

Livre blanc

Gestion des sinistres

Comment réagir après une panne ou un accident ?

Bref aperçu

Introduction

1. Qu'est-ce qu'un sinistre ?

- 1.1 Quand parle-t-on de sinistre automobile ?
- 1.2 Faut-il toujours déclarer un sinistre ?
- 1.3 Qu'est-ce qui change depuis la suppression de la carte verte sur le pare-brise ?

2. Que faire immédiatement après un sinistre ?

- 2.1 Comment remplir un constat ?
- 2.2 En cas d'accident sur l'autoroute
 - Comment fonctionnent les bornes ?
 - Est-ce qu'on peut choisir son garage ou son remorqueur ?
 - Quoi payer, à qui, quand ?
- 2.3 En cas de sinistre sur la voie publique
 - Votre véhicule est garé
 - Que faire en cas de vol ?
 - Que faire en cas de vandalisme ou bris de glace ?

3. Que se passe-t-il après le sinistre ?

- 3.1 Comment déclarer un sinistre à l'assureur ?
- 3.2 Comme se déroule l'expertise ?
 - Quel est le rôle de l'expert ?
 - Qui paye l'expert ?
 - Que faire en cas de contestation ?
 - Où trouver un expert ?
- 3.3 Comment se déroule l'indemnisation ?

4. Côté gestionnaire de flotte : s'assurer de la continuité de sa mobilité

- 4.1 Le véhicule relais et le service d'assistance Athlon
- 4.2 L'entretien

5. Annexe

Conclusion

Introduction

Nous le savons tous, nos déplacements ne se font pas sans risque. Et lorsqu'un sinistre intervient, que ce soit le choc de l'accident ou la panique liée à l'incertitude d'une panne, nous pouvons être amenés à ne plus savoir comment réagir et/ou à perdre nos moyens. Même si nous ne sommes, malheureusement, pas encore en mesure de supprimer tous ces risques pour vous, nous pouvons néanmoins vous accompagner et essayer de vous aider à adopter les bons comportements pour limiter autant que possible les désagréments liés dans un premier temps à l'incident, mais aussi à ce qu'il en découle, à savoir l'immobilisation du véhicule et la ou les indemnisations éventuelles.

C'est pourquoi nous avons pensé qu'il serait intéressant pour les conducteurs et les gestionnaires de flotte de disposer d'un livre blanc regroupant toutes les informations à avoir, de la définition d'un sinistre aux recours en cas de litige, ainsi que des moyens à mettre en œuvre pour limiter le plus possible l'immobilisation des véhicules et donc, en fin de compte, pour pérenniser l'activité de l'entreprise.

Nous vous encourageons vivement à partager ce livre blanc à vos conducteurs afin de les accompagner dans ces moments qui peuvent être émotionnellement très difficiles à gérer. Si vous avez des questions supplémentaires, nos équipes seront ravies de vous aider .

Retrouvez ci-dessous les numéros utiles :

Service Dépannage & Assistance :

→ Depuis la France : 0 820 884 800*

→ Depuis l'étranger : +33 (0)1 56 63 23 53

→ Service technique: 0 820 022 300*

*Numéro Indigo 0,15€ TTC/minute

Service Assurance:

→ + 33 (0)1 56 63 23 55

A bientôt,

L'équipe Athlon.

1.

Qu'est-ce qu'un sinistre ?



1.1 Quand parle-t-on de sinistre automobile ?

On parle de sinistre automobile lorsqu'un événement pouvant activer une ou plusieurs garanties du contrat d'assurance survient. On parle aussi de « fait dommageable ».

Ils peuvent être divisés en deux catégories selon la nature des dommages causés.

1

Dommmages matériels

Ils concernent les dommages affectant votre véhicule, les biens à l'intérieur du véhicule, ainsi que les biens appartenant à des tiers, tels que des voitures ou du mobilier urbain.

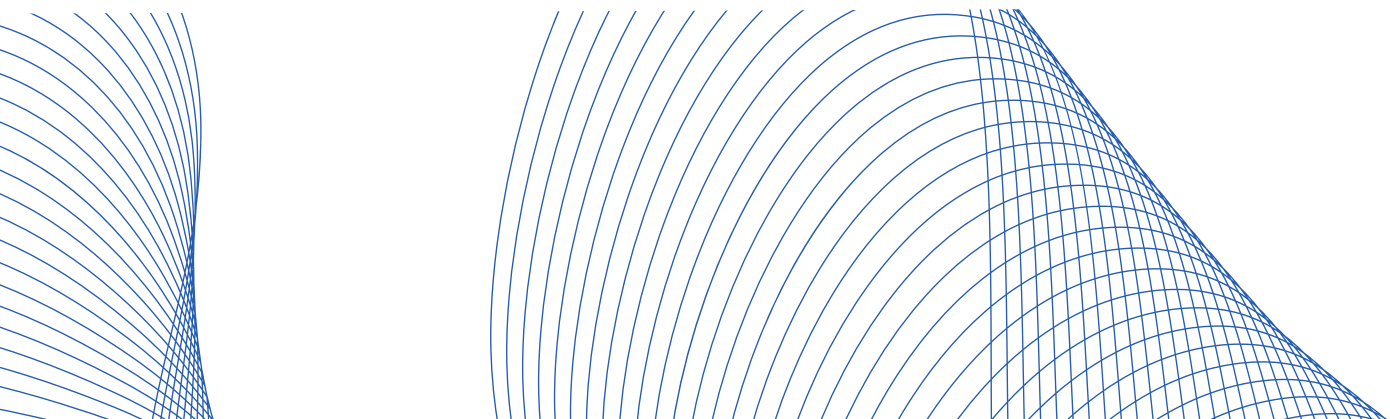
Plusieurs garanties les couvrent, notamment le vol, le vandalisme, le bris de glace, la responsabilité civile et l'incendie.

2

Dommmages corporels

Ils concernent les dommages affectant le conducteur, ses passagers ou des tiers, comme d'autres automobilistes, piétons ou cyclistes.

Ils sont couverts par la garantie conducteur et la garantie de responsabilité civile, cette dernière étant obligatoire en France.



1.2 Faut-il toujours déclarer un sinistre ?

Selon l'article L113-2 du Code des assurances, il est obligatoire de déclarer un sinistre automobile, sauf dans certaines situations spécifiques. Cela est possible si le sinistre ne déclenche aucune des garanties du contrat, et si les conditions suivantes sont réunies :

- 1 aucun tiers impliqué ;
- 2 aucun dommage matériel à un bien appartenant à un tiers ;
- 3 aucun dommage corporel ;
- 4 aucun dégât sur votre véhicule ;
- 5 aucune garantie applicable au sinistre concerné.

Quel délai pour déclarer un sinistre auto ?

En général, vous avez 5 jours ouvrés pour déclarer un sinistre automobile à partir du moment où vous en avez pris connaissance. Toutefois, certains délais spécifiques peuvent s'appliquer :

2 jours ouvrés en cas de vol du véhicule,

30 jours après la parution au Journal Officiel de l'arrêté interministériel en cas de catastrophe naturelle.



Bon à savoir :

si le sinistre survient à l'étranger, vous disposez également de 5 jours pour le déclarer et de 2 jours en cas de vol du véhicule.

1.3 Qu'est-ce qui change depuis la suppression de la carte verte ?

Rassurez-vous : pas grand-chose !

En effet, depuis le 1er avril 2024, posséder la carte verte de l'assurance dans la voiture ou apposée sur le pare-brise n'est plus nécessaire : la preuve de l'assurance se fait directement via le Fichier des Véhicules Assurés (FVA).

Attention : l'assurance au moins au tiers reste bien entendu obligatoire.

Pendant les 15 premiers jours suite à la souscription à une assurance, **un mémo (ou document d'information) remis par l'assureur est à conserver** pour prouver que le véhicule est assuré, afin de tenir compte du délai potentiel entre la date d'assurance et la date de mise à jour du FVA (normalement et dans la pratique, tout se fait rapidement, mais il est possible d'observer un délai de 72h).

Bon à savoir :



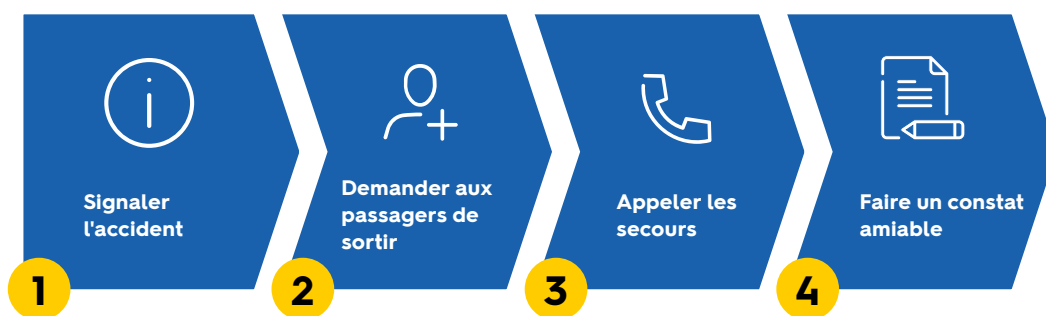
ce document n'est pas renouvelé chaque année et peut être distribué de façon numérique : vous pouvez tout à fait le conserver sur votre téléphone, tablette ou ordinateur si besoin. Il sera aussi utile pour retrouver les informations dont vous pouvez avoir besoin en cas d'accident ou de panne et vous aider notamment à remplir un constat.



2.

Que faire
immédiatement
après un
sinistre ?





- 1 Garez votre véhicule, signalez l'accident avec un triangle de pré signalisation, des feux de détresse et mettez un gilet jaune, puis prévenez l'assistance si votre contrat d'assurance le prévoit.
- 2 Demandez aux passagers de se placer derrière les rambardes de sécurité et de porter un gilet jaune. Veillez à les faire sortir du côté passager, et sortez, vous aussi, du côté passager.
- 3 En présence de blessés, même légers, appelez les secours, de préférence en utilisant une borne d'appel d'urgence. Ne traversez jamais les voies pour atteindre une borne située de l'autre côté.
- 4 En cas d'accident (et non de panne), vous devez faire un constat amiable, que vous soyez responsable ou non, avec les personnes concernées, et cela même si un seul véhicule est endommagé. N'oubliez pas de noter l'identité et les coordonnées des éventuels témoins.



2.1 Comment remplir un constat ?

Remplir et signer un constat amiable n'est pas obligatoire, mais il est fortement recommandé de le faire en cas d'accident. Cela augmente vos chances d'obtenir une indemnisation correcte. Bien que vous puissiez faire une déclaration sans constat, l'absence de ce document complique le traitement du sinistre et le partage des responsabilités. De plus, cela peut entraîner des conflits avec l'assureur de l'autre véhicule impliqué.

Comment Athlon vous accompagne ?

Vous trouverez en annexe de ce livre blanc une fiche pour vous aider à remplir votre constat : vous trouverez les informations à aller chercher sur la carte grise, votre mémo assuré et votre permis. Nous vous donnons également des conseils pour bien remplir les autres sections..

Remplir le constat amiable

- **Sur les lieux de l'accident** : remplissez le recto (partie constat) avec l'autre conducteur sur un seul exemplaire.
- **Signature** : le constat doit être signé par les deux conducteurs pour être valable.
- **Après signature** : une fois le recto complété et signé, ne modifiez plus rien. Chaque conducteur conserve un exemplaire du constat.
- **Verso** : la partie déclaration (verso) peut être complétée plus tard, individuellement par chaque conducteur.
- **Mode d'emploi** : utilisez le mode d'emploi intégré au constat pour vous aider.

- **Accident impliquant plus de deux véhicules** : remplissez un constat avec le conducteur du véhicule qui vous précède et un autre avec celui qui vous suit.

Préparation et documentation

- **Pré-remplissage** : vous pouvez remplir à l'avance la partie A du constat avec vos coordonnées et celles de votre compagnie d'assurance.
- **Photographies** : joignez des photos de l'accident si possible.

En cas de refus de l'autre conducteur

- **Refus de compléter ou signer** : notez le numéro d'immatriculation du véhicule de l'autre conducteur.
- **Appel aux autorités** : contactez la police ou la gendarmerie, ou obtenez des témoignages des personnes présentes
- **Témoins** : prenez les coordonnées des témoins pour qu'ils puissent être recontactés.
- **Mention du refus** : remplissez entièrement le constat et indiquez le refus de l'autre conducteur dans la partie "Observations" au recto.
- **Fuite du conducteur** : notez le numéro d'immatriculation et prévenez la police. Complétez le constat avec les informations disponibles, en mentionnant la fuite dans la partie "Observations".

Transmission du constat à l'assurance

- **Délai** : envoyez le constat à votre assureur dans le délai prévu par votre contrat, généralement 5 jours ouvrés après l'accident.
- **Notification** : informez votre assureur même si l'autre conducteur a refusé de signer le constat.
- **Modes d'envoi** : vous pouvez transmettre le constat par mail, courrier ou main propre.

2.2 En cas d'accident ou de panne sur l'autoroute

2.2.1 Comment fonctionnent les bornes ?

Les bornes d'appel d'urgence, également appelées bornes S.O.S. ou postes d'urgence, sont des dispositifs géolocalisés installés sur les voies rapides et les autoroutes pour permettre aux automobilistes de contacter rapidement les secours en cas d'urgence.

Ces bornes, facilement identifiables grâce à leur couleur orange et leur signalisation spécifique, sont situées sur la bande d'arrêt d'urgence tous les 2 kilomètres. Elles permettent aux secours de localiser rapidement et précisément les conducteurs en détresse. Pour les retrouver, vous pouvez suivre les panneaux qui indiquent la distance à parcourir avant la prochaine borne.



En l'absence de bornes d'appel, **il est recommandé aux usagers en situation d'urgence de contacter les secours en composant le 112** depuis leur téléphone portable. Assurez-vous de fournir les informations suivantes :

- le numéro de l'autoroute ;
- le sens de circulation ;
- le point repère (indiqué sur les panneaux en forme de bornes kilométriques, situés en accotement ou en terre-plein central).

Si vous êtes sourd ou muet, vous pouvez contacter le 114 par SMS.

Certains véhicules sont également équipés d'un dispositif d'appel d'urgence intégré, appelé eCall, identifiable par un bouton S.O.S. sur le tableau de bord. Ce système, déjà présent sur plusieurs modèles de voitures, est obligatoire dans tous les nouveaux modèles vendus en Europe depuis le 31 mars 2018.

Lorsque vous passez un appel d'urgence, **il est crucial de fournir un maximum d'informations aux secours** pour les aider à déterminer les moyens techniques et humains nécessaires à l'intervention. Par exemple, une simple panne nécessitera une dépanneuse, tandis qu'un accident pourrait mobiliser de nombreux acteurs des urgences routières.

Il est conseillé de ne raccrocher qu'une fois que les secours vous y invitent, afin de s'assurer que toutes les informations nécessaires ont été recueillies.

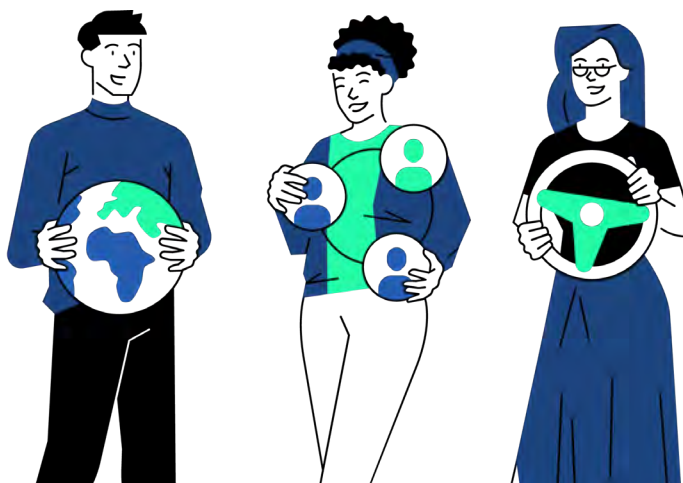
Comment Athlon simplifie vos démarches ?

Après avoir appelé le dépanneur via les bornes, contactez le service d'assistance Athlon et faites le choix 1. Opteven, notre partenaire, s'occupera ensuite de la prise en charge. **Vous n'avez aucun frais à avancer.**

Numéro de l'assistance :

→ depuis la France : 0 820 884 800*

→ depuis l'étranger : +33 (0)1 56 63 23 53



2.2.2 Est-ce qu'on peut choisir son garage ou son remorqueur ?

En cas de panne sur l'autoroute, c'est un garagiste agréé qui viendra dépanner le véhicule, qui sera réparé sur place, déplacé jusqu'à une aire de repos ou bien tracté jusqu'à un garage selon les besoins soulevés par la panne. Vous ne pouvez pas faire appel à n'importe quel garagiste ou remorqueur. Sachez que le dépanneur doit arriver dans les 30 minutes qui suivent votre appel à la borne d'urgence. Si la réparation n'est pas possible sur place, deux solutions sont possibles :

- le dépanneur remorque votre véhicule à son garage pour effectuer la réparation ;
- vous pouvez demander, **dans la limite de 5 kilomètres** de la sortie de l'autoroute ou de la voie rapide, au remorqueur de vous déposer avec la voiture à l'endroit où vous le souhaitez.

2.2.3 Quoi payer, à qui, quand ?

Les conditions et tarifs varient naturellement en fonction de la gravité de la panne ou du sinistre, du temps de réparation ou du remorquage ou non. Sachez néanmoins que **les montants sont réglementés par décret** et que **l'information doit être affichée** dans la cabine du véhicule de dépannage. En outre, le dépanneur doit vous remettre une facture indiquant les prestations et leur coût.

Comment Athlon simplifie vos démarches ?

Si votre entreprise a souscrit à la prestation Assistance d'Athlon, le conducteur ne règle rien, peu importe la gravité de la panne. C'est notre partenaire Opteven qui reçoit la facture et tout se passe ensuite en interne, **du rapatriement du véhicule à l'attribution d'un véhicule de remplacement jusqu'à la refacturation éventuelle des réparations et/ou du véhicule de prêt.**



Attention : ne procédez pas à des réparations sans déclaration préalable ou accord d'Athlon.

2.3 En cas de sinistre sur la voie publique

Si vous n'êtes pas sur l'autoroute ou une voie rapide, il n'y a pas de borne d'appel d'urgence. Le remorquage d'une voiture est aussi moins encadré. Il est donc conseillé d'appeler directement votre assureur. Il vous orientera vers un dépanneur agréé, ce qui facilitera votre indemnisation.

La plupart des assureurs proposent en effet des garanties qui comprennent le financement du remorquage de votre voiture jusqu'au garage. Il convient cependant de bien connaître votre contrat, car ces garanties peuvent être soumises à des restrictions (limite kilométrique, franchise, types d'avaries...).

Comment Athlon simplifie vos démarches ?

Si votre entreprise a souscrit à la prestation Assistance d'Athlon, le conducteur doit simplement contacter l'assistance Athlon, qui contactera le dépanneur puis l'assurance, et le garage si besoin.

2.3.1 Votre véhicule est garé

Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles l'assurance est obligatoire, même pour un véhicule stationné. Même garé, un véhicule peut causer des dégâts importants. En effet, une voiture est composée d'éléments inflammables et dangereux, qui peuvent provoquer des explosions par exemple. Les véhicules non roulants doivent donc également être assurés.

Ces dommages peuvent toucher non seulement à la voiture elle-même, mais aussi les véhicules stationnés à proximité. De plus, en cas de vol, le véhicule ne serait pas couvert, et les dommages seraient à la charge du propriétaire. Il est donc impératif d'être assuré au minimum en Responsabilité Civile.

Dans le cas où votre véhicule est endommagé alors qu'il était en stationnement, deux cas de figure peuvent se présenter :



→ **Responsabilité sans tiers identifié** : se dit lorsque le sinistre est provoqué par une personne qui a pris la fuite sans laisser ses coordonnées. Il faudra alors montrer qu'il y a bien un tiers non identifié responsable à 100% des dommages causés, en vérifiant si des caméras sont présentes sur les lieux, des témoins ou d'autres éléments (traces de peinture sur votre carrosserie, ou de freinage brutal par exemple). Faites un constat, **en ne remplissant qu'une seule partie naturellement**, déclarez le sinistre auprès de votre assureur et déposez une plainte pour faire reconnaître le délit de fuite.



→ **Responsabilité avec tiers identifié** : soit le conducteur est présent et assume la responsabilité, soit il a laissé ses coordonnées. Dans les deux cas, vous disposez des informations personnelles de l'auteur du sinistre et vous pouvez faire le constat. **Vous pouvez vous aider de la fiche en annexe pour ne pas faire d'erreurs.** Vous devez ensuite déclarer le sinistre à votre assureur. Même si l'auteur de l'infraction est identifié, pensez à récolter les témoignages des personnes présentes. Ceux-ci seront une aide précieuse pour l'assurance et peuvent vous éviter de mauvaises surprises, notamment en cas de fausses déclarations du mis en cause.

Bon à savoir :



en règle générale, le conducteur du véhicule en mouvement est toujours responsable à 100% dans le cadre d'un sinistre sur une voiture stationnée. Cependant, les torts sont partagés à 50% si le véhicule touché pendant son stationnement est mal garé.

Comment Athlon simplifie vos démarches ?

En cas de responsabilité sans tiers identifié, **vous n'avez pas besoin de faire de constat pour votre déclaration de sinistre auprès d'Athlon.** Avec un tiers identifié, faites-le. Dans les deux cas et si vous avez souscrit à la prestation d'Assistance Athlon, **vous pouvez contacter directement le service assistance d'Athlon**, qui se mettra en lien avec votre assurance si souscrite ailleurs.

Quelle indemnisation pour une voiture endommagée en stationnement ?

L'assurance automobile de l'auteur de l'accident prendra les frais engendrés en charge s'il est présent, identifié et que sa responsabilité est engagée à 100 %.

Dans le cas d'une responsabilité sans tiers identifié, la procédure d'indemnisation n'est pas la même. **Ce sont les garanties de votre propre contrat qui vont permettre le calcul de l'indemnisation :**

→ **assurance tous risques :** l'indemnisation que vous recevrez est déterminée par l'expert automobile (voir notre partie consacrée à l'expertise) ;

→ **assurance au tiers :** malheureusement, vous n'aurez pas d'indemnisation. Cette formule assure seulement la prise en compte de la responsabilité civile qui couvre uniquement les dommages corporels et matériels causés à un tiers.



Attention : en cas de responsabilité sans tiers identifié, la franchise dommage est applicable.

Comment Athlon simplifie vos démarches ?

Si vous êtes assuré chez Athlon, contactez simplement notre service assurance. Nous prenons en charge la réparation et nous ne facturons que la franchise.

Numéro de l'assurance :

→ depuis la France : + 33 (0) 1 56 63 23 55

2.3.2 Que faire en cas de vol ?

Selon les données du [Ministère de l'intérieur](#), il y a eu **plus de 140 000 vols** de véhicules en 2023 en France. Une situation qui n'est donc pas si rare et qui mérite qu'on s'y attarde.

Si malheureusement cela vous arrive, **vous devez porter plainte auprès de la police dans les 24 heures**, et **déclarer le sinistre auprès de votre assureur dans les 48 heures**. Il faudra joindre l'original du dépôt de plainte au plus tard **deux jours après la date du vol**. Si les papiers ont été volés avec le véhicule, **effectuez un dépôt de plainte séparé pour le vol de la carte grise**. Deux cas de figure peuvent se présenter :

- **la voiture est retrouvée dans les 30 jours** : vous pouvez la récupérer. L'assurance prendra en charge les frais liés aux réparations ;
- **la voiture n'est pas retrouvée** : la compagnie d'assurance rembourse sa valeur estimée par un expert.



Attention : en cas de vol, la franchise est applicable.

Vol de voiture sans effraction

Conformément à l'article 1315 du code civil, « celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver ». Dans le cadre d'un vol de voiture sans effraction, cela signifie que la victime doit prouver que le larcin n'est pas une conséquence de sa négligence.

A noter : dans 70% des cas, [selon le baromètre Argos 2023](#), les vols de véhicule ont lieu **sans effraction visible**. Il convient donc d'essayer le plus possible de vous protéger via un antivol sur le volant de la voiture ou en ne laissant pas d'objets à vue par exemple.

Comment Athlon simplifie vos démarches ?

En cas de vol, contactez notre service assistance Athlon qui vous orientera dans les démarches. Il pourra également mettre en route la demande pour un véhicule d'assistance, prolongeable si vous avez souscrit la prestation véhicule relais.

Dans quel cas l'assurance peut refuser de vous indemniser ?

Si votre assurance refuse de vous indemniser, elle vous en donnera généralement la raison. Le plus souvent, il s'agira de dire que :

- la déclaration du vol a été faite hors-délai ;
- vous avez fait de fausses déclarations ;
- vous n'êtes pas à jour des règlements de la prime ;
- vous avez été négligeant.

Bon à savoir :

en cas de poursuite, la jurisprudence montre une certaine bienveillance des juges à l'égard des assurés ne pouvant prouver ne pas avoir été négligeant et qu'il s'agit bien d'un vol sans effraction. C'est le cas d'un arrêt du 10 mars 2009 à la cour d'Appel de Paris qui retient la possibilité de « *faire démarrer un véhicule sans détériorer le faisceau électrique. Le vol peut être avéré même en l'absence de traces d'effraction* ». Si le vol est bien constaté, **alors vous devez être indemnisé comme pour un cas de vol avec effraction.**



2.3.3 Que faire en cas de vandalisme ou bris de glace ?

Le bris de glace concerne toutes les vitres cassées ou fissurées sur une voiture. Selon la garantie choisie, certains dommages ne sont pas forcément pris en compte. Vous devez contacter votre assurance dans les 5 jours ouvrés, sauf s'il s'agit de vandalisme : vous devez alors porter plainte au préalable et déclarer le sinistre dans les 2 jours. Votre assurance vous orientera vers son réseau de garages agréés.

Une garantie bris de glace ne peut être qu'exclusive. Par exemple, si votre vitre est cassée dans l'intention de voler votre téléphone portable présent dans la voiture, ce n'est pas la garantie bris de glace qui sera prise en compte, mais le vol.



Attention : si le vol ou la tentative de vol est retenu, et non le bris de glace, la franchise est applicable.

Comment Athlon simplifie vos démarches ?

Il n'est pas nécessaire de contacter le service Assurance Athlon, vous pouvez vous rapprocher de l'un de nos partenaires agréés, spécialistes du vitrage automobile, en prenant rendez-vous directement sur leur site internet ou par téléphone. **Vous n'avez aucun frais à régler.**

[Voir les partenaires agréés Athlon](#)





3.

Que se passe-t-il après le sinistre ?



3.1 Comment déclarer un sinistre à l'assureur ?

Avec ou sans constat amiable, vous devez déclarer le sinistre par tout moyen mis à disposition par votre assureur : e-mail, courrier, application de la compagnie d'assurance, ou en agence par exemple.

Vous pouvez téléphoner à votre conseiller afin de réduire le délai de déclaration et être accompagné dans vos démarches.

Numéro de l'assistance :

→ depuis la France : 0 820 884 800* Numéro Indigo 0,15€ TTC/minute

→ depuis l'étranger : +33 (0)1 56 63 23 53

Comment Athlon simplifie vos démarches ?

Si le véhicule est immobilisé, contactez toujours d'abord le service Assistance d'Athlon. Si le véhicule roule, le conducteur doit faire la déclaration au service Assurance d'Athlon, si le véhicule est assuré chez Athlon. Il suffira de nous envoyer les éléments ci-dessous puis nous nous occupons de tout..

La déclaration du sinistre doit présenter plusieurs informations essentielles, dont :

- **le descriptif du sinistre** : date, heure, lieu, intervention éventuelle des forces de l'ordre, identité des personnes blessées, etc ;
- **le procès-verbal des forces de l'ordre si elles sont intervenues ;**
- **les coordonnées des éventuels témoins ;**
- **les photographies éventuelles du sinistre ;**
- **le récépissé de dépôt de plainte en cas de vol, vandalisme, délit de**

3.2 Comment se déroule l'expertise ?

L'expertise n'est pas toujours obligatoire en matière d'assurance auto. Cependant, la loi peut exiger une expertise dans certains cas, comme pour les sinistres liés aux « catastrophes technologiques » qui causent des dommages importants.

Selon le site du service public, « vous pouvez être indemnisé pour un sinistre dû à une catastrophe naturelle ou technologique si vous êtes assuré pour ces risques. Mais pour que l'assureur puisse vous indemniser, il faut qu'un arrêté interministériel reconnaisse l'état de catastrophe naturelle ou technologique.

Catastrophe naturelle

L'assurance catastrophe naturelle est une assurance qui vous permet d'être indemnisé pour les dégâts causés par les catastrophes naturelles (tremblement de terre, inondations, sécheresse, glissement de terrain, action mécanique des vagues...).



Catastrophe technologique

Elle concerne les accidents des ouvrages suivants :
→ installation classée, soumise à déclaration ou autorisation, par exemple de type Seveso – (réglementation des activités industrielles liées à la manipulation ou au stockage de substances dangereuses) ;

→ stockage souterrain de produits dangereux ;

→ véhicule de transport de matières dangereuses.

En savoir plus



En dehors des cas où la loi impose l'expertise, c'est l'assureur qui décide, après une déclaration de sinistre, si elle est nécessaire ou non.

En général, ce dernier fait appel à une expertise lorsqu'il anticipe des difficultés à trouver un accord amiable sur le montant de l'indemnisation, ou lorsque la valeur des dommages dépasse un certain coût. Il se base ensuite sur le rapport d'expertise pour estimer le montant de l'indemnisation qu'il vous proposera.

3.2.1 Quel est le rôle de l'expert ?

L'expert a pour mission de constater les faits, de comprendre les causes du sinistre et d'en évaluer les dommages. À la fin de sa mission, il doit remettre à l'assureur un rapport d'expertise comprenant :

- **les circonstances du sinistre** : le déroulement des faits, date, heure, personnes présentes, témoins, etc. ;
- **les causes du sinistre** : les éventuels chocs avec un autre véhicule, défaut des freins, excès de vitesse, etc. ;
- **les dommages constatés** : les éventuels coups portés à la carrosserie, bris de vitre, pneus éclatés, etc. ;
- **les liens entre le sinistre et les dommages constatés** : par exemple, un pare-choc déjà fissuré avant l'accident qui ne devra pas entrer dans les réparations pour un choc manifeste à l'arrière du véhicule sans présence d'obstacles devant la voiture ;
- **l'évaluation des dommages** : la possibilité de réparer le véhicule ou non, et le coût des réparations.

Délai et désignation de l'expert

En fonction de la complexité de la situation et de la gravité du sinistre, la remise du rapport peut prendre plus ou moins de temps : il n'y a pas de délai standard ou obligatoire. Il n'y a pas non plus de date avant laquelle il faut avoir désigné un expert, mais généralement, les compagnies d'assurance le font dans les 15 jours suivant la déclaration de sinistre.

Préparation à la visite de l'expert

L'expert vous informera de sa visite au garage, et vous devez prendre les dispositions nécessaires pour qu'il puisse accéder au véhicule. Vous devez également lui fournir tous les justificatifs utiles pour évaluer les dommages, tels que les factures des dernières réparations, les bons de garantie ou des photos des objets disparus dans le sinistre. Vous n'êtes normalement pas obligé d'accompagner l'expert, mais votre présence peut être requise pour vérifier certains éléments.

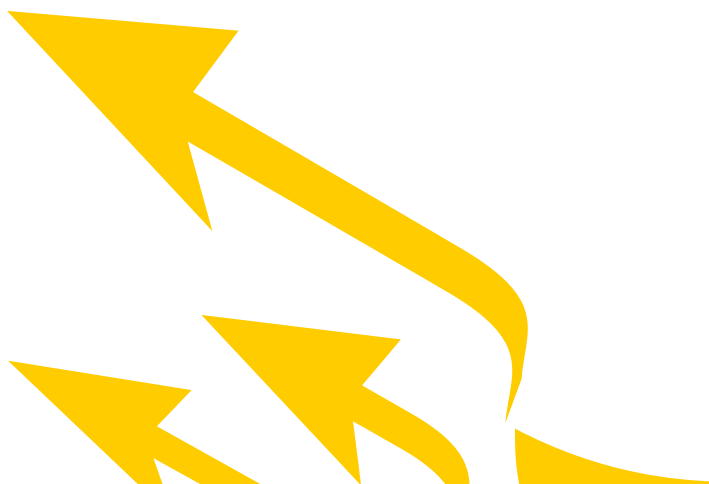
Comment Athlon simplifie vos démarches ?

Pour les véhicules assurés chez Athlon, nos équipes font l'interface entre l'expert et le conducteur (ou l'entreprise). Nous programmons le rendez-vous et nous gérons tout, vous n'avez qu'à, le cas échéant (voir ci-dessous), déposer le véhicule.

Expertise à distance : de quoi s'agit-il ?

Afin d'éviter autant que possible d'immobiliser les véhicules, il est possible de passer par **l'Expertise A Distance** (EAD).

Hors gros chocs, dégâts causés par la grêle ou organes de sécurité touchés, l'expert se base alors sur les photos pour faire son rapport. Une fois le rapport reçu, l'assureur peut donner l'accord au garage et le conducteur peut amener le véhicule lorsque les pièces commandées sont reçues, évitant des rétentions qui peuvent être longues et éventuellement occasionner des frais supplémentaires, de gardiennage par exemple. L'EAD permet également de réduire le délai d'attente du passage de l'expert.



3.2.2 Qui paye l'expert ?

Dans le cas le plus fréquent, **c'est l'assureur qui va désigner et régler le coût de l'expertise**. Si vous demandez une contre-expertise (voir ci-dessous), et en fonction de votre contrat, il est possible que le montant de cette seconde expertise soit à votre charge. Si une expertise supplémentaire (qu'il s'agisse d'une seconde ou d'une troisième) est décidée à la suite d'un jugement, c'est le juge qui devra décider de la partie qui doit en régler les frais. **A savoir : le coût moyen de ce type d'expertise varie entre 70 € et 400 €.**

3.2.3 Que faire en cas de contestation ?

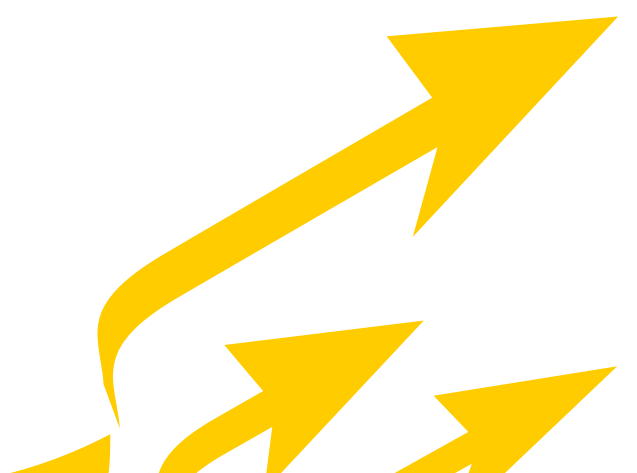
Si, pour une raison ou une autre, vous souhaitez contester les constatations faites par l'expert mandaté par votre assurance, vous pouvez demander une contre-expertise. Vous devrez alors faire appel à un autre expert (voir ci-dessous). Il fera une expertise amiable contradictoire avec l'expert de l'assurance. Deux cas de figure peuvent alors se produire.

- **Les deux experts ne trouvent pas d'accord** : il faudra alors désigner un troisième expert, d'un commun accord avec l'assureur et dont vous vous partagerez les honoraires. Si vous ne parvenez pas à vous mettre d'accord sur l'identité de ce troisième expert, celui-ci sera désigné par le président du tribunal judiciaire ou de commerce du lieu du sinistre.
- **Les deux experts trouvent un accord** : les deux parties doivent ensuite l'accepter.

3.2.4 Où trouver un expert ?

Pour vous aider dans vos démarches, l'administration française met à disposition la liste nationale des experts en automobile. **Attention : l'expert doit avoir un titre professionnel et être inscrit sur cette liste.** Vous ne pouvez pas choisir n'importe quelle personne se prétendant expert.

En savoir plus



3.3 Comment se déroule l'indemnisation ?

En fonction des garanties souscrites dans le contrat, des circonstances de l'accident, de la responsabilité qui vous en incombe et de l'éventuel rapport d'expertise, l'assureur déterminera :

- si une indemnisation est possible ;
- le montant de cette indemnisation ;
- l'application ou non d'une franchise.

L'offre d'indemnisation doit être envoyée dans les trois mois qui suivent la déclaration. Cette offre prendra en compte ce qu'on appelle la VRADE, la valeur de remplacement à dire d'expert, qui permet à l'assureur de déterminer si le véhicule est réparable ou non, et le montant de l'indemnité à verser au propriétaire du véhicule.

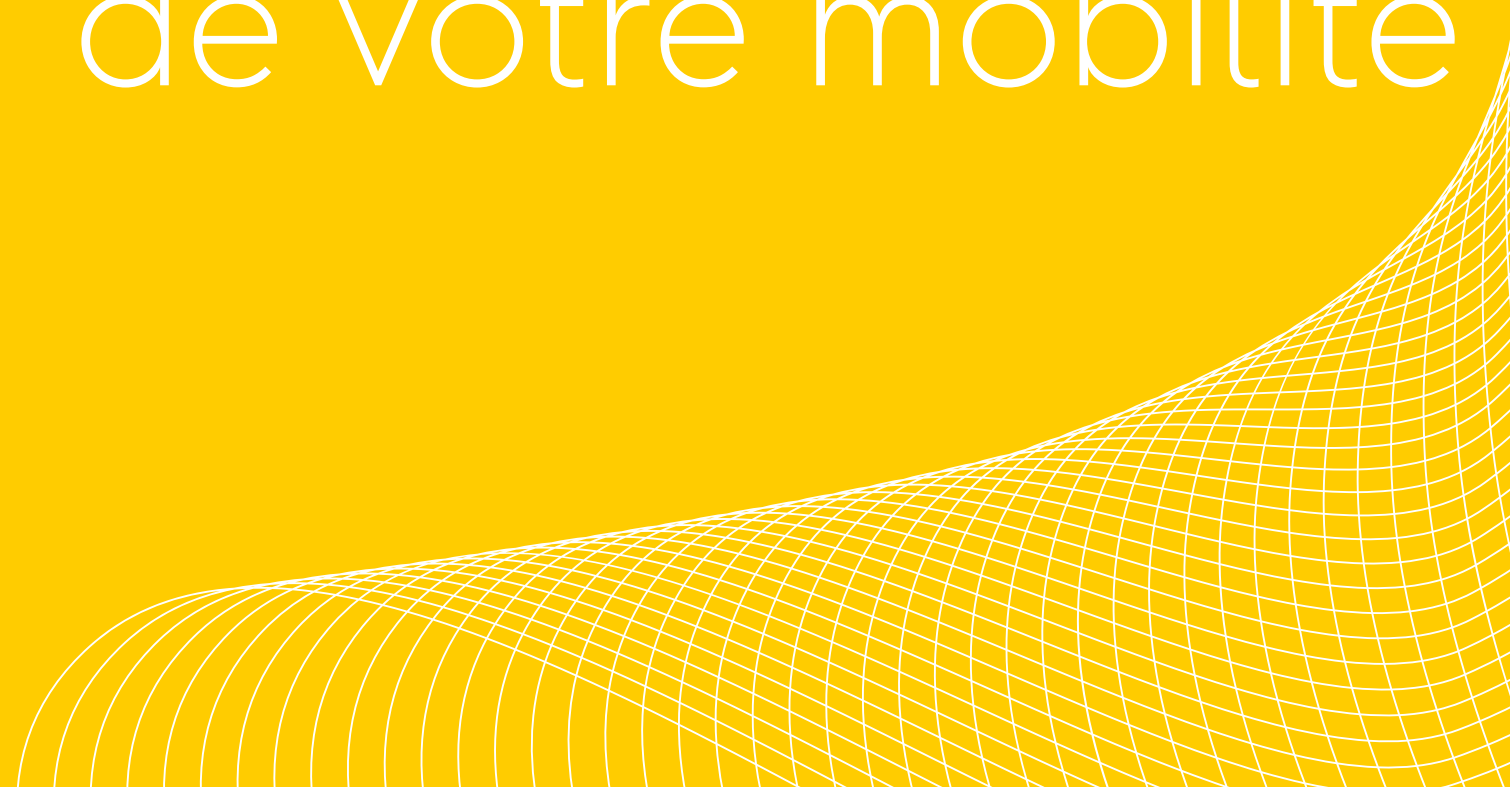
Comment Athlon simplifie vos démarches ?

Dans le cadre d'un contrat LLD, le loueur reste le propriétaire du véhicule. L'indemnisation lui revient, et l'entreprise pourra être facturée, en fonction des franchises applicables, de la responsabilité du conducteur, de la présence d'un tiers ou de son contrat d'assurance par exemple. Dans tous les cas, le conducteur n'a aucun frais à avancer.



4.

Côté
gestionnaire de
flotte : s'assurer
de la continuité
de votre mobilité



Vous en savez désormais beaucoup plus sur la gestion des sinistres automobiles, du moment où il survient à ce qu'il convient de faire ensuite.

Que pouvez-vous faire pour essayer de limiter les conséquences sur votre flotte ou assurer la poursuite de votre mobilité ?

4.1 Le véhicule relais et le service d'assistance Athlon

Lorsque vous avez défini vos besoins, **avez-vous pris en compte la possibilité qu'un sinistre immobilise un ou plusieurs véhicules pendant une longue durée ?** Afin d'éviter que ces imprévus n'aient de lourdes conséquences sur votre activité, vous pouvez souscrire au **service véhicule relais** afin que nos équipes mettent à disposition le plus rapidement possible un véhicule, à proximité du domicile du conducteur ou sur son lieu de travail. Le coût est intégré directement dans le loyer mensuel et il n'y a donc pas de dépenses supplémentaires à prévoir.

Enfin, **l'assurance tous risques est incluse** et **le kilométrage est illimité** sur les véhicules relais.

La sécurité de vos conducteurs est une priorité. Par conséquent, vous devez pouvoir vous appuyer sur un service d'assistance efficace.

Conscient de ces enjeux, Athlon propose une prestation d'assistance complète :

- une solution qui couvre les véhicules, le conducteur et ses passagers, et propose une assistance médicale ;
- une disponibilité 24h/24 et 7j/7 pour une intervention rapide, grâce à une ligne dédiée en France ou à l'étranger ;
- la satisfaction de vos conducteurs : accompagnement par SMS, appel de courtoisie à la clôture du dossier et une équipe dédiée chez l'assisteur pour le suivi de votre dossier ;
- la flexibilité : possibilité d'adapter à tout moment les prestations en fonction de vos besoins.

Athlon Assistance vous permet de protéger vos collaborateurs et de bénéficier de prestations d'assistance dans votre contrat de location longue durée telles que :

- le dépanneur arrive en moins d'une heure ;
- le remorquage jusqu'au réparateur agréé par Athlon le plus proche selon le motif de l'immobilisation ;
- la mise à disposition d'un véhicule de remplacement cat. B, pour 48h (étendues à 72h veille de week-end ou jour férié).* **Attention : ne pas confondre la prestation véhicule relais et le véhicule de remplacement.***
- l'avance des frais médicaux à l'étranger ;
- le transfert ou rapatriement sanitaire à l'étranger.



***Bon à savoir :**

le véhicule de remplacement est automatiquement intégré avec la prestation Assistance, elle-même automatiquement intégrée à la prestation Entretien.

La prestation véhicule relais, elle, permet de bénéficier d'un véhicule pour une durée définie contractuellement lors de la souscription.

4.2 L'entretien

Quoi de mieux que de régler une panne avant même qu'elle ne survienne ?

Avec la prestation Athlon Entretien, nos équipes assurent la prise en charge globale de l'entretien et organisent les révisions, les contrôles techniques et le remplacement de diverses pièces. Directement intégré dans le loyer, il n'y a pas de dépenses supplémentaires à prévoir ni d'avance de frais (dans les garages de la marque du véhicule ou référencés « partenaires Athlon »). Un bon moyen, donc, de prévenir d'éventuelles pannes qui pourraient survenir et d'éviter l'immobilisation de votre véhicule. **La prestation Assistance est incluse avec l'entretien.**



Bon à savoir :

nous rappelons que si la préconisation est d'effectuer l'entretien tous les deux ans ou tous les 30 000 kilomètres, c'est lorsque la première échéance arrive que l'entretien doit être effectué. Si vous avez fait moins de 30 000 kilomètres mais que vous possédez le véhicule depuis plus de deux ans, vous devez faire la révision, de même que si vous avez fait 30 000 kilomètres mais que vous possédez le véhicule depuis moins de deux ans. **Attention :** ne pas effectuer les entretiens dans les temps peut conduire à l'annulation de la garantie constructeur et donc à des refus de prise en charge pour des pannes ultérieures (même si la panne n'a pas de lien direct avec la révision).

5.

Annexe



Fiche aide sinistre

Pour remplir le **constat amiable** (à gauche), vous retrouverez tous les éléments nécessaires sur les **documents** (à droite).

VÉHICULE A VEHICLE A

6 Preneur d'assurance / assuré (voir attestation d'assurance)
Detail of insured (see insurance certificate)

NOM : **Athlon Car Lease**
Name
Prénom :
First name
Adresse : **53 av. Jean Jaurès**
Address
Code postal : **93350** Pays : **France**
Postal code Country
Tél. ou email
Tel. or email

7 Véhicule vehicle

A MOTEUR VEHICLE	REMORQUE TRAILER
Marque, type Make, type MERCEDES SR220TD	
N° d'immatriculation Registration number AB-123-CD	N° d'immatriculation Registration number
Pays d'immatriculation Country of registration	Pays d'immatriculation Country of registration

B Société d'assurance (voir attestation d'assurance) (see insurance certificate)
Insurance company

NOM : **XL Insurance Company SE**
Name
N° de contrat : **FR00000001MO**
Policy N°
N° de carte verte :
N° insurance certificate
Attestation d'assurance ou carte verte valable
Period of insurance validity du from :au to :
Agence (ou bureau, ou courtier) :
Agency or broker
NOM : **Athlon Car Lease**
Name
Adresse : **53 av Jean Jaurès, 93350 Le Bourget**
Address
Pays :
Country
Tél ou email
Tel or email
Les dégâts matériels au véhicule sont-ils assurés par le contrat ?
Is damage to the vehicle insured by the contract ?
oui yes ☐ non no ☐

CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

N° immatriculation A. **AB-123-CD** Date de 1^{ère} immatriculation **25/07/2008** V1 0000257
B. 05/01/1998
C.1 **DUPONT**
YVES
C.4a EST LE PROPRIETAIRE DU VEHICULE
C.4.1 2 **DELAROCHE**
C.3
27 RUE DES ROITELETS
59169 FERIN LES BAINS
FRANCE
D.1 **MERCEDES**
D.2 **X18E**
D.3 **SR220TD**
D.2.1 **MCT5432PY315**
E. **VF7X18E00018E8472**

ATHLON

Document(s) établi(s) à l'attention de :
SOCIETE A

MEMO VEHICULE ASSURE

Cher assuré,
Nous avons le plaisir de vous adresser votre récapitulatif d'assurance, qui vient remplacer la carte verte, ainsi que vos informations utiles. Conservez ce document dans la boîte à gants avec les papiers du véhicule, il est valable pendant toute la durée du contrat d'assurance. Il vous sera utile pour remplir un constat en cas d'accident et pour nous déclarer le sinistre.

INFORMATIONS ASSURANCE AUTOMOBILE			NOM ET ADRESSE DU SOUSCRIPTEUR DE LA POLICE
Numéro de police : FR00000001MO			ATHLON CAR LEASE IMMEUBLE LE HERMOZ 53 AVENUE JEAN JAURES - CS 60012 93351 LE BOURGET CEDEX
A partir du : 22/07/2024			
N° d'immatriculation AB-123-CD	Marque MERCEDES	Modèle SR220TD	
ASSURE PAR			
XL Insurance Company SE 61 rue Matislav Bostronovitch 75017 paris			

En cas de besoin, contactez-nous :

Service assurance

01 56 63 23 55

Service assistance

0 820 884 800

Par mail

assurance.france@
athlon.com

Comment bien remplir un constat amiable ?

Remplissez dans un premier temps, les informations contenant vos coordonnées et celles de votre compagnie d'assurance. Cette partie peut être remplie à l'avance.

Complétez tous les autres points (n°1 à 17) du constat :

IMPORTANT : les assureurs et les numéros de contrats des deux parties doivent figurer sur le constat.

Assurez-vous de bien **cocher les cases suivantes** (2/4/8/10/14/15/17) car celles-ci sont susceptibles d'engager votre responsabilité.

10 - A l'aide d'une flèche, **indiquez l'emplacement du choc.**

11 - En cas de **dégâts apparents** sur votre véhicule, **décrivez-les.**

12 - Cette section est cruciale. Elle détaille les **circonstances de l'accident au moment précis du choc.**

Concentrez vous bien sur les cases cochées et le schéma dessiné (bien faire apparaître les cédez le passage, même dans le cadre d'un rond-point, les feux rouges etc).

13 - Permet de dessiner **le croquis de l'accident au moment du choc.**

Indiquez :

- le tracé des voies et le milieu de la chaussée ;
- la direction des véhicules/leur position au moment du choc ;
- la signalisation (stop/feu rouge/ligne continue/sens interdit...).

14 - Permet de notifier vos **remarques** et/ou **réserves.**

Un désaccord avec l'autre conducteur ? Indiquez-le.

Votre voiture a été projetée sur un autre véhicule ? Indiquez-le.

Si vous n'avez rien à signaler, écrivez seulement « néant ».

Une fois **rempli** et après **relecture**, vous pouvez procéder à la **signature du document** (section 15).

Dès que les deux parties ont signé le recto, vous pouvez séparer les deux pages identiques et en remettre une à l'autre partie.

Attention, une fois le constat signé et remis à l'autre partie, il n'est plus possible de le modifier.

Conclusion

Vous avez maintenant les clés en main pour bien réagir en cas de sinistre et pour anticiper au mieux leurs conséquences.

Comme vous pouvez le voir, les démarches à effectuer peuvent être nombreuses et fastidieuses. Pour simplifier votre gestion et subir le moins possible les désagréments liés à des sinistres, nos équipes sont à votre disposition pour trouver la meilleure solution :

Service Commercial Athlon

T : +33(0)1 56 63 23 02

E : contact.france@athlon.com

Service Consulting Athlon

E : consulting.france@athlon.com

Chers conducteurs, n'oubliez pas la présence du macaron sur le pare-brise de votre véhicule Athlon, indiquant les numéros à joindre en cas de sinistre.



**Informations
conducteur
Flashez ce
QR Code**

Assistance
0 820 884 800

Service technique
0 820 022 300



Athlon France

Immeuble Le Mermoz
53 avenue Jean Jaurès
CS 60012
93351 Le Bourget Cedex

T +33 (0)1 56 63 23 02
contact.france@athlon.com
www.athlon.com/fr

in

Rejoignez-nous!

getting you there