Simplinorme
GUIDE GRATUIT

COMMERÇANTS, ARTISANS, RESTAURATEURS

Reprise d'activité après un sinistre

Dégradations, incendie, dégât des eaux ou inondation, cambriolage : ce qu'il faut faire, dans l'ordre, pour constater, déclarer, financer et rouvrir en sécurité.

Informations à jour au **26 octobre 2026**. Les aides et certaines règles évoluent : vérifiez les conditions auprès de l'organisme indiqué avant toute démarche.

À vous, qui venez de subir un sinistre

Une vitrine brisée, un local noirci par la fumée, une réserve sous l'eau, une porte forcée au petit matin : derrière chaque sinistre, il y a des années de travail, une équipe, des clients fidèles, et souvent une vie entière investie dans un projet.

Nous mesurons le choc, la fatigue et l'inquiétude que vous ressentez peut-être aujourd'hui. Les premiers jours décident pourtant d'une grande partie de la suite : ce que vous prouvez, ce que vous déclarez à temps, les aides que vous demandez.

Chez Simplinorme, la prévention et la conformité des entreprises sont notre métier. Nous avons réuni dans ce guide ce qu'il faut faire pour vous relever, dans l'ordre, avec les recommandations des organismes officiels, des forces de l'ordre, des secours et des spécialistes de la prévention.

Ce guide est gratuit et sans inscription. Utilisez-le, imprimez-le, partagez-le avec les commerçants de votre rue.

L'équipe Simplinorme

Les délais à ne pas manquer

48 heures
Déclarer un accident du travail à la CPAM, si un salarié a été blessé. **Point 1**

2 jours ouvrés
Déclarer un vol ou un cambriolage à votre assureur, sauf délai plus long au contrat. **Point 10**

72 heures
Notifier la CNIL si des données de clients ou de salariés ont été volées ou perdues. **Point 3**

5 jours ouvrés
Déclarer les autres dommages (incendie, dégât des eaux, tempête, vandalisme), sauf délai plus long au contrat. **Point 6**

30 jours
Après la publication de l'arrêté de catastrophe naturelle au Journal officiel : date limite de déclaration d'une inondation. **Point 9**

30 jours
Après la mise en activité partielle de vos salariés : date limite pour déposer la demande. **Point 11**

3 et 4 ans
Fonds de garantie des victimes (3 ans) et recours contre l'État après des violences collectives (4 ans). **Point 7**

Déclarez toujours au plus tôt : ces délais sont des maximums.

Votre situation

Suivez les parties A et B, puis ouvrez la fiche qui vous concerne.

Dégradations, vandalisme, émeutes
Vitrine brisée, tags, pillage

Incendie
Flammes, fumées, suies, eau d'extinction

Dégât des eaux, inondation, tempête
Fuite, débordement, crue, toiture

Cambriolage, vol
Porte forcée, stock ou caisse volés

Comment utiliser ce guide

Suivez l'ordre si vous êtes perdu
Les parties vont du plus urgent au plus durable. Si une étape est déjà faite, cochez-la et passez à la suivante.

Ouvrez « Comment faire »
Sous la plupart des points, le détail des gestes à faire.

Cochez au fur et à mesure
Vos cases et votre inventaire restent enregistrés dans ce navigateur, sur cet appareil.

Chiffrez vos pertes
En annexe : un inventaire des dégâts qui calcule le total et se copie pour votre assureur.

A Les premières heures et les premiers jours

Que le sinistre date d'hier ou de quelques jours, commencez ici. Si vous avez déjà paré au plus urgent, vérifiez que rien n'a été oublié : dans la plupart des cas, il n'est pas trop tard pour rattraper.

POINT 1

Les personnes d'abord

Tout de suite

Votre santé et celle de votre équipe passent avant le stock et le matériel. Les effets d'un sinistre sur les personnes apparaissent souvent plusieurs jours après.

0 / 5

Mettez tout le monde à l'abri

Personne ne retourne dans un local enfumé, inondé, fissuré ou où l'on sent le gaz.

Comment faire

1. En cas de danger, appelez le 18 (pompiers) ou le 112. Si vous ne pouvez pas parler, envoyez un SMS au 114.
2. Odeur de gaz : sortez sans allumer ni éteindre aucun appareil, puis appelez Urgence sécurité gaz au 0 800 47 33 33 (appel gratuit, 24 h/24), ou le numéro d'urgence de votre distributeur de gaz indiqué sur votre facture.
3. Ne cherchez jamais à sauver de la marchandise ou du matériel au prix d'un risque pour vous ou un salarié.
4. Comptez les personnes présentes et prévenez ceux qui devaient venir travailler de ne pas se présenter.

Prenez des nouvelles de chaque salarié

Même de ceux qui n'étaient pas présents au moment des faits.

Comment faire

1. Appelez chacun personnellement, plutôt qu'un message collectif.
2. Demandez comment il va, s'il dort bien, s'il appréhende le retour au travail.
3. Dites clairement ce qui va se passer pour son emploi et son salaire (activité partielle, point 11).
4. Convenez d'une date pour vous retrouver tous ensemble avant la réouverture (point 14).
5. Pensez aussi à vous : un dirigeant qui porte seul tout le dossier s'épuise vite. Acceptez l'aide de vos proches et de vos voisins.

Faites examiner toute blessure, même légère

Coupure, brûlure, fumée inhalée, électrisation, chute ou entorse en déblayant.

Comment faire

1. Une blessure qui s'infecte, une douleur qui persiste, une toux ou une gêne respiratoire après un incendie doivent être vues par un médecin.
2. Demandez au médecin un certificat médical initial décrivant les blessures : il sert pour la plainte, l'assurance et l'accident du travail.

Déclarez les accidents du travail, même en retard

Un salarié blessé pendant son travail, y compris en nettoyant ou en déblayant le local.

Comment faire

1. L'employeur doit déclarer l'accident à la CPAM dans les 48 heures (hors dimanches et jours fériés) après en avoir été informé.
2. Si ce délai est dépassé, déclarez quand même tout de suite, en ligne sur net-entreprises.fr ou avec le formulaire Cerfa 14463, et gardez une trace de la date d'envoi.
3. Remettez au salarié la feuille d'accident du travail (Cerfa 11383) : elle lui évite d'avancer les frais médicaux.

Repérez les signes de choc

Chez vos salariés, et chez vous.

Comment faire

1. Signes fréquents : troubles du sommeil, cauchemars, sursauts, peur de revenir sur les lieux, irritabilité, fatigue, envie de s'isoler.
2. Ces réactions sont normales dans les premières semaines. Si elles durent plus d'un mois ou empêchent de travailler, un professionnel doit être consulté.
3. Orientez vers le médecin traitant, le médecin du travail, ou France Victimes au 116 006 (gratuit, 7 jours sur 7) si le sinistre est dû à une infraction.
4. Ne forcez personne à revenir dès le premier jour de la réouverture.

POINT 2

Sécuriser le local et limiter les dégâts

Dès que les lieux sont sûrs

Votre contrat vous demande de prendre les mesures raisonnables pour éviter que les dégâts s'aggravent. Ces mesures d'urgence sont en principe prises en charge : gardez toutes les factures.

0 / 6

N'entrez qu'une fois les lieux déclarés sûrs

Après un incendie, une inondation ou un effondrement, ce sont les secours ou la mairie qui le disent.

Comment faire

1. Après un incendie, attendez l'accord des pompiers pour entrer, et faites-le de jour, à deux.
2. Si la mairie a interdit l'accès au bâtiment (arrêté de mise en sécurité), respectez-le et demandez-lui une copie de l'arrêté : votre assureur la demandera.
3. Fissures, plafond qui s'affaisse, plancher gorgé d'eau : n'entrez pas et faites venir un professionnel du bâtiment.

Appelez d'abord l'assistance de votre assurance

Beaucoup de contrats professionnels prévoient l'envoi d'artisans d'urgence.

Comment faire

1. Le numéro d'assistance figure sur votre contrat ou votre attestation d'assurance.
2. Demandez ce qu'elle prend en charge : fermeture provisoire, bâchage, pompage, gardiennage, séchage.
3. Notez le numéro de dossier qu'elle vous donne : il servira pour toute la suite.

Fermez et protégez le local

Une fermeture provisoire doit tenir plusieurs semaines.

Comment faire

1. Vitrine, porte ou toiture endommagée : faites poser une fermeture provisoire (panneaux, bâche) par un artisan, avec devis et facture.
2. Vérifiez aussi les issues secondaires : porte de service, réserve, soupirail, fenêtre arrière.
3. Photographiez la fermeture provisoire. La nuit, appuyez-vous sur l'alarme, la télésurveillance ou vos voisins plutôt que de venir seul.

Évitez que les dégâts s'aggravent

C'est aussi ce que votre assureur attend de vous.

Comment faire

1. Fuite d'eau : coupez l'arrivée d'eau générale. Si l'eau a atteint des prises ou le tableau électrique, coupez le courant au disjoncteur général, seulement si vous pouvez le faire au sec.
2. Mettez à l'abri, en hauteur et au sec, la marchandise et le matériel encore intacts, après les avoir photographiés.
3. Aérez si c'est sans danger, pour limiter l'humidité et les odeurs.
4. Ne jetez rien et ne réparez rien de définitif à ce stade : voir le point 6.

Faites vérifier l'électricité et le gaz avant de les remettre

Eau, chaleur, chocs ou câbles arrachés rendent une installation dangereuse.

Comment faire

1. Laissez coupés les circuits touchés tant qu'un électricien n'est pas passé.
2. Toute installation au gaz touchée doit être vérifiée par un professionnel avant d'être remise en service.
3. Demandez un compte rendu écrit des travaux et des vérifications : il servira pour l'assurance et pour votre registre de sécurité (point 13).

Évacuez les débris en sécurité

Verre, suies, boues : chaque déchet a ses risques.

Comment faire

1. Portez des gants anti-coupure, des chaussures fermées à semelle épaisse et des lunettes. Après un incendie ou une inondation, ajoutez un masque adapté.
2. Verre dans des cartons solides fermés et marqués « VERRE », jamais en sac plastique.
3. Dans un bâtiment dont le permis de construire date d'avant le 1er juillet 1997, ne cassez rien et ne grattez rien sans savoir s'il contient de l'amiante : demandez au bailleur ou à un professionnel.
4. Pour les gros volumes, demandez à votre mairie si une collecte spéciale est organisée.

POINT 3

Valeurs, données et documents

Dans les premiers jours

Certaines conséquences d'un sinistre se découvrent plus tard : un terminal disparu, un fichier client emporté, des documents détruits.

0 / 4

Faites le bilan des espèces et du coffre

Ce qui a disparu, ce qui reste.

Comment faire

1. Comptez ce qui reste, notez le montant et la date, devant un témoin si possible.
2. Déposez les espèces en banque plutôt que de les garder dans un local fragilisé.
3. Si le coffre a été forcé ou endommagé, signalez-le à l'assureur, et dans la plainte s'il y en a une, avec photos.

Bloquez ce qui peut être utilisé contre vous

Moyens de paiement, appareils, accès.

Comment faire

1. Faites opposition aux chéquiers et cartes disparus auprès de votre banque.
2. Faites bloquer les terminaux de paiement volés auprès de votre banque ou de votre fournisseur.
3. Faites changer les serrures (barillets) et les codes d'alarme si des clés, badges ou codes ont pu être pris.
4. Changez les mots de passe de vos comptes : messagerie, banque, logiciel de caisse, site internet, réseaux sociaux. Effacez à distance un appareil volé quand c'est possible.

Données de clients ou de salariés volées ou perdues : prévenez la CNIL

Ordinateur, tablette, fichier papier, logiciel de caisse.

Comment faire

1. Si des données personnelles ont pu être volées, détruites ou consultées et que cela présente un risque pour les personnes, vous devez le notifier à la CNIL, en principe dans les 72 heures après en avoir eu connaissance, sur cnil.fr.
2. Si le délai est dépassé, notifiez quand même en expliquant la raison du retard.
3. Si le risque est élevé (données bancaires, par exemple), informez aussi les personnes concernées.
4. Dans tous les cas, notez l'incident dans votre registre interne des violations de données : c'est une obligation du RGPD.

- [ ] **Rassemblez les documents importants**

  Ils vous seront demandés par l'assureur, la banque et les organismes d'aide.

Comment faire

1. Contrat d'assurance, bail, extrait Kbis ou d'immatriculation, registre du personnel, factures, relevés bancaires.
2. Rangez-les hors du local et faites-en une copie numérique stockée en ligne.
3. Listez les documents détruits ou disparus : il faudra en demander des duplicatas (fournisseurs, banque, assureur, expert-comptable).

B Prouver et déclarer

Ce que vous pouvez prouver fixe ce que vous pourrez récupérer. Même si vous avez déjà nettoyé, il existe d'autres moyens de reconstituer les preuves.

POINT 4

Rassembler les preuves

Avant de nettoyer, sinon tout de suite

L'assureur, l'expert, la police et les organismes d'aide vous demanderont des éléments concrets. Réunissez-les dans un seul dossier, papier et numérique.

0 / 7

Photographiez et filmez tout, avant de toucher

Vue d'ensemble, puis chaque pièce, puis chaque objet abîmé.

Comment faire

1. Commencez par la façade et la rue, puis chaque pièce sous plusieurs angles, puis les détails : étiquettes, numéros de série, niveau atteint par l'eau, traces de suie, serrure forcée.
2. Gardez les fichiers d'origine, sans retouche : ils contiennent la date et l'heure.
3. Récupérez aussi les photos prises par vos salariés, vos voisins ou les secours.
4. Copiez-les le jour même dans un dossier en ligne et sur un autre support, et numérotez-les.

Déjà nettoyé ? Reconstituez les preuves autrement

Ce n'est pas bloquant si vous avez rangé ou jeté.

Comment faire

1. Photographiez maintenant ce qui reste : traces sur les murs et le sol, rayons vides, emballages, objets abîmés gardés de côté.
2. Récupérez les factures des artisans intervenus (vitrier, serrurier, pompage, nettoyage, évacuation) : elles décrivent les dégâts.
3. Rédigez un récit daté et précis de ce que vous avez constaté et de ce que vous avez fait, pièce par pièce.
4. Faites établir des attestations par les personnes qui ont vu les dégâts (voir ci-dessous).

Copiez les images de vidéosurveillance

Beaucoup d'enregistreurs effacent les images au bout de quelques jours.

Comment faire

1. Exportez la période utile, avec une marge avant et après, sur deux supports différents, et laissez les originaux sur l'enregistreur.
2. Notez sur une feuille datée ce que vous avez copié, quand, par qui, et à qui vous en avez remis une copie.
3. Remettez-les à la police si elle les demande. Ne les publiez jamais sur les réseaux sociaux.

Recueillez des attestations de témoins

Salariés, voisins, passants, artisans, syndic.

Comment faire

1. Utilisez le formulaire Cerfa 11527 (attestation de témoin), disponible sur service-public.fr.
2. Le témoin écrit à la main ce qu'il a vu, date, signe et joint une copie de sa pièce d'identité.

Dressez l'inventaire chiffré

Une ligne par article ou par lot, avec sa valeur.

Comment faire

1. Séparez quatre catégories : marchandises, matériel et équipements, aménagements (vitrine, mobilier, rideau, revêtements), frais engagés (artisans, nettoyage, gardiennage).
2. Pour chaque ligne : quantité, valeur d'après la facture, numéro de photo, état (volé, brûlé, mouillé, cassé, souillé, inutilisable).
3. Pour un bien sans facture : relevé bancaire, bon de commande, catalogue du fournisseur, ancienne photo où il apparaît.
4. Utilisez le tableau en annexe : il calcule le total et se copie dans un e-mail ou un tableur.

Rassemblez les justificatifs de valeur et d'activité

Ils servent pour les marchandises et pour la perte d'exploitation.

Comment faire

1. Demandez à vos fournisseurs un duplicata des factures manquantes : beaucoup les proposent dans leur espace client.
2. Exportez de votre logiciel de caisse l'état du stock à la veille du sinistre.
3. Demandez à votre expert-comptable le chiffre d'affaires mensuel des 12 derniers mois et celui de la même période l'an dernier.
4. Listez les charges qui continuent pendant la fermeture : loyer, salaires, crédits, abonnements.

Pour un sinistre important ou contesté : un constat de commissaire de justice

Optionnel, mais très solide en cas de litige.

Comment faire

1. Un commissaire de justice (ancien huissier) décrit et photographie les dégâts dans un procès-verbal daté, qui fait foi.
2. C'est payant : demandez le tarif avant, et vérifiez si votre contrat ou votre protection juridique le prend en charge.
3. Utile surtout si le bailleur, un voisin ou l'assureur risque de contester l'origine ou l'ampleur des dégâts.

POINT 5

Porter plainte, quand il le faut

Au plus vite

La plainte est indispensable pour un vol ou un cambriolage, et fortement recommandée pour toute dégradation volontaire ou un incendie suspect. Elle n'est pas nécessaire pour un dégât des eaux ou une inondation accidentels.

0 / 4

- [ ] **Déposez plainte**

  Au commissariat ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Comment faire

1. Les policiers et les gendarmes sont tenus de recevoir votre plainte, même si les faits ont eu lieu dans une autre commune (article 15-3 du Code de procédure pénale). Un récépissé doit vous être remis.
2. Si l'auteur est inconnu, une pré-plainte ou une plainte en ligne est possible sur masecurite.interieur.gouv.fr. Pour un préjudice important, le dépôt au commissariat ou à la brigade reste le plus sûr.
3. Apportez : pièce d'identité, extrait Kbis ou d'immatriculation, bail, liste des biens volés ou abîmés avec leur valeur et leurs numéros de série, photos, factures.
4. Déposez au nom de votre entreprise, en tant que représentant légal, et demandez une copie du procès-verbal : votre assureur la réclamera.

- [ ] **Complétez la plainte avec ce que vous découvrez**

  Un objet manquant remarqué plus tard, un document volé, des images retrouvées.

Comment faire

1. Retournez au service qui a pris votre plainte, avec sa référence, et apportez la liste complémentaire et les nouvelles preuves.
2. Transmettez une copie de ce complément à votre assureur.

Vos articles sont en vente en ligne ?

Des marchandises volées sont souvent revendues sur les sites d'annonces.

Comment faire

1. Ne contactez pas le vendeur et n'allez pas au rendez-vous vous-même.
2. Faites des captures d'écran de l'annonce (date, prix, pseudonyme, photos) et transmettez-les au service qui a pris votre plainte.

Si des auteurs sont poursuivis : demandez réparation

Vous pouvez réclamer des dommages et intérêts sans vous déplacer à l'audience.

Comment faire

1. Demandez au service qui a pris votre plainte, ou au bureau d'aide aux victimes du tribunal, de vous prévenir si des personnes sont jugées.
2. Une simple lettre suffit pour vous constituer partie civile, si elle arrive au tribunal au moins 24 heures avant l'audience (article 420-1 du Code de procédure pénale), avec un état chiffré de votre préjudice et ce que l'assurance a déjà payé.
3. Le bureau d'aide aux victimes du tribunal et France Victimes (116 006) vous aident gratuitement à préparer votre demande.

POINT 6

Déclarer à l'assurance et préparer l'expertise

Vol : 2 jours ouvrés. Autres dommages : 5 jours ouvrés

Sauf délai plus long prévu par votre contrat, la loi vous donne 2 jours ouvrés pour déclarer un vol et 5 jours ouvrés pour les autres dommages (article L113-2 du Code des assurances). Pour une catastrophe naturelle, c'est 30 jours après la publication de l'arrêté (point 9). Déclarez sans attendre, même incomplet : plus tôt vous déclarez, plus tôt l'expert passe.

0 / 7

Déclarez par écrit, même si votre inventaire n'est pas fini

Une déclaration incomplète vaut mieux qu'une déclaration tardive.

Comment faire

1. Utilisez l'espace client de votre assureur, une lettre recommandée avec avis de réception, ou un e-mail dont vous gardez la preuve d'envoi.
2. Indiquez : numéro de contrat, adresse du local, date et heure des faits ou de leur découverte, nature des dégâts, référence de la plainte s'il y en a une, mesures d'urgence prises, date de fermeture.
3. Joignez les photos, le récépissé de plainte et un inventaire provisoire, en précisant « inventaire complémentaire à suivre ».
4. Demandez la confirmation des garanties applicables et la date de passage de l'expert. Gardez une copie de tout.

Relisez votre contrat, garantie par garantie

Pour savoir ce que vous pouvez demander.

Comment faire

1. Les conditions particulières donnent vos garanties, montants assurés et franchises ; les conditions générales donnent les définitions et les exclusions.
2. Selon le sinistre, cherchez : incendie, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, tempête, vol, vandalisme, émeutes et mouvements populaires, bris de glace, marchandises, matériel, perte d'exploitation, frais supplémentaires, assistance, protection juridique.
3. Perte d'exploitation : notez la durée d'indemnisation et le délai de carence (les premiers jours non indemnisés).
4. En cas de doute, demandez par écrit à votre assureur la liste des garanties qu'il retient pour votre sinistre.

Demandez un acompte

Pour payer les réparations, le stock et les salaires sans attendre la fin du dossier.

Comment faire

1. Faites la demande par écrit, dès la déclaration ou maintenant.
2. Indiquez un montant chiffré, appuyé sur vos devis et votre inventaire, et justifiez-le : réparations, réassort, salaires, loyer.

Demandez l'accord avant de jeter ou de réparer

Sauf mesure d'urgence, déjà justifiée par photos et factures.

Comment faire

1. Gardez les objets abîmés de valeur jusqu'au passage de l'expert, ou photographiez-les en détail avec leur étiquette ou numéro de série.
2. Pour les denrées et produits impropres à la vente : photos, liste, puis destruction en informant l'assureur par écrit.
3. Pour les gros travaux, envoyez vos devis à l'assureur avant de signer, et demandez au moins deux devis détaillés par gros poste.

Préparez la visite de l'expert

C'est lui qui chiffre l'indemnité proposée par l'assureur.

Comment faire

1. Préparez un dossier unique : photos, plainte, inventaire chiffré, factures, devis, chiffre d'affaires, justificatifs de frais.
2. Quand un expert se présente, demandez qui l'a mandaté et vérifiez auprès de votre assureur. Ne signez et ne payez rien avant.
3. Faites la visite avec lui, pièce par pièce, notez ce qu'il retient et demandez le détail du chiffrage.
4. Vous n'êtes pas obligé d'accepter la première proposition. Pour un sinistre important, vous pouvez vous faire assister par un expert d'assuré, à vos frais sauf si votre contrat le prend en charge.

Tenez un journal de suivi

Il vous fera gagner du temps à chaque relance.

Comment faire

1. Pour chaque échange : date, interlocuteur, ce qui a été dit ou promis, numéro de dossier.
2. Confirmez par e-mail tout accord passé par téléphone, et relancez par écrit après 15 jours sans nouvelles.

Vérifiez qui assure quoi

Plusieurs assurances peuvent intervenir pour un même commerce.

Comment faire

1. La vôtre : marchandises, matériel, aménagements que vous avez payés, perte d'exploitation, et votre responsabilité si le sinistre est parti de chez vous.
2. Celle du propriétaire des murs : éléments du bâtiment, selon votre bail.
3. Celle de la copropriété : parties communes et façade.
4. Celle du voisin ou du tiers responsable, si le sinistre vient de chez lui. Prévenez votre bailleur et le syndic pour qu'ils déclarent de leur côté (point 12).

C Les points propres à votre sinistre

Les parties A, B, D et E valent pour tous. Ouvrez ici la fiche qui correspond à votre situation : elle ajoute les délais, les démarches et les précautions propres à chaque type de sinistre.

POINT 7

Dégradations, vandalisme, émeutes

Selon votre cas

Vitrine brisée, tags, pillage lors de violences urbaines : la plainte est indispensable, et la garantie qui s'applique dépend de la cause.

0 / 4

Identifiez la bonne garantie

Vandalisme, bris de glace, vol, émeutes et mouvements populaires : ce ne sont pas les mêmes lignes du contrat.

Comment faire

1. Un acte isolé relève en général de la garantie vandalisme ou bris de glace ; des dégâts commis lors de rassemblements relèvent de la garantie émeutes et mouvements populaires.
2. Si l'assureur invoque une exclusion pour refuser de payer, c'est à lui de prouver qu'elle s'applique.
3. Après des événements de grande ampleur, les assureurs accordent parfois un délai de déclaration plus long et l'État annonce des aides : ne comptez dessus qu'après une annonce officielle, et déclarez dans les délais habituels en attendant.

Faites effacer les tags et graffitis

Beaucoup de villes le font gratuitement ou à prix réduit.

Comment faire

1. Photographiez-les avant tout nettoyage (point 4).
2. Demandez à votre mairie si elle propose un service d'effacement, et avec l'accord du propriétaire si la façade ne vous appartient pas.

Mal ou pas assuré : le recours contre l'État

Seulement pour des dégâts commis lors de rassemblements ou d'attroupements.

Comment faire

1. L'État peut être tenu de réparer les dommages causés par des crimes ou délits commis par des attroupements ou rassemblements (article L211-10 du Code de la sécurité intérieure). Les tribunaux exigent un lien direct et certain entre chaque dommage et ces rassemblements.
2. La démarche commence par une demande écrite et chiffrée au préfet du département (à Paris, au préfet de police), envoyée tôt en recommandé avec avis de réception. Le délai pour agir est de quatre ans à compter du 1er janvier suivant les faits.
3. En cas de refus, le recours devant le tribunal administratif doit être présenté par un avocat. Vérifiez si vous avez une protection juridique (multirisque, banque, carte bancaire) : vous choisissez alors librement votre avocat.
4. Pour un premier avis gratuit : consultations organisées par le barreau de votre département, ou point-justice le plus proche (annuaire sur justice.gouv.fr).

Entrepreneur en nom propre aux revenus modestes : le Fonds de garantie des victimes

Sous conditions, pour les dommages aux biens que personne d'autre ne prend en charge.

Comment faire

1. Ce dispositif concerne les personnes : il peut aider un entrepreneur individuel ou un micro-entrepreneur victime d'un vol, d'une destruction ou d'une dégradation, pas une société.
2. Conditions : situation matérielle ou psychologique grave, aucune autre indemnisation possible, ressources inférieures à un plafond (19 433 € pour une personne seule, relevé selon les personnes à charge). L'indemnité est plafonnée à 4 857 €.
3. La demande se fait auprès de la commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI) du tribunal judiciaire, dans les 3 ans qui suivent les faits, ou dans l'année qui suit le jugement définitif s'il y a eu un procès. France Victimes (116 006) peut vous aider à remplir le dossier.

POINT 8

Incendie

Dès le départ des pompiers

Après un incendie, les dégâts dépassent souvent ce que l'on voit : fumées, suies et eau d'extinction touchent aussi les pièces épargnées par les flammes.

0 / 5

Obtenez l'attestation d'intervention des pompiers

Votre assureur la demandera.

Comment faire

1. Demandez-la au service départemental d'incendie et de secours (SDIS) de votre département, souvent par un formulaire en ligne.
2. Notez le nom du chef d'intervention et l'heure d'arrivée des secours si vous les connaissez.

Origine suspecte ou criminelle : laissez faire l'enquête

Ne déplacez rien tant que la police ou la gendarmerie n'est pas passée.

Comment faire

1. Portez plainte (point 5) si l'incendie peut être volontaire ou s'il s'est propagé depuis un acte de vandalisme.
2. L'assureur fera souvent intervenir un expert en recherche de cause : facilitez son accès et gardez les pièces qu'il demande.

Méfiez-vous des fumées et des suies

Elles abîment le matériel et peuvent être toxiques.

Comment faire

1. Toute denrée alimentaire, tout médicament ou cosmétique exposé à la fumée ou à la chaleur ne doit plus être vendu : photos, liste, destruction après information de l'assureur.
2. Ne rallumez pas le matériel électronique, informatique ou frigorifique exposé avant qu'un professionnel l'ait contrôlé : la suie est corrosive et conductrice.
3. Le nettoyage des suies se fait par une entreprise spécialisée, avec l'accord de l'assureur. Ne le confiez pas à vos salariés.

Le feu vient d'à côté, ou il est parti chez vous

La responsabilité change qui paie.

Comment faire

1. S'il est parti d'un local voisin, déclarez quand même à votre assureur : il se retournera contre l'assureur du responsable.
2. S'il est parti de chez vous et a touché des voisins ou l'immeuble, prévenez votre assureur au titre de votre responsabilité civile.
3. Sans dégât chez vous mais un accès interdit ou une coupure de courant ? Cherchez dans votre contrat une garantie « interdiction d'accès » ou « carence » pour la perte d'exploitation.

Faites remplacer les équipements de sécurité utilisés

Avant de rouvrir.

Comment faire

1. Extincteurs utilisés ou exposés à la chaleur : recharge ou remplacement par une entreprise de maintenance.
2. Détecteurs, alarme incendie, éclairage de sécurité, portes coupe-feu : à faire vérifier (point 13).

POINT 9

Dégât des eaux, inondation, tempête

Selon l'origine de l'eau

L'origine de l'eau décide de la démarche : une fuite ou un débordement relève de la garantie dégâts des eaux, une tempête de la garantie tempête, une inondation reconnue catastrophe naturelle d'un régime fixé par la loi.

0 / 5

Fuite, débordement, infiltration : trouvez l'origine

Canalisation, voisin du dessus, toiture, réseau public.

Comment faire

1. Prévenez tout de suite le voisin, le bailleur ou le syndic pour faire arrêter la fuite.
2. Remplissez avec lui un constat amiable de dégât des eaux : il permet aux assureurs de se répartir le dossier.
3. Pour les petits dégâts des eaux, une convention entre assureurs prévoit en général que l'assureur de l'occupant gère le dossier, même si la fuite vient d'ailleurs. Déclarez donc à votre propre assureur.
4. La recherche de fuite est en principe prise en charge ; la réparation de la canalisation elle-même reste à la charge de son propriétaire.

Inondation : faites reconnaître la catastrophe naturelle

C'est la mairie qui demande la reconnaissance, vous qui déclarez à votre assureur.

Comment faire

1. Signalez vos dégâts à la mairie : elle dépose la demande de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle.
2. Déclarez le sinistre à votre assureur dès que possible, sans attendre l'arrêté, et au plus tard 30 jours après sa publication au Journal officiel.
3. La garantie catastrophe naturelle est incluse dans les contrats qui assurent vos biens contre l'incendie ou les dommages. Une franchise légale reste à votre charge : pour les biens professionnels, 10 % du montant des dommages avec un minimum de 1 140 €, et pour la perte d'exploitation, trois jours ouvrés avec un minimum de 1 140 €, sauf franchise plus élevée au contrat. Elle peut être augmentée si votre commune n'a pas de plan de prévention des risques et a déjà connu plusieurs arrêtés pour le même risque.
4. L'assureur dispose d'un mois pour vous indiquer comment s'applique la garantie, puis d'un mois après l'état des dommages ou le rapport d'expertise pour vous faire une offre. Après votre accord, il paie dans les 21 jours.

Tempête, grêle, neige

Garantie distincte, délais ordinaires.

Comment faire

1. Les dommages dus au vent, à la grêle ou au poids de la neige relèvent en général de la garantie tempête, grêle, neige de votre contrat, sans arrêté de catastrophe naturelle.
2. Déclarez dans les 5 jours ouvrés, sauf délai plus long au contrat, et bâchez les ouvertures (point 2).

Séchez, assainissez, surveillez les moisissures

L'humidité continue d'abîmer pendant des semaines.

Comment faire

1. Évacuez l'eau et les boues, puis ventilez et chauffez si l'électricité a été vérifiée. Demandez à l'assistance si elle fournit des déshumidificateurs.
2. Retirez les revêtements, isolants et cartons gorgés d'eau après les avoir photographiés.
3. Surveillez l'apparition de moisissures : elles imposent un traitement avant de rouvrir.

Hygiène et eau potable

Une inondation contamine tout ce qu'elle touche.

Comment faire

1. Toute denrée, tout emballage alimentaire ou produit d'hygiène touché par l'eau d'inondation doit être détruit.
2. Nettoyez puis désinfectez toutes les surfaces et le matériel de préparation avant de reprendre.
3. Après une inondation, vérifiez auprès de la mairie que l'eau du robinet est de nouveau consommable.

POINT 10

Cambriolage, vol

Plainte et assurance : dans les 2 jours ouvrés

Le délai de déclaration d'un vol est le plus court : 2 jours ouvrés, sauf délai plus long au contrat. La plainte est presque toujours exigée par l'assureur.

0 / 5

Si l'intrus est peut-être encore là, n'entrez pas

Votre sécurité passe avant tout.

Comment faire

1. Éloignez-vous et appelez le 17 ou le 112. Attendez les forces de l'ordre.
2. Une fois sur place avec elles, ne touchez à rien : des traces peuvent être relevées.

Prouvez l'effraction

Beaucoup de contrats n'indemnisent un vol qu'avec des traces d'effraction.

Comment faire

1. Photographiez la serrure, la porte, la vitre ou le rideau forcé avant toute réparation.
2. Gardez les pièces abîmées (barillet, gâche) jusqu'au passage de l'expert.
3. Demandez le journal de votre alarme et de votre télésurveillance : il montre l'heure de l'intrusion.

Listez précisément ce qui a été volé

Avec les numéros de série et les factures.

Comment faire

1. Marchandises, matériel, espèces, chèques, documents, clés : une ligne par article, avec sa valeur.
2. Ajoutez les numéros de série et les références : ils permettent à la police d'identifier les objets retrouvés.
3. Transmettez la même liste à la police et à l'assureur, et complétez-la si vous découvrez d'autres manques.

Objets retrouvés : prévenez votre assureur

Les règles de restitution sont prévues par le contrat.

Comment faire

1. Si la police vous restitue des objets, informez l'assureur, surtout si vous avez déjà été indemnisé.
2. Relisez la clause du contrat sur les objets retrouvés : vous devez parfois les reprendre et rembourser une partie de l'indemnité.

Renforcez tout de suite le point d'entrée

Un commerce cambriolé est parfois visé une seconde fois.

Comment faire

1. Faites réparer ou remplacer la serrure et la fermeture forcées, puis changez les codes d'alarme.
2. Demandez le passage gratuit du référent sûreté de la police ou de la gendarmerie (point 17).

D Financer la reprise

Les aides se cumulent souvent. Les conditions changent et des mesures exceptionnelles sont parfois annoncées après un événement de grande ampleur : vérifiez-les auprès de l'organisme indiqué avant de déposer votre demande.



POINT 11

Les aides, et comment les demander

Dès la première semaine

Le plus simple pour commencer : appelez votre CCI, ou votre CMA si vous êtes artisan. Leurs conseillers connaissent les aides de votre territoire et vous aident gratuitement à monter vos dossiers.

0 / 9

Activité partielle pour vos salariés SALARIÉS

Si vos salariés ne peuvent pas travailler pendant la fermeture ou les travaux.

Comment faire

1. Vous pouvez placer les salariés en activité partielle tout de suite et faire la demande ensuite, dans les 30 jours qui suivent ce placement, sur activitepartielle.emploi.gouv.fr, motif « sinistre ».
2. Les salariés perçoivent 60 % de leur salaire brut (environ 72 % du net), davantage si votre convention collective le prévoit. L'employeur reçoit une allocation qui en rembourse une partie ; après certaines catastrophes, l'État prend en charge davantage.
3. Si votre entreprise compte au moins 50 salariés, l'avis du CSE peut être transmis après la demande, dans les deux mois, en cas de sinistre.
4. Votre expert-comptable ou votre gestionnaire de paie peut faire ces démarches pour vous.

Report et étalement des cotisations sociales

Urssaf, sur demande.

Comment faire

1. Écrivez depuis votre espace en ligne Urssaf, motif « situation exceptionnelle », en expliquant le sinistre, et joignez la déclaration de sinistre.
2. Employeurs : un délai est possible pour les cotisations patronales si la déclaration sociale nominative est déposée et la part salariale payée. Téléphone : 3957 (employeurs), 3698 (indépendants).
3. Travailleur indépendant : demandez aussi l'ajustement de vos cotisations personnelles à votre revenu réel.

Délais pour les impôts

Service des impôts des entreprises.

Comment faire

1. Depuis votre espace professionnel sur impots.gouv.fr, demandez par la messagerie sécurisée un plan de règlement pour vos échéances (TVA, CFE, impôt sur les bénéfices).
2. Si vous avez un crédit de TVA, demandez son remboursement.
3. Quand un délai ne suffit pas, une remise gracieuse des pénalités et de certains impôts directs peut être demandée. La TVA ne peut pas être remise, seulement étalée.

Un seul plan pour vos impôts et vos cotisations

Gratuit et confidentiel.

Comment faire

1. Si vous devez à la fois des impôts et des cotisations, la commission des chefs des services financiers (CCSF) de votre département peut tout étaler dans un seul plan.
2. Conditions : déclarations à jour et part salariale des cotisations payée. Le dossier simplifié se télécharge sur impots.gouv.fr.

Travailleurs indépendants : l'action sociale

Une aide financière exceptionnelle, examinée au cas par cas.

Comment faire

1. Les artisans, commerçants et libéraux en difficulté après un sinistre peuvent demander une aide financière exceptionnelle à l'action sociale des indépendants (CPSTI).
2. Formulaire sur secu-independants.fr, ou depuis votre espace urssaf.fr, messagerie, « Solliciter l'action sociale du CPSTI ». Joignez la déclaration de sinistre, des photos et un RIB.

Votre banque

Pour passer le cap en attendant l'assurance.

Comment faire

1. Prenez rendez-vous avec votre conseiller avec votre déclaration de sinistre.
2. Demandez une pause dans les échéances de vos crédits et, si besoin, une ligne de trésorerie. Comparez le coût total avant de signer.

Votre banque refuse ou réduit vos crédits : la Médiation du crédit

Gratuit et confidentiel.

Comment faire

1. Saisissez la Médiation du crédit en ligne, sur le site de la Banque de France. Un médiateur de votre département vous contacte en général sous 48 heures, et vos crédits en cours sont maintenus pendant la médiation.
2. Renseignements : 3414 (service gratuit, prix d'un appel local).

Aides de votre région, de votre ville, de Bpifrance

Souvent ouvertes après un événement qui touche de nombreux commerces.

Comment faire

1. Consultez le site de votre région, de votre métropole et de votre mairie, rubrique économie ou commerce, et appelez le service du développement économique de la mairie.
2. Après des événements de grande ampleur, Bpifrance et les collectivités ouvrent parfois des prêts à taux zéro ou des subventions dédiés : votre CCI ou votre CMA relaie ces annonces.
3. Demandez aussi les aides possibles pour la remise en état des devantures ou l'exonération temporaire de droits de terrasse et d'enseigne.

Si l'entreprise risque de ne pas s'en relever

Plus vous agissez tôt, plus il y a de solutions.

Comment faire

1. Demandez un entretien de prévention au président du tribunal de commerce (ou du tribunal judiciaire pour certaines activités), ou un rendez-vous gratuit au Centre d'information sur la prévention des difficultés des entreprises (CIP) de votre département.
2. Le conseiller départemental aux entreprises en difficulté (coordonnées sur economie.gouv.fr) peut aussi vous orienter.

E Rouvrir dans de bonnes conditions

Rouvrir, c'est l'objectif. Pour y arriver, il faut remettre en route tout votre écosystème : fournisseurs, bailleur, prestataires, contrôles, équipe et clients.

POINT 12

Fournisseurs, bailleur et prestataires

Dès la première semaine

Vos partenaires habituels sont souvent prêts à faire un geste quand ils sont prévenus tôt. Le silence, lui, crée des litiges.

0 / 4

Prévenez vos fournisseurs

Marchandises, matières premières, emballages.

Comment faire

1. Prévenez chacun par écrit de la fermeture et de la date de réouverture prévue.
2. Suspendez ou décalez les livraisons qui arriveraient dans un local fermé ou non sécurisé.
3. Demandez des duplicatas des factures dont l'assureur a besoin, et des délais de paiement en joignant votre déclaration de sinistre.

Préparez votre réassort avec prudence

La reprise est rarement aussi forte que l'activité habituelle les premières semaines.

Comment faire

1. Commandez d'abord vos meilleures ventes et les produits de saison, en quantités prudentes, et demandez des livraisons fractionnées.

Informez votre bailleur et le syndic

Les dégâts au bâtiment ne sont pas forcément à votre charge.

Comment faire

1. Envoyez au propriétaire des murs un courrier ou un e-mail décrivant les dégâts, avec photos, et demandez-lui de déclarer à son assurance ce qui le concerne.
2. Relisez votre bail : il dit qui répare la vitrine, la devanture, le rideau, la toiture et les canalisations.
3. Les dégâts ne suspendent pas automatiquement le loyer. Si le local est détruit en partie, la loi vous permet de demander une baisse du loyer, voire la fin du bail ; s'il est entièrement détruit, le bail prend fin (article 1722 du Code civil). Demandez par écrit, et faites-vous conseiller avant d'arrêter de payer.
4. En cas de désaccord, un conciliateur de justice, ou le Médiateur des entreprises si votre bailleur est une entreprise, peut vous aider à trouver un accord.

Contactez vos prestataires et contrats en cours

Ceux qui interviennent sur le local ou sur votre matériel.

Comment faire

1. Télésurveillance et alarme : faites vérifier le système et demandez le journal des alarmes (utile pour l'assurance).
2. Matériel loué ou en crédit-bail (caisse, terminal de paiement, froid, machines) : prévenez le loueur, qui a souvent sa propre assurance.
3. Maintenance (froid, chauffage, ascenseur, portes automatiques) : demandez une visite avant la réouverture.
4. Expert-comptable : prévenez-le dès maintenant, il vous sera utile pour les aides, la perte d'exploitation et la paie.

POINT 13

Contrôles avant de rouvrir

Avant de rouvrir

Un commerce qui accueille du public est un établissement recevant du public (ERP). Après un sinistre, des équipements de sécurité ont pu être détruits, vidés ou endommagés : ils doivent être remis en état et vérifiés avant de rouvrir.

0 / 7

- [ ] **Installation électrique**
  Remise en état par un électricien qualifié, puis vérification, surtout si une partie a été refaite.
- [ ] **Extincteurs**
  Présents, plombés, en état, accessibles ; ceux qui ont servi ou ont chauffé sont rechargés ou remplacés.
- [ ] **Éclairage de sécurité et alarme incendie**
  Blocs « sortie » qui s'allument en cas de coupure, alarme testée par votre mainteneur.
- [ ] **Gaz, chauffage, ventilation, froid**
  Vérifiés par un professionnel avant toute remise en service.
- [ ] **Issues de secours et circulations**
  Libres, signalées, et qui s'ouvrent sans clé de l'intérieur.
- [ ] **Hygiène, si vous vendez des denrées**
  Denrées douteuses détruites, surfaces nettoyées et désinfectées, froid vérifié, relevés de température repris, incident noté dans votre plan de maîtrise sanitaire.
- [ ] **Rapports et registre de sécurité**
  Gardez tous les rapports et notez le sinistre, les réparations et les vérifications dans votre registre de sécurité.

Ces vérifications dépendent de votre local, de votre activité et de votre effectif. Nous pouvons faire ce tour avec vous avant la réouverture : voir « Aller plus loin avec Simplinorme ».

POINT 14

Votre équipe

Avant la reprise et les semaines suivantes

En tant qu'employeur, vous devez veiller à la santé et à la sécurité de vos salariés. Bien préparer leur retour, c'est aussi les aider à se sentir de

nouveau en sécurité.

0 / 4

- [ ] **Réunissez l'équipe avant de rouvrir**

  Une réunion de 30 à 45 minutes, au local ou ailleurs si c'est trop difficile pour certains.

Comment faire

1. Expliquez ce qui s'est passé, ce qui a été fait et ce qui change : horaires, consignes, sécurité.
2. Laissez chacun s'exprimer, sans le forcer, et répondez aux questions sur l'emploi, les salaires et la date de reprise.
3. Prévoyez une reprise progressive pour ceux qui en ont besoin.

- [ ] **Mettez à jour votre document unique d'évaluation des risques**

  Obligatoire pour toute entreprise qui a au moins un salarié, et à revoir après un événement de ce type.

Comment faire

1. Le sinistre, les risques qu'il a révélés et les mesures décidées doivent y apparaître, avec un responsable et une date.
2. Nous pouvons faire cette mise à jour avec vous : voir « Aller plus loin avec Simplinorme ».

- [ ] **Organisez le soutien dans la durée**

  Pas seulement les premiers jours.

Comment faire

1. Contactez votre service de santé au travail : vous pouvez demander une visite pour les salariés qui le souhaitent.
2. Restez attentif dans les semaines qui suivent : le choc peut se manifester tard.

- [ ] **Pas de nettoyage ni de travaux risqués pour les salariés**
  Ces tâches ne font pas partie de leur métier habituel.

Comment faire

1. Électricité, gros débris, suies, boues, structure endommagée, travail en hauteur : à confier à des professionnels.
2. Pour le petit nettoyage, fournissez gants, chaussures fermées, lunettes et masque adapté. Pas de travail seul pendant le déblaiement.



POINT 15

La check-list du jour de réouverture

La veille et le matin même

Un dernier tour avant d'ouvrir la porte. Tout doit être coché.

0 / 7

- [ ] **Le local est sûr**
  Structure, vitrine, toiture, électricité vérifiées, plus d'humidité ni d'odeur de fumée.
- [ ] **La sécurité incendie est en place**
  Extincteurs, issues de secours, éclairage de sécurité (point 13).
- [ ] **La sûreté est rétablie**
  Serrures et codes changés si nécessaire, alarme et caméras testées, fond de caisse minimum.
- [ ] **Les affichages obligatoires sont remis**
  Ils ont souvent été arrachés, brûlés ou mouillés : consignes incendie, affichages destinés aux salariés, prix et informations pour vos clients.
- [ ] **L'équipe est prête**
  Réunion de reprise faite, consignes connues, numéros utiles affichés (point 14).
- [ ] **La marchandise est contrôlée**
  Produits abîmés ou suspects retirés, chaîne du froid vérifiée.

- [ ] **Les partenaires sont prévenus**
  Assureur informé de la date de réouverture (elle compte pour la perte d'exploitation), fournisseurs avertis.

POINT 16

Informer et rassurer vos clients

Avant et après la réouverture

Vos clients se demandent si vous allez rouvrir. Beaucoup veulent vous soutenir : donnez-leur l'occasion de le faire.

0 / 3

- [ ] **Annoncez la situation et la date de réouverture**
  Sur tous les canaux où vos clients vous trouvent.

Comment faire

1. Mettez à jour votre fiche Google (fermeture temporaire, puis date de réouverture), vos réseaux sociaux et votre site.
2. Apposez une affiche sur la devanture : fermé temporairement, réouverture prévue le…

- [ ] **Honorez ou reportez vos engagements**
  Commandes, réservations, réparations, objets confiés.

Comment faire

1. Contactez chaque client concerné pour proposer un report, un remboursement ou une solution.
2. Si un objet confié par un client a été volé ou abîmé, déclarez-le aussi à votre assureur.

- [ ] **Soignez le jour de la réouverture**
  Un moment fort pour vous, votre équipe et votre quartier.

Comment faire

1. Restez sobre et remerciez ceux qui vous ont soutenu. La presse locale relaie volontiers les réouvertures.

F Être prêt la prochaine fois

Personne ne peut garantir qu'un commerce ne sera jamais touché. Mais un local mieux protégé, des valeurs moins exposées, une assurance adaptée et une équipe qui sait quoi faire réduisent fortement les dégâts. Voici les points à prévoir ; leur mise en place dépend de votre local et de votre activité.

POINT 17

Protéger le local

Dans les semaines qui viennent

Avant d'acheter quoi que ce soit, faites établir un diagnostic gratuit par la police ou la gendarmerie, puis comparez plusieurs devis.

0 / 5

- [ ] **Demandez un diagnostic de sûreté gratuit**

  Chaque département dispose de référents sûreté de la police et de la gendarmerie.

  Comment faire

  1. Appelez votre commissariat ou votre brigade et demandez le référent sûreté. Le service est gratuit, sans obligation, et il ne recommande pas d'entreprise.
  2. En zone gendarmerie, inscrivez aussi votre commerce à l'Opération Tranquillité Entreprises et Commerces (OTEC).

- [ ] **Contre l'intrusion**

  Fermetures renforcées, vitrage retardateur d'effraction, alarme reliée à une télésurveillance, protection des issues secondaires.

- [ ] **Contre le feu**

  Détection, extincteurs adaptés, installation électrique entretenue, stockage éloigné des sources de chaleur, consignes connues.

- [ ] **Contre l'eau**
  Repérez si votre local est en zone inondable sur georisques.gouv.fr ; détecteurs de fuite, stock surélevé, vanne d'arrêt connue de tous.

- [ ] **Vidéoprotection**
  Utile pour dissuader et identifier, mais soumise à autorisation du préfet pour les espaces ouverts au public et à des règles d'information des clients et des salariés.



POINT 18

Valeurs, stocks et données

Dès la réouverture

Moins il y a de valeurs exposées, moins un sinistre coûte. Un stock bien suivi s'indemnise aussi plus vite.

0 / 4

- [ ] **Limitez les espèces et protégez le coffre**
  Fond de caisse minimum, dépôts réguliers, coffre adapté aux exigences de votre assureur.

- [ ] **Gardez en magasin le stock nécessaire, pas plus**
  Le reste en réserve fermée, sans vitrine, à l'abri de l'eau.

- [ ] **Tenez un inventaire à jour, avec photos**
  Logiciel de caisse à jour, photos des rayons et de la réserve chaque mois : c'est votre meilleure preuve.

- [ ] **Sauvegardez hors du local**
  Caisse, comptabilité, factures, fichiers clients : sauvegarde automatique en ligne, vérifiée chaque trimestre.



POINT 19

L'équipe face à l'urgence

À préparer avant la prochaine alerte

Un seul but : que personne ne soit blessé. Les biens se remplacent, les assurances existent pour cela.

0 / 4

- [ ] **La règle d'or : ne jamais s'interposer**
  Face à un vol, une agression ou un pillage : ne pas résister, ne pas poursuivre, se mettre à l'abri, alerter le 17 ou le 112 une fois en sécurité.

- [ ] **Savoir évacuer**
  Chacun connaît les sorties, le point de rassemblement, qui appelle les secours et qui coupe l'électricité ou le gaz si c'est sans danger.

- [ ] **Pouvoir fermer vite et se mettre à l'abri**
  Un rideau qui se baisse de l'intérieur, une pièce de repli, une alerte discrète.

- [ ] **S'entraîner**
  Consignes présentées à l'embauche et un exercice court deux fois par an : ce qui n'est jamais répété est oublié le jour J.

Le plan de prévention des événements graves, les consignes écrites et la préparation de l'équipe font partie de notre accompagnement : voir « Aller plus loin avec Simplinorme ».



POINT 20

Revoir votre assurance

Avant votre prochaine échéance

Ce sinistre est l'occasion de vérifier que votre contrat correspond vraiment à votre commerce.

0 / 3

Faites le point avec votre assureur ou votre courtier

Ligne par ligne.

Comment faire

1. Incendie, dégâts des eaux, tempête, vol, vandalisme, émeutes et mouvements populaires, bris de glace : inclus, avec quels plafonds et quelles conditions ?
2. Marchandises et matériel : la valeur assurée correspond-elle à votre stock réel, y compris en haute saison ?
3. Perte d'exploitation : incluse, pour quelle durée, avec quel délai de carence ? Couvre-t-elle l'interdiction d'accès ou la carence d'un fournisseur ?
4. Franchises, assistance (artisans d'urgence, gardiennage), protection juridique.

Vérifiez que vous respectez les conditions du contrat

Un sinistre peut être mal indemnisé si une condition n'était pas remplie.

Comment faire

1. Repérez les exigences de protection (serrures, alarme, coffre, extincteurs, vérifications) et gardez les factures et certificats.
2. Demandez si vos nouvelles protections peuvent réduire votre prime ou votre franchise.

Comparez, après l'indemnisation

Pas avant la fin de ce sinistre.

Comment faire

1. Demandez deux ou trois devis à garanties équivalentes, et comparez les exclusions, pas seulement le prix.

POINT 21

Votre plan de continuité

À faire une fois, à mettre à jour chaque année

Le jour où quelque chose arrive, tout doit pouvoir être retrouvé en dix minutes, même sans accès au local.

0 / 3

- [ ] **Un dossier de secours hors du local**
  Copies du contrat d'assurance, du bail, du Kbis, des contrats de location, liste du matériel avec numéros de série, coordonnées des salariés et des partenaires.

- [ ] **Votre liste d'artisans d'urgence**
  Vitrier, serrurier, électricien, plombier, entreprise de nettoyage et de séchage, et le numéro d'assistance de votre assurance en premier.

- [ ] **Qui fait quoi si le local est inaccessible**
  Qui prévient l'assureur, l'équipe, les fournisseurs et les clients, et comment continuer à servir ce qui peut l'être.

Aller plus loin avec Simplinorme

Ce guide vous dit quoi faire et dans quel ordre. Pour la mise en place dans votre commerce, nous pouvons vous accompagner, par exemple :

- une visite de reprise avant la réouverture : vérifications, affichages, registres, consignes ;
- la mise à jour de votre document unique après le sinistre ;
- un plan de prévention des événements graves adapté à votre local (incendie, eau, intrusion, violences), avec les consignes et l'entraînement de l'équipe ;
- le suivi de vos vérifications et de vos échéances, avec rappels, pour que la prochaine fois tout soit en ordre.

Plus largement, toutes les règles que votre entreprise doit respecter, nous les repérons, nous les mettons en place et nous les suivons avec vous : 12 domaines, plus celles de votre métier. Un seul interlocuteur, de l'ouverture au contrôle.

contact@simplinorme.fr · 06 69 15 38 64

G Pour aller plus loin

Les situations particulières, les pièges à éviter, et vous-même : le dirigeant est souvent celui qui pense le moins à se protéger.

POINT 22

Déjouer les arnaques

Dès maintenant

Après chaque sinistre, des escrocs ciblent les victimes : faux artisans, faux experts, faux messages d'aides. Un commerçant fatigué et pressé est une cible idéale.

0 / 3

- [ ] **Faux artisans et démarchage**

  Ils se présentent spontanément, proposent une intervention immédiate et exigent un paiement sur-le-champ.

Comment faire

1. Ne signez rien et ne payez rien le jour même à un artisan venu sans être appelé.
2. Exigez un devis écrit avec le nom de l'entreprise et son numéro SIRET, et vérifiez-le sur annuaire-entreprises.data.gouv.fr.
3. Préférez les artisans envoyés par votre assurance, recommandés par la CCI ou la CMA, ou connus de vos voisins.

- [ ] **Faux messages d'aide ou de remboursement**

  Courriels, SMS ou appels se présentant comme l'Urssaf, les impôts, Bpifrance, votre banque ou votre assureur.

Comment faire

1. Aucun organisme public ne vous demande vos codes bancaires ou un paiement pour obtenir une aide.
2. Ne cliquez pas sur les liens reçus : tapez vous-même l'adresse officielle. Signalez les tentatives sur cybermalveillance.gouv.fr ; un doute : Info Escroqueries au 0 805 805 817 (appel gratuit).

- [ ] **Intermédiaires qui « garantissent » votre indemnisation**

  Contre un pourcentage élevé de votre indemnité.

Comment faire

1. Vous pouvez faire toutes les démarches vous-même, aidé gratuitement par la CCI ou la CMA.
2. Si vous faites appel à un expert d'assuré ou à un avocat, demandez une lettre de mission écrite précisant ses honoraires, et ne cédez jamais vos droits sans avoir compris ce que vous signez.

POINT 23

Cas particuliers

Selon votre situation

Le guide s'applique à tous les commerces et artisans. Certaines situations demandent en plus des démarches spécifiques.

0 / 6

- [ ] **Vous êtes seul, sans salarié, ou micro-entrepreneur**

  Certaines aides ne vous concernent pas, d'autres si.

Comment faire

1. L'activité partielle ne s'applique qu'aux salariés. Demandez à l'Urssaf l'ajustement de vos cotisations et un report, et à l'action sociale des indépendants une aide exceptionnelle (point 11).
2. Faites-vous aider par la CCI ou la CMA : vous n'avez pas d'équipe pour partager la charge.

- [ ] **Vous êtes franchisé ou membre d'un réseau**

  Votre tête de réseau peut vous aider.

Comment faire

1. Prévenez votre franchiseur ou votre coopérative, demandez quelles aides le réseau propose, et relisez votre contrat sur les fermetures et les travaux.

- [ ] **Votre commerce est dans un centre commercial**

  Plusieurs gestionnaires et assureurs sont concernés.

Comment faire

1. Prévenez la direction du centre et le gestionnaire du bail, et demandez ce qui relève de l'assurance du centre.

- [ ] **Vous vendez des denrées ou vous êtes restaurateur**

  La sécurité sanitaire passe avant la reprise.

Comment faire

1. Appliquez les points 8, 9 et 13 : destruction des denrées douteuses, nettoyage puis désinfection, vérification du froid, des installations de cuisson, d'extraction et de gaz.

Vous êtes pharmacien, buraliste ou vendeur de produits réglementés

Vos autorités et partenaires doivent être informés.

Comment faire

1. Pharmacie : en cas de vol ou de destruction de stupéfiants, signalez-le sans délai aux autorités et à l'agence régionale de santé.
2. Tabac, jeux : prévenez votre interlocuteur des douanes, la Française des jeux et le PMU si vous en êtes détaillant.

Vous n'êtes pas assuré, ou très mal assuré

Vous n'êtes pas sans solution.

Comment faire

1. Appelez votre CCI ou votre CMA pour faire le point sur toutes les aides accessibles, et voyez les points 7 et 11.

POINT 24

Prendre soin de vous

Maintenant, et dans la durée

Vous gérez à la fois l'assurance, les aides, l'équipe, les fournisseurs et vos clients, avec l'inquiétude pour l'avenir de votre commerce. C'est beaucoup, et personne ne devrait porter cela seul.

0 / 3

Ne restez pas seul avec le dossier

Déléguez ce qui peut l'être.

Comment faire

1. Confiez les démarches administratives à votre expert-comptable et aux conseillers de la CCI ou de la CMA, et acceptez l'aide de vos proches pour les tâches concrètes.

☐ **Repérez les signes d'épuisement**

Chez un dirigeant, ils sont souvent ignorés.

Comment faire

1. Sommeil perturbé, fatigue qui ne passe pas, irritabilité, perte d'appétit, idées noires : parlez-en à votre médecin traitant.

☐ **Faites-vous aider par des spécialistes**

Des dispositifs gratuits existent pour les chefs d'entreprise.

Comment faire

1. APESA (Aide psychologique aux entrepreneurs en souffrance aiguë) propose une prise en charge gratuite par des psychologues : demandez à votre CCI, à votre CMA ou au greffe du tribunal de commerce de vous mettre en relation.
2. Si vous avez des pensées suicidaires, appelez le 3114, numéro national de prévention du suicide, gratuit, 24 h/24 et 7 j/7.

Inventaire des dégâts

Une ligne par article ou par lot. Le total se calcule seul. « Copier le tableau » permet de le coller dans un e-mail ou un tableur pour votre assureur. Les trois premières lignes sont des exemples à remplacer.

ARTICLE OU ÉQUIPEMENT	CATÉGORIE	QTÉ	VALEUR (€)	PHOTO N°	ÉTAT
Exemple : vitrine (bris de glac	Aménagen	1	1800	1 à 4	Cass
Exemple : terminal de paieme	Matériel	1	350	7	Volé
Exemple : stock de la réserve	Marchandi	1 lot	2300	9 à 12	Inuti
	—				—
	—				—
Total estimé			**4 450 €**		

Questions fréquentes

Dois-je continuer à payer mon loyer pendant la fermeture ?

En principe oui : un sinistre ou une fermeture temporaire ne suspend pas automatiquement le loyer. Si le local est détruit en partie, la loi permet de demander une baisse du loyer, voire la fin du bail, et s'il est entièrement détruit, le bail prend fin (article 1722 du Code civil). N'arrêtez jamais de payer de vous-même sans conseil, car votre bail pourrait être résilié. Demandez par écrit à votre bailleur un report ou un aménagement temporaire, et faites-vous conseiller si le local est devenu totalement inexploitable.

Puis-je imposer des congés payés à mes salariés plutôt que l'activité partielle ?

L'employeur fixe les dates de congés, mais il doit respecter des règles de délai et les accords applicables. Imposer des congés dans l'urgence est risqué ; l'activité partielle est en général plus adaptée. Demandez conseil à votre expert-comptable ou à votre gestionnaire de paie.

Mon assureur refuse ou tarde. Que faire ?

Demandez-lui un refus écrit et motivé, puis adressez une réclamation écrite à son service réclamations. Si la réponse ne vous satisfait pas, demandez si votre litige peut être soumis à La Médiation de l'Assurance (gratuite ; son accès pour les professionnels dépend de l'assureur). Pour un montant important, faites-vous accompagner par un avocat ou un expert d'assuré.

Je n'ai pas les moyens de payer un avocat. Que faire ?

Cherchez d'abord une protection juridique dans vos contrats (multirisque, banque, carte bancaire) : elle peut prendre en charge les honoraires, et vous choisissez librement votre avocat. Les barreaux organisent des consultations gratuites, et les points-justice donnent une information juridique gratuite. Un entrepreneur individuel aux revenus modestes peut demander l'aide juridictionnelle ; une société n'y a pas droit.

Mon commerce n'a rien, mais il est fermé à cause d'un sinistre voisin. Suis-je couvert ?

En général, la garantie perte d'exploitation suppose un dommage chez vous. Certains contrats couvrent aussi l'interdiction d'accès ou la carence d'un fournisseur : vérifiez-le. Les aides (activité partielle, délais de paiement) peuvent s'appliquer ; renseignez-vous auprès de votre CCI.

L'indemnité d'assurance est-elle imposable ?

Une indemnité d'assurance professionnelle est en principe un produit de l'entreprise, qui compense les charges et les pertes subies. Le traitement exact dépend de votre situation : demandez à votre expert-comptable comment la comptabiliser.

Puis-je publier les images de vidéosurveillance pour retrouver les auteurs ?

Non. Publier ces images peut porter atteinte au droit à l'image, nuire à l'enquête et engager votre responsabilité. Remettez-les uniquement à la police ou à la gendarmerie.

Le sinistre vient d'un voisin ou d'un prestataire. Qui paie ?

Déclarez toujours à votre propre assureur : il vous indemnise selon votre contrat puis se retourne contre le responsable ou son assureur. Pour un dégât des eaux, remplissez un constat amiable avec le voisin.

Glossaire

Activité partielle
Dispositif qui permet de réduire ou de suspendre le travail des salariés ; ils perçoivent une indemnité dont l'État rembourse une partie à l'employeur. On parle aussi de chômage partiel.

Catastrophe naturelle
Événement naturel d'une intensité anormale (inondation, coulée de boue, sécheresse…) reconnu par un arrêté publié au Journal officiel, qui déclenche une garantie et une franchise fixées par la loi.

Constat amiable de dégât des eaux

Formulaire rempli avec le voisin, le bailleur ou le syndic, qui décrit l'origine de la fuite et permet aux assureurs de se répartir le dossier.

Délai de carence

Période au début d'un sinistre pendant laquelle la perte d'exploitation n'est pas indemnisée.

Document unique (DUERP)

Document obligatoire dès le premier salarié, qui recense les risques de l'entreprise et les mesures de prévention.

ERP

Établissement recevant du public : tout commerce ouvert à la clientèle, soumis à des règles de sécurité incendie et d'accessibilité.

Expert d'assuré

Expert que vous choisissez et payez pour défendre vos intérêts face à l'expert de l'assureur.

Franchise

Somme qui reste à votre charge à chaque sinistre, déduite de l'indemnité.

Mesures conservatoires

Mesures d'urgence prises pour éviter que les dégâts s'aggravent (fermeture provisoire, bâchage, pompage) ; en principe prises en charge par l'assurance.

Perte d'exploitation

Garantie qui compense la marge perdue et les frais fixes pendant la fermeture consécutive à un dommage.

Référent sûreté

Policier ou gendarme formé à la prévention, qui conseille gratuitement les commerces sur leur protection.

Numéros utiles

17

Police, gendarmerie

18

Pompiers

112

Urgences, depuis tout téléphone, en Europe

114

Urgences par SMS, si vous ne pouvez pas parler

15

SAMU, urgence médicale

0 800 47 33 33

Urgence sécurité gaz GRDF (odeur de gaz, fuite), appel gratuit, 24 h/24 ; dans certaines villes, numéro de votre distributeur sur la facture

116 006

France Victimes : écoute et accompagnement des victimes d'infractions, gratuit, 7 jours sur 7

3114

Prévention du suicide : écoute gratuite, 24 h/24, 7 j/7

0 805 805 817

Info Escroqueries : un doute sur un message ou une offre, appel gratuit

3006

Chambres de métiers et de l'artisanat

3414

Médiation du crédit (Banque de France) : service gratuit, prix d'un appel local

Votre CCI

Conseillers pour les entreprises sinistrées de votre département

Votre assureur

Numéro d'assistance et de déclaration de sinistre, sur votre contrat

Dépannage électricité

Numéro d'urgence du gestionnaire de réseau, sur votre facture

---

Simplinorme

SÉCURITÉ | CONFORMITÉ | PROXIMITÉ

© 2026 Simplinorme. Tous droits réservés. Diffusion libre et gratuite autorisée, à condition de ne pas modifier le contenu et de citer la source ; toute reproduction ou utilisation commerciale est interdite sans autorisation écrite.

Ce guide est gratuit : partagez-le avec les commerçants et artisans qui en ont besoin. Il rassemble des repères pratiques et des recommandations reconnues. Il ne remplace ni votre assureur, ni un avocat, ni les organismes officiels, qui restent seuls compétents pour votre situation.

Mesure d'audience anonyme : cette page compte ses visites sans cookie, sans adresse IP et sans transmission à des tiers. Seuls des totaux par jour sont conservés. Pour distinguer les nouveaux visiteurs, un repère est enregistré dans votre navigateur pendant 13 mois au plus ; vous pouvez le refuser. Vos cases cochées et votre inventaire restent uniquement dans votre navigateur. Politique de confidentialité et refus de la mesure d'audience.

Éditeur : Karim Sauvage, agissant pour la société SIMPLINORME, société par actions simplifiée en cours d'immatriculation, 06 69 15 38 64, contact@simplinorme.fr. Directeur de la publication : Karim Sauvage. Hébergeur : OVH SAS, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France, téléphone 1007.

Sources consultées le 26 octobre 2026 :

- JeChange, délais de déclaration : 2 jours, 5 jours, 30 jours (article L113-2 du Code des assurances)
- FFB, tempêtes et inondations : comment se faire indemniser
- Matmut Pro, indemnisation des entreprises en cas de catastrophe naturelle (franchises et délais)
- FFB, convention IRSI entre assureurs et recherche de fuite
- DREETS Nouvelle-Aquitaine, activité partielle après un sinistre (août 2026)
- CNIL, notifier une violation de données personnelles
- Service-Public.fr, indemnisation par le Fonds de garantie des victimes
- Légifrance, article 420-1 du Code de procédure pénale (partie civile par lettre)
- Actu-Juridique, obligation de recevoir les plaintes (article 15-3 du Code de procédure pénale)
- Ministère de l'Intérieur, plainte et pré-plainte en ligne
- INRS, agressions et violences externes : prévention
- Gendarmerie nationale, le référent sûreté
- Gendarmerie nationale, Opération Tranquillité Entreprises et Commerces
- Géorisques, connaître les risques de votre adresse
- impots.gouv.fr, délais de paiement et CCSF
- Ministère de l'Économie, la Médiation du crédit aux entreprises
- Ministère de l'Économie, soutien psychologique aux chefs d'entreprise (APESA)