



Tout connaître
sur l'assurance et les
**dommages causés
par l'eau**

Les dommages causés par l'eau : première cause de réclamation en assurance habitation

Les dommages causés par l'eau représentent environ la moitié des montants de réclamations versés en assurance habitation au Québec, devançant ceux pour le feu et le vol. Chaque année, l'industrie canadienne de l'assurance verse plus d'un milliard de dollars pour indemniser des assurés victimes de dégâts d'eau.

L'eau peut causer des dommages permanents aux moquettes, au plancher, au mobilier et aux appareils électroniques, en plus de détruire d'inestimables photos et trésors de famille.

Il est possible de s'assurer contre ces dommages afin d'éviter les conséquences financières fâcheuses d'un tel sinistre. Les propriétaires peuvent aussi prendre certaines mesures pour réduire les risques de dommages causés par l'eau, et protéger du même coup leurs biens et leur habitation.



Conseils de prévention



À l'extérieur de la maison

Toiture

- Vérifiez l'état du revêtement de votre toiture deux fois par année;
- Si votre toit a plus de 20 ans, faites-le inspecter par un professionnel.

Drains, gouttières et descentes pluviales

- Assurez-vous que les descentes pluviales se prolongent d'au moins 1,8 m du mur de fondation de votre maison. Faites en sorte que l'eau ne s'écoule pas vers la maison des voisins. Elle doit s'éloigner de votre maison en direction de la rue, de votre cour arrière ou de la ruelle arrière;
- Assurez-vous qu'ils ne soient pas obstrués, par exemple en enlevant les feuilles mortes des gouttières à l'automne.

Calfeutrage des portes et des fenêtres

- Vérifiez l'état une fois l'an.

Puits des fenêtres du sous-sol

- Inspectez-les pour vous assurer qu'il n'y a aucune accumulation d'eau.

Robinets extérieurs

- À l'automne, coupez l'eau et videz les boyaux d'arrosage.

Fondation

- Vérifiez l'état une fois l'an afin de détecter s'il y a des fissures; réparez-les dès leur apparition.

Baril d'eaux pluviales

- Permet d'atténuer les risques d'infiltration d'eau de ruissellement dans votre sous-sol;
- Réduit également la quantité d'eau que vous utilisez en plus de vous procurer une source immédiate d'eau non chlorée pour votre pelouse et votre jardin.



À l'intérieur de la maison

Entrée d'eau

- Assurez-vous que toutes les personnes qui habitent la maison savent où elle se situe.

Laveuse et lave-vaisselle

- Ne quittez pas la maison lors de leur mise en marche;
- Vérifiez l'état des tuyaux.

Chauffe-eau

- Pensez à le changer après 10 ans – sinon, inspectez-le régulièrement.

Hiver

- Chauffez bien pour éviter que les tuyaux ne se fendent ou ne soient abîmés par le gel.

Si vous quittez la maison plusieurs jours durant l'hiver

- Coupez l'eau et vidangez les tuyaux;
- Demandez à quelqu'un de surveiller votre propriété chaque jour lorsque vous absentez de votre maison plus de quatre jours, pour entre autres vérifier le bon fonctionnement de votre système de chauffage.

Pompe d'évacuation

- Faites-en vérifier le bon fonctionnement par un plombier.

Clapet antirefoulement

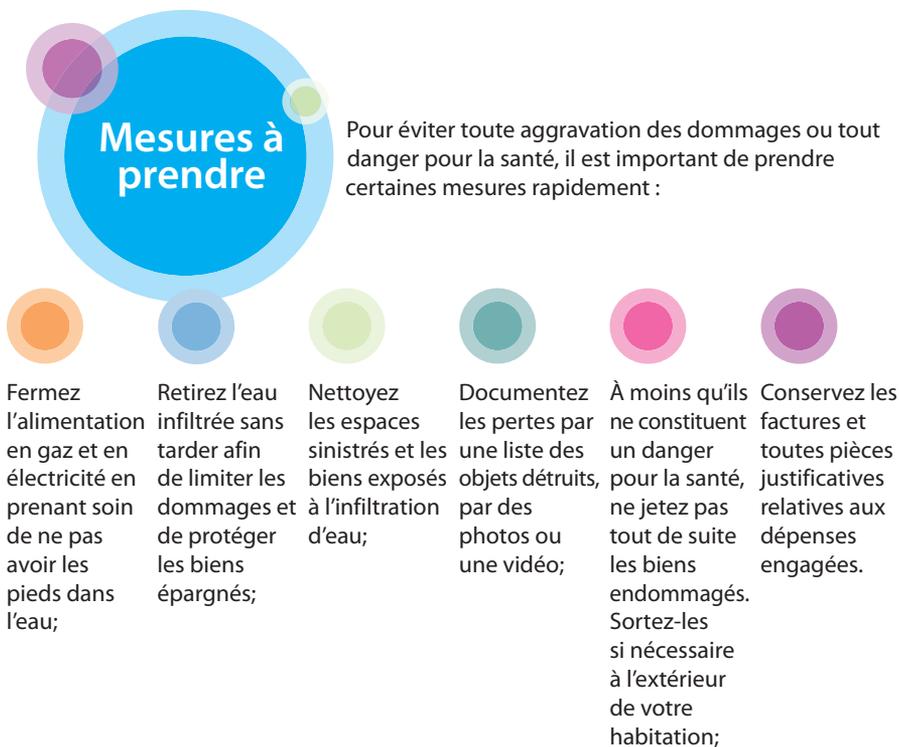
- Dispositif qui empêche les eaux d'un branchement d'égout principal surchargé de refouler dans le sous-sol de votre habitation. Le clapet se ferme automatiquement lorsque les eaux d'égout refoulent.
- Faites-en vérifier le bon fonctionnement par un plombier.

Soupape antirefoulement

- Permet d'éviter que les eaux usées ne refoulent dans votre sous-sol. Cependant, elle n'empêchera pas les eaux usées de refouler dans l'évier, la toilette, la douche et le bac à laver situés au sous-sol.

Quoi faire à la suite d'un sinistre?

À la suite de dommages causés par l'eau, appelez votre assureur le plus tôt possible. Il vous demandera de décrire précisément les circonstances du sinistre afin de déterminer si votre contrat couvre les dommages subis. Selon la nature et l'ampleur des dommages assurés, il vous indiquera la marche à suivre.



Mesures à prendre

Pour éviter toute aggravation des dommages ou tout danger pour la santé, il est important de prendre certaines mesures rapidement :

Fermez l'alimentation en gaz et en électricité en prenant soin de ne pas avoir les pieds dans l'eau;

Retirez l'eau infiltrée sans tarder afin de limiter les dommages et de protéger les biens épargnés;

Nettoyez les espaces sinistrés et les biens exposés à l'infiltration d'eau;

Documentez les pertes par une liste des objets détruits, par des photos ou une vidéo;

À moins qu'ils ne constituent un danger pour la santé, ne jetez pas tout de suite les biens endommagés. Sortez-les si nécessaire à l'extérieur de votre habitation;

Conservez les factures et toutes pièces justificatives relatives aux dépenses engagées.



Le règlement d'une réclamation : les grandes étapes*

1

Les travaux d'urgence sont faits pour éviter toute aggravation des dommages;

2

Un devis est préparé pour la réparation et la reconstruction des lieux endommagés;

3

Une liste des biens endommagés, détruits ou volés est établie;

4

Les biens, selon leur nature et leur état, sont nettoyés, réparés ou remplacés (selon le type de règlement choisi à l'achat de votre contrat d'assurance habitation);

5

Les pièces de l'habitation sont reconstruites.

* Ces étapes peuvent varier d'un sinistre à l'autre ou d'un assureur à l'autre. Elles sont présentées à titre indicatif seulement.

Les couvertures d'assurance

Votre assurance habitation vous protège en cas de dommages causés par l'eau, mais pas dans tous les cas. Tout dépend des choix que vous avez faits lors de l'achat de votre contrat d'assurance (ajout d'avenants) et de la cause du sinistre.

Protections de base

Les contrats d'assurance habitation couvrent les dommages causés par le bris de conduites d'eau potable (aqueduc) et ceux causés par le débordement des installations sanitaires (comme une laveuse qui déborde, un chauffe-eau qui se vide ou une conduite d'eau qui perce).

Des protections supplémentaires (avenants) existent pour couvrir les risques tels le débordement d'égouts et l'infiltration d'eau.

Toutefois, les dommages causés par les inondations dues à la crue d'un cours d'eau ne sont jamais assurés.



Protections supplémentaires (avenants)

Il est possible de se procurer les protections supplémentaires suivantes pour mieux se protéger contre certains types de dommages par l'eau. Parlez-en à votre assureur.

L'avenant **Dommages d'eau – Eau du sol et égouts** couvre :

- L'infiltration soudaine et accidentelle des eaux souterraines ou de surface;
- Le refoulement ou le débordement soudain et accidentel de branchements d'égout;
- Le gonflement de la nappe phréatique.

L'avenant **Dommages d'eau – Eau au-dessus du sol** couvre :

- L'infiltration soudaine et accidentelle de la pluie ou de la neige;
- Le débordement soudain et accidentel des gouttières, de tuyaux de descente pluviale ou de colonnes pluviales.



Sinistres	Exemples
Dommages causés par une installation sanitaire	Le tuyau de votre lave-vaisselle se brise, lorsque celui-ci est en marche.
	<p>Couvert</p> Votre baignoire a débordé.
Bris d'une conduite d'eau publique	<p>La conduite d'eau potable qui alimente votre maison se brise et cette eau inonde votre sous-sol que vous venez de rénover.</p> <p>Couvert</p>
Infiltration d'eau	<p>Un violent orage gronde et l'eau s'infiltré à travers votre toit pour finir dans votre salon.</p> <p>Couvert → <i>si vous avez ajouté à votre contrat d'assurance habitation l'avenant</i> Dommages d'eau – Eau au-dessus du sol</p> <p>Avec le printemps et la fonte des neiges, l'eau s'infiltré par les murs des fondations de votre maison.</p>
	<p>Couvert → <i>si vous avez ajouté à votre contrat d'assurance habitation l'avenant</i> Dommages d'eau – Eau du sol et égouts</p>
Refoulement d'égout	<p>De fortes pluies s'abattent sur votre quartier et les égouts n'arrivent pas à supporter la grande quantité d'eau qui tombe au sol. Ceci a pour conséquence que les égouts refoulent dans votre sous-sol.</p> <p>Couvert → <i>si vous avez ajouté à votre contrat d'assurance habitation l'avenant</i> Dommages d'eau – Eau du sol et égouts</p>
Inondation due au débordement d'un cours d'eau (crues printanières, par exemple)	<p>Un embâcle fait monter le niveau de la rivière à proximité de votre maison. L'eau monte sur votre terrain et s'engouffre dans votre sous-sol.</p> <p>Non couvert → Aucune protection n'existe pour l'inondation due au débordement d'un cours d'eau.</p> <p><i>Une aide financière est disponible dans certains cas via le programme d'aide aux sinistres du ministère de la Sécurité publique du Québec (www.securitepublique.gouv.qc.ca)</i></p>

À noter

Pour les dommages couverts, votre assureur vous indemniserà selon le montant d'assurance choisi dans votre contrat. Il tiendra aussi compte du montant maximum (limitations) pour le remboursement de certaines catégories de biens.

Des questions?

Si vous êtes insatisfait du traitement d'une réclamation par votre assureur, vous pouvez vous adresser au Centre d'information sur les assurances. Un expert pourra vous renseigner sur vos droits et vos recours, vous accompagner, intervenir auprès de votre assureur et vous offrir au besoin un service de médiation.

Les agents du Centre d'information sont également disponibles pour répondre à vos questions touchant l'assurance automobile et habitation.

Centre d'information sur les assurances

De Montréal : 514 288-4321

D'ailleurs au Québec : 1 877 288-4321





À propos du Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Créé en 1964, le Bureau d'assurance du Canada est une association qui regroupe la majorité des assureurs de dommages au pays. Les membres fournissent environ 90 % de l'assurance de dommages (habitation, automobile et entreprise) vendue au Canada. De concert avec ses membres, il s'efforce sans cesse d'aider les consommateurs à mieux comprendre leurs assurances et se veut une source précieuse de renseignements en matière de protections et de garanties, de prévention et de règlement.

This document is available in English upon request.



800, rue du Square-Victoria, bureau 2410
C.P. 336, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2

De Montréal : 514 288-4321
D'ailleurs au Québec : 1 877 288-4321

www.infoassurance.ca

