

Déclarer un sinistre : délais, preuves, franchise et recours

Un dégât des eaux, un vol, un incendie ou une inondation : la déclaration à l'assureur obéit à des délais courts, fixés par le code des assurances. En catastrophe naturelle, la déclaration se fait désormais dans les trente jours suivant la publication de l'arrêté, et non plus dans les dix jours. Cette fiche, à jour de septembre 2026, récapitule les délais, les preuves à réunir, la plainte en ligne, la franchise et les recours.

À qui s'adresse cette fiche ?

Toute personne assurée, locataire, propriétaire, copropriétaire ou petite entreprise, qui doit déclarer un sinistre et suivre son indemnisation. Elle sert aussi aux conseillers numériques, aux agents France services et aux secrétaires de mairie qui accompagnent les sinistrés.

Au sommaire

1. Les délais de déclaration à respecter
2. Comment déclarer et quelles preuves réunir
3. Vol, vandalisme, fraude : porter plainte
4. L'expertise et l'indemnisation
5. Catastrophe naturelle : arrêté, franchise, délais
6. Contester et faire valoir vos droits

1. Les délais de déclaration à respecter

- **Cinq jours ouvrés** : l'article L113-2 du code des assurances impose de prévenir l'assureur dès que vous avez connaissance du sinistre. Le délai prévu au contrat ne peut pas être inférieur à cinq jours ouvrés.
- **Vol** : le délai minimal descend à deux jours ouvrés, et à vingt-quatre heures pour la mortalité du bétail.
- **Catastrophe naturelle** : vous avez trente jours à compter de la publication de l'arrêté au Journal officiel. L'ancien délai de dix jours n'est plus applicable.
- **Retard** : la déchéance de garantie pour déclaration tardive ne vous est opposable que si l'assureur prouve un préjudice. Elle est écartée en cas de cas fortuit ou de force majeure.

Version du 25 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance et service-public.gouv.fr font foi.

2. Comment déclarer et quelles preuves réunir

- **Canaux** : espace client, application, téléphone ou courrier. Le recommandé avec accusé de réception donne une date certaine ; sinon, gardez une copie.

- **Contenu** : nom et numéro de contrat, date, heure et lieu, circonstances, liste des dommages, coordonnées des tiers, des témoins et des blessés.
- **Photos et factures** : photographiez les dommages avant tout nettoyage, puis réunissez factures, tickets, bons de garantie et devis. Une photo antérieure supplée une facture perdue.
- **Ne jetez rien** : conservez les biens endommagés jusqu'au passage de l'expert. Limitez-vous aux mesures conservatoires : couper l'eau, bâcher, sécuriser.
- **Constat** : remplissez un constat amiable après un accident de la route ou un dégât des eaux partagé. Prévenez aussi le bailleur ou le syndic.

3. Vol, vandalisme, fraude : porter plainte

- **Plainte en ligne** : le service du ministère de l'Intérieur vise les atteintes aux biens dont l'auteur est inconnu, vol, dégradation ou escroquerie. Il est gratuit et accessible aux majeurs via FranceConnect.
- **Auteur connu** : la plainte en ligne devient impossible. Rendez-vous au commissariat ou à la gendarmerie, ou écrivez au procureur de la République.
- **Perceval** : ce service signale une fraude à la carte bancaire si vous détenez toujours la carte, n'êtes pas à l'origine des achats et avez déjà fait opposition. Vous recevez un récépissé pour votre banque.
- **Récépissé** : transmettez-le à l'assureur, qui l'exige pour toute garantie vol ou vandalisme.

4. L'expertise et l'indemnisation

- **Expert de l'assureur** : l'expertise n'est pas systématique. L'expert, choisi et payé par l'assureur, recherche la cause, inventorie les biens touchés, évalue la vétusté et chiffre les dommages.
- **Contre-expertise** : vous pouvez mandater un expert d'assuré, à vos frais. En cas de désaccord, un tiers expert est désigné d'un commun accord ou par le président du tribunal, aux frais partagés.
- **Vétusté et plafonds** : l'indemnité correspond à la valeur du bien au jour du sinistre, moins la vétusté et la franchise, dans la limite des plafonds. Une garantie valeur à neuf efface tout ou partie de cette vétusté.
- **Délai de versement** : hors catastrophe naturelle, il est fixé par le contrat et court à partir de votre accord. Relancez par écrit s'il est dépassé.

5. Catastrophe naturelle : arrêté, franchise, délais

- **Arrêté** : la commune demande la reconnaissance, constatée par un arrêté interministériel publié au Journal officiel. Le délai de trente jours court à compter de cette publication.
- **Franchise légale** : 380 euros pour l'habitation et les biens non professionnels, 1 520 euros pour la sécheresse et la réhydratation des sols. Elle est identique chez tous les assureurs et non rachetable.
- **Modulation** : la majoration dans les communes sans plan de prévention des risques ne vise plus les particuliers. Depuis le décret du 1er juillet 2025, elle est réservée aux biens des collectivités.
- **Indemnisation** : provision sous deux mois, indemnisation sous trois mois, à compter de la remise de l'état estimatif ou de la publication de l'arrêté si elle est postérieure.

- **Aléas successifs** : depuis la loi n° 2026-403 du 26 mai 2026, la franchise ne s'applique qu'une fois en cas d'aléas rapprochés. Un décret doit encore en fixer les modalités.

6. Contester et faire valoir vos droits

- **Réclamation** : écrivez d'abord au service réclamations de l'assureur, en recommandé, avec les pièces et les références du dossier.
- **Médiateur de l'assurance** : la saisine est gratuite, après une réponse insatisfaisante ou deux mois sans réponse, et au plus tard un an après la réclamation. Aucune procédure judiciaire ne doit être en cours.
- **ACPR et tribunal** : vous pouvez signaler une pratique à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, qui supervise les assureurs. Le tribunal reste ouvert à tout moment.
- **Prescription biennale** : les actions nées du contrat se prescrivent par deux ans (article L114-1). La désignation d'un expert ou une lettre recommandée sur le règlement de l'indemnité interrompt ce délai.
- **Rappel obligatoire** : le contrat doit rappeler ces règles de prescription (article R112-1). À défaut, l'assureur ne peut pas vous opposer le délai de deux ans.

Liste de contrôle

- ☐ J'ai noté la date à laquelle j'ai eu connaissance du sinistre.
- ☐ J'ai déclaré dans le délai de mon contrat, sans dépasser le minimum légal.
- ☐ J'ai photographié les dommages et rassemblé factures, garanties et devis.
- ☐ Je n'ai rien jeté avant le passage de l'expert.
- ☐ J'ai déposé plainte et transmis le récépissé en cas de vol ou de vandalisme.
- ☐ J'ai gardé une copie datée de tous mes échanges avec l'assureur.

Sources et pour aller plus loin

- Légifrance, code des assurances, article L113-2 (délais de déclaration) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006791998
- Légifrance, code des assurances, articles L125-1 à L125-7 (catastrophes naturelles) : legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006157250
- Service-public, Catastrophe naturelle ou technologique : indemnisation par l'assurance (F3076) : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F3076
- Service-public, Assurance habitation : comment se déroule l'expertise ? (F3075) : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F3075
- Service-public, Porter plainte (F1435) : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F1435
- Ma Sécurité (ministère de l'Intérieur), signaler une fraude à la carte bancaire avec Perceval : masecurite.interieur.gouv.fr/fr/demarches-en-ligne/signaler-fraude-carte-bancaire-perceval
- Service-public, Assurance habitation : recours en cas de litiges avec l'assureur (F3050) : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F3050
- Autres fiches pratiques : certyne.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

