

## Assurance dégâts des eaux

Vous avez un dégât des eaux dans votre logement ? Vous devez d'abord chercher l'origine de la fuite et la faire réparer. Si vous avez une assurance habitation, vous devez faire une déclaration de sinistre dans les **5 jours ouvrés**. Nous vous présentons les informations à connaître.

### Quels sont les risques couverts par l'assurance dégât des eaux ?

L'assurance dégâts des eaux couvre les risques liés à l'action de l'eau : dommages résultant de fuite, de rupture de canalisation, de débordement (d'une baignoire ou d'un lave-linge par exemple), etc...

Mais il arrive que les assureurs prévoient dans le contrat que certains risques liés à l'action de l'eau ne seront pas couverts. Par exemple, frais de réparation des appareils, installations ou bâtiments qui sont à l'origine des dommages causés par les eaux.

Il est donc important de vérifier dans votre contrat s'il y a des dommages non couverts.

### À savoir

L'assurance contre les dégâts des eaux est comprise dans l'assurance habitation, qui est obligatoire pour le locataire et facultative pour le propriétaire qui vit dans son propre logement.

### Que faut-il faire en urgence en cas de sinistre dégât des eaux ?

#### 1- Identifier l'origine du sinistre et sécuriser le logement

Il faut tout d'abord essayer de savoir si l'origine du dégât des eaux se trouve dans votre logement ou à l'extérieur.

Si le sinistre est localisé au niveau d'un de vos appareils électroménagers ou sur votre circuit de distribution d'eau, vous devez fermer le robinet de l'appareil en question ou couper le compteur d'eau qui alimente le logement.

Si le sinistre semble provenir d'un autre logement, vous devez contacter le ou les voisins concernés pour les informer de la situation et leur demander de couper l'arrivée d'eau.

Dans les 2 cas, vous devez prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires, comme par exemple couper l'électricité pour éviter un risque d'électrocution.

#### 2- Réparer la fuite

Une fois que la fuite est identifiée, vous devez la faire réparer en urgence pour éviter une aggravation de la situation. Mais vous ne devez pas commencer à faire des travaux de remise en état sans l'accord préalable de votre assurance.

### À savoir

Vous devez conserver les factures de réparation de la fuite pour pouvoir les donner à l'assurance.

### Que faut-il faire lorsque l'origine du dégât des eaux n'est pas apparente ?

Lorsque l'origine du dégât des eaux n'est pas apparente, il faut faire une recherche de fuite avec l'aide d'un professionnel.

Le coût de cette démarche peut être pris en charge par l'assurance.

La situation varie suivant que selon que le sinistre se déroule dans un immeuble en copropriété ou non.

Vous devez chercher un professionnel pour effectuer la recherche de fuite et vous devez le payer, avant de demander le remboursement à votre assureur.

Lorsque le sinistre a lieu dans un immeuble en copropriété, le déclenchement de la recherche de fuite se fait selon les règles de la convention IRSI.

Il s'agit d'un accord entre les compagnies d'assurance pour faciliter la prise en charge et l'indemnisation des sinistres incendie et dégâts des eaux pour les immeubles en copropriété.

La convention fixe des règles de désignation de l'assureur gestionnaire du sinistre et de l'assureur qui doit payer les indemnités.

En matière de sinistre de dégâts des eaux, la convention désigne l'assureur qui doit organiser la recherche de fuite et prendre en charge les frais occasionnés par la démarche, sans franchise ni plafond.

C'est l'assureur de l'occupant du local qui doit organiser la recherche de fuite.

Mais la recherche de fuite doit être organisée par l'assureur du propriétaire du local dans les 3 cas suivants :

Les travaux de recherche risquent de détruire le local

L'occupant n'est pas assuré

L'occupant locataire a donné un préavis qui expire le jour du sinistre

Si le propriétaire du local n'est pas assuré, c'est l'assureur de l'immeuble qui doit organiser la recherche de fuite.

C'est l'assureur du propriétaire du local qui doit organiser la recherche de fuite.

Mais la recherche de fuite doit être organisée par l'assureur de l'immeuble si le propriétaire du local n'est pas assuré.

C'est l'assureur de l'immeuble qui doit organiser la recherche de fuite. Mais si l'origine de la fuite est située dans un local privatif, c'est l'assureur du propriétaire de ce local qui doit prendre en charge le coût de la recherche.

### Comment faire la déclaration de sinistre dégât des eaux ?

#### Déclaration de sinistre

Si vous êtes victime d'un sinistre dégât des eaux, vous devez prévenir votre assureur dès que vous avez connaissance du sinistre, et au plus tard dans le délai fixé par le contrat. Ce délai est au minimum de 5 jours ouvrés.

Vous devez vous adresser à votre compagnie d'assurance ou au courtier d'assurance qui gère vos contrats.

Les coordonnées de la compagnie d'assurance et du courtier figurent sur les quittances ou dans le contrat. La déclaration peut se faire selon les cas par téléphone ou en vous rendant directement à l'agence de l'assureur. Certains assureurs permettent également de faire la déclaration en ligne. Il faut vérifier cette possibilité sur le site internet de votre compagnie d'assurance.

Si vous ne pouvez pas le faire en ligne, il est préférable d'adresser une déclaration par courrier, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, à votre assureur.

Prévoyez éventuellement une copie de ce courrier à votre agent d'assurances ou votre courtier.

Indiquez dans ce courrier les informations suivantes :

Coordonnées (nom, adresse)

Numéro de votre contrat d'assurance

Description du sinistre (nature, date, heure, lieu)

État estimatif des meubles et objets détruits ou détériorés

Description des dommages (matériels ou corporels, importance)

Dégâts causés à des tiers (par exemple si une fuite d'eau chez vous a occasionné des dégâts chez vos voisins)

Démarches déjà entreprises (intervention d'un plombier)

Coordonnées des victimes s'il y en a.

#### À noter

Des dispositions particulières s'appliquent aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle concernant le contrat d'assurance.

#### Utilisation du constat amiable "dégâts des eaux"

Pour accélérer le traitement de votre déclaration de sinistre par l'assureur, vous pouvez remplir et lui envoyer un **constat amiable "dégât des eaux"**.

En effet, ce document n'est pas obligatoire, mais il permet d'accélérer le traitement du dossier d'indemnisation par l'assurance.

Le constat amiable « dégât des eaux » permet de consigner les éléments du sinistre dont l'assureur a besoin pour traiter votre demande d'indemnisation.

Une fois rempli, il doit comporter au moins les informations suivantes :

Lieu du sinistre

Circonstances du sinistre

Cause(s) du sinistre

Nature des dommages subis

Coordonnées des personnes concernées par le sinistre et coordonnées de leurs compagnies d'assurance

Démarches déjà entreprises (intervention d'un plombier).

Si vous décidez d'utiliser le constat amiable « dégât des eaux », vous et les autres personnes concernées par le sinistre devez le remplir et le signer.

Une fois le constat rempli et signé, vous devez l'envoyer le plus rapidement possible à votre assureur.

Si vous êtes locataire ou si le logement fait partie d'une copropriété, vous devez aussi envoyer le constat amiable au propriétaire ou au syndic.

Vous pouvez remplir un constat amiable « dégât des eaux » même s'il n'y a pas d'autre partie impliquée dans le sinistre.

#### À savoir

il n'y a pas de modèle officiel de constat amiable dégâts des eaux. Chaque assureur dispose de son propre modèle.

#### Y-a-t-il forcément une expertise suite à un dégât des eaux ?

Un dégât des eaux n'entraîne pas automatiquement la réalisation d'une expertise.

C'est l'assureur qui décide s'il est nécessaire de procéder à une expertise ou non avant de vous indemniser.

En général, l'assureur ordonne une expertise si le dommage est supérieur à 1600 € .

Le rôle de l'expert est alors d'évaluer les dommages et de déterminer les causes du sinistre.

Si l'assureur décide de faire réaliser une expertise, elle doit vous prévenir de la date et de l'heure de passage de l'expert.

#### À savoir

Les compagnies d'assurance ont signé entre elles des conventions pour régler les sinistres dégât des eaux les moins importants au plus vite et sans expertise préalable.

Il est important de conserver tous les objets qui ont été endommagés lors du sinistre, même détériorés, et de rassembler tout ce qui peut permettre d'identifier les biens détruits dans le sinistre (factures, photos, bons de garantie...).

Avant le passage de l'expert, vous pouvez faire établir des devis de remise en état des locaux.

Mais il ne faut pas commencer les travaux de remise en état avant le passage de l'expert.

#### Quand l'assurance procède-t-elle à l'indemnisation suite à un dégât des eaux ?

L'assureur a l'obligation légale de vous indemniser dans le délai prévu dans le contrat.

Ce délai peut donc varier d'une compagnie d'assurance à une autre. Elle peut aussi varier en fonction de la complexité du dossier.

L'assureur rend sa décision rapidement après la déclaration de sinistre s'il n'y a pas d'expertise, et plus tard en cas d'expertise.

Si l'assureur accepte de vous indemniser, il vous envoie un courrier qui vous informe de sa décision et qui indique le montant de l'indemnité qu'il vous propose.

Si vous acceptez la proposition de l'assureur, le paiement interviendra dans les délais prévus au contrat (en général, 1 mois).

Si vous n'êtes pas d'accord avec l'indemnisation proposée ou si l'assureur refuse de vous indemniser, vous pouvez lui répondre et présenter vos arguments pour contester sa position.

Vous pouvez demander à cette occasion une copie du rapport d'expertise.

La loi n'oblige pas les compagnies d'assurance à fournir le rapport d'expertise aux assurés, mais les compagnies se sont engagées d'elles-mêmes à le faire.

### **Que faire en cas de refus d'indemnisation du dégât des eaux ?**

Si à la suite de votre demande de réexamen, l'assureur maintient sa position sur le montant d'indemnisation et/ou sur le refus d'indemnisation, il doit vous informer de la possibilité de saisir le Médiateur de l'assurance :

- Saisir le Médiateur de l'assurance

Mais vous pouvez aussi décider de saisir la justice, avant ou après la décision du Médiateur de l'assurance.

### **Assurance habitation**

#### **Vie du contrat**

Souscription

Modification

Résiliation

Recours et litiges

#### **Assurance du locataire**

Assurance de base

Assurances complémentaires

Colocation

#### **Assurance du propriétaire**

Obligations du propriétaire

Vente ou achat

#### **Sinistre**

Sinistre courant

Cambriolage

Dégât des eaux

Incendie ou explosion

Catastrophes naturelles

### **Questions – Réponses**

- Copropriété : quelle assurance pour les parties communes ?
- Comment fonctionne la garantie protection juridique ?
- Assurance habitation : comment se déroule l'expertise ?

Toutes les questions réponses

### **Pour en savoir plus**

- Assurance multirisques habitation : que faire en cas de sinistre ?  
Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)
- L'assurance dégât des eaux  
Source : Institut national de la consommation (INC)

### **Où s'informer ?**

- Assurance Banque Épargne Info Service

### **Textes de référence**

- Code des assurances : articles L113-1 à L113-17  
Obligations de l'assureur et de l'assuré
- Code des assurances : articles L121-1 à L121-17  
Règles générales relatives aux assurances
- Code des assurances : articles L124-1 à L124-5  
Assurances de responsabilité



**Ville de  
Palavas-les-Flots**

*Mairie de Palavas-les-Flots*

*Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.*

*Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots*

*Tél. : 04 67 07 73 00*