

Checklist de suivi de sinistre : Guide de l'assuré

1. Mesures d'urgence et déclaration

- Déclarer le sinistre à votre assureur dans les 5 jours ouvrés (2 jours en cas de vol).
- Sécuriser les lieux pour éviter l'aggravation des dommages (bâchage, coupure d'eau/électricité).
- Prendre des photos détaillées des dommages sous plusieurs angles.
- Conserver les objets endommagés : ne rien jeter avant l'accord de l'expert.
- Obtenir un rapport de police ou de pompiers si nécessaire.

2. Constitution du dossier de preuves

- Rassembler les factures d'achat, tickets de caisse ou garanties des biens sinistrés.
- Rechercher des photos antérieures au sinistre prouvant l'état des biens.
- Obtenir des devis de réparation ou de remplacement auprès de professionnels.
- Établir un inventaire détaillé des pertes (nature, âge, valeur estimée).
- Copier tous les documents transmis à l'assureur pour vos archives personnelles.

3. Préparation de la visite de l'expert

- Rendre les zones sinistrées facilement accessibles pour l'inspection.
- Préparer votre dossier complet (inventaire, photos, factures) pour le présenter.
- Noter vos questions spécifiques sur les points techniques ou les garanties.
- Être présent lors de la visite pour expliquer les circonstances du sinistre.
- Demander à l'expert les prochaines étapes et les délais prévus.

4. Suivi des échanges et communication

- Noter systématiquement les dates, noms des interlocuteurs et résumés des échanges.
- Privilégier les échanges par écrit (e-mail ou courrier recommandé) pour garder une trace.
- Relancer l'assureur par écrit si aucun retour n'est reçu après 15 jours.
- Demander une copie du rapport d'expertise une fois finalisé.
- Vérifier la conformité de la proposition d'indemnisation avec votre contrat.

5. Clôture du dossier

- Comparer le montant proposé avec les garanties réelles de votre contrat.
- Ne signer le procès-verbal d'accord qu'après avoir vérifié tous les points.
- Contester par écrit si le montant proposé est jugé insuffisant.
- Conserver une copie finale de la quittance d'indemnisation.
- Archiver l'intégralité du dossier pendant au moins 2 ans.