



GUIDE PRATIQUE

Que faire après une inondation ? Guide complet du sinistré

De la première heure jusqu'à l'indemnisation : ce qu'il faut faire, dans quel ordre, et dans quels délais. Guide destiné aux habitants du bassin versant des Deux Morin.

Édition du 27 août 2026

Ce guide suit l'ordre réel des choses : ce qu'il faut faire dans l'heure, puis dans la semaine, puis dans les mois qui suivent. Il est né de l'expérience des sinistrés du bassin, et il est mis à jour au fil de leurs retours.

Ce guide est en accès libre

Nous l'avons voulu ainsi : quelqu'un dont la maison vient d'être inondée a besoin d'aide tout de suite, pas d'un formulaire d'adhésion. Ce que l'adhésion apporte figure en dernière page.

LES PREMIÈRES HEURES

Phase immédiate

La sécurité avant tout

- Ne jamais toucher aux installations électriques en présence d'eau.
- Évacuez immédiatement si les autorités le demandent, ou si le danger persiste.
- Ne circulez pas dans l'eau stagnante : contamination, électrocution, chute dans un regard ouvert.
- Portez bottes, gants et vêtements de protection dès les premières interventions.
- Ventilez les locaux dès que possible, pour éviter moisissures et troubles respiratoires.
- Contactez les secours au 18 ou au 112 en cas de danger immédiat.

Les premières mesures techniques

- Coupez le compteur électrique au disjoncteur général, si vous pouvez le faire en sécurité.
- Fermez les vannes de gaz et d'eau si elles sont accessibles.
- Ne remettez rien en route avant vérification par un professionnel.

- Signalez toute fuite de gaz immédiatement, aux pompiers ou à GRDF.
- Ouvrez portes et fenêtres pour aérer dès que l'eau se retire.

Conserver les preuves

- Ne jetez rien avant l'expertise : meubles, appareils, textiles endommagés.
- Regroupez les biens endommagés dans un endroit accessible pour l'expert.
- Déplacez hors de la zone inondée ce qui peut encore être sauvé.

DU PREMIER AU CINQUIÈME JOUR

Phase de constatation

Documenter les dégâts, sans rien omettre

- Photographiez et filmez tout : vue d'ensemble, détails, chaque pièce, chaque bien.
- Prenez des photographies avec un repère d'échelle : un mètre, un objet de taille connue.
- Photographiez les traces du niveau d'eau sur les murs, à l'intérieur comme à l'extérieur.
- Filmez un panoramique lent de chaque pièce.
- Vérifiez que vos photographies sont datées et géolocalisées : la plupart des téléphones le font.
- Photographiez l'eau en crue si elle est encore présente.
- Documentez l'état de la voirie, des abords et du jardin.

L'inventaire détaillé

- Listez tous les biens endommagés, pièce par pièce.
- Notez pour chacun : description précise, marque, modèle, année d'achat, prix payé.
- Retrouvez les factures, garanties et bons de livraison.

- Estimez la valeur de remplacement actuelle.
- N'oubliez ni la cave, ni le garage, ni les véhicules, ni l'outillage, ni les stocks professionnels.
- Documentez les dommages immobiliers : revêtements, menuiseries, installations, isolation.

Mesures et relevés

- Mesurez la hauteur d'eau maximale atteinte, d'après les traces sur les murs et les meubles.
- Marquez ce niveau au crayon indélébile, avec la date et l'heure.
- Notez l'heure approximative du début et de la fin de la montée des eaux.
- Relevez la durée de présence de l'eau : elle détermine l'ampleur des moisissures à venir.
- Identifiez les points d'entrée : fenêtres, portes, murs, sol.

Rassembler les justificatifs

- Réunissez toutes les factures d'achat disponibles.
- Imprimez les preuves d'achat en ligne : courriels de confirmation, historiques bancaires.
- Récupérez les garanties et certificats encore valides.
- Faites des copies de tous ces documents, et conservez-les en lieu sûr.
- Constituez un dossier numérique en plus du dossier papier.

DU PREMIER AU TRENTIÈME JOUR

Phase administrative

Le délai est de trente jours, non de dix

Beaucoup de documents encore en circulation annoncent un délai de dix jours. Cette information est périmée : le délai a été porté à trente jours par la loi du 28 décembre 2021, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2023. Ces trente jours courent à compter de la publication de l'arrêté de catastrophe naturelle au Journal officiel, et non à compter de l'inondation.

Vérifier l'arrêté de catastrophe naturelle

- Consultez le site de la préfecture ou le Journal officiel.
- Vérifiez que votre commune figure bien dans l'arrêté.
- Vérifiez que les dates correspondent à l'événement que vous avez subi.
- Vérifiez que le type de catastrophe est bien celui qui vous concerne : inondation, coulée de boue, mouvement de terrain.
- Téléchargez et imprimez l'arrêté complet.

Déclarer le sinistre à l'assurance

- Déclarez dans les trente jours suivant la publication de l'arrêté au Journal officiel.
- Envoyez par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Joignez : l'inventaire détaillé, les photographies, une copie de l'arrêté, vos justificatifs de propriété.
- Conservez une copie complète de tout ce que vous envoyez.
- Notez la date d'envoi et le numéro de suivi postal.
- Relevez le nom de votre interlocuteur chez l'assureur.

Les déclarations complémentaires

- Déclarez le sinistre en mairie, pour inscription au registre communal.
- Signalez les dégâts aux gestionnaires de réseaux : électricité, gaz, télécommunications.
- Prévenez votre bailleur si vous êtes locataire.
- Informez votre employeur si vous êtes dans l'impossibilité de travailler.
- Déclarez auprès des organismes sociaux si votre situation le justifie.

Ouvrir et suivre le dossier

- Obtenez un numéro de dossier auprès de votre assureur.
- Demandez le nom et les coordonnées de votre gestionnaire.
- Demandez le délai prévisionnel d'expertise.
- Demandez si une avance sur indemnisation est possible.
- Tenez un tableau de suivi : dates, interlocuteurs, actions, réponses.

SELON LA SITUATION

Nettoyage et assèchement

Attendre l'expertise avant les travaux importants

Seuls les travaux d'urgence, destinés à éviter une aggravation — une fuite, un effondrement imminent — peuvent être engagés avant l'expertise. Dans ce cas, photographiez avant, pendant et après, conservez toutes les factures, et documentez par écrit la nécessité de l'urgence.

Le nettoyage de sécurité, autorisé

- Évacuez l'eau stagnante.
- Nettoyez à l'eau claire pour retirer la boue et les contaminants.
- Désinfectez sols et murs à l'eau de Javel diluée, en respectant les précautions inscrites sur le contenant.
- Retirez tapis et moquettes gorgés d'eau — mais conservez-les pour l'expertise.
- Aérez au maximum, jour et nuit.
- Utilisez déshumidificateurs et ventilateurs si vous en disposez.

Ce qu'il ne faut pas faire avant l'expertise

- Ne repeignez pas et ne recouvrez pas les dégâts.
- Ne jetez pas les biens endommagés.
- Ne refaites ni l'isolation, ni les cloisons, ni les revêtements.
- Ne remplacez pas les équipements électroménagers.
- Ne faites pas intervenir d'entreprise pour des travaux lourds.
- Ne nettoyez pas au point d'effacer les traces du sinistre.

Les précautions sanitaires

- Portez masque, gants et bottes pendant le nettoyage.
- Lavez-vous soigneusement après chaque intervention.
- Vérifiez que votre vaccination antitétanique est à jour.
- Consultez un médecin en cas de blessure, de fièvre, de diarrhée ou d'irritation.
- Jetez toute nourriture ayant été en contact avec l'eau de crue.

GÉNÉRALEMENT DU DIXIÈME AU SOIXANTIÈME JOUR

Phase d'expertise

Préparer la visite

- Rassemblez tous les documents : inventaire, photographies datées, factures, devis.
- Organisez le dossier clairement, par ordre chronologique ou par pièce.
- Préparez une liste écrite des dommages principaux, pour n'en oublier aucun.
- Obtenez si possible des devis de réparation ou de remplacement.
- Faites-vous accompagner : un membre de l'association, ou un expert d'assuré.
- Relisez votre contrat : garantie, franchise, plafonds.

Pendant la visite

- Faites visiter toutes les zones endommagées, extérieurs compris.
- Montrez toutes vos preuves : photographies, traces d'eau, inventaire.
- Signalez chaque dommage, même minime, et surtout les dommages cachés : isolation, câblage.
- Faites remarquer les conséquences indirectes : moisissures, déformations, dépréciation.
- Prenez des notes pendant l'expertise.
- Demandez une copie du rapport et le délai de sa remise.

Lire le rapport

- Vérifiez que tous les dommages y figurent.
- Comparez les montants proposés avec vos devis.
- Examinez la vétusté appliquée : c'est souvent là que se joue l'écart.

- Vérifiez que le rapport distingue bien ce qui est couvert de ce qui ne l'est pas.

En cas de désaccord

- Ne signez pas le rapport si le désaccord est important.
- Formulez des réserves écrites, précises et détaillées.
- Mentionnez les oublis, les sous-évaluations, les désaccords sur la vétusté.
- Demandez une contre-expertise : à vos frais d'abord, remboursable si vous obtenez gain de cause.
- Contactez l'association pour être conseillé et accompagné.
- Constituez un dossier argumenté, avec des devis contradictoires.

DU SOIXANTIÈME AU CENT-QUATRE-VINGTIÈME JOUR

Phase d'indemnisation

La proposition de l'assureur

- L'assureur doit faire une proposition dans les deux mois suivant la remise du rapport.
- Vérifiez sa cohérence avec le rapport d'expertise.
- Vérifiez le mode de calcul : valeur à neuf, vétusté, franchise.
- Vérifiez que tous les postes de dommages sont indemnisés.

La franchise

Elle est fixée par la loi à 380 euros pour une habitation, et à 1 520 euros pour une entreprise. Elle peut toutefois être majorée lorsque la commune n'est pas dotée d'un plan de prévention des risques et qu'elle a déjà fait l'objet de plusieurs arrêtés de catastrophe naturelle.

Accepter, ou contester

- Si vous êtes d'accord : acceptez par écrit et demandez le virement.
- Si le désaccord est partiel : acceptez ce qui convient et contestez le reste, par recommandé.
- Si vous refusez : refusez formellement, et engagez la procédure de contestation.
- Motivez toujours vos désaccords, pièces justificatives à l'appui.

Le versement

- Selon les contrats : versement unique, ou échelonné sur présentation de factures.
- En cas de travaux, l'usage est souvent de la moitié à la signature du devis, du solde sur facture.
- Réclamez par écrit en cas de retard.
- Calculez et réclamez les intérêts de retard le cas échéant.

SELON LE CALENDRIER D'INDEMNISATION

Remise en état

Organiser les travaux

- Obtenez plusieurs devis : trois au minimum.
- Vérifiez l'assurance décennale des entreprises.
- Privilégiez les entreprises locales et connues.
- Établissez un planning cohérent.
- Faites valider les devis par l'assurance si votre contrat le prévoit.

Suivre le chantier

- Conservez toutes les factures acquittées.
- Photographiez les travaux en cours.
- Faites établir un procès-verbal de réception.
- Obtenez les garanties et certificats de conformité.

- Transmettez les justificatifs à l'assurance selon les modalités prévues.

Si vous faites les travaux vous-même

- Certains assureurs l'acceptent : vérifiez avant de commencer.
- Conservez tous les justificatifs d'achat de matériaux.
- Documentez les étapes par des photographies.
- L'indemnisation sera moindre : la main-d'œuvre n'est pas comptée.

RECOURS ET PROCÉDURES

En cas de difficulté

Retards de procédure

- Relancez par recommandé après quinze jours sans nouvelles.
- Rappelez les délais légaux : proposition dans les deux mois après expertise.
- Mentionnez la possibilité de saisir le médiateur.
- Informez l'association : un retard isolé se traite seul, un retard répété se traite collectivement.

Refus d'indemnisation

- Exigez un refus écrit et motivé.
- Analysez les motifs invoqués : ils sont souvent contestables.
- Rassemblez les éléments contradictoires : arrêté, expertises, témoignages.
- Contactez l'association pour définir une stratégie de recours.
- Envisagez la médiation, puis l'action en justice.

Les voies de recours, dans l'ordre

- Recours amiable : courrier argumenté à l'assurance, réponse attendue sous deux mois.
- Médiation de l'assurance : gratuite, délai de trois mois, saisine en ligne.
- Mise en demeure : recommandé avec un délai de réponse, généralement quinze jours.
- Référé expertise : demande au juge d'une expertise judiciaire contradictoire.
- Action au fond : assignation devant le tribunal judiciaire.

Un cas particulier : les fissures de sécheresse

Lorsque les dommages viennent du retrait-gonflement des argiles — les fissures qui apparaissent après un été sec — le délai pour agir contre l'assureur est de cinq ans. Et il ne commence à courir qu'à partir du moment où vous avez su que vos désordres venaient de là. Un refus ancien ne ferme donc pas nécessairement la porte.

AU-DELÀ DE L'ASSURANCE

Aides complémentaires

Aides financières d'urgence

- Votre mairie : fonds d'aide municipale, selon les communes.
- Le département : fonds de solidarité.
- La région : dispositifs exceptionnels selon la gravité.
- La caisse d'allocations familiales : prêt d'honneur, aide exceptionnelle.
- Votre employeur : avance sur salaire, prêt social.
- Les associations caritatives.

Aides sociales et fiscales

- Demandez des délais de paiement : impôts, charges, crédits.
- Un dégrèvement de taxe foncière est possible : la demande se fait en mairie.
- Certaines pertes non indemnisées sont déductibles.
- Un report d'échéances fiscales peut être accordé.
- Faites-vous accompagner par une assistante sociale si la situation devient critique.

Pour les professionnels

- Activité partielle ou chômage technique.
- Aide de la chambre de commerce ou de la chambre des métiers.
- Prêts garantis par l'État, selon les dispositifs activés.
- Report de charges sociales.

CE QUI SE FAIT À FROID

Préparer la prochaine

Protéger le bâtiment

- Installez des batardeaux ou des portes étanches.
- Surélevez les équipements sensibles : chaudière, compteurs, prises électriques.
- Aménagez un vide sanitaire ventilé.
- Posez des clapets anti-retour sur les évacuations.
- Imperméabilisez les murs en contact avec le sol.

Se préparer

- Constituez un kit d'urgence : lampes, radio, eau, médicaments, papiers.
- Repérez les zones de refuge en hauteur.
- Prenez connaissance du plan communal de sauvegarde.

- Abonnez-vous aux alertes de l'association et à celles de l'État.
- Prévoyez un lieu d'évacuation : famille, amis, hors zone.

Tenir ses documents à jour

- Maintenez l'inventaire de vos biens, avec photographies.
- Stockez les documents importants en hauteur, et en double sous forme numérique.
- Conservez les factures des biens de valeur.
- Vérifiez régulièrement les garanties de votre contrat.
- Informez votre assurance de tout changement important.

LES DÉLAIS, D'UN COUP D'ŒIL

Calendrier récapitulatif

Jour J	Sécuriser, et documenter avant de toucher à quoi que ce soit.
J à J+5	Photographies exhaustives, inventaire détaillé, conservation des preuves.
Jusqu'à J+30	Déclaration à l'assurance, dans les trente jours suivant la publication de l'arrêté.
J+10 à J+60	Expertise amiable. Le délai varie selon les assureurs.
J+60 à J+90	Proposition d'indemnisation, dans les deux mois suivant le rapport.
J+90 à J+180	Négociations, travaux, versement.
Au-delà	Recours amiable, médiation, ou contentieux.

Ces délais sont indicatifs

Les délais légaux s'imposent à l'assureur, mais la réalité est souvent plus longue. D'où l'importance d'une vigilance constante sur l'avancement de votre dossier — et d'un accompagnement.

À GARDER SOUS LA MAIN

Contacts utiles

Urgences

Pompiers	18 ou 112
Samu	15
Numéro d'urgence européen	112

Réseaux

GRDF, urgence gaz	0 800 47 33 33
Enedis, dépannage électricité	voir votre facture
Service des eaux	voir votre commune

Recours

La Médiation de l'Assurance	mediation-assurance.org
Votre assureur	coordonnées sur votre contrat
Association	
VigiCrécy	vigicrecy.fr
Nous écrire	info@vigicrecy.fr

CE QUE L'ADHÉSION APPORTE

Aller plus loin

Ce guide dit ce qu'il faut faire. L'adhésion, elle, donne les moyens de le faire : une bibliothèque de documents, et un accompagnement quand un dossier s'enlise.

- Les documents administratifs : arrêtés de catastrophe naturelle, textes applicables.
- Les courriers-types : déclaration, relance, mise en demeure, recours, saisine du médiateur.
- Les fiches méthodologiques : constituer son dossier, préparer une expertise contradictoire.
- Les formulaires et tableaux : inventaire des dommages, suivi des démarches.
- Les modèles de recours : référé, assignation, mémoire en réponse.
- La documentation juridique : jurisprudence, décisions du médiateur, argumentaires.
- L'accompagnement : analyse de votre dossier, intervention auprès des acteurs, mise en relation.

L'adhésion

Un euro cinquante par mois, soit dix-huit euros par an. Elle finance la plateforme, les démarches de l'association et l'accompagnement des sinistrés. Elle donne accès à l'ensemble des ressources. L'indice et les alertes, eux, restent publics : on n'adhère pas pour être alerté.

VigiCrécy® — association citoyenne de prévention et de défense face aux inondations. Parce que face à la catastrophe, l'information et la solidarité sont vos meilleurs alliés.