

## ANNEXE 4 : FICHE TECHNIQUE : ASSURANCE

### Quelles démarches pour être indemnisé ?

#### 1. DEPOSER PLAINTE

Pour être indemnisés, les assurés doivent effectuer un dépôt de plainte **préalablement** à la déclaration de leurs dommages à leur assureur. Cette déclaration doit se faire le plus rapidement possible. *Les contrats prévoient généralement un délai de cinq jours à compter de la connaissance du sinistre pour effectuer cette déclaration à Discussions en cours pour allonger ce délai à 30 jours.*

**SOLUTION A PRIVILEGIER ACTUELLEMENT** : le dépôt de plainte en ligne

*Veillez noter qu'il peut y avoir un bug en fin de formulaire de dépôt de plainte en ligne. Si cela vous arrive, pas de panique : ce document n'est pas indispensable dans un 1er temps, tant que vous déclarez votre sinistre à votre assureur.*

En dehors des horaires d'ouverture des commissariats et pour éviter les engorgements eu égard à la situation actuelle, vous pouvez déposer une pré plainte en ligne. Étendu à la Nouvelle-Calédonie depuis 2013, il ne dispense pas de se déplacer, mais la mise en ligne de la pré-plainte **permet de réduire considérablement les temps d'attente dans les locaux** de la police ou de la gendarmerie.

- Explication du dispositif et dépôt de plainte : <https://service-public.nc/article/depot-de-plainte>
- Auprès du Commissariat le plus proche (+687) **24.33.00**

#### 2. CONTACTEZ VOTRE ASSUREUR

**Il est important de déclarer aussi vite que possible le sinistre à votre assureur. Cette déclaration peut se faire par tout moyen : téléphone / mail / courrier / sms.**

Initialement de 5 jours, le délai de **déclaration de sinistre est prolongé à 30 jours.**

Votre assureur mandatera un expert au besoin pour évaluer l'ampleur des dommages subis.

Relisez attentivement votre contrat d'assurance pour savoir si vous bénéficiez de certaines garanties, notamment celles :

- Concernant les véhicules incendiés, la garantie facultative « **incendie** » du contrat d'assurance auto permet d'indemniser le propriétaire du véhicule. Pour les autres types de dégradation à des véhicules, la garantie facultative « garantie dommages tous accidents » permet d'indemniser le propriétaire du véhicule ;
- Concernant les immeubles et les commerces endommagés, pillés ou incendiés, les dommages matériels subis sont pris en charge par la garantie « **émeutes et**

**mouvements** populaires » et indemnisés suivant les niveaux de couverture des garanties vol, incendie et bris de glace ;

- Concernant la fermeture totale ou partielle de commerces issue d'un dommage couvert par le contrat, la garantie facultative « **pertes d'exploitation** » permet d'indemniser la perte de leur marge brute.
- Votre assureur pourra vous confirmer les garanties incluses dans votre contrat par rapport aux dégâts subis.
- Adresser en respectant le dispositif et les délais prévus par votre assureur et par écrit les déclarations de sinistre avec une description précise des dégâts et si possible une estimation.

#### Conseils pratiques :

- **Photographier** tout ce qui a été endommagé (vues d'ensemble et vues détaillées) : dégâts sur les bâtiments, le matériel, les stocks, dommages corporels... et comptabiliser les journées de cessation d'activité
- **Être le plus précis possible** dans la description des dommages et l'évaluation
- **Conserver les objets détériorés** pour leur expertise. En effet, si possible, ne jetez pas des éléments endommagés sur lesquels l'expertise pourrait prêter à contradiction (il sera plus facile d'expertiser sur pièce que sur photo).
- **Jetez tout ce qui est périssable**, par souci d'hygiène et de santé, et également tout ce qui peut être dangereux (verres cassés, etc.) ... après les avoir pris en photo pour en conserver des preuves.
- **Emmenez les véhicules endommagés** dans la mesure du possible chez le garagiste (ou chez le garagiste agréé par votre société d'assurance) en indiquant à l'assureur le lieu où il peut être examiné par l'expert
- Si les pompiers sont intervenus, demandez un **rapport d'intervention des pompiers** pour votre assurance, indiquez l'adresse de votre entreprise, le jour et l'heure de l'intervention afin que les pompiers puissent confirmer l'intervention.

### **3. ETABLIR SA DECLARATION**

#### Ce qu'il faut indiquer sur la déclaration :

- Le nom du déclarant
- L'adresse
- Le n° du contrat
- Déclare avoir subi des dommages (sur mon commerce, sur mon bâtiment, mon mobilier, mon véhicule immatriculé ...)
- Description des dommages la plus précise possible (avec photos)
- Suite aux dégradations du ..... mai 2024
- Fais-le
- Signature

Ce qu'il faut indiquer sur le tableau annexé à la déclaration dans la mesure du possible :

- Les noms des objets
- Les factures n° et dates
- Fournisseurs noms et adresses
- Les prix TTC
- Le total

Pour que votre assureur puisse procéder aux démarches nécessaires sans délai, notamment pour mandater un expert, vous devez adresser votre déclaration à votre assureur dans les plus brefs délais :

Délai de 5 jours (sous réserve de disposition contraire de votre contrat d'assurance) ou d'une prolongation des délais des assureurs (en cours de discussion pour 30 jours). Cette information sera communiquée ultérieurement.

Les documents à produire pour l'indemnisation

- Extrait du registre du commerce
- Bilans et comptes de résultats des trois dernières années avec détail des comptes de charges et produits, chiffres d'affaires de l'exercice en cours et des trois précédents (si vous possédez une garantie « perte d'exploitation »)
- Tout document prouvant l'existence et la valeur des biens détruits ou endommagés : factures d'achats ou de réparation, actes notariés, expertises, photographies...
- En cas de dommages immobiliers importants, il vous sera réclamé une attestation de propriété ou un contrat de location (original ou photocopie)