

Déclarer un sinistre : les bons délais, les bonnes preuves

Dégât des eaux, cambriolage, accident, inondation : l'indemnisation dépend d'abord des délais et des preuves. Pour les catastrophes naturelles, les règles ont changé ces dernières années. Voici l'essentiel pour les assurés et pour les mairies, à jour de septembre 2026.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux particuliers assurés, aux professionnels qui les accompagnent — CCAS, France services, travailleurs sociaux — et aux mairies qui demandent la reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle.

Au sommaire

1. Les délais de déclaration
2. Les preuves et la plainte en ligne
3. Expertise, indemnisation, prescription
4. Catastrophe naturelle : l'assuré
5. Catastrophe naturelle : la commune
6. Recours, résiliation, arnaques

1. Les délais de déclaration

- Déclarez le sinistre dès que vous le connaissez, et au plus tard dans le délai du contrat, qui ne peut être inférieur à **5 jours ouvrés**. Pour un **vol**, c'est **2 jours ouvrés** (article L113-2 du code des assurances).

Version du 19 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

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

- Un retard ne fait perdre la garantie que si le contrat le prévoit **et** si l'assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice.
- La déclaration se fait par écrit, en ligne ou par téléphone selon le contrat. Une lettre recommandée garde une preuve de la date ; service-public propose des modèles gratuits.

2. Les preuves et la plainte en ligne

- Rassemblez les **photos** des dégâts, les **factures**, les devis, et une **liste chiffrée** des biens abîmés ou volés. Gardez les objets endommagés jusqu'au passage de l'expert.
- **Accident de voiture** : constat amiable à envoyer sous 5 jours ouvrés. L'**e-constat** gratuit a la même valeur, mais seulement pour 2 véhicules immatriculés en France et sans aucun blessé.
- **Vol ou dégradation** : le récépissé de plainte est demandé par l'assureur. Depuis le 15 octobre 2024, la **plainte en ligne**, signature comprise, est possible pour une atteinte aux biens commise par un auteur inconnu, avec FranceConnect, sur le portail officiel et gratuit « Ma Sécurité ».

3. Expertise, indemnisation, prescription

- L'assureur peut envoyer un **expert**. En cas de désaccord, vous pouvez demander une contre-expertise, en principe à vos frais sauf clause contraire.
- Hors catastrophe naturelle, le délai d'indemnisation est celui du **contrat** : il n'existe pas de délai légal unique.
- Toute action contre l'assureur se prescrit par **2 ans**. Ce délai est interrompu notamment par la désignation d'un expert ou par une lettre recommandée, papier ou électronique, qui réclame l'indemnité.

4. Catastrophe naturelle : l'assuré

- La garantie ne joue qu'après la publication d'un **arrêté interministériel** au Journal officiel. Elle est incluse dans les contrats « dommages » ; une voiture assurée seulement au tiers n'est pas couverte.
- **Délai** : au plus tard **30 jours après la publication de l'arrêté**, et non plus 10 jours depuis le 1er janvier 2023. N'attendez pas l'arrêté : déclarez dès le sinistre.
- **Délais de l'assureur** : 1 mois pour ordonner l'expertise, 1 mois après le rapport pour faire une offre, 21 jours pour payer après votre accord, et une provision sous 2 mois.
- **Franchise** : 380 € pour une habitation ou un véhicule, 1 520 € pour la sécheresse. Depuis 2024, elle n'augmente plus avec le nombre d'arrêtés pour les particuliers.
- **Relogement d'urgence** de la résidence principale : au moins 80 € par jour et par occupant pendant 5 jours, puis jusqu'à 6 mois dans certaines limites.
- **Sécheresse et argiles** : depuis 2024, l'indemnité doit financer les travaux de réparation, à engager dans les 24 mois.

5. Catastrophe naturelle : la commune

- Seule la **mairie** demande la reconnaissance, en ligne sur iCatNat. Les habitants lui signalent leurs dégâts, mais déclarent eux-mêmes leur sinistre à leur assureur.
- La demande doit être déposée **dans les 24 mois** qui suivent le début de l'événement. L'arrêté est publié dans les 2 mois ; la décision est motivée et peut être contestée devant le tribunal administratif dans les 2 mois.

6. Recours, résiliation, arnaques

- **Litige** : réclamation écrite au service réclamations de l'assureur, qui a 2 mois pour répondre, puis **Médiation de l'assurance**, gratuite, puis le juge.
- **Résiliation après sinistre** par l'assureur, si le contrat le prévoit : effet un mois au plus tôt après la notification. Vous pouvez alors résilier vos autres contrats chez lui.
- **Arnaques** : après une catastrophe, méfiez-vous des faux agents de mairie, des « experts » qui imposent leur réparateur et des artisans qui exigent un acompte immédiat. Ne signez rien sous pression. Gonfler un dommage est une escroquerie.

Liste de contrôle

- ☐ J'ai déclaré le sinistre dans les 5 jours ouvrés, 2 pour un vol.
- ☐ J'ai des photos, des factures et une liste chiffrée.
- ☐ J'ai porté plainte, en ligne ou au commissariat, en cas de vol.
- ☐ Pour une catastrophe naturelle, j'ai signalé mes dégâts en mairie et je surveille l'arrêt.
- ☐ Je garde les preuves d'envoi et les échanges avec l'assureur.
- ☐ Je n'ai rien signé avec un démarcheur.

Sources et pour aller plus loin

- Service-public, vol et dégâts : [F2028](#) · catastrophe naturelle : [F3076](#) · constat : [F2149](#) · litige : [F3052](#)
- Code des assurances, article L125-2 : [legifrance.gouv.fr](#) · iCatNat : [icatnat.interieur.gouv.fr](#)
- Plainte en ligne : [masecurite.interieur.gouv.fr](#) · Médiation de l'assurance : [mediation-assurance.org](#)
- Autres fiches pratiques de la même collection : [certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites](#)

Fiche pratique « Déclarer un sinistre » — version du 19/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo ([certyneo.com](#)). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.