

Le dégât des eaux

Comment réagir ?

Comment procéder ?

Comment l'éviter ?



Observatoire
de la sécurité
des foyers

Édito



Notre mission est de protéger les Français face aux risques du quotidien. Chacun dans nos expertises, nous souhaitons leur apporter un éclairage nouveau sur la vie quotidienne afin de mieux les sensibiliser.

Mohamed MARCHICH,
Directeur des partenariats et alliances stratégiques, Verisure



Moins spectaculaire que l'incendie ou le cambriolage, traités dans les deux précédentes éditions de l'Observatoire de la sécurité des foyers, le dégât des eaux n'en reste pas moins la première cause de sinistre de nos assurés.

En tant que premier assureur de biens de particuliers en France, nous nous devons de sensibiliser les Français sur ce risque fréquent qui pourrait souvent être évité par quelques gestes simples.

Laurent PIGELET,
Directeur Marketing, Covéa



Face aux dégâts des eaux, souvent longs à réparer et perturbateurs de la vie quotidienne, nous voulons proposer des conseils pratiques et des recommandations efficaces.

En collaborant ainsi, nous participons à aider les foyers à mieux se protéger, en droite ligne avec notre mission d'entreprise d'œuvrer à rendre le monde plus sûr pour tous.

Jean-Vincent RAYMONDIS,
Président, Saretec France

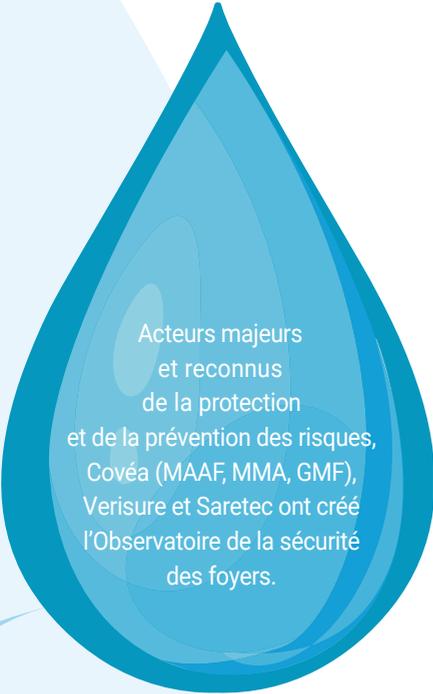
Sommaire

- P. 4 à 5 C'est quoi un dégât des eaux ?
- P. 6 à 7 Le dégât des eaux en chiffres
- P. 8 à 9 Les zones à risques
- P. 10 à 11 Comment réagir ?
- P. 12 à 13 Comment éviter le dégât des eaux ?
- P. 14 à 15 Prévenir le dégât des eaux

LES +

- P. 16 à 17 Le dégât des eaux de A à Z
- P. 18 à 19 Testez vos connaissances

Pourquoi un Observatoire de la sécurité des foyers ?



Acteurs majeurs et reconnus de la protection et de la prévention des risques, Covéa (MAAF, MMA, GMF), Verisure et Saretec ont créé l'Observatoire de la sécurité des foyers.

Reposant sur les expertises, les connaissances et les expériences de trois partenaires - **Covéa** (MAAF, MMA, GMF), **Verisure** et **Saretec** - reconnus en matière de protection et de prévention de la famille et des biens, **l'Observatoire de la sécurité des foyers a pour objectif de mieux prévenir et d'apporter un éclairage nouveau sur les risques en matière de sécurité domestique.**

Ce rendez-vous récurrent est d'ores et déjà une référence en matière de sécurité des foyers. Pour cette troisième édition, l'Observatoire a choisi de traiter le thème du dégât des eaux (DDE).

Les dégâts causés par l'eau dans nos logements sont toujours longs à réparer et perturbent la vie quotidienne des foyers souvent pendant des mois. Vous trouverez ici **des conseils pratiques et des recommandations** que vous pourrez facilement mettre en œuvre afin de mieux protéger votre logement.

Ensemble, nous pouvons créer des foyers plus sûrs et mieux protégés.

2

C'est quoi un dégât des eaux ?

Un dégât des eaux est un dommage causé de façon accidentelle par l'action de l'eau sur les biens immobiliers et le mobilier.

Ce sinistre étant le plus courant dans un logement, la souscription d'un contrat multirisque habitation est obligatoire pour les locataires. Il est également recommandé pour un propriétaire occupant. Vous y trouverez la garantie « dégât des eaux » (DDE). Les conditions de cette garantie, ainsi que les modes d'indemnisation, peuvent varier d'un assureur à l'autre.

Fuite d'eau, rupture de canalisation, baignoire qui déborde, infiltration par la toiture, engorgement et débordement des gouttières ou encore robinet mal fermé, **les causes de dégât des eaux sont multiples et quasiment toutes prises en charge.**

Des options supplémentaires peuvent être ajoutées à la garantie de base, souvent liées à des situations spécifiques, si l'on a un grand aquarium par exemple et qu'il est susceptible d'être renversé ou cassé. Une extension de garantie peut aussi être proposée pour la réparation des fuites ou pour les recherches de fuites à l'extérieur des maisons.

Afin d'éviter nombre de déconvenues liées aux suites d'un dégât des eaux (temps de séchage, travaux, impossibilité d'usage...), il est également important de savoir qu'en adoptant quelques gestes de prévention simples, il est possible d'éviter près de la moitié des DDE à l'intérieur d'un logement et au moins un quart de ceux qui ont lieu à l'extérieur.

Il est primordial de bien se renseigner sur les garanties que couvre le contrat d'assurance choisi, ses exclusions et son fonctionnement.



Près de 45 millions de Français ont souscrit une assurance multirisque habitation. ⁽¹⁾

LES INFILTRATIONS EN QUESTION

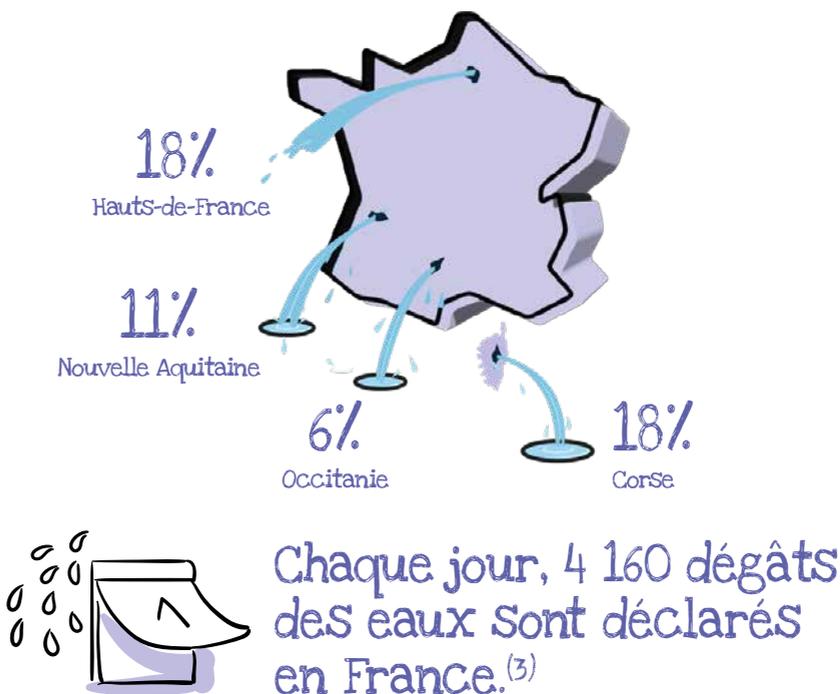
Les infiltrations sont l'un des sinistres les plus courants conduisant à une déclaration de dégât des eaux auprès de son assureur. Mais sont-elles toutes prises en charge ?

Les infiltrations résultant d'une fuite (rupture de canalisation, toiture, joints d'étanchéité, au travers d'un parquet ou d'un carrelage, autour des installations sanitaires) sont bien prises en charge par votre assureur.

Mais les infiltrations dites « lentes », qui ont souvent pour conséquence l'apparition de tâches ou zones de moisissures, celles qui ne sont pas causées par une fuite d'eau mais par un excès d'humidité, ne sont pas prises en charge par les assureurs car elles sont liées à un défaut d'entretien.

QUELLES SONT LES RÉGIONS LES PLUS TOUCHÉES ? ⁽²⁾

Certaines régions sont plus souvent concernées par les dégâts des eaux simplement parce qu'elles subissent régulièrement orages et tempêtes. Au fil du temps, ces intempéries plus récurrentes qu'ailleurs affaiblissent forcément les bâtiments et les constructions.



L'ancienneté du logement est bien sûr un facteur de risques supplémentaires de DDE, mais le plus problématique est d'avoir un logement avec des canalisations non visibles. Il faut souvent tout casser pour trouver l'origine d'une éventuelle fuite.

ET SI UN DÉGÂT DES EAUX SE PRODUIT À CAUSE D'UN ALÉA NATUREL EXCEPTIONNEL ?

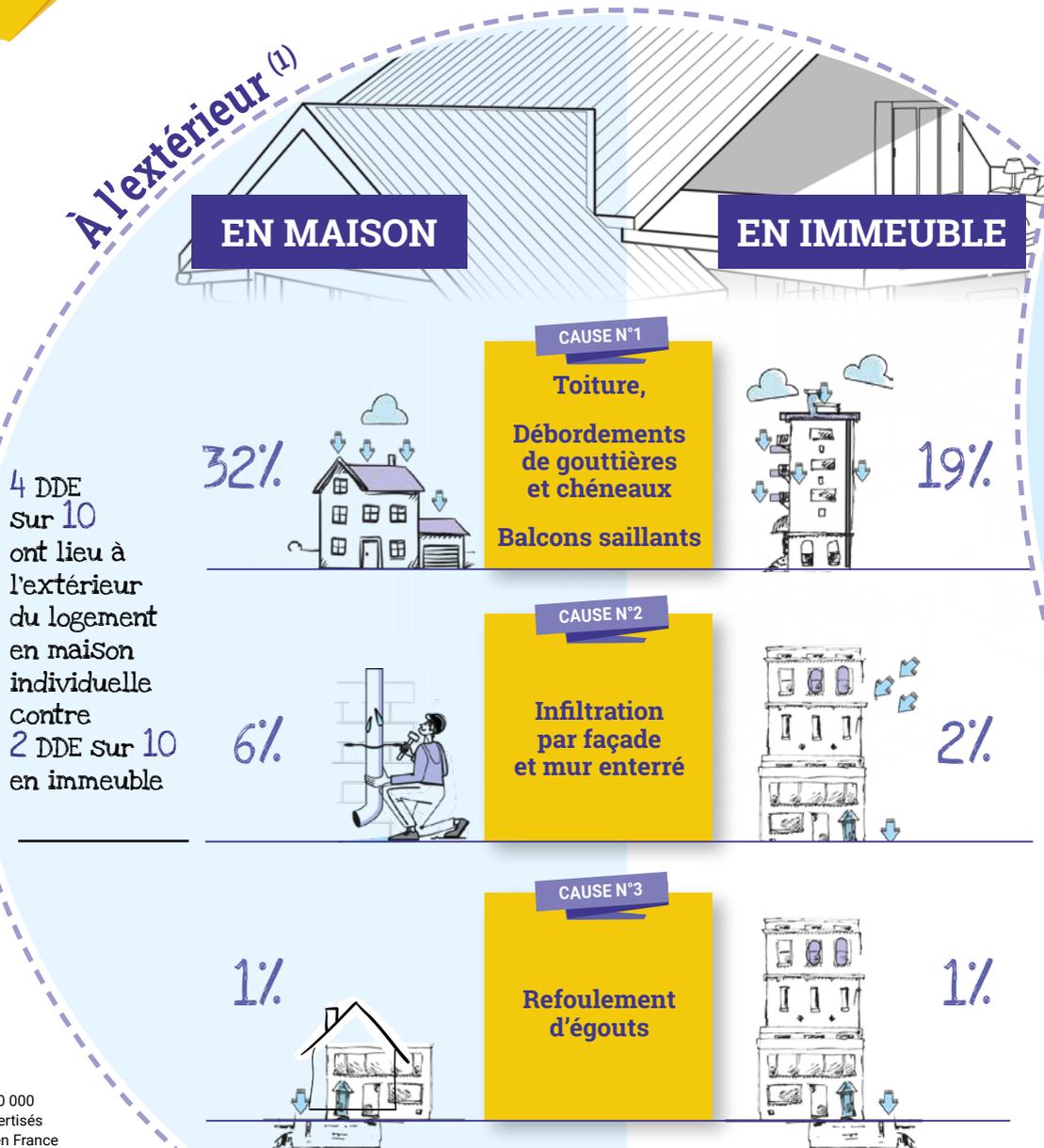
Les dégâts causés à la toiture par les tempêtes, la grêle et le poids de la neige sont garantis dans tous les contrats d'assurance habitation. À la suite de ces dégâts, les dommages causés par l'entrée de l'eau dans le logement sont également couverts.

Les inondations provoquées par des débordements de cours d'eau ou des ruissellements ne sont pas toujours garanties en l'absence d'arrêt de « catastrophe naturelle ». Tout dépend du contrat.

3

Le dégât des eaux en chiffres

Le dégât des eaux est la première cause de sinistre dans nos logements, en immeuble ou en maison individuelle. Une machine à laver qui lâche, une fuite sur un tuyau d'évacuation, une canalisation encastrée ou le joint du bac à douche qui n'est plus étanche, une infiltration venant du toit endommagé... Quelle qu'en soit l'origine, un DDE peut rapidement venir perturber notre quotidien. Il faut souvent attendre plusieurs semaines voire plusieurs mois pour que cela sèche et pouvoir réparer ou tout remettre en état.



(1) Étude sur 500 000 sinistres expertisés par Saretec en France métropolitaine entre 2020 et 2023.

À l'intérieur (2)

EN MAISON

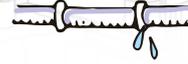
EN IMMEUBLE

29%



CAUSE N°1

Canalisation
privée
non accessible



17%

15%



CAUSE N°2

Canalisation
privée
alimentation
accessible



15%

15%



CAUSE N°3

Machine à laver,
lave-vaisselle,
chauffe-eau



14%

15%



CAUSE N°4

Joint douche
et baignoire



10%

10%

Canalisation d'évacuation
accessible
(évacuation d'évier, baignoire...)

Canalisation collective
non accessible

10%

7%

Autres causes

Canalisation d'évacuation
collective accessible

9%

6%

Débordement
de baignoire, douche,
récipient

Canalisation d'évacuation
privée accessible
(évacuation d'évier, baignoire...)

9%

3%

Fuite sur les joints
de robinetteries

Fuite sur les joints
de robinetteries
+ autres causes

9%

Débordement
de baignoire,
douche, récipient

7%

4 DDE
sur 10
ont lieu à
l'intérieur
du logement
en maison
individuelle
contre
8 DDE sur 10
en immeuble

(2) Étude sur 500 000 sinistres expertisés par Saretec en France métropolitaine entre 2020 et 2023.

Les zones à risques en immeuble ou en maison

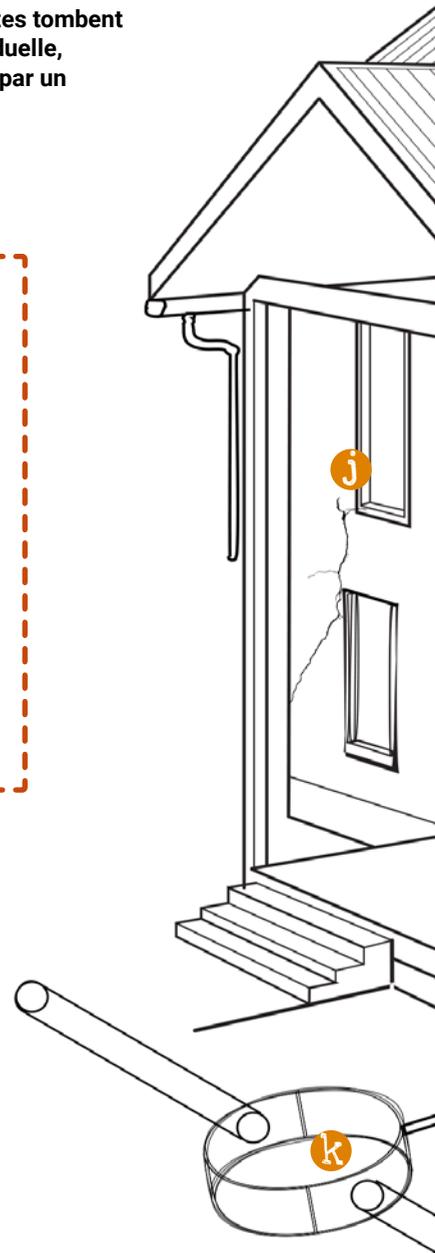
Votre sous-sol est inondé, le tapis de la salle de bain s'est transformé en éponge gonflée d'eau, des gouttes tombent du plafond... En immeuble ou en maison individuelle, l'installation d'eau est plus souvent concernée par un dégât des eaux.

Intérieur ⁽¹⁾

- a** Canalisation privée non accessible
- b** Canalisation privée alimentation (évier, WC, ...)
- c** Machine à laver, lave-vaisselle, chauffe-eau
- d** Joint douche et baignoire
- e** Canalisation privée évacuation accessible (évacuation d'évier, de baignoires, ...)
- f** Débordement de baignoire, douche, récipient
- g** Fuite sur les joints de robinetteries



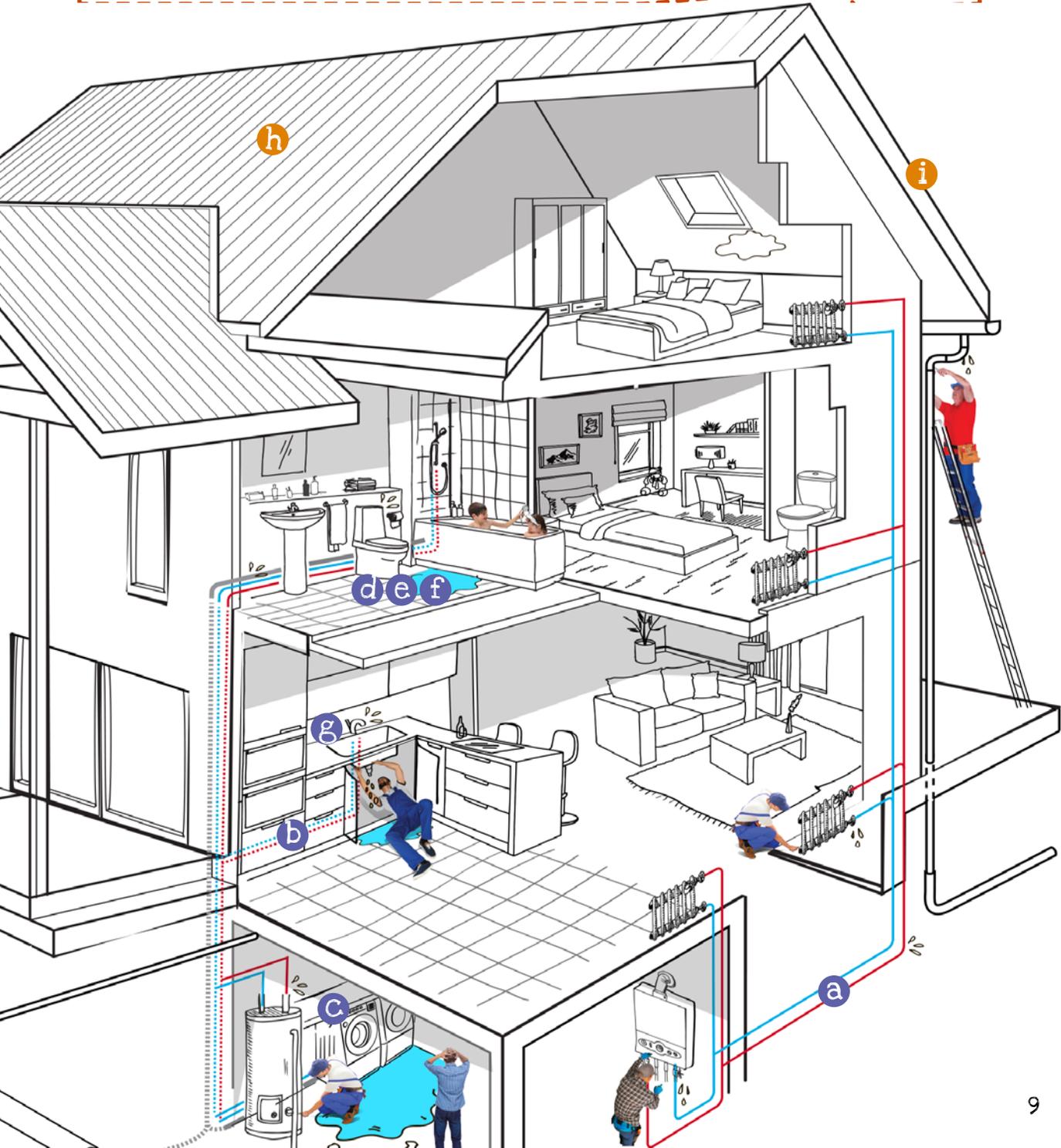
1 DDE Sur 2
peut être évité à l'intérieur
d'un logement en appliquant
des règles simples de prévention ⁽²⁾



Extérieur ⁽³⁾

- h** Infiltration par toiture
- i** Débordement de chéneau ou de gouttière

- j** Infiltration par façade et mur enterré
- k** Refoulement d'égouts



5

Comment réagir face un dégât des eaux ?



OUI, VOTRE ASSUREUR S'OCCUPE DE TOUT !

Finis les différends avec les voisins, le propriétaire de votre logement si vous êtes locataire ou même avec le syndic de copropriété, ce sont les assureurs qui s'occupent de tout dans une très grande majorité de cas de dégâts des eaux ! **Les assureurs de chacune des deux parties ou de toutes les parties concernées se mettent en contact les uns avec les autres.** Vous aurez simplement la déclaration de dégâts des eaux à remplir et à envoyer sous 5 jours. Ensuite, le sinistre devient une affaire d'assureurs, de garanties obligatoires et d'options choisies dans le contrat d'assurance initial. Leurs échanges vont déterminer qui est responsable.

L'assureur concerné vous donnera le montant de votre indemnisation et le plan de remise en état de vos biens mobiliers et immobiliers.

Les bons gestes à adopter à l'instant T

Tout dépend du volume d'eau ! Si votre baignoire se vide dans la salle de bain, si le joint d'un tuyau n'est plus étanche et laisse couler l'eau ou si seulement quelques gouttes d'eau tombent du plafond, vous devez évidemment réagir différemment.



Essayez de trouver l'origine de la fuite d'eau, coupez les robinets d'arrivée d'eau concernés mais aussi l'arrivée d'eau principale de votre logement.



Coupez l'électricité simultanément afin d'éviter les courts-circuits, voire un risque d'électrocution.



Protégez et surélevez tous les objets et meubles pour qu'ils ne soient pas abîmés par l'eau ou le moins possible.

Si des gouttes d'eau tombent du plafond, placez des récipients sur le sol pour éviter un préjudice plus important, surtout si c'est de la moquette ou du parquet. Sonnez chez vos voisins du dessus. S'ils ne sont pas là et que le volume d'eau est conséquent, appelez les pompiers (composez le 18 ou le 112). Ils interviendront pour empêcher que les dommages ne s'aggravent.

Votre assureur est là pour vous accompagner

Si le volume d'eau est un simple goutte-à-goutte ou juste une plaque d'humidité, pas d'urgence mais prévenez d'un simple coup de téléphone votre assureur. Il vous indiquera la marche à suivre pour déclarer le dégât des eaux.

Sachez que vous avez 5 jours maximum pour signaler votre sinistre auprès de votre assureur.



Vous avez les pieds dans l'eau ? Composez le 18 ou le 112

L'eau n'arrête pas de couler, les voisins sont absents, la fuite d'eau n'est pas maîtrisable : appelez le 18 ou le 112 pour demander aux pompiers d'intervenir ! Ils sont habilités à entrer dans un logement si la situation se justifie et ils sont aussi équipés pour assécher les logements inondés.



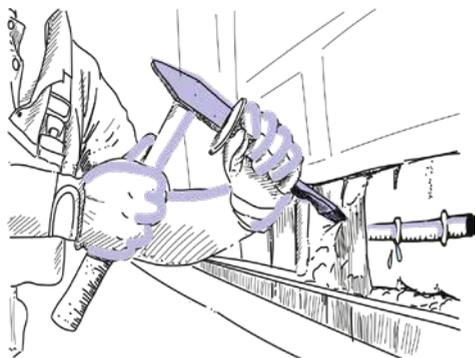
Comment procéder juste après le dégât des eaux ?

Lorsque la fuite d'eau est maîtrisée, **prenez des photos de tout ce qui a été endommagé**, les revêtements aussi bien que les objets, avant de vouloir tout essuyer et tout déplacer.

Entreposez les objets et éléments abîmés en hauteur ou dans un endroit sec.

Même si la réparation et les travaux vous semblent prioritaires, **il faut contacter avant tout votre assureur**. N'appelez pas tout de suite un plombier. L'assureur vous indiquera la marche à suivre et les démarches à effectuer le cas échéant en fonction de votre contrat multirisque habitation et des options choisies.

Prévenez toujours votre assureur, le propriétaire du logement si vous êtes locataire ou la copropriété si le dégât des eaux est dans les parties communes.



AVEZ-VOUS PENSÉ AUX FUITES D'EAU CACHÉES ?

Pour ne pas avoir la mauvaise surprise d'une facture d'eau qui explose, essayez de localiser une fuite d'eau non visible. Faites des tests via vos robinets. S'ils sont tous fermés et que les chiffres du compteur tournent encore, c'est qu'il y a bien une fuite d'eau cachée.

Ouvrez puis fermez les différents robinets d'arrivée d'eau les uns après les autres et regardez si le compteur tourne encore. Le robinet fermé qui laisse les chiffres tourner vous indique quel circuit d'eau ou tuyau est concerné par la fuite.

Attention aux canalisations encastrées souvent présentes dans les logements récents. Elles complexifient la recherche de fuites et peuvent générer des sinistres plus importants.

6

Comment éviter le dégât des eaux ?

Souscrire une assurance multirisque habitation est obligatoire pour les locataires et les copropriétaires, largement conseillé aux propriétaires d'un bien immobilier. C'est la seule et unique règle pour être indemnisé à la suite d'un dégât des eaux.



L'indemnisation, comment ça marche ?

Lorsque votre assureur vous confirme la prise en charge de votre dégât des eaux, il vous demande de justifier l'état de vos biens. Vous devez constater les dommages avec des photos, auxquelles vous aurez ajouté toutes les factures d'origine et justificatifs d'achats des biens mobiliers endommagés. Ceci afin que l'assureur puisse **estimer le montant de l'indemnisation en fonction de la vétusté** de vos biens et voir ce qui est pris en charge.

L'expertise sur site n'est pas systématique. C'est votre compagnie d'assurance qui mandatera le passage d'un expert, ou pas, sur les lieux du sinistre en fonction de son importance.

Le plus souvent une visio est proposée par l'assureur pour que l'expert constate les dégâts et puisse vous faire une proposition d'indemnisation.

D'où l'intérêt de conserver précieusement tous les biens endommagés ou des photos afin de justifier vos dommages.

QUAND FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR DE L'ASSURANCE ?

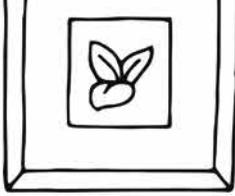
Habilité à intervenir à tout moment, ce médiateur est indépendant vis-à-vis de toutes les assurances. Lors d'un désaccord, il agit comme un contrôleur.

Si vous n'acceptez pas la proposition d'indemnisation, vous pouvez le solliciter pour un conseil. Le médiateur demandera alors à l'assureur de justifier ses choix et le montant de son indemnisation. L'objectif est qu'il rende un avis motivé en faveur de l'assuré.

Médiateur de l'assurance (compagnies d'assurance et mutuelles)

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09
www.mediation-assurance.org





Les différentes modalités d'indemnisation

L'indemnisation dans le cadre d'un dégât des eaux peut prendre plusieurs formes : **de gré à gré ou autoréparation, réparation par un professionnel désigné par l'assureur et réparation avec indemnité.**

Sachez que le versement d'une indemnité n'est pas systématique puisqu'elle dépend de la cause du dommage et du contrat multirisque habitation souscrit.



L'indemnisation de gré à gré ou autoréparation

Son principe est simple et souvent valable **pour les petits dégâts des eaux** (souvent moins de 1000 € de réparation). L'assureur ne demandera pas forcément le passage d'un expert et se basera uniquement sur votre déclaration de sinistre qui devra être bien détaillée. **C'est vous qui évaluez et réparez les dommages**, seul ou avec un proche. Vous justifiez des dégâts avec des photos, des vidéos et le montant à indemniser avec des preuves d'achat. L'assureur vous proposera un montant global d'indemnisation pour réaliser vous-même les réparations. Ce montant doit comprendre l'achat des matériaux nécessaires à la réparation, la « main d'œuvre » c'est-à-dire le temps que vous allez y passer et le nettoyage.

LE CONSTAT AMIABLE EST-IL OBLIGATOIRE ?

Le constat amiable peut être utile lorsque le dégât des eaux concerne plusieurs personnes ou les parties communes. Il peut s'agir de différentes victimes du dommage, d'un syndic de copropriété... Le constat amiable n'est **pas obligatoire**.

Il aide à déterminer précisément le ou les responsables du dommage et **accélère l'indemnisation**. Avec ce constat, l'assuré n'a plus à attendre que le responsable du dommage soit reconnu officiellement pour être remboursé. Le constat amiable doit être rempli et signé par toutes les parties concernées, qu'elles soient victimes ou pas.



L'indemnisation avec réparation par un professionnel désigné par l'assureur

L'assureur peut également proposer de vous envoyer ses propres artisans pour effectuer les travaux de réparation. Dans ce cas, vous ne serez pas indemnisé avec une somme d'argent mais directement avec la remise en état par des professionnels. Vous ne payez que la franchise, une somme forfaitaire définie au contrat. **Toutes les réparations sont prises en charge par l'assureur et réglées directement à l'artisan.**



La réparation avec indemnité

Même s'il y a eu une réparation d'urgence le jour du sinistre, elle a juste stoppé les dégâts mais ne les a pas réparés. **Votre assureur vous indemnise l'intervention du professionnel en présentant sa facture.** Si des travaux de plus grande ampleur sont à prévoir, n'oubliez pas que l'assureur ne les prendra pas en charge en intégralité puisqu'il indemnise uniquement les biens mobiliers et immobiliers endommagés.

7

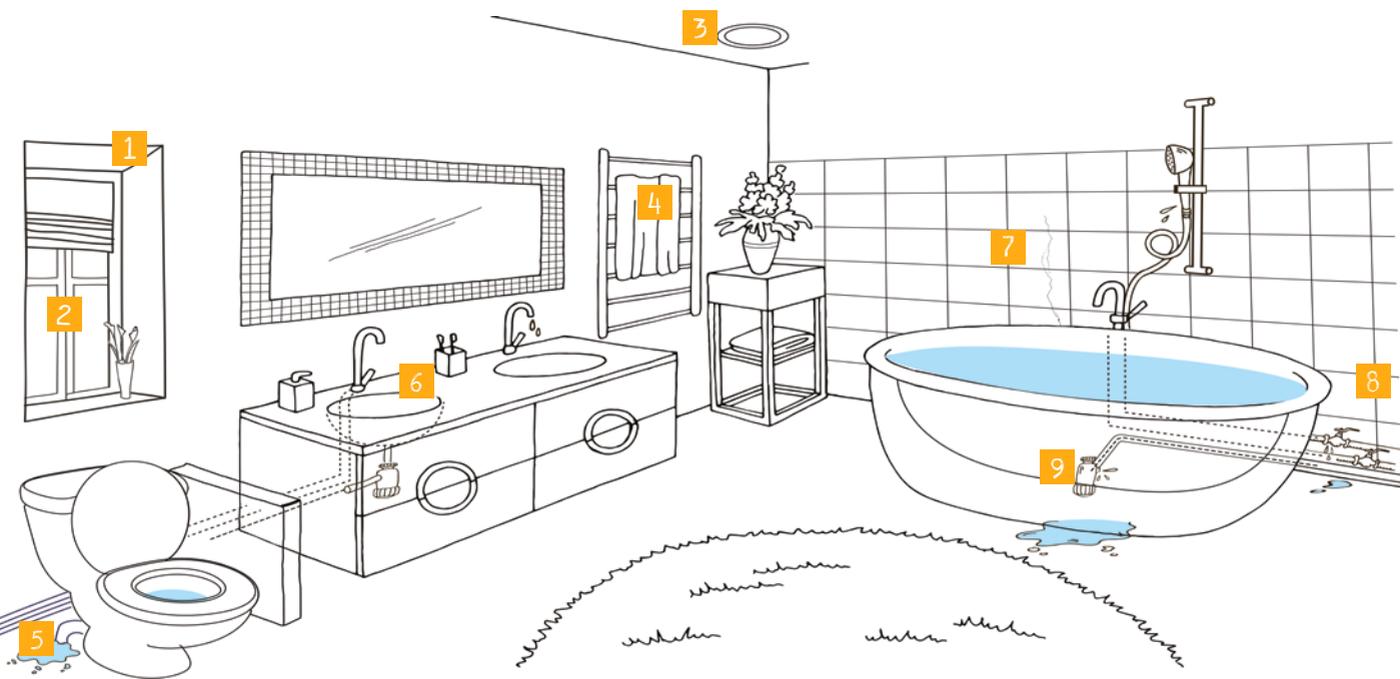
Prévenir le dégât des eaux

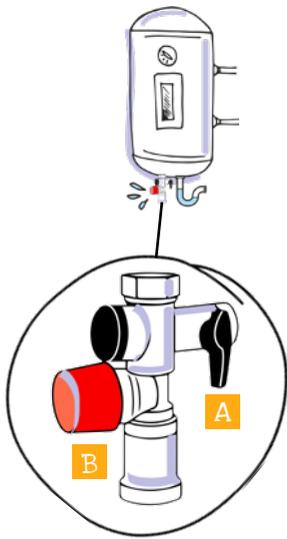
Le dégât des eaux est le 1^{er} sinistre en habitation déclaré en France. Mais saviez-vous que l'on peut éviter bon nombre d'entre eux avec de simples actions de prévention et d'entretien ?

Un évier qui fuit, une gouttière qui ne s'écoule plus, un lave-linge qui ne vidange plus, une infiltration par eau de pluie, des canalisations bouchées... la liste des dégâts des eaux « évitables » est longue. Voici quelques conseils de prévention simples à appliquer au quotidien :

- 1 Contrôler l'étanchéité** des ouvertures, portes et fenêtres, conduits de cheminée, balcons, terrasses...
- 2 Aérer chaque pièce du logement tous les jours** pour éviter des effets de condensation et après chaque douche ou lessive dans les zones d'humidité.
- 3 2 fois par an (au début et à la fin de l'hiver) nettoyer la VMC**, Ventilation Mécanique Contrôlée, qui sert à faire circuler l'air dans les pièces humides.
- 4 Une fois par an, purger les radiateurs** s'ils sont à circuit d'eau et avant la période de chauffe
- 5 Chercher l'origine d'une tâche de moisissure ou zone d'humidité** dans votre logement et faire les réparations.

- 6 Tous les 2 ans remplacer les joints dans les pièces d'eau** autour du lavabo, évier, baignoire, robinet...
- 7 Changer les carreaux de carrelage endommagés** sur la crédence de la cuisine, la salle de bain, les WC car de l'eau peut s'infiltrer.
- 8 S'assurer que les conduites d'eau et les robinets d'arrivée d'eau sous la baignoire ou le chauffe-eau soient toujours accessibles** avec un système de trappe amovible ou apparente.
- 9 Bien entretenir les canalisations** en les nettoyant régulièrement pour empêcher le calcaire de les boucher et enlever les résidus alimentaires, les cheveux... Une à deux fois par mois, verser un verre de bicarbonate de soude et un autre de vinaigre blanc dans chaque canalisation, évier, lavabo et attendre 10 min avant de rincer à l'eau chaude.





COMMENT PRENDRE SOIN DE VOTRE CHAUFFE-EAU ?

Tous les 6 mois, vérifier le bon fonctionnement du bloc sécurité du ou des ballons d'eau chaude de votre logement. Quelques manipulations simples garantissent son efficacité. Fermer l'arrivée d'eau du ballon avec la vanne d'arrêt (a).

Tourner doucement le bouton rouge (b) vers la gauche puis refaites-le deux ou trois fois jusqu'au bout. Il est normal de constater un goutte à goutte lent. En revanche, si l'eau coule en continu, il faut changer le groupe de sécurité. Sa durée de vie est normalement de 5 ans.

CONNAISSEZ-VOUS LES DÉTECTEURS DE FUITE D'EAU ?

Il existe des capteurs qui détectent la présence d'eau très tôt et permettent ainsi de réagir rapidement. Branchés directement sur les tuyaux d'arrivée d'eau ou connectés à distance, **ces capteurs peuvent être placés partout où une fuite pourrait se produire** : cuisine, sous l'évier ou le lave-vaisselle, buanderie, salle de bain, cave... Il suffit d'une simple application pour être connecté en direct et les gérer à distance, en toute autonomie, indépendamment de tout système d'alarme. Une autre façon de se prémunir d'un dégât des eaux est de s'abonner à un système de télésurveillance monitoré.

NE PAS RÉPARER EST UNE MAUVAISE IDÉE !

Indemnisé, vous pourriez être tenté de consacrer l'argent à autre chose en délaissant les réparations. **Vous courez alors le risque d'une récurrence du problème ou d'une aggravation des dégâts.** Et dans ce cas, vous ne serez plus indemnisé par l'assurance en cas d'autres dommages. Sans compter le danger que font courir l'eau et l'humidité, notamment les moisissures, à l'intégrité de votre habitation et à votre santé (allergies, toux, asthme, fatigue chronique...).

Si votre charpente ou vos planchers sont endommagés, le risque d'effondrement est réel. Vous courez aussi le danger de laisser des nuisibles, comme les termites, générer de multiples dégâts coûteux en réparation.

LES BONS CONSEILS POUR ÉVITER UN DÉGÂT DES EAUX

Vérifier l'état de la toiture. C'est la 1^{ère} chose à faire lorsqu'on vit en maison individuelle puisque l'infiltration par toiture est la 1^{ère} cause de dégât des eaux. Si vous observez des tuiles déplacées, cassées, une fissure sur la façade, contactez un professionnel pour ce type d'entretien.

Nettoyer les gouttières. Enlever toutes les feuilles mortes et la mousse qui peuvent boucher les conduits et évacuations.

Protéger les tuyaux du froid avec des gaines spécifiques pour éviter une rupture de canalisation à cause du gel en hiver.

ATTENTION !

N'oubliez pas de souscrire un contrat d'entretien annuel pour réviser votre chaudière que vous soyez propriétaire ou locataire.



Fiche pratique

Le dégât des eaux de A à Z



Conseils au quotidien

- Effectuer des réparations chaque fois que cela s'avère nécessaire.
- Bien entretenir les canalisations.
- Nettoyer les gouttières et chéneaux.
- Vidanger les équipements sanitaires.
- Vérifier l'état de la toiture et des façades deux fois par an.
- Laisser les canalisations apparentes.
- Couper l'arrivée d'eau lorsque vous partez en vacances.
- Aérer les pièces d'eau.
- Faire le point régulièrement sur son contrat d'assurance.
- Installer des détecteurs de fuite d'eau.
- S'abonner à un système de télésurveillance monitoré.
- Fermer les fenêtres avant de sortir.
- Vidanger les installations sanitaires.
- Ne pas faire fonctionner d'appareils électroménagers, type lave-vaisselle et lave-linge, lorsque vous êtes absent. En cas de dysfonctionnement, vous ne pourrez pas réagir vite. Sachez qu'il existe des machines avec un système anti-débordements où il suffit de nettoyer le filtre régulièrement.



Ce qui est obligatoire

- Souscrire une assurance dégât des eaux pour les locataires et les copropriétaires.
- Vérifier l'état de la chaudière tous les ans.
- Renouveler les joints d'étanchéité autour des machines et points d'eau.
- Entretenir les canalisations en les nettoyant.

LA CONSOMMATION D'EAU EN CHIFFRES⁽¹⁾



1 personne

utilise en moyenne
148 litres d'eau par jour
= 1 baignoire remplie



9 minutes

= temps moyen
d'une douche
en France



1 bain

= 1 douche
de 15 minutes



1 robinet qui fuit
en goutte-à-goutte

= 4 litres par heure
= 1 camion-citerne
par an

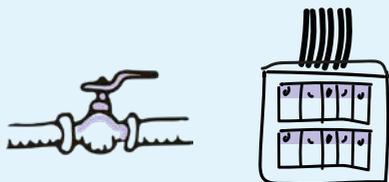


1 chasse d'eau
qui fuit

= 25 litres d'eau
perdues par heure
= 2 piscines privées
par an (6x12m)



Coupez l'arrivée d'eau
(et l'électricité si nécessaire).



Prenez des photos
et des vidéos en l'état.



AU MOMENT DE LA FUITE

1

2

3

4

Essayez de trouver
l'origine de la fuite.



Déclarez le sinistre dans
les 5 jours maximum et suivez
les conseils de votre assureur.



ET SI VOTRE EAU DEVIENT JAUNE OU MARRON ?

Il peut y avoir présence de rouille dans les tuyaux
et canalisations. Dans ce cas, demandez à un plombier
de contrôler l'état de votre circuit d'eau.

Ayez
le bon réflexe
en pensant à réviser
votre contrat
d'assurance
régulièrement
avec votre assureur.



Le grand quiz sur le dégât des eaux

Testez vos connaissances

Grâce à ce livret, vous voilà devenu(e) expert(e) en matière de dégâts des eaux !
Et si vous testiez vos connaissances sur le sujet ?

Comment réagir ? Qui prévenir ? Comment se prémunir d'un dégât des eaux ?

Pour chaque question, choisissez une des trois réponses proposées le plus spontanément possible.
Comptez 1 point par bonne réponse. Faites les comptes et lisez les résultats.

Question 1

La chasse d'eau des toilettes ne fonctionne plus.

- A. J'appelle le plombier.
- B. Je contacte l'assurance pour une prise en charge.
- C. C'est à la charge de celui qui vit dans le logement.

Question 2

De l'eau coule sous la porte du voisin. Il n'y a personne. Que faire ?

- A. Je force la porte pour voir ce qui se passe.
- B. J'appelle les pompiers.
- C. Je coupe l'eau dans les parties communes.

Question 3

Ma toiture a été endommagée par un orage.

- A. Je déclare cette fuite comme dégât des eaux auprès de mon assurance.
- B. J'essaye de réparer.
- C. Je demande de l'aide au voisin qui est plombier.

Question 4

La machine à laver a déversé l'eau de rinçage sur le sol de la cuisine.

- A. Je vais débrancher la machine à laver.
- B. Je coupe l'électricité principale du logement.
- C. Je ferme la porte de la cuisine.

Question 5

Combien y a-t-il de dégâts des eaux déclarés par jour en France ?

- A. 10 580.
- B. 7 860.
- C. 4 160.

Question 6

Une canalisation dans le jardin a explosé.

- A. Je force couper le robinet d'arrivée d'eau principale du logement.
- B. Je préviens les pompiers.
- C. J'appelle les voisins à la rescousse.

Question 7

Quel est le délai de déclaration du sinistre auprès de l'assurance ?

- A. 48 heures.
- B. 10 jours ouvrés.
- C. 5 jours.

Question 8

Qui s'occupe d'une éventuelle recherche de fuite ?

- A. Le propriétaire du logement.
- B. L'assureur.
- C. Le plombier.

Question 9

Mon enfant de 3 ans a fait déborder la baignoire...

- A. Je sécurise en hauteur les objets qui peuvent être endommagés.
- B. Je prends des photos en l'état et j'appelle l'assurance.
- C. J'éponge, je nettoie, je remets tout en état et j'appelle l'assurance.

Question 10

Quelle est la cause la plus courante de dégâts des eaux en France tous logements confondus ?

- A. Les machines à eau défectueuses.
- B. Les infiltrations de toiture.
- C. Les canalisations.

Question 11

Un constat amiable est-il obligatoire quand plusieurs personnes sont concernées ?

- A. Non, l'assureur se charge de tout.
- B. Conseillé mais non obligatoire pour accélérer l'indemnisation.
- C. Toujours.

Question 12

Une zone d'humidité est apparue sur le mur dans le coin de la chambre. Cette infiltration sera-t-elle prise en charge par l'assurance ?

- A. Non car elle est considérée comme un défaut d'entretien.
- B. Oui si cette garantie optionnelle fait partie du contrat d'assurance.
- C. Peut-être par le propriétaire du logement.

Question 13

Les joints d'étanchéité doivent-ils être entretenus ?

- A. Par le propriétaire et renouvelés à chaque changement de locataire.
- B. À refaire seulement lorsqu'un tuyau se met à fuir.
- C. Régulièrement. Ils ne doivent jamais être défectueux pour ne pas être considérés comme défaut de garantie en cas de dégât des eaux.

Question 14

Une alarme peut-elle prévenir d'un dégât des eaux ?

- A. Oui et il en existe sous différentes formes (sonde, câble, installée directement sur l'arrivée d'eau).
- B. Non, c'est trop aléatoire.

Question 15

Comment éviter les fuites d'eau ?

- A. Aérer les pièces d'eau.
- B. Chercher l'origine des zones d'humidité.
- C. Nettoyer, déboucher, aérer, protéger les canalisations du gel.

Question 16

À quoi sert un médiateur d'assurance ?

- A. Il doit trouver un compromis entre l'assureur et la victime du préjudice.
- B. Il sert de 1^{ère} étape avant une procédure judiciaire au tribunal.
- C. Il sert à calmer les discussions de toutes les parties concernées par un sinistre.

Question 17

Quelle est la région française la plus touchée par les infiltrations de toiture ?

- A. La Nouvelle Aquitaine à cause des tempêtes.
- B. L'Occitanie à cause des fortes pluies.
- C. La Corse à cause des orages.

Question 18

L'assureur est votre interlocuteur privilégié en cas de préjudice.

- A. L'assureur s'occupe de tout.
- B. Il appelle uniquement les experts.
- C. C'est celui qui fait la déclaration de sinistre qui prévient toutes les parties.

RÉSULTATS

De 1 à 6 points

Attention, vos réflexes vous permettent d'avoir les bonnes façons d'agir en cas de dégâts des eaux. Mais côté assurance et administratif, vous êtes plus négligent et n'êtes pas informé des obligations qui vous incombent et des démarches à suivre. Un conseil : relisez ce livret de A à Z !

Entre 7 et 11 points

Même si vous n'avez pas réponse à tout, vous avez déjà de bonnes bases pour savoir ce qu'il faut faire dans le cadre d'un dégât des eaux.

Entre 12 et 18 points

Bravo ! Vous êtes au top ! Les bonnes pratiques en cas de dégâts des eaux et même les actions préventives n'ont plus de secret pour vous. Les assureurs vous décernent une médaille d'or.

Covéa

Le groupe mutualiste **Covéa** est un leader européen de l'assurance et de la réassurance. **Covéa** est un acteur financier solide et dynamique, premier assureur de biens et responsabilité en France à travers ses trois marques **MAAF**, **MMA**, **GMF** et 10^e réassureur mondial avec la marque **PartnerRe**. Acteur économique majeur des territoires, grâce à ses 24 000 collaborateurs en France et dans le monde, **Covéa** protège 11,5 millions de clients et sociétaires en France.

Saretec

Cabinet d'expertise en prévention et gestion des risques, le groupe **Saretec** intervient de l'amont à l'aval en apportant des services d'audit, de conseil, d'expertise, d'assistance et de réparation. Le groupe **Saretec** intervient dans tous les secteurs d'activité en proposant à ses clients une gamme complète de services, allant de la gestion industrielle au service « sur-mesure ». Trois éléments le distinguent : un capital et une base technique sans équivalent, une capacité d'innovation permanente et un modèle entrepreneurial unique.

Verisure

Verisure, N°1 européen de l'alarme connectée à un centre de télésurveillance, considère que la sécurité est un droit fondamental. **Verisure** s'engage au quotidien pour offrir la plus haute protection aux familles et aux petites entreprises et ainsi garantir une tranquillité d'esprit. La télésurveillance grâce à l'intervention humaine permet de protéger les maisons et leurs habitants 24h/24 7j/7 en toutes circonstances.

Outre les données et les expertises consolidées des trois partenaires fondateurs, ce rapport a bénéficié des contributions de plusieurs personnalités qualifiées dans le domaine de la sécurité domestique.

Sincères remerciements à toutes celles et ceux qui ont contribué à cette 3^e édition.

    #ProtectionFoyers

Cette étude a été conçue et réalisée en partenariat avec Covéa, Saretec et Verisure, 3 leaders de la protection.

