

# Dégâts des eaux



Alerte prévention des risques

**84 % des sinistres en 2024 sur le patrimoine d'aquitanis sont dus à des dégâts des eaux.**

Pourquoi aquitanis vous parle de ce sujet ? Les dégâts des eaux sont les sinistres les plus fréquemment rencontrés dans les habitations et les locaux commerciaux. Nous pouvons et devons protéger nos proches, nos logements et nos biens. Aquitanis s'engage à vos côtés pour vous informer et vous conseiller sur la prévention des risques et la gestion de votre relation avec votre compagnie d'assurance.



Un dégât des eaux se caractérise par toute situation créant des dommages consécutifs à un effet d'eau : écoulement, fuite, rupture, débordement, infiltration des eaux de pluie, d'eau potable ou des eaux usées.

## ⚠️ RÉAGIR EN CAS D'URGENCE ⚠️



**Identifier, localiser et informer de l'origine du sinistre**

- **Vérifier vos équipements** : machine à laver, ballon d'eau chaude, tuyauterie visible, joints de robinet...
- **Si le sinistre provient d'un logement voisin ou des parties communes, prévenir** le voisin concerné et contacter aquitanis
- **Transmettez le plus d'informations utiles** : date et localisation du sinistre, eau propre ou sale, chaude ou froide, ampleur du sinistre (goutte à goutte, inondation...)

**Couper immédiatement l'arrivée d'eau**



- **Fermer le robinet général d'arrivée d'eau** pour limiter la propagation du sinistre
- **Couper également l'électricité** dans les zones touchées pour éviter tout risque d'électrocution



**Limiter l'aggravation des dommages**

- **Mettre des seaux/serpillères,**
- **Surélever les objets au sol, isoler les biens et les personnes**
- **Prévenir le voisinage...**

## APRÈS LE SINISTRE : DÉCLARER ET SIGNALER

Aquitanis et votre compagnie d'assurance vous accompagnent à chaque étape. Une fois la déclaration réalisée auprès de votre compagnie d'assurance (étape 1), vous devriez être informé-e par courrier de la suite de votre dossier.



**1. Déclaration du sinistre à votre compagnie d'assurance** (multirisque habitation) dans les 5 jours ouvrés. Signaler les dommages constatés ou à venir sur vos biens personnels (locataire) ou sur votre matériel, mobilier ou marchandise (commerçant).



**Prenez des photos pour documenter les dommages constatés et joignez-les à vos déclarations !**



**2. Signalement du sinistre à aquitanis**  
Pour organiser les recherches et/ou la réparation de la cause du sinistre et actionner sa propre assurance si des dommages sont constatés sur votre logement (locataire) ou votre local commercial (commerçant).



**3. Organisation de l'expertise (dans la majorité des cas)**  
Étape gérée par votre propre compagnie d'assurance : toute personne jugée utile sera conviée et votre présence sera requise.



**4. Émission du rapport d'expertise**  
Le document rappelle les faits, les dommages constatés, les réparations nécessaires et la répartition des interventions par compagnie d'assurance (la vôtre ou celle d'aquitanis).



**5. Versement (ou non) d'une indemnisation**  
Pour permettre la réalisation des travaux.



**6. Commande et réalisation des travaux**  
Selon les règles conventionnelles et en accord avec les conclusions du rapport d'expertise.



**7. Clôture des travaux et du dossier**



## PRÉVENIR ET ANTICIPER



**Localiser les principaux éléments de contrôle et de coupure d'eau** (vannes et robinets)



**Entretien régulièrement** vos équipements sanitaires (joints de faïence, robinets, évacuations...) pour prévenir tout dysfonctionnement.



**Permettre aux prestataires** professionnels d'aquitanis d'effectuer les réparations et contrôles annuels de vos équipements sanitaires (être présent à ces visites)



**Assurer son logement : une obligation indispensable et légale.** Être attentif aux garanties souscrites et au détail des prises en charge prévues



**Transmettre tous les ans** une attestation d'assurance à jour : par mail à [assurance@aquitanis.fr](mailto:assurance@aquitanis.fr)

## R) ASSUREZ-VOUS



Il est obligatoire de souscrire à une assurance habitation. Elle inclut systématiquement la prise en charge des dommages liés aux dégâts des eaux. Cette assurance vous protège, vous et vos biens, des conséquences financières d'un tel événement : les sommes engagées peuvent vite être très importantes et les dommages constatés peuvent avoir un impact direct sur autrui !

En France, la convention IRSI (Indemnisation et Recours des Sinistres Immeuble) est un accord entre assureurs qui permet de simplifier et d'accélérer la gestion des petits sinistres dans les immeubles (dégâts des eaux et incendies). C'est votre assurance qui applique cette convention à l'issue de la déclaration du sinistre.



**Les biens non déclarés à votre compagnie d'assurance en amont du sinistre ne seront couverts par aucune compagnie d'assurance. Soyez vigilant dans vos déclarations !**



**Patience ! Les dossiers peuvent être longs dans leurs traitements. Aquitanis et votre compagnie d'assurance se mobilisent pour traiter votre dossier dans les meilleurs délais.**

## CONTACTER AQUITANIS

Les équipes d'aquitanis sont disponibles pour répondre à vos questions et recueillir vos déclarations.



**en ligne**

- sur [www.aquitaniservices.fr](http://www.aquitaniservices.fr) (ordinateur et tablette)  
- sur l'appli. [aquitaniservices](http://aquitaniservices) (à télécharger sur votre smartphone par Google Play ou Apple Store.)



**par téléphone**

**05 56 00 50 50**

**aquitaniservices**



**ou rendez-vous dans votre agence aquitanis**

Agence Bordeaux Nord - Agence Grand Parc  
Agence Hauts de Garonne - Agence de Talence

Suivez-nous



**aquitanis** (Coopérons pour habiter)

