dernier correspond à la valeur de remise en état de l'habitation, une fois la vétusté et la TVA déduites (voir réflexe 3). Cette indemnisation ne peut généralement pas dépasser la valeur vénale du bien, c'est-à-dire le prix de l'habitation au jour du sinistre, déduction faite de la valeur du terrain ;

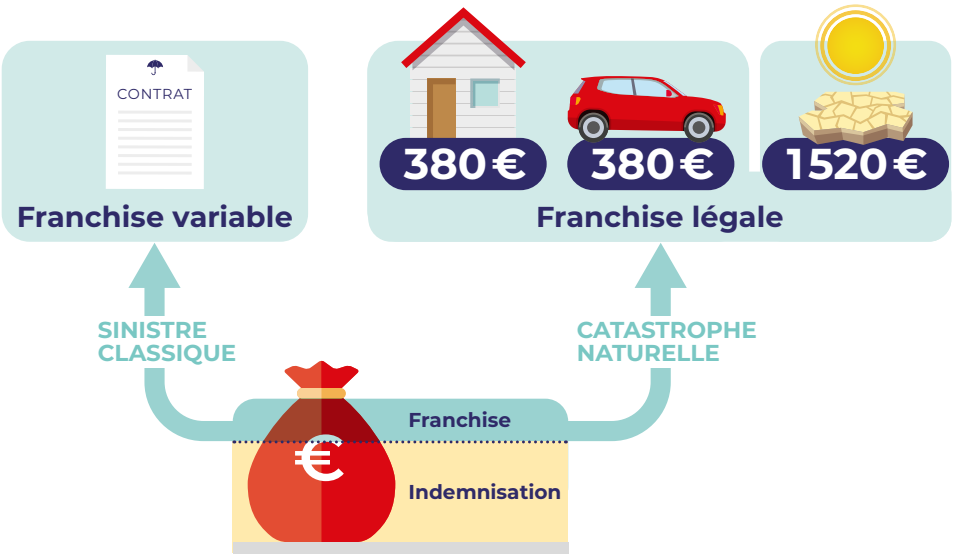
❷ si vous disposez d'une garantie « valeur à neuf » dans votre contrat, il faudra alors transmettre à votre assureur les factures justifiant de l'exécution des travaux de réparation ou de reconstruction. Celles-ci vous permettront de percevoir le complément de l'indemnisation (appelé « indemnité différée »).

▶ En ce qui concerne les dommages subis par votre véhicule, vous serez indemnisé du montant des réparations dans la limite de la valeur d'occasion, sauf si vous disposez de la garantie « valeur à neuf ».

BON À SAVOIR

Vous ne serez indemnisé que dans le cadre des garanties et limites de votre contrat.
Par exemple, dans le cas d'une assurance auto qui ne couvre que le bris de glace, votre indemnisation en cas de sinistre ne concernera que les vitres et glaces de votre véhicule, et non les dommages à la carrosserie de celui-ci.

13 SOYEZ ATTENTIF AUX FRANCHISES



▸ La plupart des contrats d'assurance prévoient l'application d'une franchise, c'est-à-dire une somme qui restera à votre charge, quel que soit le montant de votre sinistre. Celle-ci est **déduite du montant de votre indemnisation.** Elle peut être plus ou moins élevée selon les contrats.

▸ Si un arrêté reconnaissant une catastrophe naturelle est publié, la loi impose la déduction d'une franchise à tous les assurés déclarant un sinistre et fixe son montant :

· 380 euros pour les dommages à une habitation (1520 euros pour les dommages liés à la sécheresse)

· 380 euros pour les dommages par véhicule.

BON À SAVOIR

En cas de catastrophe naturelle, à partir du 1er janvier 2024, sous réserve que cette possibilité soit prévue dans votre contrat, votre assureur pourra appliquer la franchise indiquée dans votre contrat pour la garantie tempête si son montant est inférieur à celui de la franchise légale du régime des catastrophes naturelles (380 €). Cette disposition ne concerne pas les dommages liés à la sécheresse.



La sécheresse

UN CAS PARTICULIER

Vous constatez des fissures dans votre habitation ? Selon leur taille et leur évolution, ces fissures peuvent nécessiter d'être réparées. Les causes de ces fissures peuvent être diverses (choc, instabilité du sol, malfaçon, vieillissement de l'ouvrage…) et ne donnent pas systématiquement lieu à une prise en charge par l'assurance.





Certaines fissures peuvent être occasionnées par les mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse et à la réhydratation des sols. C'est le phénomène de retrait-gonflement des sols argileux (RGA). Ces dommages peuvent être couverts dans le cadre de la garantie catastrophes naturelles de votre contrat habitation.
Dans ce cas, plusieurs conditions doivent être réunies pour que votre assurance puisse vous indemniser :

- un arrêté interministériel publié au Journal officiel doit reconnaître l'état de catastrophe naturelle pour la sécheresse dans la commune où se trouvent vos biens ;
- vous devez déclarer les dommages à votre assureur dès que vous en prenez connaissance, et au plus tard, dans les 30 jours suivant la parution de l'arrêté ;
- les dommages doivent avoir pour cause déterminante la sécheresse et doivent être survenus pendant la période fixée par l'arrêté. L'expert missionné par votre assureur déterminera ce lien de causalité, le cas échéant, à la suite d'une étude de sol. En cas de désaccord, vous pourrez solliciter une contre-expertise.

En cas de catastrophe naturelle due à la sécheresse, une franchise légale de 1520 euros restera à votre charge.



LE RISQUE SÉCHERESSE ET SON IMPACT SUR LES HABITATIONS

France Assureurs a publié en novembre 2022 un document présentant des contributions d'experts issus de différents horizons afin d'expliquer le phénomène de retrait-gonflement des argiles, son ampleur, ses perspectives d'évolution et ses conséquences.

Rendez-vous sur www.franceassureurs.fr pour consulter ce document.

14 RÉPAREZ OU FAITES RÉPARER

▶ Dès lors que vous avez accepté la proposition d'indemnisation de l'assureur, vous pouvez, si le bien est réparable, entreprendre les travaux de remise en état de votre habitation ou faire réparer votre véhicule.



▶ L'assureur peut aussi vous proposer de faire intervenir directement des entreprises pour réaliser ces réparations. Dans ce cas, il règlera directement l'entreprise mandatée avec votre accord, à l'exception de la franchise que vous paierez à l'entreprise.

BON À SAVOIR
Les assureurs développent des partenariats avec des entreprises sensibles à l'économie durable qui utilisent, par exemple, des pièces de réemploi pour les réparations. Renseignez-vous auprès de votre assureur pour connaître ses engagements en matière de réparation responsable.



15 SOLLICITEZ VOTRE ASSUREUR POUR TOUTE QUESTION OU DIFFICULTÉ

N'hésitez pas à solliciter votre assureur qui sera le plus à même de répondre à vos questions, de résoudre vos difficultés et de traiter un mécontentement. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, pensez à adresser votre réclamation par écrit. Les modalités sont indiquées dans votre contrat ainsi que sur le site internet de votre assureur.

BON À SAVOIR
Si vous n'avez pas obtenu de réponse à votre réclamation écrite sous deux mois, ou si la réponse de votre assureur ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance. Rendez-vous sur www.mediation-assurance.org.

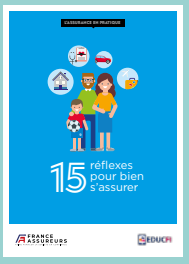


POUR EN SAVOIR PLUS

Consultez les fiches pratiques publiées
sur le site Internet de France Assureurs.
Ces fiches présentent les différentes thématiques
d'assurance pour les assurés particuliers,
professionnels et associations.

Rendez-vous sur www.franceassureurs.fr,
rubrique "L'ASSURANCE PROTÈGE".

DANS LA MÊME COLLECTION









France Assureurs – Faire avancer la société en confiance, est une marque de la Fédération Française de l'Assurance
Mars 2023 / **Conception graphique :** Vanessa Vansteelandt / **Illustrations :** Vanessa Vansteelandt / Shutterstock

EDUCFI

www.mesquestionsdargent.fr

FRANCE ASSUREURS

26, boulevard Haussmann
75009 Paris

franceassureurs.fr
@FranceAssureurs