

Votre assureur envoie son expert. Qui chiffre le sinistre de votre côté ?

Vous venez de subir un sinistre. Des courriers arrivent, un expert va passer, on va vous parler de vétusté, de franchise et de plafonds. Ce guide tient en quatre pages : ce qui se joue, ce que je fais pour vous, ce que cela coûte, et ce que vous pouvez faire dès aujourd'hui. Gardez-le : il répond à la plupart des questions que l'on me pose.

1. DEUX EXPERTS, DEUX MISSIONS

- **L'expert de la compagnie travaille pour la compagnie.** Il est mandaté et rémunéré par votre assureur. Il fait son métier : il constate, il mesure, il chiffre. Mais il applique le contrat comme sa compagnie le lit, avec ses barèmes et ses habitudes de chiffrage. Ce n'est pas un adversaire : c'est simplement quelqu'un qui ne vous représente pas.
- **En face, vous n'avez personne.** Vous découvrez un vocabulaire, des surfaces, des coefficients de vétusté et un montant. Le déséquilibre n'a rien de personnel, il est structurel : d'un côté un professionnel qui chiffre des sinistres toute l'année, de l'autre vous, pour qui c'est la première fois.
- **L'expert d'assuré se met de votre côté.** Même métier, mêmes outils, mêmes règles de l'art, mais pour vous. Je relève et je chiffre vos dommages, je discute chaque poste avec l'expert de la compagnie et je porte votre évaluation en réunion contradictoire. Sur votre dossier, je ne représente que vous.

2. CE QUE JE FAIS, EN SIX LIGNES

- ◆ **Je lis votre contrat :** garanties, plafonds, franchises et exclusions. Ce à quoi vous avez droit y est écrit, encore faut-il aller le chercher.
- ◆ **Je vais au rendez-vous avec vous :** je porte votre chiffrage face à l'expert de la compagnie et je fais inscrire vos réserves au procès-verbal.
- ◆ **Je relis avant que vous signiez :** aucune quittance, aucun accord d'indemnité ne se signe sans avoir été relu ligne par ligne.
- ◆ **Je chiffre vos dommages :** relevés, mesures, photographies et état des pertes, poste par poste, avec des prix qui se défendent devant un confrère.
- ◆ **Je réclame toutes vos garanties :** je recherche et je mets en œuvre l'ensemble des garanties de votre contrat, y compris celles que l'assureur n'actionne pas spontanément.
- ◆ **Je suis le dossier jusqu'au bout :** jusqu'au versement complet, différé de vétusté compris.

3. QUAND FAUT-IL M'APPELER

Le meilleur moment pour appeler, c'est AVANT la visite de l'expert

L'expertise est contradictoire : ce qui n'est pas ouvert, mesuré et inscrit au procès-verbal le jour de la visite se rattrape très mal ensuite. J'interviens à tout stade du dossier, et de préférence en amont. Signé avant la visite, le mandat me permet de relever, de mesurer et de chiffrer les dommages avant la venue de l'expert de la compagnie : le rendez-vous se tient alors chiffrage contre chiffrage. C'est le cas le plus favorable pour vous. Si la visite a déjà eu lieu, appelez quand même : on reprend le dossier là où il en est.

OÙ EN EST VOTRE DOSSIER	CE QUE L'ON PEUT ENCORE FAIRE
L'expert de la compagnie n'est pas encore passé	Le cas le plus favorable. Je relève, je mesure et je chiffre les dommages avant sa venue, et le rendez-vous se tient chiffrage contre chiffrage.
La visite a eu lieu, rien n'est signé	On reprend les constats, on complète ce qui manque au dossier et on demande une nouvelle réunion contradictoire lorsque c'est nécessaire.
Vous avez reçu le rapport d'expertise	Je le relis ligne par ligne — postes absents, vétustés, franchise, plafonds — puis je conteste par écrit, pièces à l'appui, ce qui doit l'être.
Une proposition d'indemnité vous a été faite	Tant que rien n'est signé, la discussion reste ouverte. Mes honoraires vous sont présentés par écrit avant toute signature.

4. DU PREMIER APPEL AU VERSEMENT

Du premier appel jusqu'au versement, voici ce que je fais et ce que j'attends de vous. Aucune étape ne vous demande de compétence technique : ce qui vous revient tient en trois gestes — transmettre ce que vous recevez, conserver ce qui a été endommagé, ne rien signer sans m'en avoir parlé.

L'ÉTAPE	CE QUE FAIT KALTE	CE QU'ON ATTEND DE VOUS
1 Le premier appel diagnostic gratuit	Je vous rappelle, j'écoute et je lis votre contrat. Je vous dis franchement si votre dossier justifie une intervention. C'est gratuit et sans engagement.	Appelez le plus tôt possible. Ayez sous la main votre contrat, votre déclaration et les courriers déjà reçus.
2 La signature du mandat de préférence avant la visite	Je vous remets le mandat et je vous l'explique avant toute signature. Il peut être signé avant la visite de l'expert de la compagnie : c'est le cas le plus favorable.	Vous lisez et vous posez vos questions. Quatorze jours pour vous rétracter, et aucun paiement ne peut être demandé avant sept jours.
3 La déclaration à l'assureur dans le délai de votre contrat	J'informe la compagnie par écrit que je vous assiste et je demande la date de passage de son expert.	Déclarez le sinistre si ce n'est pas déjà fait, dans le délai prévu à votre contrat, puis envoyez-moi une copie.
4 La constitution du dossier quelques jours	Je relis vos garanties, vos plafonds et vos franchises, je liste les pièces utiles et je recherche les postes qui ne sont pas ouverts d'office.	Vous réunissez photos datées et factures. Vous ne jetez rien et vous ne lancez pas les réparations définitives.
5 Le relevé et le chiffrage avant la visite si possible	Je viens sur place : je relève, je mesure, je photographie et je chiffrage les dommages poste par poste, si possible avant le passage de l'expert.	Vous me donnez accès au bien et vous me signalez tout ce qui a été touché, même ce qui vous paraît secondaire.
6 La réunion contradictoire date fixée par l'assureur	Je vous accompagne et je porte votre chiffrage face à l'expert. Je fais acter au procès-verbal ce qui est constaté et ce qui reste en discussion.	Soyez présent si vous le pouvez. Ne signez aucun document sur place sans m'avoir demandé mon avis.
7 La discussion selon la réactivité de la compagnie	Je discute par écrit les vétustés, les abattements et les postes oubliés, et je relance jusqu'à obtenir une position claire.	Vous me transférez chaque courrier reçu de l'assureur. Le reste du temps, vous n'avez rien à faire.
8 L'accord et la quittance quelques jours après l'accord	Je relis l'accord et la quittance ligne par ligne, et je vérifie que rien n'a été retiré au passage.	Vous ne signez qu'après cette relecture, puis vous transmettez votre RIB à l'assureur.
9 Le versement selon les délais de la compagnie	Je contrôle que le montant versé correspond à l'accord et, lorsque le contrat prévoit la valeur à neuf, je réclame le différé de vétusté.	Vous m'envoyez les factures de travaux dès que vous les recevez : c'est ce qui débloque le complément.

L'ensemble des garanties de votre contrat

Un contrat ne se limite pas à la réparation du bien, et tout ce qu'il prévoit n'est pas ouvert d'office. Je le lis en entier, ligne à ligne, puis je recherche et je mets en œuvre l'ensemble des garanties de votre contrat, y compris celles que votre assureur n'actionne pas spontanément. Cette recherche fait partie de la mission.

Vous n'avez ni à connaître vos garanties, ni à savoir les réclamer : c'est mon travail. Et si vous le demandez, j'établis en fin de mission un rapport d'expertise écrit — causes et circonstances du sinistre, détail des dommages constatés, garanties mobilisées, chiffrage retenu et suivi des échanges avec l'expert de la compagnie.

5. TROIS PRINCIPES

- **Le premier diagnostic est gratuit.** Je lis votre dossier, votre contrat et, s'ils existent, le rapport d'expertise et la proposition d'indemnité. Si tout est correctement chiffré, je vous le confirme par écrit et la relation s'arrête là, sans aucun frais.
- **Pas d'indemnité, pas d'honoraires.** Les honoraires ne sont dus que si un mandat a été signé, et ne deviennent exigibles qu'au fur et à mesure de ce que vous percevez réellement.
- **Et si votre sinistre ne le justifie pas, je vous le dis.** Si votre sinistre ne justifie pas l'intervention d'un expert, je vous le dis franchement : le diagnostic reste gratuit et je vous oriente vers les démarches que vous pouvez mener seul.

6. VOS HONORAIRES

Mes honoraires vous sont présentés et expliqués avant toute signature, dans le mandat de mission qui vous est remis en main propre : vous savez ce que vous payez avant de vous engager, jamais après.

Tout est écrit dans le mandat

Le mandat de mission ne se télécharge nulle part : il vous est remis et expliqué personnellement. Vous le lisez, vous posez vos questions, et rien ne se signe avant.

7. DEUX CAS PARTICULIERS

Votre dossier est déjà chiffré ?

Une proposition d'indemnité écrite existe déjà au jour de la signature ? Le mandat reste possible. Aucun mandat de reprise n'est toutefois accepté lorsque le gain prévisible ne justifie pas l'intervention : le diagnostic reste alors gratuit, et je vous le dis franchement.

La garantie « Honoraires d'expert »

De nombreux contrats multirisques habitation et professionnels prennent en charge tout ou partie des honoraires de l'expert que vous choisissez. Nous vérifions ensemble ce point dès le premier rendez-vous, contrat en main. La part remboursée par l'assureur vient en déduction de ce que vous devez et, avec l'accord de la compagnie, elle peut m'être versée directement, sans avance de votre part.

Les honoraires s'entendent hors taxes : la TVA de 20 % s'y ajoute, au taux en vigueur au jour de la facturation. Deux choses restent hors mission : les analyses, essais, sondages et recherches destructives confiés à un laboratoire ou à un spécialiste extérieur, jamais engagés sans votre accord écrit ; et les frais liés à une procédure judiciaire ou à l'intervention d'un avocat.

Les premiers jours décident de la suite : ce qui est constaté et photographié maintenant se défend ; ce qui ne l'est pas se discute très mal ensuite.

8. LES GESTES DES PREMIERS JOURS

- ☐ **Mettez en sécurité.** Coupez l'eau, l'électricité ou le gaz si nécessaire.
- ☐ **Photographiez avant tout nettoyage.** Vues d'ensemble, puis détails, pièce par pièce.
- ☐ **Limitez l'aggravation des dommages.** Faites ce qu'il faut pour protéger le bien, et gardez toutes les factures.
- ☐ **Ne jetez rien.** Aucun bien endommagé ne part à la benne avant le passage de l'expert.
- ☐ **Rassemblez vos preuves.** Factures, tickets, bons de garantie, photos d'avant sinistre.
- ☐ **Notez tous vos frais.** Toute dépense engagée à cause du sinistre, justificatif à l'appui.
- ☐ **Ne signez aucune quittance sans relecture.** Un solde de tout compte est ensuite très difficile à rouvrir.

9. DÉCLAREZ DANS LES DÉLAIS

NATURE DU SINISTRE	DÉLAI POUR DÉCLARER
Incendie, dégât des eaux, tempête, grêle, neige, bris de glace	5 jours ouvrés
Vol et cambriolage (déposez plainte en parallèle)	2 jours ouvrés
Catastrophe naturelle constatée par arrêté	30 jours

Délais minimaux prévus par le Code des assurances : celui de votre contrat peut être plus long, vérifiez-le. Les 30 jours courent à compter de la publication de l'arrêté au Journal officiel. Déclarez par écrit et conservez une preuve d'envoi. Le délai est dépassé ? Déclarez quand même.

10. LES QUESTIONS QUE L'ON ME POSE

- ◆ **« L'expert de mon assurance est-il contre moi ? »**
Non, et le plus souvent il fait son travail avec sérieux. Mais il est mandaté et rémunéré par la compagnie : il ne vous représente pas. Ma présence ne change pas son travail, elle vous donne quelqu'un qui défend votre lecture du contrat et votre chiffrage.
- ◆ **« Ma compagnie va-t-elle mal le prendre ? »**
Non. Vous faire assister par votre propre expert est un droit, et une pratique que les compagnies connaissent bien : leurs services traitent des expertises contradictoires tous les jours. Cela ne bloque ni ne retarde votre indemnisation — le dialogue reste courtois, chacun défend sa lecture du dossier, et votre contrat continue de s'appliquer normalement.
- ◆ **« Est-ce que cela vaut le coup pour mon dossier ? »**
Le diagnostic est là pour le dire, et il est gratuit. Si votre sinistre ne justifie pas l'intervention d'un expert, je vous le dis franchement. Et si votre dossier est déjà correctement chiffré, je vous le confirme par écrit, sans frais.
- ◆ **« L'expert est déjà passé, est-il trop tard ? »**
Non. On peut reprendre un dossier après une visite, après un rapport ou après une proposition d'indemnité. C'est simplement plus confortable avant.
- ◆ **« Dois-je payer quelque chose maintenant ? »**
Non. Aucun paiement ne peut être demandé avant sept jours à compter de la signature, et rien n'est dû tant que vous n'avez pas perçu d'indemnité. Vous disposez en outre de quatorze jours pour vous rétracter.
- ◆ **« Combien de temps cela va-t-il prendre ? »**
Cela dépend du sinistre et de la réactivité de la compagnie : quelques semaines pour un dossier simple, plusieurs mois pour un dossier lourd. Je ne peux pas vous promettre de délai, mais je vous tiens informé à chaque étape.
- ◆ **« Et si je ne suis pas satisfait ? »**
Vous pouvez révoquer le mandat à tout moment, sans motif et sans indemnité de rupture. Ce qui reste dû dans ce cas est écrit dans le mandat, et je vous l'explique avant toute signature. Toute réclamation m'est adressée par écrit ; à défaut d'accord, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur indiqué en bas de page.

Une question, un courrier que vous ne comprenez pas, une visite d'expert annoncée ? Appelez, même si vous hésitez encore. Le premier échange est gratuit et ne vous engage à rien.


Jérémie Verschaere

 Expert d'assuré IARD jeremie@kalte-expertises.fr
 9 rue Pau Casals, 92100 Boulogne-Billancourt

06 59 05 48 19

Votre espace assuré — déclarer un sinistre, suivre votre dossier, documents utiles.

 Scannez, ou partagez le lien :
kalte-expertises.fr/assure

KALTE, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 1 500 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 107 857 567, dont le siège social est situé 9 rue Pau Casals, 92100 Boulogne-Billancourt, représentée par Jérémie Verschaere, président.