

Incendie des Maures

Assurance après sinistre : ce que vous devez savoir

Après le passage du feu, les dégâts sont nombreux. Maisons incendiées, voitures calcinées, il est difficile de savoir comment procéder avec son assurance. Deux experts décryptent.

L'incendie laisse peu de répit aux sapeurs-pompiers comme aux victimes. Une fois les flammes passées, les premiers ont la charge de noyer les lieux pour éviter une reprise, lorsque les secondes doivent, malgré le choc subi, mettre en œuvre leur assurance aux fins d'indemnisation. Aujourd'hui, tous les assureurs garantissent le feu au titre du contrat d'habitation... Encore faut-il être assuré. En revanche, la cause du sinistre, accidentelle ou criminelle, importe peu. La garantie comprend l'habitation c'est-à-dire les murs, le toit et l'intérieur. Si l'on a souscrit une extension au contrat pour couvrir les espaces extérieurs, et selon les termes de celle-ci, les végétaux, les meubles de jardin, peuvent être également compensés. Dans le cas contraire, les dommages, lorsqu'ils ne concernent que le jardin, ne seront pas indemnisés.

« Chiffrer les dommages »

Et ce n'est pas un détail car, « dans le cadre des incendies de forêt, les extérieurs représentent 80 % des sinistres », relève Laurent Cornabé, expert pour les compagnies d'assurances. Les professionnels qui exercent ce métier sont missionnés par les compagnies pour aller chez l'assuré, une fois que celui-ci a transmis sa déclaration. Selon lui, la victime n'est pas obligée de déclarer dans les 48 heures : « Aujourd'hui, il y a encore des braises. En 20 ans de carrière, je n'ai jamais vu un assureur refuser un dossier qui a été transmis dans la semaine ». Son rôle à lui est de « chiffrer les dommages, valoriser les pertes au plus juste. On a vocation à donner le maximum d'informations à l'assureur », explique-t-il. L'expert d'assuré fait sensiblement la même chose, mais est missionné, comme son nom l'indique, par l'assuré. C'est un indépendant qui « travaille pour les personnes



Deux experts, l'un pour l'assurance, l'autre pour l'assuré, peuvent intervenir auprès des victimes de l'incendie.

(Photo Jean-Marc Rebour)

qui ont subi un sinistre et qui souhaitent que leur dossier soit traité de façon équitable, souligne l'un d'eux, Eric Laurent. La moitié des contrats d'assurance prévoit d'ailleurs la garantie de nos honoraires ». Si ce n'est pas le cas, il sera rémunéré en général à hauteur de 5 % de l'indemnité.

Différents niveaux de sinistres

Lorsque l'on va sur les lieux d'un sinistre, « on fait un rapport de

connaissance à la compagnie pour envisager un acompte pour les affaires de première nécessité et/ou un logement, précise Laurent Cornabé. Il y a différents niveaux de sinistres. Si la maison n'est pas détruite, on fait intervenir une société de décontamination qui va enlever tout ce qui est suie, faire le sauvetage du mobilier pour que les personnes réintègrent rapidement leur foyer. Et on chiffre la remise en état, la peinture, et le mobilier qui n'aurait pas pu être sauvé. Lorsque

la maison est endommagée ou détruite, on met en place l'intervention d'entreprises spécialisées dans la remise en sécurité des lieux ».

Si l'assuré veut faire les travaux « on valorise les matières premières et sa main-d'œuvre », s'il veut faire travailler l'entreprise de son choix « on lui fait un acompte pour qu'il la paye ».

Eric Laurent appuie de son côté sur le plan financier et l'accompagnement. Souvent appelé par le bouche-à-oreille, il présente sa

prestation et fait signer une mission d'expert à l'assuré. « Je vais l'aider à constituer son dossier pour demander rapidement des acomptes puis le relevé des pertes mobilières et immobilières. Il faut rassurer les gens, les soutenir psychologiquement ».

Pour les interventions d'urgence de nettoyage et de décontamination, il consulte aussi l'une des entreprises spécialisées dans les incendies et les catastrophes naturelles. « Il n'y en a qu'une dizaine en France », dit-il.

Une fois les mesures d'urgence prises (comme le bâchage d'une toiture, par exemple), il prépare l'évaluation et la réclamation définitive. « Je négocie avec l'assurance et son expert dans l'intérêt de l'assuré ».

L'écart des indemnisations est-il important ? « Parfois oui, mais on obtient en général plus que ce que les gens auraient obtenu seuls, notamment en analysant bien le contrat et en jouant avec toutes les garanties », déclare Eric Laurent. Son confrère, Laurent Cornabé assure pour sa part : « Nous sommes humains ».

Un délai certain

Le règlement des dossiers peut prendre un certain temps en fonction des dégâts et des situations. Si l'assuré mandate lui-même un expert, le délai s'en trouve rallongé.

« Cela dépend, mais sur les destructions totales d'incendie, la mission peut durer un an et demi. On accompagne les gens jusqu'au bout de l'indemnisation », dit Eric Laurent, expert d'assuré. Parfois, la situation se corse, notamment en cas d'amiante, un

matériau de construction interdit depuis 1997. « Toute construction d'avant cette date est sujette à sa présence, indique Laurent Cornabé, expert pour les assurances. Dans l'hypothèse d'une maison sans toit, et contaminée, il faut l'intervention d'un expert, puis une entreprise de désamiantage qui doit demander des autorisations... Cela prend du temps. On essaye de faire au plus vite mais sans précipitation. Et surtout en rassurant les assurés ».



(Photo Luc Boutria)

V. G.
georges@nicematin.fr