



Le dégât des eaux

Tout ce qu'il faut savoir lorsque vous êtes victime d'un dégât des eaux

Ce livre blanc vous est offert par

aukazou

LE SPÉCIALISTE DE LA GESTION DE VOTRE DÉGÂT DES EAUX



A propos d'aukazou

Fin 2016, partant du constat que les victimes d'un dégât des eaux se retrouvent souvent perdus face à la froideur et la **complexité du monde des assurances**, Laurence Rivereau et Arnaud Prudhon imaginent un service de délégation à un tiers de confiance professionnel, bienveillant et performant.

Avec cette idée, ils remportent le challenge d'innovation organisé par leur entreprise Saretec (acteur majeur de l'assurance) et donnent vie à Aukazou : **le premier service de gestion de dégâts des eaux pour les particuliers.**

Concrètement, **en cas de dégât des eaux, un particulier n'a qu'à contacter aukazou pour qu'un conseiller dédié prenne en charge la gestion de son sinistre.** Qu'il s'agisse d'intervenir sur le sinistre dans sa globalité - du dépannage aux travaux de remise en état en passant par l'expertise, le chiffrage et la déclaration auprès de l'assureur – ou de reprendre la main sur un dossier actuellement bloqué, le gestionnaire aukazou accompagne son client en toute transparence.

Issus du secteur de l'assurance, les gestionnaires Aukazou ont l'expertise nécessaire **pour garantir à leur client une gestion optimale de leur sinistre.** Ils sont à même d'entrer en contact et d'échanger facilement avec les assureurs et syndic, de faire réaliser des devis de remise en état en parfaite corrélation avec les grilles d'indemnisation des assureurs et surtout d'optimiser les indemnités versées aux victimes en faisant jouer à plein les garanties de leur contrat.

L'offre Aukazou est totalement gratuite pour les sinistrés, l'entreprise se rémunère exclusivement via l'assureur et les artisans en charge des travaux de remise en état (qui répondent tous à une charte qualité précise, basée notamment sur une évaluation systématique après chaque intervention).

En introduisant un service humain, complet, efficace, fiable et entièrement gratuit, Aukazou fait évoluer la façon dont les particuliers vivent leur sinistre. Elle les libère de toute contrainte tout en leur offrant l'opportunité de voir leur sinistre se régler au mieux et au plus vite.

aukazou.fr – 01 79 72 79 11

Table des matières

Déterminez l'origine du sinistre et réparer	1
Déclarer le sinistre à votre assureur	2
Qu'est-ce qu'un dégât des eaux pour mon assureur ?	2
Comment (et quand) déclarer mon sinistre à mon assureur ?	3
Quels documents vont m'être réclamés ?	3
Comment mon assureur va-t-il gérer mon dégât des eaux ?	5
Que se passe-t-il quand j'ai envoyé les documents à mon assureur ?	5
Les conventions d'assurance dégâts des eaux : CIDRE – CIDE COP	6
Dans combien de temps vais-je être indemnisé ?	7



Déterminez l'origine du sinistre et réparer



Des traces d'humidité sur les murs ou les plafonds ? De l'eau qui coule chez les voisins en provenance de votre appartement ? Vous êtes victime d'un dégât des eaux !

La première chose à faire est de déterminer l'origine de la fuite et de prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que les dommages ne s'aggravent. C'est la partie physique. Il vous faudra selon les cas : frotter, éponger, colmater, surélever, bâcher, couper l'eau..



10 000 dégâts des eaux par jour sont indemnisés par les assureurs ! C'est plus de 50% des sinistres touchant les logements !



Vous avez pu identifier la cause du dégât des eaux ? Bravo vous avez fait le plus difficile ! Il vous reste à réparer l'origine par vous-même si c'est facile (fermer un robinet, changer un joint..) ou à faire appel à un professionnel (un plombier par exemple).

Malgré vos efforts, vous ne pouvez pas déterminer tout seul l'origine du sinistre ? Il vous faut alors faire appel à un professionnel spécialisé en recherche de fuite qui pourra grâce à des techniques modernes et non destructives déterminer l'origine.



Attention, la plupart des plombiers ne sont pas des professionnels de la recherche de fuite.



Qui paye les frais de recherche de fuite? Ils sont pris en charge par la plupart des contrats d'assurance. Un simple appel à un spécialiste en assurance permettra de vous rassurer.

Si vous habitez en copropriété, le syndic qui gère l'immeuble et veille à sa conservation se chargera de la recherche de fuite, notamment lorsque l'eau semble provenir d'un logement voisin.

Qui paye la réparation de la fuite ? Là, ça se complique...ça dépend de nombreux paramètres : votre type de logement (maison individuelle, copropriété, immeuble locatif..), votre qualité (locataire, propriétaire...), l'âge du bâtiment... Si vous n'êtes pas un spécialiste, demandez conseil à un expert.



Certains contrats premium peuvent garantir les frais de réparation de la fuite.



Déclarer le sinistre à votre assureur

A ce stade, pensez à prendre des photos des dommages, de l'origine de la fuite et de tout ce qui vous semble important. Cela vous servira à justifier vos dommages auprès de votre assureur.

Qu'est-ce qu'un dégât des eaux pour mon assureur ?



Votre contrat d'assurance habitation comporte une garantie dégât des eaux destinée à indemniser les dommages accidentels causés par l'eau aux biens assurés (bâtiments, mobilier, décoration...). Tous les dommages ? Et bien non ...D'une manière quasi-systématique, la garantie dégât des eaux couvre les dommages résultants :

- de ruptures de canalisations d'alimentation en eau, d'évacuation des eaux ou de chauffage lorsque ces canalisations ne sont pas enterrées y compris en cas de gel
- de débordements de baignoires, de lavabos, de WC, de douches ou autres appareils sanitaires
- d'engorgements de canalisations d'évacuations d'eau
- d'infiltrations au travers des toitures
- de fuite, débordements, ruptures d'appareil tels que machine à laver, lave-vaisselle, ballon d'eau chaude



Il existe de nombreuses différences entre les contrats d'assurance et seule une lecture attentive des conditions générales de votre contrat (le pavé incompréhensible) ou par un spécialiste vous permettra de savoir si le dégât des eaux dont vous êtes victime est bien garanti.



Comment (et quand) déclarer mon sinistre à mon assureur ?



Et bien ça dépend de votre assureur...Beaucoup mettent à votre disposition une ligne téléphonique dédiée. Il vous faudra souvent être patient et appeler aux heures d'ouverture.

D'autres vous permettent de déclarer votre sinistre en ligne en créant votre espace clients. Là, il va vous falloir retrouver votre identifiant et votre mot de passe envoyé lors de la souscription de votre contrat... Rares sont ceux qui vous permettent de déclarer par un simple mail, mais par courrier postal, c'est toujours possible !

Selon le Code des assurances, vous disposez de 5 jours pour déclarer votre dégât des eaux à votre assureur à partir du moment où vous en avez connaissance. Avoir connaissance du sinistre signifie que vous constatez des dommages, que la cause du dégât des eaux est connue et qu'elle fait partie des événements garantis.



Pas d'inquiétude, l'assureur applique des sanctions que si votre déclaration hors délai lui cause un préjudice, ce qui est rarement le cas.

Quels documents vont m'être réclamés ?

Bien que votre assureur ne puisse vous imposer une forme particulière pour déclarer votre sinistre et faire valoir vos droits à indemnisation, vous serez toutefois souvent obligés de respecter son organisation. Cette dernière étant propre à chaque assureur, il est difficile de dresser une liste exhaustive des documents qui vous seront réclamés. Il y a quand même deux constantes :

Le constat amiable de dégât des eaux.

Il s'agit d'un document qui repose sur le même principe que le constat amiable d'accident automobile et qui normalement facilite l'indemnisation.

Il n'est pas facile de le remplir correctement. Les questions posées sont nombreuses, pas toujours compréhensibles et souvent vous ne disposez pas de toutes les informations demandées.

Par ailleurs, il doit être rempli par deux personnes : le lésé (celui qui subit le dégât des eaux) et le responsable (celui qui est à l'origine du dégât des eaux)...Si vous n'avez pas suivi de cours de droit, cela peut devenir un casse-tête.



Ne remplissez que les informations dont vous êtes sûrs et n'hésitez pas à mettre des commentaires en bas du document. En cas de doute, faites appel à un spécialiste en dégât des eaux qui vous conseillera utilement.



L'état des pertes.

Pour pouvoir vous indemniser, votre assureur a besoin de connaître l'étendue des dommages causés par l'eau dans votre logement et votre réclamation chiffrée. Evaluer son préjudice n'est pas toujours facile. Voici nos conseils :

Pour les dommages matériels (sol, peinture..), faites établir un devis de remise en état par une entreprise sérieuse dont les devis sont gratuits, détaillés et chiffrés. Si l'entreprise a l'habitude de travailler avec des compagnies d'assurances, c'est un plus : les prix pratiqués correspondront au tarif du marché.



Pour les dommages au mobilier, essayez de retrouver les factures d'achat. Si ce n'est pas possible, il vous faudra indiquer le prix d'achat ou le prix d'un bien équivalent.

En plus de ces dommages matériels, vous pouvez peut-être prétendre également à l'indemnisation d'autres préjudices (pertes de loyers, troubles de jouissance...) mais seule une lecture attentive de votre contrat vous permettra de découvrir à quoi vous pouvez prétendre.

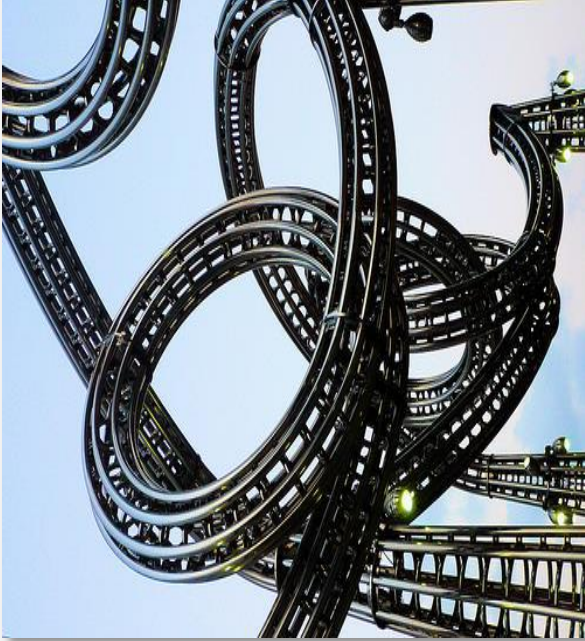


Si vous ne réclamez pas l'indemnisation d'un préjudice, votre assureur ne vous le proposera pas spontanément. Si vous voulez optimiser votre indemnité, il est intéressant de vous faire assister par des professionnels de l'assurance qui gèrent votre sinistre pour vous, au plus vite et au mieux.



Comment mon assureur va-t-il gérer mon dégât des eaux ?

Que se passe-t-il quand j'ai envoyé les documents à mon assureur ?



Lorsque vous aurez transmis à votre assureur tous les documents dont il a besoin, votre assureur va procéder à l'analyse de votre réclamation, c'est-à-dire qu'il va essayer de répondre aux questions suivantes :

- L'évènement à l'origine du dégât des eaux et les biens endommagés sont-ils bien garantis ?
- La réclamation est-elle correcte ?
- Y-a-t-il un tiers responsable du sinistre et est-il possible de récupérer l'argent auprès de ce tiers ou de son assureur ?
- Selon les conventions d'assurance dégâts des eaux (ne vous inquiétez pas, on vous explique tout au paragraphe suivant) qui doit payer quoi ?

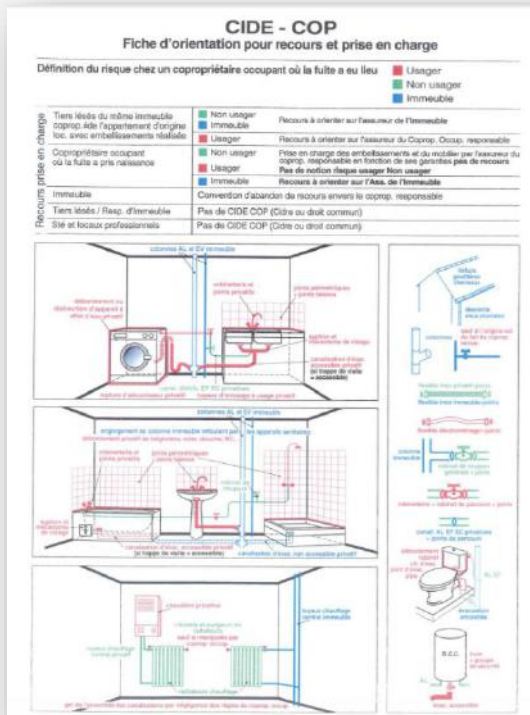
En fonction de son analyse initiale, votre assureur peut soit s'estimer suffisamment renseigné et compétent pour vous proposer une indemnité directement, soit demander à un cabinet d'expertise de lui remettre un rapport pour compléter son information.



Lorsqu'il semble possible de récupérer de l'argent auprès d'un responsable votre assureur demandera une expertise. De même lorsqu'il juge votre réclamation importante. Là, ça se complique un peu car le seuil de la 'réclamation importante' varie en fonction des compagnies d'assurance...



Les conventions d'assurance dégâts des eaux : CIDRE – CIDE COP



Parfois, sans que vous ne sachiez pourquoi, votre assureur glissera dans la conversation les mots **CIDRE ou CIDE COP**. Ce sont deux conventions d'assurance, c'est-à-dire deux documents qui déterminent le comportement des assureurs entre eux, en cas de dégâts des eaux.

De manière extrêmement schématique, lorsqu'il y a plusieurs assureurs susceptibles d'intervenir pour indemniser un dégât des eaux (assureur du locataire, du propriétaire, du voisin, de la copropriété...), ces conventions indiquent quel assureur doit payer quoi et à qui.

La CIDRE (Convention d'Indemnisation Directe et de Renonciation à Recours) s'applique quel que soit le logement pour la plupart des dégâts des eaux dont les dommages sont de faible ampleur.

La CIDE COP (Convention d'Indemnisation Dégâts des Eaux dans la Copropriété) ne s'applique qu'au sein des immeubles en copropriété lorsque la CIDRE ne s'applique pas.

Normalement, ces conventions ont pour objectif de faciliter le remboursement. Elles règlent des problèmes juridiques et assuranciers importants. Sans elles les délais d'indemnisations seraient encore plus longs.

Si ça doit aller vite, pourquoi est-ce encore si long ?

Il s'agit de textes complexes. Beaucoup de personnes n'en maîtrisent pas toutes les subtilités même au sein des compagnies d'assurance. Cette complexité conduit souvent à des discours divergents entre assureurs, experts d'assurances, syndicats qui ralentissent considérablement l'indemnisation.



En cas de blocage de votre dossier, faite appel à une société spécialisée qui vous accompagnera dans la gestion de votre sinistre



Dans combien de temps vais-je être indemnisé ?



Si vous avez lu tout ce qui précède, vous connaissez la réponse à cette question : **ça dépend !**

Le parcours de l'assuré en cas de dégâts des eaux comporte un certain nombre d'obstacles.

Il y a néanmoins quelques certitudes :

Plus vite vous comprenez les attentes de votre assureur, plus vite votre dossier est complet et plus vite vous serez indemnisé.

Si votre logement se trouve dans un immeuble collectif, il y a des chances pour que cela soit plus long que si vous habitez un pavillon.



Le monde de l'assurance est un monde complexe, avec ses codes, ses règles. Si votre dossier traîne ou si vous ne voulez pas perdre votre temps dans les tracasseries administratives, il existe des sociétés spécialisées dont les gestionnaires experts pourront vous aider gratuitement. Pensez-y !

aukazou

LE SPÉCIALISTE DE LA GESTION DE VOTRE DÉGÂT DES EAUX

Humain, efficace, fiable, gratuit

Pour régler votre sinistre au plus vite et au mieux, faites confiance à nos experts.

[En savoir plus](#) – Nous contacter : 01 79 72 79 11 - contact@aukazou.fr