

Huit conseils pratiques concernant l'assurance et l'indemnisation

- **Avertissez votre assureur**

Déclarez le sinistre à votre assureur le plus vite possible, si ce n'est pas déjà fait. L'assurance incendie des particuliers et petites entreprises intervient en cas de catastrophe naturelle, et notamment après une inondation. La police omnium couvre quant à elle les dommages au véhicule.

Votre assureur ouvrira un dossier de sinistre et enverra un expert ou un collaborateur ; au besoin, votre intermédiaire ou agent d'assurances prendra l'initiative. Certaines polices incendie vont jusqu'à prévoir une assistance ou d'autres solutions en cas d'urgence, par exemple si votre logement est (momentanément) inhabitable.

- **Vous êtes locataire ?**

Si vous êtes locataire, notifiez sans tarder le sinistre à votre propriétaire ; c'est en effet son assurance qui remboursera les dégâts à l'habitation (sols, murs, installations de chauffage et d'électricité...). Les dommages au contenu sont couverts par votre propre police incendie, du moins si vous avez fait assurer le contenu en même temps que votre responsabilité locative.

- **Quand le Fonds des calamités intervient-il ?**

Depuis 2007, chaque assurance incendie souscrite pour couvrir une habitation particulière ou un petit commerce intervient également en cas d'inondation. Le Fonds des calamités intervient en cas de dommages agricoles ou horticoles, ou lorsque la victime n'est pas couverte contre l'incendie et elle vit d'un revenu d'intégration sociale (payé par le CPAS), selon les modalités propres à la Région où est survenu le sinistre.

- **Prenez des photos**

En attendant le passage de l'expert ou le représentant d'assurance, prenez des photos de tous les dégâts (au bâtiment comme à son contenu) constatés après le retrait de l'eau ; ces éléments de preuve peuvent contribuer à accélérer le règlement du sinistre.

- **Dressez la liste des dommages**

Une fois que l'eau s'est retirée et que la boue a été nettoyée, dressez une liste des dégâts : ceci permettra à l'expert ou l'assureur ainsi qu'à vous même de gagner beaucoup de temps par la suite. Joignez si possible à votre relevé autant de documents utiles (factures d'achat, photos antérieures au sinistre, inventaire d'un héritage, etc.) Si vous êtes dans l'impossibilité de produire de tels documents probants à propos d'un objet spécifique, fournissez-en une brève description et précisez l'année probable de son achat. Demandez un devis de réparation ou de remplacement des objets disparus.

- **Après le passage de l'expert**

Vous trouvez sous ce [lien](#) une explication du rôle de l'expert. Si d'autres dégâts dus à l'inondation sont constatés après le passage de l'expert, déclarez-les également à l'assureur – étant entendu que le lien avec l'inondation doit être démontré. L'indemnité sera calculée conformément aux conditions de la police, sur la base du rapport d'expertise communiqué à l'assureur. Les fonds seront versés sur votre compte dans les 30 jours qui suivront la conclusion de l'accord au sujet du montant global des dommages. Les dommages au véhicule sont traités séparément et assez

rapidement par l'assurance omnium. L'assureur vérifie bien entendu si le véhicule assuré peut être encore réparé.

- **Possibilité d'une avance**

Envisagez avec le représentant de l'assureur la possibilité d'obtenir immédiatement une avance pour financer des mesures ou des achats de première nécessité. Ces avances sont d'autant plus nécessaires si le calcul des dommages et des réparations s'avère complexe et prendra du temps.

- **Besoin d'explications complémentaires ?**

Une bonne communication est aussi importante que l'intervention rapide de l'assureur.

N'hésitez pas à réclamer à votre assureur des précisions au sujet d'un poste de dommages ou d'un calcul particulier. Si ses explications ne vous satisfont pas et si vous souhaitez contester l'indemnité proposée, votre assurance incendie rétribuera, jusqu'à un certain montant, le contre-expert que vous chargerez d'examiner et d'évaluer les dommages.

Si la manière dont le sinistre a été réglé ne vous satisfait pas, adressez-vous au [service des plaintes](#) de votre entreprise d'assurances, dont les coordonnées figurent sur son site Internet ou dans le contrat d'assurance.