

Après l'incendie : comment se déroule l'expertise

Votre habitation a été détruite, ou sa structure a été atteinte.

Votre assureur a désigné un expert. Son rôle est de vérifier les circonstances du sinistre et son lien avec l'incendie, de décrire et de chiffrer l'ensemble des dommages, puis de remettre son rapport à votre assureur.

C'est votre assureur qui vous fera une proposition d'indemnisation, au regard de votre contrat. L'expert n'en fixe pas le montant : il fournit les éléments techniques qui permettent à votre assureur de se positionner.

Cette expertise se fait avec vous. À chaque étape, ce qui est constaté et chiffré vous est présenté, et vous en discutez avant que quoi que ce soit ne soit transmis à votre assureur.

Ce document décrit ce qui se passe dans la plupart des cas. Votre situation a nécessairement ses particularités : votre expert et votre assureur sont là pour vous répondre, vous donner les éléments qui vous concernent directement et vous expliquer comment cela s'applique chez vous.

AVANT LA VISITE DE MISE EN CAUSE

Ne jetez rien, ne faites pas déblayer. Photographiez tout, y compris ce qui est détruit et méconnaissable. Ces images serviront à établir votre préjudice.

LE DÉROULÉ, ÉTAPE PAR ÉTAPE

€ VERSEMENT Les étapes signalées ainsi sont celles où un paiement peut intervenir.

VOTRE ACCORD Les étapes signalées ainsi ne se poursuivent qu'une fois validées avec vous.

1 La visite de reconnaissance

PREMIÈRE VISITE

CE QUE FAIT L'EXPERT

Il vous contacte pour fixer la date de sa visite. Il constate l'étendue du sinistre et les conditions d'accès. Il vous explique les éléments clés de votre dossier, la chronologie des étapes à venir et l'équipe qui interviendra.

VOTRE ACCORD Il vérifie avec vous la conformité entre votre contrat et votre bien : surfaces, nombre de pièces, dépendances. Ce point de départ conditionne tout le chiffrage qui suivra. L'indemnisation porte sur le bien tel que vous l'avez déclaré.

Il vous explique l'état de pertes : ce qu'il faut y faire figurer, comment le renseigner, et à quoi il servira.

CE QUE CELA DÉCLENCHE

€ VERSEMENT L'expert informe votre assureur pour qu'un premier versement puisse intervenir, destiné à couvrir les dépenses nécessaires avant les premières étapes. Le montant et le délai relèvent de votre assureur, dès que l'expert lui a transmis les éléments nécessaires.

Votre relogement est examiné à ce moment. Il est généralement calculé sur le loyer qu'aurait coûté votre logement, pour une durée que fixe votre contrat.

CE QUE VOUS AVEZ À FAIRE Votre état de pertes

C'est la liste, pièce par pièce, de ce que vous avez perdu. Vous la remplissez après cette première visite, à partir des explications que l'expert vous a données, et à votre rythme.

Vous n'avez pas à retrouver vos factures pour commencer. L'absence de justificatif ne bloque rien : l'expert valorise à partir de votre description. Des justificatifs vous seront demandés ensuite, en particulier pour les biens de valeur. Selon votre contrat, vos biens sont indemnisés en valeur d'usage, c'est-à-dire déduction faite de leur usure, ou en valeur à neuf. Un expert spécialisé peut intervenir sur les objets de valeur.

2 La mise en cause et le relevé

≈ 30 JOURS APRÈS

Deux visites tenues à des dates proches, l'une pouvant précéder l'autre.

LA MISE EN CAUSE

Un responsable du départ de feu peut être recherché. Son assureur désigne alors son propre expert.

VOTRE ACCORD Les dommages sont constatés ensemble, sur le terrain et en votre présence. Ce constat commun est la base de tout ce qui sera chiffré ensuite.

Vous n'avez aucune démarche à faire : la mise en cause est portée par votre assureur et par votre expert. Votre assureur vous indemnise selon les conditions de votre contrat, indépendamment de cette mise en cause. Elle peut vous être utile au-delà de ce que couvrent vos garanties.

LE RELEVÉ DE MESURES, PUIS LES DÉBLAIS

L'expert mesure le bâtiment, pièce par pièce, et note la nature des matériaux qui le composaient. Ces relevés servent de base au chiffrage de la reconstruction.

€ VERSEMENT À l'issue de la visite de mise en cause, les démolitions et les déblais commencent. Ils peuvent faire l'objet d'un règlement par votre assureur.

SELON LES CAS

Les investigations techniques

Elles ne sont pas systématiques. Deux vérifications distinctes peuvent être nécessaires avant d'engager les travaux.

Les matériaux

Selon la nature et l'ancienneté des matériaux en présence, un repérage amiante avant travaux peut être requis.

La structure

Lorsque des parties du bâtiment sont conservées, un bureau de contrôle peut intervenir pour vérifier leur solidité.

Lorsqu'elles sont nécessaires, ces opérations allongent les délais. Elles conditionnent la juste mesure de votre préjudice : ce sont des interventions coûteuses, qui doivent être prises en compte dans le chiffrage et donc dans votre indemnisation selon les dispositions de votre contrat.

3 La visite de pointage ≈ 60 JOURS

Elle intervient généralement dans les soixante jours qui suivent le résultat des investigations techniques.

LE BÂTIMENT

VOTRE ACCORD L'expert examine avec vous, sur le terrain, le chiffrage du bâtiment qu'il a établi. C'est le moment prévu pour en discuter et vérifier que rien n'a été oublié, avant tout règlement. Si votre contrat limite l'indemnisation à la valeur vénale du bien, c'est-à-dire à sa valeur de revente avant l'incendie et non à son coût de reconstruction, l'expert la calcule à ce stade avec un spécialiste. Vous disposez ainsi des éléments pour étudier aussi la solution de ne pas reconstruire.

VOTRE MOBILIER

VOTRE ACCORD L'expert vous présente son évaluation de votre mobilier. Vous en discutez avec lui.

VERSEMENT S'il y a accord, il l'adresse à votre assureur pour règlement selon les modalités contractuelles ou sous forme d'acompte.

Un représentant de votre assureur peut participer à l'une des visites, pour arbitrer directement avec vous l'application de votre contrat.

LE CADRE CONTRACTUEL

Reconstruire : ce que dit votre contrat

Trois modes d'indemnisation existent. C'est votre contrat d'assurance qui détermine quel est le mode d'évaluation qui s'applique. Votre expert vous indique lequel s'applique et ce qu'il implique pour votre projet.

Un seul de ces trois modes s'applique à votre contrat

☐ À l'équivalent

Le bâtiment est reconstruit avec des matériaux et des prestations équivalents à ceux existant avant l'incendie.

☐ En matériaux modernes

Lorsque les matériaux ou les techniques d'origine ne se trouvent plus ou ne se posent plus, ou lorsque votre contrat le prévoit, ils sont remplacés par leurs équivalents actuels.

☐ Avec remise aux normes

La reconstruction intègre les règles en vigueur au jour du sinistre, qui n'étaient pas celles de la construction d'origine.

4 Le projet de règlement

AVANT LE DERNIER RÈGLEMENT

CE QUI VOUS EST PRÉSENTÉ

Selon le montant des dommages, le projet de règlement vous est adressé par l'expert ou par votre assureur. Votre assureur y applique ses modalités contractuelles.

Il peut exister un écart entre chiffrage et indemnité, les quatre raisons peuvent être : la franchise ; la vétusté, qui correspond à l'usure de vos biens avant l'incendie ; les plafonds et limites de garantie ; et les biens qui ne sont pas garantis parce qu'ils relèvent d'options que votre contrat ne comporte pas ou que vous n'avez pas choisies, comme les biens extérieurs ou les dépendances.

CE QUE CELA DÉCLENCHE

VOTRE ACCORD Un accord est établi avec vous sur l'indemnité globale. Il intervient avant le dernier règlement : rien n'est soldé sans que vous ayez validé le montant d'ensemble.

VERSEMENT L'indemnité se verse en deux temps : une part immédiate, puis une part différée, versée sur justificatifs de reconstruction ou de remplacement, dans le délai prévu à votre contrat.

5 Le procès-verbal d'expertise CLÔTURE

CE QU'IL CONTIENT

Les causes et circonstances du sinistre sont décrites et l'ensemble de votre préjudice y est chiffré. Il recense l'intégralité du préjudice, y compris ce que votre contrat ne couvre pas ou n'indemnise pas en totalité.

VOTRE ACCORD Il est signé par les experts et par vous. Votre signature acte le constat du préjudice : elle ne vaut pas acceptation d'une indemnité.

CE QU'IL PERMET ENSUITE

Le recours est porté par votre assureur contre le responsable et son assureur.

Cette démarche est décorrélée de votre indemnisation par l'assureur ; elle peut aboutir après votre indemnisation, et elle ne la conditionne pas.

RIEN NE SE DÉCIDE SANS VOUS

C'est votre sinistre. Cinq moments appellent votre accord.

- 1 La conformité entre votre contrat et votre bien, à la première visite.
- 2 Le constat des dommages, établi en votre présence.
- 3 Le chiffrage du bâtiment et l'évaluation de votre mobilier, au moment du pointage.
- 4 L'indemnité globale, avant le dernier règlement.
- 5 Le procès-verbal d'expertise, que vous signez.

COMBIEN DE TEMPS, ET QUI RÉPOND DE QUOI

Reconnaissance	Mise en cause, relevé de mesures, chiffrage	Pointage, accord et règlement
----------------	---	-------------------------------

Comptez **six à neuf mois entre la première visite et le projet de règlement**, selon les investigations techniques nécessaires à votre dossier. Les délais dépendent aussi de la reconstruction, de vos propres choix et de la disponibilité des entreprises qui réalisent les investigations techniques.

Votre expert répond de

Les constats, les mesures, les investigations techniques et le chiffrage.

Selon la nature de votre sinistre, une équipe peut être constituée autour de spécialités distinctes, notamment le relevé de mesures et le mobilier. Un expert leader la coordonne : il reste votre interlocuteur direct pendant toute la durée du dossier.

Votre assureur répond de

Le contrat, les garanties, les modalités d'indemnisation et les paiements.

Vous restez aux commandes

Les choix de reconstruction et l'inventaire de votre mobilier n'appartiennent qu'à vous, et personne ne peut les faire à votre place.

Perdre son logement ne se traverse pas en quelques semaines. Votre expert vous accompagne dans la durée, à votre rythme.