



GUIDE PRATIQUE · RÉFLEXES ASSURANCE

Que faire en cas de panne, d'accident ou de sinistre ?

Panne sur la route, accident de voiture, sinistre à domicile : les bons réflexes, les bons numéros, les bonnes démarches, pour agir vite et bien, sans mauvaise surprise.



Panne



Accident



Réparation



Sinistre domicile



Le réflexe numéro un : votre numéro d'assistance

Le **numéro d'assistance de votre assureur** figure sur votre carte verte (auto) et dans les conditions particulières de chaque contrat. Conservez-le dans votre téléphone *avant* d'en avoir besoin. En cas de doute, appelez-le en premier, il vous oriente vers la bonne procédure selon votre situation et vos garanties.

OI SUR LA ROUTE

En cas de panne

Votre véhicule tombe en panne sur la route ou sur une aire d'autoroute. Voici la procédure à suivre, étape par étape.

L'histoire de Marc

Marc roule sur l'autoroute un vendredi soir. Son moteur lâche à 80 km de chez lui.

Vendredi 18h30 — A6 direction Lyon
1



Marc rentre du travail. 80 km de chez lui. Autoroute, file de droite.

Encore une heure et j'y suis !

18h34 — Le voyant rouge s'allume
2



BOUM !

Le moteur cale. Marc se range sur la bande d'arrêt d'urgence, cœur battant.

18h35 — Les bons réflexes de sécurité
3



Feux de détresse. Gilet jaune enfilé avant de sortir. Triangle posé à 30 m en arrière.

Je suis en sécurité. Maintenant j'appelle l'assistance.

18h36 — Marc sort sa carte verte et appelle
4



Le numéro d'assistance est imprimé sur sa carte verte. Un conseiller répond en 30 secondes.

"Borne 147, A6. Moteur calé, Peugeot 308." — "Un dépanneur arrive dans 25 min."

19h02 — Le dépanneur agréé arrive
5



Le prestataire mandaté par l'assureur prend en charge le véhicule. Marc ne sort pas sa carte bancaire.

"Tout est réglé avec votre assureur. Voici votre véhicule de remplacement."

Le lendemain matin — Marc est chez lui
6



Marc a dormi dans son lit. Le garage rappelle : réparation prise en charge, seule la franchise est déduite. Aucune avance, aucun stress.

La carte verte dans le vide-poche. Ce détail m'a tout changé.

Mise en situation fictive à titre illustratif.

LES ÉTAPES À SUIVRE

1

Sécurisez la scène

Mettez les feux de détresse, portez votre gilet jaune **avant** de sortir du véhicule, placez le triangle de signalisation à 30 m minimum en arrière (sauf sur autoroute).



2

Appelez votre assistance

Le numéro d'assistance figure sur votre **carte verte** et dans vos conditions particulières. Communiquez votre localisation précise (numéro de borne sur autoroute), le type de panne et les coordonnées du véhicule.



3

Attendez le dépanneur mandaté

Sur autoroute, vous êtes obligatoirement remorqué par le prestataire agréé de la concession. L'assistance prend en charge les frais selon vos garanties (remorquage, véhicule de remplacement, hébergement si nécessaire).



4

Conservez tous les justificatifs

Facture de remorquage, de taxi, d'hébergement, de véhicule de location. Tout remboursement éventuel se fera sur présentation des originaux.



Sur autoroute : n'appellez jamais directement un dépanneur privé. La loi impose de passer par le prestataire agréé de la concession, joignable via le **17** (gendarmerie) ou les bornes d'appel d'urgence orange. Votre assureur prend le relais ensuite pour le remboursement.

O2 APRÈS UN CHOC

En cas d'accident

Un accident de la route, même mineur, suit un protocole précis. Chaque étape compte pour la suite de votre indemnisation.

**Si blessés : appelez le 15 ou le 112**

Ne déplacez pas les blessés. Sécurisez les lieux. Attendez les secours.

**Recueillez les témoignages**

Nom, prénom et coordonnées des témoins. Une déclaration de témoin peut faire toute la différence en cas de litige sur les responsabilités.

**Remplissez le constat à l'amiable**

Un constat par accident, signé par les deux parties. En cas de désaccord, notez-le dans la zone observations. Ne signez pas un constat pré-rempli par l'autre partie sans le lire entièrement.

**Déclarez le sinistre sous 5 jours ouvrés**

Délai légal maximum. Envoyez le constat et vos photos à votre assureur par courrier recommandé ou via votre espace client en ligne.

**Photographiez la scène**

Positions des véhicules, dégâts, plaques d'immatriculation, marquage au sol, signalisation. Ces photos sont vos preuves.

**Appelez votre assistance**

Pour organiser le remorquage, un véhicule de remplacement et orienter votre véhicule vers le bon garage.

Sans constat signé : si l'autre conducteur refuse de signer ou prend la fuite, notez sa plaque et contactez la police ou la gendarmerie pour un dépôt de plainte. Déclarez le sinistre à votre assureur dans les 5 jours, même sans constat.

03 LA RÉPARATION

Garage agréé ou non agréé : quelle différence ?

Le choix du garage détermine directement qui avance les frais de réparation et comment vous êtes remboursé. Deux circuits, deux fonctionnements.



Le bon réflexe : en garage non agréé, demandez toujours une **facture détaillée** (pièces + main-d'œuvre séparées) et gardez l'original. Une photocopie ou un bon de livraison seul ne suffit pas pour le remboursement. Envoyez le dossier en recommandé avec accusé de réception.

O4 À VOTRE DOMICILE

En cas de sinistre à domicile

Dégât des eaux, incendie, cambriolage, bris de glace, tempête : chaque sinistre suit la même procédure de base. Agissez méthodiquement pour protéger vos droits à indemnisation.



Dégât des eaux

Déclarez sous 5 jours. Coupez l'eau. Photographiez tout. Informez le voisin concerné si nécessaire.



Incendie

Appelez le 18. Ne retirez rien avant le passage de l'expert. Déclarez sous 5 jours ouvrés.



Cambriolage

Déposez plainte (police ou gendarmerie) sous 24h. Déclarez à l'assureur sous 2 jours ouvrés avec le récépissé de plainte.

LA PROCÉDURE PAS À PAS

I	Sécurisez et limitez les dégâts Coupez l'eau, l'électricité si nécessaire. Protégez vos biens des intempéries (bâche). Ces mesures conservatoires sont votre obligation contractuelle.	
2	Photographiez tous les dommages Avant tout nettoyage ou déplacement. Photos datées, vue générale + détails. Ces éléments constituent votre dossier de preuve.	
3	Appelez l'assistance de votre assureur Le numéro se trouve dans votre contrat (conditions particulières). L'assistance peut envoyer un plombier, un serrurier ou un vitrier en urgence, selon vos garanties, sans avance de fonds.	
4	Déclarez le sinistre dans les délais 5 jours ouvrés pour la plupart des sinistres (2 jours pour un cambriolage). Par courrier recommandé ou espace client. Précisez la date, la cause, la nature et l'estimation des dommages.	
5	Accueillez l'expert de l'assureur Pour les sinistres importants, un expert mandaté par l'assureur évalue les dommages. Vous pouvez vous faire assister par votre propre expert (expert d'assuré) en cas de désaccord.	

Le bon réflexe : n'engagez aucun travaux de remise en état avant le passage de l'expert, sauf urgence absolue (risque d'aggravation). Travaux engagés sans accord de l'assureur peuvent être refusés à l'indemnisation.

MÉMO

Les numéros à connaître

 LE PLUS IMPORTANT

Numéro d'assistance de votre assureur

Il figure dans vos **conditions particulières** de chaque contrat (auto, habitation) et sur votre **carte verte**. Enregistrez-le maintenant dans votre téléphone.

15**SAMU**

Urgences médicales

17**Police / Gendarmerie**

Accident, cambriolage, fuite

18**Pompiers**

Incendie, dégât des eaux grave

112**Numéro européen d'urgence**

Toutes urgences, depuis n'importe quel pays



Une question sur vos garanties ou une déclaration à faire ?

Votre conseiller Auraline vous accompagne à chaque étape : ouverture du sinistre, suivi du dossier, relation avec l'expert, et défense de vos intérêts auprès de l'assureur.

VOTRE CONSEILLER

Pierre-Alain

EMAIL

contact@auralineassurances.fr

SITE

www.auralineassurances.fr

La confiance au cœur de vos protections

Document à vocation informative. Les délais de déclaration et les procédures peuvent varier selon les contrats et les assureurs. Consultez toujours vos conditions particulières.