

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

LE CONTRAT D'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION EN 10 QUESTIONS

Fiche pratique J 317

Date de publication : 15/06/2018 - Assurance



Un dégât des eaux, un incendie, un cambriolage, une inondation : tous ces sinistres ont en commun un contrat d'assurance qui les couvre tous, le contrat multirisques habitation (MRH).

A travers cette fiche pratique, l'INC répond à 10 questions pour vous présenter les caractéristiques de ce contrat et vous donner des conseils adaptés pour le souscrire et le mettre en oeuvre.

Notre conseil

Votre contrat et rien que votre contrat. Pour toute information relative à votre contrat MRH, utilisez le sommaire, qui vous permet d'atteindre la rubrique que vous recherchez plus rapidement et reportez-vous

toujours aux définitions, qui se situent soit au début, soit à la fin. Toutes les procédures et informations que vous recherchez s'y trouvent.

- 1 - Qui doit souscrire le contrat ?
- 2 - Que couvre le contrat ?
- 3 - Quels sont les événements couverts par le contrat ?
- 4 - Comment s'applique le contrat ? Quelles sont ses limites d'application ?
- 5 - Comment est calculée votre prime d'assurance MRH ?
- 6 - Quelles sont vos obligations ?
- 7 - Quelles sont les obligations de l'assureur ?
- 8 - Que faire en cas de sinistre ?
- 9 - Comment est réglé le sinistre ?
- 10 - Que faire si vous êtes en désaccord avec la gestion du sinistre ou le montant de l'indemnité proposé ?

1 - Qui doit souscrire le contrat ?

La souscription d'un contrat MRH a été rendue obligatoire pour certains types d'occupants de logements.

Les locataires

C'est l'article 7 g) de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 qui prévoit que le locataire est obligé «*de s'assurer contre les risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire et d'en justifier lors de la remise des clés puis, chaque année, à la demande du bailleur. La justification de cette assurance résulte de la remise au bailleur d'une attestation de l'assureur ou de son représentant*».

En cas de défaut de remise de l'attestation d'assurance dans un délai d'un mois suivant une mise en demeure restée sans effet, le bailleur peut souscrire une assurance pour le compte du locataire, dont le montant de la prime sera récupérable auprès de ce dernier.

Depuis la loi n°2014-366 dite Alur du 24 mars 2014, le locataire d'un **logement meublé** est également soumis à l'obligation d'assurance lorsque celui-ci constitue sa résidence principale (il faut que le locataire y habite au moins huit mois par ans).

En revanche, **ne sont pas concernés** par cette obligation d'assurance :

- Les logements saisonniers,
- Les logements-foyers ou "résidences autonomes"
- Les logements faisant l'objet d'une convention avec l'Etat portant sur leurs conditions d'occupation et leurs modalités d'attribution,
- Les logements de fonction,
- La sous-location.

En cas de **colocation**, en principe, chaque colocataire doit être assuré pour ses propres dommages. Cependant, il est possible de souscrire un seul contrat pour le compte de tous les colocataires (qui devront figurer nominativement dans le contrat).

Notre conseil

Si chaque colocataire s'assure de manière individuelle, souscrivez votre contrat auprès du même assureur pour faciliter les démarches.

Si le **logement en colocation est loué meublé**, l'article 8-1 IV de la loi du 6 juillet 1989 permet aux parties au contrat de bail de prévoir la souscription, par le bailleur, d'une assurance pour compte récupérable auprès des colocataires.

Les copropriétaires

Alors que le propriétaire d'une maison individuelle n'a pas d'obligation d'assurance, le copropriétaire (propriétaire d'un lot dans une copropriété), qu'il soit occupant ou non-occupant, a une obligation d'assurance depuis la loi Alur de 2014. Cette obligation d'assurance, prévue à [l'article 9-1 de la loi n°65557 du 10 juillet 1965](#), est limitée à la garantie responsabilité civile envers :

- la copropriété,
- les voisins et tiers,
- les éventuels locataires.

En cas de refus d'assurance, étant une assurance obligatoire, vous avez la possibilité de saisir le Bureau Central de Tarification qui imposera à l'assureur que vous aurez choisi de vous indemniser. A ce titre, vous pouvez consulter la [fiche pratique de l'INC "Le Bureau Central de Tarification"](#).

2 - Que couvre le contrat ?

Un contrat MRH va couvrir principalement :

- Les dommages aux biens,
- La responsabilité civile "vie privée",
- La responsabilité civile de l'assuré (propriétaire ou locataire).

Il peut également prévoir une **garantie "protection juridique"** (voir la fiche pratique de l'INC "[Le contrat d'assurance protection juridique](#)"), des **garanties d'assistance**, l'**assurance scolaire** (voir la fiche pratique de l'INC "[Assurance scolaire](#)").

Bon à savoir

Toutes ces informations sont consultables dans votre contrat d'assurance, à la rubrique "la défense de vos intérêts" ou "protection juridique" et "assistance".

Les dommages aux biens

C'est l'intérêt premier du contrat MRH : couvrir les dommages qui pourraient affecter les biens (meubles et immeubles) de l'assuré.

Biens immobiliers

Sont généralement assurés	Sont en principe exclus
Les locaux à usage d'habitation, désignés aux conditions particulières (l'appartement ou la maison assurée),	Les piscines
Les clôtures et murs de soutènement,	Les courts de tennis
La quote-part des parties communes si vous êtes copropriétaire,	Les bâtiments en cours de construction
Les dépendances (principalement construites en dur)	Les plantations, végétaux
Les garages et caves	Les installations d'éclairage ou de loisirs
Aménagements immobiliers	Les canalisations extérieures

Biens mobiliers

Sont généralement assurés	Sont en principe exclus
Les biens et objets à usage non professionnel, situés à l'intérieur du bâtiment	Les espèces, titres et valeurs
Les aménagements et embellissements du locataire	Les biens professionnels
	Les véhicules terrestres à moteur

Bon à savoir

En fonction des contrats, les objets de valeur peuvent être soit garantis, soit exclus. S'ils sont inclus, pensez à déclarer leur valeur et vous ménager des preuves de leur existence et de leurs valeurs (factures d'achat, certificat d'authenticité, estimation par une salle de vente, photographies, etc.).

Notre conseil

Reportez-vous toujours aux conditions générales de votre contrat et notamment aux définitions, pour savoir ce qui est couvert par votre contrat. Si un bien n'est pas couvert, vous pouvez peut-être souscrire une option pour ce risque en particulier (exemple : piscines, végétaux, biens de valeurs). N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre assureur qui reste votre interlocuteur privilégié.

La responsabilité civile "vie privée"

Cette garantie vous couvre lorsque votre responsabilité civile est engagée vis-à-vis des tiers de votre fait, du fait des personnes dont vous êtes civilement responsable (enfants, employés de maison pendant l'exercice de leur activité) et du fait des biens qui sont sous votre garde (ex : un parasole, une tuile).

Elle s'applique en cas de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs.

Exemple(s)

- Vous blessez quelqu'un lors de vos vacances pendant que vous jouez au volley sur la plage,
- votre enfant casse les lunettes d'un camarade de classe à l'école,
- votre chien attaque un voisin et le blesse à la jambe.

Sont exclus :

- les dommages causés lors de la pratique de la chasse,
- certains sports à risque,
- les activités professionnelles,
- les accidents impliquant un véhicule terrestre à moteur, etc.

La responsabilité civile de l'assuré (propriétaire ou locataire)

Est entendue sous cette dénomination la responsabilité civile que vous pouvez légalement encourir en raison d'un incendie, d'un dégât des eaux ou d'une explosion prenant naissance à l'intérieur des locaux que vous occupez et qui cause à autrui des dommages.

Cette garantie peut servir à indemniser les voisins et les tiers et votre propriétaire si vous êtes locataire.

3 - Quels sont les évènements couverts par le contrat ?

Tous les contrats MRH doivent proposer une garantie de base **« incendie »** (prévue à l'article L. 122-1 du code des assurances) qui comprend également les évènements suivants : l'explosion, l'implosion, la chute directe de la foudre, les effets du courant électrique, le dégagement accidentel de fumées, le choc d'un véhicule terrestre à moteur, le choc d'un appareil aérien ou spatial ou des objets tombants de ceux-ci.

Bon à savoir

Ne sont pas garantis généralement les dommages causés aux appareils électriques et électroniques du fait de l'action de l'électricité, foudre comprise (sauf souscription de l'option correspondante) et les brûlures causées par les fumeurs.

Les **autres garanties** bien connues d'un contrat MRH sont :

- la garantie **dégâts des eaux** (fiche pratique de l'INC sur "[L'assurance dégâts des eaux](#)"),
- la garantie **gel des canalisations** (fiche pratique de l'INC sur "[Les dommages causés par le gel](#)"),
- les **garanties catastrophes naturelles et tempête** (fiche pratique de l'INC sur "[L'assurance des tempêtes et des catastrophes naturelles](#)").

Il existe également une garantie **bris de glace** (pour les vitres, fenêtres, panneaux solaires, etc.) ainsi que **vol** (à l'intérieur des bâtiments avec effraction ou à l'extérieur avec agression) et **vandalisme** (détériorations du bâtiment telles que des tags ou l'enfoncement d'une clôture ou d'un portail).

Enfin, peuvent être souscrits, sur option moyennant surprime ou compris dans le contrat de base, selon les assureurs, un certain nombre de **garanties complémentaires** :

- garantie voyage (pour prendre en charge, par exemple, l'annulation d'un séjour, les frais de recherche, le rapatriement),
- pertes d'eau (prise en charge du surcoût de consommation d'eau engendré par une fuite ou une rupture de canalisation),
- villégiature (logements de vacances),
- pertes de denrées dans un congélateur (consécutives à une panne de courant, une panne de l'appareil),
- panne des appareils électroménagers,
- assurance scolaire (voir la [fiche pratique](#) de l'INC).

4 - Comment s'applique le contrat ? Quelles sont ses limites d'application ?

Le contrat, outre la description des garanties, va prévoir des exclusions, des déchéances, des conditions de garantie et des franchises. La plupart sont prévues par le code des assurances et doivent respecter un certain formalisme afin d'être applicables.

En savoir plus

Fiche pratique de l'INC sur "[Le contrat d'assurance](#)".

Les exclusions de garantie

Les exclusions sont de deux natures : légales ou conventionnelles.

Les exclusions légales sont celles relatives à la fausse déclaration intentionnelle ([article L. 113-8 du code des assurances](#)) ou la faute intentionnelle de l'assuré ([article L. 113-1, alinéa 2 du code des assurances](#)).

C'est à l'assureur de démontrer que la fausse déclaration a été faite de manière intentionnelle. Si la preuve est rapportée, le contrat d'assurance peut être purement et simplement annulé, et les primes restent acquises à l'assureur. Par conséquent, si vous avez été victime d'un sinistre, vous ne pourrez pas voir ce dernier pris en charge.

Notre conseil

Déclarez toujours le plus justement possible votre risque à l'assureur et évitez tout mensonge car les conséquences peuvent être graves.

Les exclusions conventionnelles sont celles prévues par l'assureur. Pour qu'elles puissent être valables, elles doivent être formelles et limitées (article L. 113-1, alinéa 1 du code des assurances) et apparaître en caractères très apparents (article L.112-4 du code des assurances : «*Les clauses des polices édictant des nullités, des déchéances ou des exclusions ne sont valables que si elles sont mentionnées en caractères très apparents* »).

Si tel n'est pas le cas, vous pouvez contester l'application de ces dispositions et donc, la nullité du contrat.

Exemple(s)

Une exclusion de garantie qui visait "les autres phénomènes à caractère catastrophique" ne peut être considérée comme formelle et limitée (Cass. civ. II, 1er décembre 2005, n° 04-16900).

Les déchéances

La déchéance du droit à garantie est la sanction qui est infligée à l'assuré s'il ne remplit pas ses obligations après le sinistre. Elle entraîne la perte de garantie et ne peut résulter que des clauses du contrat.

Parmi les clauses de déchéance, la plus fréquente est celle qui sanctionne l'assuré pour le non-respect du délai de déclaration du sinistre. Elle ne peut être appliquée que si l'assureur établit que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice. Si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure, l'assureur ne peut pas l'opposer à l'assuré (article L. 113-2 du code des assurances). Dans la pratique, il arrive que les assureurs renoncent à la déchéance lorsque l'assuré est de bonne foi.

Important

Pour être valables, les clauses d'exclusions et de déchéances doivent être claires et précises, et une typographie spéciale doit permettre d'attirer l'attention des assurés (article L. 112-4 du code des assurances), caractères gras, en couleur, dans un encadré, sur un fond de couleur, etc.

Les conditions de garantie

Celles-ci se distinguent des exclusions et des déchéances, même si la frontière est fine.

C'est une précision générale et permanente, apportée à la définition de l'objet du risque. En pratique, elle contribue à déterminer l'étendue de la garantie, tout en réduisant les probabilités de survenance du risque :

- celles qui ont pour objet d'inciter l'assuré à une prudence et à une vigilance accrue,
- celles qui instaurent de véritables mesures de prévention du risque ou de protection minimale qui doivent être mises en œuvre antérieurement à la prise d'effet de la garantie ou, le cas échéant, être régulièrement révisée en cours de contrat. Tant que celles-ci ne sont pas mises en œuvre, le risque n'est pas couvert (c'est donc une véritable condition suspensive de l'assurance).

(Source : *BJDA - Dossier n°1 Année 2017 ? "De certaines évolutions sur le risque en assurance" - "La condition de garantie et le risque" - Anne Guillou ? Avocate au barreau de Paris*).

La condition de garantie peut donc s'apparenter à une obligation de faire. Elle permet d'encadrer le comportement de l'assuré qui pourrait être à l'origine d'un sinistre.

Exemple(s)

extraits de quelques contrats d'assurance MRH :

- "Vous **devez** fermer l'arrivée d'eau, si l'installation le permet, en cas d'inoccupation du bâtiment assuré pendant plus de 4 jours consécutifs".
- "Pour toute absence, vous **devez** mettre en ?uvre tous les moyens de protection que vous avez choisis ET fermer les portes à clés et les fenêtres pendant la nuit ET lorsque le bâtiment est inoccupé".
- "Mesures de sécurité contre le gel que vous **devez** respecter » - « L'inobservation de ces mesures de sécurité a pour conséquence la réduction de 30 % de l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre si le dommage est consécutif au gel".
- "Toutes les portes d'accès de votre habitation et de vos dépendances **doivent** comporter au moins une serrure".

Se posent diverses difficultés liées à ces conditions de garantie, au regard de leur validité et de la sanction applicable à l'assuré. En effet, ces clauses ne sont pas régies par un texte spécifique, si ce n'est l'obligation générale de clause claire et précise (article 1192 du code civil) et rédigée en caractères apparents (article L. 112-3, al 1er, du code des assurances). Ainsi, c'est la jurisprudence qui en dessine le contour.

Le juge, face à une condition de garantie litigieuse, peut décider, entre autres, de la requalifier, en déchéance ou en exclusion.

En pratique, cela aura pour effet :

- d'inverser la charge de la preuve (en cas d'exclusion ou de déchéance de garantie, c'est à l'assureur de rapporter la preuve du manquement de l'assuré ; en présence d'une condition de garantie, c'est à l'assuré de démontrer qu'il a bien respecté les prescriptions de son contrat d'assurance),
- de priver d'effet la déchéance ou l'exclusion en raison du non-respect des obligations légales (l'article L. 112-4 du code des assurances notamment). Voir l'arrêt de la Cour de cassation du 27 avril 2017 (Cass. Civ. II, 27 avril 2017, n°16-14397).

Source : "La portée juridique des obligations de faire stipulées dans les contrats d'assurance" - RGDA n°2 ? février 2018 ? Par Anne Pélissier, Professeur à l'université de Montpellier, directeur du master II Droit des assurances, secrétaire générale de l'AIDA-France.

Notre conseil

Lisez bien votre contrat et faites tout particulièrement attention à ces conditions de garantie. Relevez-les et faites en sorte de toutes les mettre en pratique, selon votre situation.

Les franchises

Le principe de la franchise est clairement défini par l'article L. 121-1, alinéa 2 du code des assurances qui énonce qu'" il peut être stipulé que l'assuré reste obligatoirement son propre assureur pour une somme, une quotité déterminée, ou qu'il supporte une déduction fixée d'avance sur l'indemnité du sinistre".

La franchise est donc la somme qui reste à votre charge après l'indemnisation par l'assureur.

Exemple(s)

Si votre contrat prévoit une franchise de 250 euros et que vos dommages s'élèvent à 1 000 euros, l'indemnité qui sera versée par votre assureur sera de $1\ 000 - 250 = 750$ euros.

Bon à savoir

La franchise peut être absolue ou relative.

Si elle est absolue, pour chaque sinistre, l'assureur vous l'impute du montant de l'indemnité.

Si elle est relative, une fois le montant de la franchise atteint, l'assureur prend en charge la totalité du sinistre.

Exemple(s)

Le montant d'un sinistre est fixé à 10 000 euros.

En cas de franchise absolue à 5 000 euros, vous ne percevrez de votre assureur que 5 000 euros.

En cas de franchise relative à 5 000 euros, vous percevrez de votre assureur 10 000 euros.

5 - Comment est calculée votre prime d'assurance ?

Pour calculer le montant de votre prime d'assurance, l'assureur va se baser sur le formulaire de déclaration des risques fourni qu'il vous a fourni et que vous avez rempli pour lui demander la couverture de votre logement.

Notre conseil

Ne tentez pas de minimiser votre déclaration pour espérer faire baisser votre prime, car cela constitue une fausse déclaration intentionnelle, susceptible d'être sanctionnée par une déchéance de garantie de la part de votre assureur, entraînant l'absence de prise en charge de votre sinistre lorsqu'il survient.

Les éléments suivants sont pris en compte pour fixer le montant de votre prime :

- **le lieu de résidence** : en fonction de la ville ou de la région, les montants varient (ex : plus de risques de se faire cambrioler, plus de risques d'inondations, etc),
- **la valeur de vos biens** : c'est la valeur de l'immeuble et des biens mobiliers que vous détenez. Pensez donc à bien les évaluer, s'ils sont sous-évalués, certes la prime sera moins élevée, mais votre indemnité s'en trouvera proportionnellement réduite en cas de sinistre,
- **votre statut** : locataire, propriétaire. Si vous êtes locataire, une partie de l'indemnisation, en cas de sinistre, pourra être réglée par l'assurance de votre propriétaire, s'il est assuré au titre d'un contrat Propriétaire non occupant,
- **le montant des franchises** : plus le montant des franchises est élevé, plus le montant de la prime est bas. Un montant de franchise bas est intéressant si vous subissez régulièrement des sinistres.

A ces éléments viennent s'ajouter des taxes (taxes sur les produits d'assurance) que les assureurs reversent au Trésor Public (même principe que la T.V.A.) :

- taxe fiscale de 30 %,
- contribution de solidarité aux victimes du terrorisme et d'infractions pour financer le Fonds de garantie des victimes d'actes de terrorisme et d'autres infractions (FGAO) de 5,90 € par contrat.

Si votre contrat dispose d'une garantie protection juridique (PJ) :

- assurance PJ (cas général) : 13,4 %,
- assurance PJ ayant pour objet exclusif ou principal de prendre en charge la défense pénale et le recours de droit commun en vue d'obtenir la réparation d'un préjudice personnel de l'assuré, suite à un accident : 9 %.

Source : FFA

Ensuite, chaque année, votre assureur peut **réviser ou adapter votre prime** si une clause de révision est prévue dans votre contrat (en principe, elle est toujours prévue), en fonction de la sinistralité de votre contrat, de l'évolution de votre risque (basé sur vos déclarations en cours de contrat), etc. En général cette révision a lieu deux mois avant la date d'échéance de votre contrat.

Vous avez la possibilité de refuser l'augmentation et procéder à la résiliation de votre contrat d'assurance pour augmentation de prime, dans les quinze jours suivant la réception de l'avis d'échéance (délai conventionnel fixé dans votre contrat d'assurance).

Il peut également appliquer une **clause d'indexation** : la hausse des primes et des garanties indexées est liée à la progression d'un indice représentatif de la hausse des primes dans un domaine (ex : indice de référence de la Fédération française du bâtiment). Cet indice peut s'apparenter à la prise en compte de l'inflation qui va entraîner une augmentation du prix des matériaux de construction.

Bon à savoir

L'application de cet indice ou la variation des taxes d'assurance ne permet pas la résiliation pour augmentation de prime.

6 - Quelles sont vos obligations ?

Les obligations de l'assuré sont déterminées par le code des assurances, à l'article L. 113-2.

Paiement de la prime

Cette première obligation est la plus logique et évidente. Mais quelles sont les conséquences du non-paiement de la prime ? (Article L. 113-3 du code des assurances).

- Dans les dix jours de l'échéance du paiement de la prime, l'assureur va d'abord **suspendre les garanties** de votre contrat en attendant que vous régliez le montant de la prime dû, après votre mise en demeure de payer, et ce, pendant trente jours. Pendant ce temps, le contrat n'est pas résilié, mais les garanties sont suspendues, ce qui signifie, qu'en cas de sinistre, vous ne serez pas indemnisé. En outre, l'assureur pourra appliquer des intérêts de retard.
- Dans les dix jours suivants l'expiration le délai de trente jours, l'assureur va pouvoir **résilier votre contrat pour non-paiement des primes**.

Déclaration du risque

Le texte prévoit, au 2° de l'article L. 113-2 du code des assurances, que l'assuré est obligé : "*De répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque par lequel l'assureur l'interroge lors de la conclusion du contrat, sur les circonstances qui sont de nature à faire apprécier par l'assureur les risques qu'il prend en charge*".

Bon à savoir

Il appartient à l'assureur d'interroger le souscripteur, notamment à l'aide d'un formulaire de déclaration du risque. Le souscripteur est donc simplement tenu de répondre aux questions qui lui ont été posées et l'assureur ne peut reprocher à l'assuré une quelconque réticence dolosive s'il ne lui a pas posé une question en rapport avec le prétendu silence de l'assuré (Cass. Civ. II, 15 février 2007, n°05-20.865 et Cass. Civ. II, 7 février 2014, n°12-85107).

En pratique, dans un contrat MRH, il faudra particulièrement déclarer :

- **la situation du risque** (adresse),
- **la description du bâtiment** (nombre de pièces, l'existence de dépendances, d'une piscine, d'une véranda, d'une cheminée, etc.). C'est sur cette partie qu'il faut être particulièrement vigilant. En effet, si vous oubliez de déclarer une pièce et que, lors d'un sinistre, l'expert indique dans son rapport que le nombre de pièces déclarées est inexact, l'indemnité pourra être réduite (règle proportionnelle des primes prévue à l'article L. 113-9, alinéa 3, du code des assurances en cas d'omission non-intentionnelle),
- **la valeur de vos biens mobiliers** : vous devez donner une estimation à l'assureur de votre patrimoine mobilier. Si vous détenez des œuvres d'art ou des objets précieux de valeur, déclarez-les,
- **la composition du foyer** (enfants, personnes à charge),
- **les moyens de protection** (alarme, grilles, volets, serrures, portail, etc.) ;

En outre, en cours de contrat, l'article L. 113-2 du code des assurances prévoit que l'assuré est obligé "*De déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexactes ou caduques les réponses faites à l'assureur, notamment dans le formulaire [?]. L'assuré doit, par lettre recommandée, déclarer ces circonstances à l'assureur dans un délai de quinze jours à partir du moment où il en a eu connaissance*". Par exemple, la construction d'une piscine ou d'une pièce supplémentaire.

Bon à savoir

Si l'aggravation du risque n'a pas été déclarée à l'assureur et qu'un sinistre survient, le montant de l'indemnisation peut être réduit proportionnellement au surplus de risque non déclaré (article L. 113-9, alinéa 3, du

code des assurances).

Il est précisé à l'article L. 113-4, alinéa 1er, du même code qu'en cas d'aggravation des risques, l'assureur a la faculté soit de dénoncer le contrat, soit de proposer un nouveau montant de prime.

En revanche, si le risque diminue, vous pouvez demander à votre assureur une diminution du montant de la prime. En cas de refus, vous pouvez dénoncer le contrat. La résiliation prendra effet trente jours après la dénonciation.

Notre conseil

Privilégiez toujours la lettre recommandée avec accusé de réception pour les échanges avec votre assureur afin de vous ménager une preuve de la date d'envoi.

Déclaration de sinistre

Vous devez déclarer votre sinistre dans les cinq jours suivants sa survenance. Certains contrats peuvent prévoir un délai plus long, mais il ne peut être fixé un délai plus court. Voir le point 8. ci-dessous.

7 - Quelles sont les obligations de l'assureur ?

Au-delà d'une obligation d'information imposée à l'assureur avant la signature du contrat, l'article L. 113-5 du code des assurances fixe l'obligation de l'assureur d'"*exécuter dans le délai convenu la prestation déterminée par le contrat*" " *lors de la réalisation du risque*". Pratiquement, cela signifie indemniser le sinistre lorsqu'il survient et qu'il est couvert par le contrat d'assurance.

Le délai auquel fait référence l'article doit être indiqué dans la police d'assurance.

8 - Que faire en cas de sinistre ?

Lorsqu'un sinistre survient, plusieurs bonnes pratiques sont à connaître :

En premier lieu, vérifiez dans votre contrat d'assurance la procédure à suivre en cas de sinistre. Tous les contrats disposent d'une partie « que faire en cas de sinistre ? » ou « le règlement de vos sinistres » ou encore « notre intervention en cas de sinistre ».

Contactez votre assureur dans les meilleurs délais, pour l'informer de votre sinistre, que vous doublerez d'une **déclaration de sinistre papier** par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai prévu par votre contrat.

LES DELAIS MINIMUMS DE DECLARATION D'UN SINISTRE

Pour tous les sinistres : 5 jours

Pour les vols : 2 jours

Pour les catastrophes naturelles : 10 jours à compter de la publication de l'arrêté interministériel de catastrophe naturelle

La déclaration de sinistre doit contenir :

- le numéro du contrat,
- la date, la nature du sinistre (incendie, dégâts des eaux, vandalisme, etc.) et les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
- les causes ou conséquences connues ou présumées,
- la nature et le montant approximatif des dommages,
- le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins éventuels.

En cas de vol, un dépôt de plainte est exigé.

Vous devez fournir un **état estimatif signé des biens détruits, disparus ou endommagés** dans les vingt jours suivant le sinistre. Cet état se présente généralement sous forme de tableau comprenant notamment les rubriques "Désignation du bien", "date d'achat ou de mise en fonction", "prix d'achat". Rassemblez toutes les factures, les photos de vos biens, les certificats de garantie etc. Ne jetez rien et ne prenez pas l'initiative de réparer avant le passage de l'expert qui doit constater la réalité des dommages.

Si c'est possible, prenez toutes les **mesures conservatoires** nécessaires pour éviter l'aggravation du dommage : couper l'arrivée d'eau en cas de dégâts des eaux, bâcher la toiture pour éviter d'autres infiltrations par toiture, installer un verrou sur la porte d'entrée pour la sécuriser, etc. Votre assureur peut vous indiquer quoi faire ou demander à un expert de prendre contact avec vous pour minimiser le dommage.

Attention

Si vous procédez à la réparation de la cause du dommage (vous en avez identifié l'origine), gardez toutes les preuves pour permettre à l'assureur et à l'expert d'en constater la réalité (exemple : partie de la canalisation en cause, serrure détruite, etc.). En revanche, ne procédez pas à la remise en état du logement avant le passage de l'expert (changement du parquet, remise en peinture, etc.).

Dans tous les cas, **ne jetez rien**.

Si votre contrat en dispose, contactez **l'assistance** pour, par exemple, faire sécuriser votre habitation après la détérioration de votre serrure à la suite d'une tentative de cambriolage, pour organiser et prendre en charge votre hébergement temporaire si votre logement est inhabitable ou encore pour transporter vos meubles, etc.

9 - Comment est réglé le sinistre ?

L'EXPERTISE

L'expertise est-elle obligatoire ?

Par principe, il n'est pas nécessaire d'avoir recours à une expertise.

Cependant, en application des conventions entre assureurs (voir la fiche pratique de l'INC : "Les conventions de règlements des sinistres entre assureurs") un expert sera nommé si le montant estimé de votre dommage est supérieur à celui fixé par la convention (1 600 € HT), ou en cas de sinistres répétitifs (nouveau de la Convention IRSI, applicable depuis le 1er juin 2018). En deçà, l'indemnisation pourra se faire de gré à gré (= avec l'accord des parties), entre vous et l'assureur. En pareille hypothèse, pour éviter toute difficulté au moment de réaliser les travaux, demandez des devis à des entreprises. Si vous décidez de réaliser vous-même les travaux, soyez particulièrement vigilant. Le remboursement proposé devrait en principe être fondé sur le montant des fournitures et un forfait pour la main d'œuvre. Réfléchissez bien avant de vous lancer, surtout si les travaux sont importants. En cas de mauvaise réalisation, cela pourrait vous être préjudiciable à plusieurs titres. Mieux vaut bien souvent vous reposer sur les compétences et les assurances d'un professionnel (voir la fiche pratique de l'INC "Travaux : quelques conseils pour choisir un professionnel").

Quel est le rôle de l'expert ?

En principe, le rôle de l'expert est de déterminer la cause du sinistre, les éventuelles responsabilités. Il est également chargé d'évaluer le montant des dommages à indemniser. Pour ce faire, un inventaire des biens endommagés doit être effectué, leur degré de vétusté déterminé. Les mesures à prendre (réparation, remplacement...) doivent être indiquées dans le rapport.

Quand a lieu l'expertise ?

L'examen des dommages ne peut bien souvent avoir lieu avant plusieurs semaines afin de permettre à l'eau de sécher et ainsi connaître l'ampleur réelle des dégâts, immobiliers du moins.

En attendant, comme évoqué, évitez de réaliser toute réparation qui ne serait pas strictement nécessaire à la préservation de vos biens ou de votre santé.

Comment se déroule l'expertise ?

Les différentes parties intéressées seront convoquées. Dans la mesure du possible, assistez à l'expertise afin de défendre votre point de vue. N'hésitez pas à interroger l'expert, à lui montrer tout dommage qui ne serait pas immédiatement apparent. Vous pourrez aussi à cette occasion indiquer les frais que vous avez éventuellement déjà dû engager et remettre une copie des justificatifs (facture d'un plombier, d'achat de matériaux), les photos des biens que vous n'avez pas pu conserver...

Si vous souhaitez réaliser vous-même certains travaux, ce sera également le moment de le préciser.

Une fois l'expert passé, ce dernier rédigera et remettra son rapport à l'assureur afin de permettre le règlement du dossier. L'assureur vérifiera que le sinistre est bien couvert par le contrat et si tel est le cas, vous fera une offre d'indemnisation dans les limites contractuelles. Ne perdez pas de vue que c'est en principe à l'assureur de prendre position et non à l'expert.

Pouvez-vous exiger la transmission du rapport d'expertise ?

S'il s'agit d'un expert que vous avez mandaté, vous aurez bien entendu communication de son rapport. En revanche, si vous souhaitez obtenir la communication du rapport d'expertise demandé par votre assureur, sachez qu'aucun texte spécifique ne le contraint à le faire dans ce domaine. En revanche, dans un avis rendu par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) le 23 novembre 2005, les professionnels se sont engagés à communiquer le rapport d'expertise sur demande de l'assuré.

Notre conseil

Demandez par écrit la communication du rapport d'expertise (de préférence en lettre recommandée avec avis de réception), surtout si vous êtes en désaccord avec les solutions proposées. En application des règles de preuve du droit civil (article 1353 du code civil), la personne qui se prétend libérée d'une obligation doit apporter la preuve de cette extinction. En l'espèce, le rapport d'expertise est un élément de preuve qui doit donc vous être communiqué. En cas de réticence de la part de votre assureur, n'hésitez pas non plus à faire référence à l'avis du CCSF ci-dessus indiqué.

L'EVALUATION DES DOMMAGES

Si aucun tiers n'est responsable de votre sinistre

Ce sont les règles du contrat qui vont s'appliquer. Cela signifie que des franchises, des règles en matière de vétusté ou de plafond de garantie pourront s'appliquer.

Le principe est que le montant de l'indemnité ne peut dépasser la valeur du bien au jour du sinistre (article L. 121-1 du code des assurances). En effet, une indemnisation ne doit pas permettre un enrichissement de l'assuré.

Indemnisation des dommages aux biens immobiliers (bâtiments)

Lorsque les dommages sont de faible ampleur, l'indemnité est déterminée de « gré à gré ». C'est-à-dire que vous évaluez vous-même l'étendue des dégâts, les matériaux et le temps nécessaire aux travaux. Une fois l'estimation des dommages effectuée, votre assureur vous propose un montant global d'indemnisation, après avis d'un expert si nécessaire. Si vous acceptez le montant de l'indemnité proposé, il vous est immédiatement versé pour effectuer les travaux.

Pour des sinistres de plus grosse importance, les contrats d'assurance prévoient généralement un règlement de l'indemnité due pour la **reconstruction du bâtiment** sinistré en deux temps :

- 1er temps : versement de l'**indemnité "immédiate"** qui correspond à la valeur de reconstruction à neuf de laquelle est déduite la vétusté du bien (= usure du bien, en pourcentage). Ces deux valeurs sont déterminées par l'expert,
- 2nd temps : versement de l'**indemnité "différée"** qui correspond au versement du complément retenu au titre de la vétusté, dans un délai de deux ans à compter de la survenance du sinistre, sur présentation des factures de réparation. L'indemnité totale ne peut excéder le coût réel des travaux effectués et la part excédant les 25 % de vétusté ne sera pas indemnisée.

Bon à savoir

Certains contrats prévoient la réparation intégrale, sans considération de la vétusté, moyennant surprime. Pensez à vous renseigner auprès de votre assureur.

Exemple(s)

1 - Maison dont la valeur de reconstruction est estimée à 200 000 € avec **20 % de vétusté** :

Indemnité immédiate = $200\,000\ € \times (100\% - 20\%) = 160\,000\ €$

Indemnité différée = $20\% \times 200\,000\ € = 40\,000\ €$

TOTAL = $160\,000\ € + 40\,000\ € = 200\,000\ €$

2 - Maison dont la valeur de reconstruction est estimée à 200 000 € avec **40 % de vétusté** :

Indemnité immédiate = $200\,000\ € \times (100\% - 40\%) = 120\,000\ €$

Indemnité différée = $25\% \times 200\,000\ € = 50\,000\ €$ (taux de vétusté remboursé plafonné à 25 %)

TOTAL = $120\,000\ € + 50\,000\ € = 170\,000\ €$

Indemnisation des dommages aux biens mobiliers

Il existe également deux types d'indemnisation : l'indemnisation en **valeur d'usage** et l'indemnisation en **valeur à neuf**.

C'est selon le niveau de vos garanties que l'une ou l'autre des méthodes sera appliquée. En effet, la valeur à neuf est souvent proposée en option, moyennant une surprime.

La **valeur d'usage**, également appelée valeur de remplacement à neuf vétusté déduite, correspond à la valeur de biens identiques neufs au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté (soit le pourcentage de dépréciation résultant de l'usage ou de l'ancienneté du bien).

Exemple(s)

Votre lave-linge, acheté il y a quatre ans, a été détruit et l'expert estime l'usure de votre machine à 30% de vétusté. A ce jour, un lave-linge similaire sur le marché vaut 400 €.

Indemnité = $400\ € \times (100\% - 30\%) = 280\ €$

La **valeur à neuf** correspond au complément d'indemnisation destiné à limiter la perte liée à la vétusté de vos biens. Jusqu'à 25 % de vétusté, votre bien vous sera remboursé selon sa valeur de remplacement (= valeur d'un bien identique neuf). Au-delà, la part de vétusté excédant 25 % restera à votre charge.

A noter

Il existe une option dans la plupart des contrats, appelée "garantie rééquipement à neuf" qui ne prend pas en compte la vétusté, et moyennant une surprime.

Pour les **objets précieux et de valeur (bijoux)**, leur valeur est déterminée sur la base du prix, sur le marché ou pratiqué en vente publique sur estimation d'un commissaire-priseur, d'objets ayant des composants, des

caractéristiques, un état et une ancienneté identiques.

Notre conseil

Chaque assureur fixant ses propres règles d'indemnisation et d'évaluation des dommages, il est impératif de se référer à votre contrat d'assurance. Reportez-vous au tableau de garanties qui fixe les montants maximum d'indemnisation et les franchises.

Si un tiers (un voisin ou la copropriété par exemple) est responsable du sinistre

Vous devriez être indemnisé de votre dommage par le ou les responsables. Cependant en pratique, du fait de conventions signées entre les assureurs, ce pourra être votre propre assureur et/ou celui de l'immeuble qui vous indemniserà.

Pour plus d'informations, consultez la fiche pratique de l'INC sur [Les conventions de règlement des sinistres entre assureurs.](#)

10 - Que faire si vous êtes en désaccord avec la gestion du sinistre ou le montant de l'indemnité proposé ?

En cas de contestation du montant de l'indemnité, reportez-vous à votre contrat, généralement à la rubrique « expertise » ou « calcul de l'indemnité » ou « la réclamation en cas de sinistre », pour connaître les procédures applicables par votre assureur.

Si vous avez eu communication du rapport d'expertise, vous pourrez vous appuyer sur ce dernier pour discuter le niveau et les modalités d'indemnisation, à l'amiable. En effet, ce document vous permettra de connaître l'évaluation qui a été faite de vos biens, la cause du sinistre mentionnée autant d'éléments sur lesquels vous pouvez être en désaccord et que vous pourrez discuter par écrit suite à la communication du rapport d'expertise.

Si vos démarches n'aboutissent pas, vous devrez certainement avoir recours à une nouvelle réunion d'expertise. En pareille hypothèse, l'ensemble des frais seront en principe à votre charge. Quelques contrats couvrent tout ou partie des frais au titre de la garantie honoraires d'expert de votre assurance habitation. Si vous avez une **protection juridique** (voir la fiche pratique de l'INC "[Le contrat d'assurance protection juridique](#)"), il est possible que ce type de frais soient couverts. Renseignez-vous donc avant d'entamer vos démarches.

Vous pouvez vous faire assister par un "expert d'assuré" (expert qui assiste un assuré lors de la réunion d'expertise". Soyez vigilant si un expert d'assuré vous propose spontanément ses services à la suite du sinistre. Vérifiez les tarifs de ce professionnel avant de vous engager et sachez qu'une liste d'experts est disponible auprès du greffe des tribunaux.

Si les deux experts (le vôtre et celui de l'assureur) ne tombent pas d'accord, ils désigneront, ou feront désigner par le tribunal de grande instance du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit, un tiers expert chargé de trancher le différend. Les frais seront alors partagés entre vous et votre assureur.

En cas de désaccord persistant ou si vous contestez l'application de vos garanties, vous devez, au préalable, contacter le service réclamation de votre assureur, dont les coordonnées sont indiquées à la fin de votre contrat.

Si, à réception de la réponse du service compétent, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance directement sur son site Internet ou par lettre recommandée avec accusé de réception (voir la [lettre type](#) de l'INC) :

Médiateur de l'assurance (compagnies d'assurance et mutuelles)

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS Cedex 09

<https://www.mediation-assurance.org/>

Attention

Il est rappelé sur le site de la médiation qu' "*Avant toute démarche auprès du Médiateur vous devez :*

1. Respecter la procédure de réclamation prévue par votre contrat.
2. Vérifier que votre assureur ou intermédiaire est adhérent à la Médiation de l'Assurance.
3. Constituer un dossier complet à destination du Médiateur.

Vous pouvez saisir le Médiateur directement ou en faisant appel à un avocat. Vous pouvez vous faire représenter ou assister par un tiers de votre choix à tous les stades du processus de médiation. De même, vous avez la possibilité de solliciter l'avis d'un expert. Ces frais d'assistance sont à votre charge".

Vous pouvez également vous faire assister par une **association nationale de consommateurs agréée**.

Fanny JOFFROIS
Juriste à l'Institut national de la consommation

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/assurance/le-contrat-dassurance-multirisques-habitation-en-10-questions>