

GUIDE PRATIQUE INONDATION

COMME SARAH, INFIRMIÈRE,
DÉCOUVREZ LA MARCHE À SUIVRE
POUR FAIRE FACE À UN SINISTRE
INONDATION.

**GMF 1^{ER} ASSUREUR
DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC**



ASSURÉMENT HUMAIN



SOMMAIRE

- 1/ PRÉSERVER VOTRE SANTÉ 4
Des conseils utiles
- 2/ RENTRER AU DOMICILE 6
Les précautions à prendre
- 3/ REMETTRE EN ÉTAT 8
La démarche à suivre
- 4/ NETTOYER / SÉCHER 10
Toutes les astuces
- 5/ ÊTRE INDEMNISÉ 12
Comment faire ?

N° de votre contrat habitation :

N° du sinistre :

COMMENT FAIRE FACE À UNE INONDATION ?

Vous avez dû évacuer votre domicile d'urgence suite à une catastrophe naturelle. Aujourd'hui, vous envisagez le retour à votre domicile.

Réintégrer un foyer endommagé n'est pas simple : il faut s'organiser pour assurer un minimum de sécurité et de confort, nettoyer et remettre de l'ordre et, bien sûr, lancer diverses démarches pour les indemnisations.

Votre retour au domicile ne doit pas être une épreuve de plus !

C'est pourquoi la GMF vous soutient et vous oriente dans ce moment particulier.

Vous trouverez dans ce guide 5 fiches conseils qui vous indiquent quoi faire étape par étape, dans le bon ordre, sans rien oublier. Pratiques et claires, elles vous aident à reprendre au plus vite une vie normale.



1/ PRÉSERVER VOTRE SANTÉ

des conseils utiles

Subir une inondation et voir son domicile dévasté peuvent être traumatisants. En suivant ces premiers conseils, vous minimiserez les risques y compris pour votre santé.

QUELQUES CONSEILS À SUIVRE

- ▶ Éviter d'entrer en contact avec l'eau d'inondation.
- ▶ Laisser éloigner les personnes fragiles telles que les enfants et femmes enceintes des matières ou objets qui ont été souillés par les eaux usées.
- ▶ Ne pas boire l'eau du robinet avant d'avoir reçu l'approbation des autorités locales.
- ▶ Éviter de toucher aux produits ou contenants non-identifiés ou à l'abandon, ou encore aux cadavres d'animaux afin de prévenir toute contamination. Informer votre mairie qui organisera leur enlèvement.



UN SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Vivre une situation de crise majeure peut entraîner une fragilité émotionnelle ou psychologique.

Même si vous n'en ressentez pas le besoin sur le moment, il est important de demander sans attendre un soutien.

APPELER UNE CELLULE D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE AVEC DES PSYCHOLOGUES

appelez le : **0 800 0012 13**

- ▶ Des cellules médico psychologiques peuvent être mises en place par les autorités publiques et les associations. Renseignez-vous auprès de votre mairie.
- ▶ Enfin, votre médecin traitant peut également vous aider à faire face à ces problèmes.



2/ RENTRER AU DOMICILE

Les précautions à prendre

Votre quartier peut être encore dangereux et non sécurisé, tandis que dans le quartier voisin, les habitants sont autorisés à rentrer chez eux. Pour votre sécurité, ne pas tenter de réintégrer votre logement sans l'autorisation des services de secours ou de la mairie, même pour récupérer des affaires ou évaluer les dégâts. Vous êtes invités à respecter les consignes qui vous sont données par les autorités.

LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE LORS DU RETOUR À DOMICILE

Si vous êtes logé(e)s ailleurs qu'en centre d'hébergement, informer votre municipalité de votre retour à domicile et prendre connaissance des dernières consignes que les autorités locales pourrait avoir émises.

- ▶ **Entrer dans le bâtiment que si vous êtes accompagnés et en plein jour.** Vous munir d'une lampe torche pour les endroits sombres, il n'y aura peut-être pas d'électricité.
- ▶ **Se protéger** en portant des gants et des vêtements protecteurs, notamment un masque, un bleu de travail et des bottes en caoutchouc.
- ▶ **Adopter les bons gestes d'hygiène** : à la fin de chaque tâche, utiliser systématiquement du savon et de l'eau claire pour vous nettoyer. Changer de vêtements régulièrement pour éviter une contamination due aux bactéries.
- ▶ Avant de pénétrer dans votre logement, **s'assurer de sa solidité.**



VOTRE RETOUR DANS VOTRE LOGEMENT COMPORTE UN GRAND NOMBRE DE DANGERS QU'IL EST IMPÉRATIF DE PRENDRE EN COMPTE :

risques d'effondrement des murs et planchers, d'électrocution, de noyade, d'explosion due à une fuite de gaz, d'intoxications dues aux moisissures toxiques et aux produits polluants...

LA REMISE EN SERVICE DES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ, DE GAZ ET D'EAU : COMMENT FAIRE ?

- ▶ **Électricité** : la remise sous tension ne peut être faite que par un professionnel électricien, après vérification de l'état de l'installation. Si vous utilisez un groupe électrogène, veillez à respecter les consignes de sécurité !
- ▶ **Gaz de ville ou en bouteille** : si vous percevez une odeur de gaz, sortez immédiatement, couper si possible la vanne extérieure du gaz et contacter un spécialiste ou votre fournisseur en gaz.
- ▶ **Eau** : Ne pas boire l'eau du robinet avant l'autorisation des autorités locales. Continuer à utiliser de l'eau en bouteille jusqu'à ce que l'autorisation de réutiliser le réseau vous soit donnée.
- ▶ **Si vous avez un puits**, se souvenir que l'eau n'en est pas potable. Se renseigner en mairie avant de le remettre en service.

Bon à savoir : la remise en état de tous les réseaux de votre habitation nécessite l'intervention de professionnels. Votre mairie vous renseignera sur la reprise progressive des services (eau, électricité, gaz...).

ÊTRE ATTENTIF AU GROS ŒUVRE DE LA MAISON

Pour savoir si vous pouvez entrer en toute sécurité dans votre maison, soyez attentif au gros œuvre. Les fissures nouvelles, déformations des sols ou des murs doivent attirer votre attention. **En cas de doute, faites appel à un professionnel compétent** (entreprise de construction, architecte ou expert) pour contrôler la stabilité et la structure du logement. Même en l'absence de fissures ou de déformations, **un examen complet devra être réalisé sur le gros œuvre**, ainsi que sur les différents ouvrages (cloisons, isolations, réseaux) par les professionnels intervenants (experts, maître d'œuvre, entreprises, etc.). **Ne pas hésiter à faire part de vos constats à l'expert missionné par votre assureur** : il vous vous conseillera sur les mesures à prendre. Tant que toute l'eau stagnante n'a pas été évacuée :

- ▶ **Ne pas habiter votre logement.**
- ▶ **Ne pas allumer de flammes** (bougies, briquets, etc.) et **ne pas fumer à l'intérieur de votre habitation**. La présence de produits inflammables dans l'eau est possible et bien entendu dangereuse.

ATTENTION !

Ne pas utiliser votre téléphone fixe et ne pas téléphoner depuis un appareil portable à l'intérieur de votre logement : il y aurait risque d'étincelle donc d'explosion.

3/ REMETTRE EN ÉTAT

La démarche à suivre

Votre logement est enfin accessible en toute sécurité et vous souhaitez commencer sa remise en état. Voici les 3 actions à mettre en œuvre prioritairement pour retrouver au plus vite l'usage de votre habitation.

1. AÉRER

L'aération favorise l'évaporation de l'eau et accélère le séchage de votre logement. **Une bonne aération permet en outre de limiter les risques sanitaires !**

- ▶ Faire entrer un maximum de soleil
- ▶ Ventiler largement quand le temps est sec en ouvrant portes et fenêtres. En revanche, par temps humide, entrebâiller seulement les fenêtres pour renouveler l'air.

2. ÉVACUER L'EAU RESTANTE

- ▶ Rechercher l'eau partout où elle peut stagner et essayez d'en évacuer autant que possible à l'aide d'une pompe, de seaux, de serpillères, etc.
- ▶ Si votre sous-sol a été inondé, ne pas évacuer toute l'eau le même jour. La différence de pression qui s'exercerait sur les murs risquerait de les endommager. évacuer l'eau progressivement, au rythme d'environ 1/3 de la hauteur par jour.

3. TRIER VOS BIENS (voir schéma ci-contre)

Il convient de distinguer les objets de valeur des objets standards ainsi que les biens récupérables de ceux qui ne le sont pas.

CONTACTER VOTRE MAIRIE pour connaître les moyens mis en place pour évacuer les déchets.



TYPOLOGIE DES OBJETS



QUE FAIRE DE CES OBJETS ?

QU'EST-CE QU'UN OBJET IRRÉCUPÉRABLE ?

Le mobilier et les objets qui ne peuvent pas être correctement désinfectés ou qui ont été déformés (meubles en bois, matelas, sommier à ressorts, etc.).

Les revêtements endommagés comme les revêtements des sols (moquettes, tapis, etc.).

Les aliments, médicaments et produits de toilette touchés par les eaux d'inondation.

Les produits ménagers et polluants touchés par l'inondation.

- ▶ Après avoir pris des photos, **jeter rapidement les matériaux et débris irrécupérables** pour accélérer le séchage et limiter la prolifération des moisissures.
- ▶ **Ne pas stocker les déchets trop près de votre logement** (réserver à cet effet une zone spécifique de votre jardin ou de votre cour).
- ▶ **Veiller à respecter les règles de protection de l'environnement** lorsque vous stockez ou jetez des produits polluants (par exemple des détergents ménagers).
- ▶ Pour préserver votre santé et éviter la prolifération des microbes, **débarrasser régulièrement les espaces extérieurs des débris et ordures.**

QU'EST-CE QU'UN OBJET RÉCUPÉRABLE ?

Biens susceptibles d'être réutilisables après avoir été correctement lavés et nettoyés.

- ▶ **Faire un premier nettoyage** et transférer les biens et objets le plus tôt possible **dans un endroit frais et sec.**

QU'EST-CE QU'UN OBJET DE VALEUR ?

Objet de collection, d'art (tableaux, peintures, dessins...), bijou, fourrure, tapis, matériel informatique et tout autre objet précieux dont vous estimez la valeur à plus de 1 000 €.

En cas de doute, conservez bien l'objet et présentez-le à l'expert !

- ▶ Récupérables ou non, **veiller à les conserver jusqu'au passage de l'expert** pour lui permettre d'en faire une estimation et de trouver des solutions de remise en état.
- ▶ Transférer les biens et objets le plus tôt possible **dans un endroit frais, sec et sécurisé.**

4 / NETTOYER / SÉCHER

Toutes les astuces

Votre logement est enfin accessible en toute sécurité et vous souhaitez commencer sa remise en état. Voici les 3 actions à mettre en œuvre prioritairement pour retrouver au plus vite l'usage de votre habitation.

QUEL MATÉRIEL RÉUNIR POUR LE NETTOYAGE ?

- ▶ **Votre équipement :** des gants, bottes en caoutchouc, vêtements protecteurs et masques pour vous préserver des bactéries présentes dans l'eau.
- ▶ **Vos outils :** des seaux, raclettes, balais, éponges, serpillères et grands sacs à ordures en plastique.
- ▶ **Vos produits ménagers :** un détergent inodore et du liquide vaisselle.

COMMENT NETTOYER ?

1^{ÈRE} ÉTAPE : laver à grande eau pour enlever le gros de la saleté (la boue et les déchets apportés par la crue).

2^{ÈME} ÉTAPE : nettoyer surfaces et structures, vaisselle et ustensiles en utilisant le détergent inodore. L'utilisation d'un détergent inodore permet d'éviter de masquer les odeurs provenant, par exemple, des moisissures. Par ailleurs, il est préférable de désinfecter avec de l'eau de javel diluée (1/5 d'eau de javel pour 4/5 d'eau froide ou tiède).

Et enfin, soyez vigilant, ne mélangez jamais d'eau de javel à des produits ammoniacés, les vapeurs qui s'en dégagent sont toxiques !

3^{ÈME} ÉTAPE : ne pas oublier de rincer à l'eau claire.



SI VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS, ne pas hésiter à contacter votre assureur qui vous mettra en contact avec une entreprise spécialisée dans le nettoyage et la décontamination.

COMMENT FACILITER LE SÉCHAGE DE VOTRE LOGEMENT ?

Pourquoi est-ce si important ? Il s'agit d'une phase primordiale dont le but est d'éviter la prolifération des bactéries et l'aggravation des dommages à votre logement et à vos biens (pourrissement, dégradations, etc.).

Quand commencer ? Quand l'essentiel des souillures a été éliminé et que tous les éléments à jeter ont été évacués.

Pendant combien de temps ? Dans certains cas, du matériel d'assèchement spécial (aspirateur d'eau, ventilateur, déshydratateur, etc.) est nécessaire pour réduire ce délai de séchage ou pour favoriser la conservation des biens.

L'expert pourra, lors de son passage, décider de recourir à des entreprises spécialisées en assèchement. Cette prestation est prise en charge par votre assureur dans le cadre de la garantie catastrophe naturelle incluse dans votre contrat multirisque habitation. **Ne pas hésiter à contacter votre assureur pour obtenir des renseignements.**

Bon à savoir : plusieurs mois peuvent être nécessaires pour un séchage total et efficace.

COMMENT PROCÉDER ?

Pour l'immobilier :

- ▶ **Poursuivre l'aération de votre habitation** et faire entrer un maximum de soleil.
- ▶ **Éviter de surchauffer** votre logement sinon vous risquez de provoquer des décollements ou d'endommager certains matériaux.
Il est conseillé de faire appel à un professionnel du bâtiment pour déterminer si le séchage est complet.
- ▶ **Rester vigilant** avec votre cheminée :
 - **ouvrir le conduit de cheminée** afin qu'il sèche. Une fois sec, commencer par des petits feux, puis augmenter progressivement la taille du foyer,
 - **ne faire pas de feu** dans les deux premières semaines suivant votre retour,
 - **éviter de brûler le bois qui a été en contact avec l'eau inondée**, même s'il est sec.

Pour le mobilier :

- ▶ **Ouvrir immédiatement** portes et tiroirs pour éviter qu'ils ne se coincent.
- ▶ **Éponger** le surplus d'eau.
- ▶ **Laisser sécher le mobilier** aussi longtemps que nécessaire.

5/ ÊTRE INDEMNISÉ

Comment faire ?

Sans attendre, vous devez entamer les démarches nécessaires pour être indemnisé. Contactez votre mairie et votre assureur qui vous guideront dans ce processus.

L'INDEMNISATION AU TITRE DES CATASTROPHES NATURELLES, COMMENT ÇA MARCHE ?

- ▶ Dès la survenue d'un sinistre, vous devez vous manifester auprès de votre Mairie pour savoir si une procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle a été engagée.
- ▶ Parallèlement, vous devez informer dès que possible votre assureur de l'étendue des dégâts.
- ▶ Lors d'une catastrophe naturelle, vous serez indemnisés par votre assureur dès lors que la commune sera reconnue en état de catastrophe naturelle par arrêté interministériel.

QUAND DÉCLARER LE SINISTRE À VOTRE ASSUREUR ?

- ▶ Faites votre déclaration dès que possible.
- ▶ Une fois la publication au Journal Officiel de l'arrêté interministériel, vous disposez, si vous n'avez pas encore effectué votre déclaration, de 10 jours pour déclarer votre sinistre pour les dommages matériels consécutifs à l'inondation et frappant les biens assurés.

Notez que ces délais peuvent être exceptionnellement rallongés en fonction de la situation.

PENSEZ À PRENDRE DES PHOTOS DES DOMMAGES !

- ▶ Une photo avec vue globale des dommages dans chaque pièce.
- ▶ Quelques photos avec vue rapprochée par pièce.
- ▶ Et des biens irrécupérables avant de les jeter : des photos nettes et exploitables qui permettront de justifier de leur existence.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE À VOTRE ASSUREUR ?

Vous disposez de différents moyens :

- ▶ **Par téléphone** : toutefois, et malgré les efforts de votre assureur, les lignes téléphoniques peuvent être encombrées en raison de l'événement. Ne vous inquiétez pas, il prendra des mesures en conséquence (ex : délai de déclaration allongé, déclaration simplifiée, etc...).
- ▶ **Par internet** : un dispositif exceptionnel d'information sur le site internet de votre assureur est mis en place en cas de catastrophe naturelle.

Si vous n'étiez pas présent dans le logement inondé au moment de l'évènement, il est prudent d'aller constater les dégâts rapidement.

Ne pas oublier que vous pouvez également contacter votre assistance, laquelle vous aidera à organiser votre retour vers votre logement inondé.

POUR FACILITER VOTRE DÉCLARATION, VEUILLEZ RÉUNIR LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- ▶ La hauteur de l'eau dans votre logement
- ▶ Le nombre de pièces endommagées
- ▶ La durée de l'inondation
- ▶ Le caractère habitable ou non du logement
- ▶ La nécessité ou non d'un relogement



5/ ÊTRE INDEMNISÉ

Comment faire ?

QUELLES PIÈCES RÉUNIR POUR FACILITER L'INDEMNISATION ?

Quelle que soit votre situation :

- ▶ L'état de pertes (dont vous trouverez un modèle ci-contre) qui recense tous vos meubles et biens perdus ou endommagés par l'inondation.

Seulement si vous êtes propriétaire :

- ▶ L'attestation de propriété délivrée par le notaire.
- ▶ Le relevé hypothécaire délivré par l'administration fiscale et/ou, en cas de crédit en cours, une main levée de l'établissement bancaire.

L'ÉTAT DE PERTE : COMMENT LE RÉDIGER ?

- ▶ Dresser méthodiquement la liste de l'ensemble de vos biens, pièce par pièce.
- ▶ Indiquer, dans la mesure du possible, le descriptif, la quantité, la date, la valeur d'achat ou le montant estimé de chaque objet.

RÉUNIR AUTANT QUE POSSIBLE LES JUSTIFICATIFS D'ACHAT OU DE VALEUR :

- ▶ Factures d'achat ou de réparation,
- ▶ Photographies,
- ▶ Certificats d'authenticité,
- ▶ Rapports d'expertise,
- ▶ Actes notariés,
- ▶ Estimations de vos biens mobiliers de valeur.



EXEMPLE DE TABLEAU D'ÉTAT DE PERTE POUR UNE CHAMBRE

Nature de l'objet	Descriptif	Quantité	Date d'acquisition	Justificatif d'achat	Prix d'achat ou valeur estimée
-------------------	------------	----------	--------------------	----------------------	--------------------------------

PIÈCE N°1 : Chambre parentale

MOBILIER

Armoire					
Commode					
Literie					
...					

MOBILIER USUEL

Livres					
DVD					
...					

ÉLECTROMÉNAGER/INFORMATIQUE/HIFI

Télévision					
Lecteur DVD					
...					

VÊTEMENTS ET LINGE DE MAISON

Linge de lit					
Linge de toilette					
Pulls					
Pantalons					
Chaussures					
Chapeaux					
...					

DIVERS

Décoration					
Objets précieux					
Rideaux					

POUR

EN SAVOIR PLUS

- ▶ Appelez le **0 970 809 809** (numéro non surtaxé)
- ▶ Connectez-vous sur **www.gmf.fr**
ou depuis votre mobile sur **m.gmf.fr**
- ▶ Prenez rendez-vous avec **votre conseiller GMF**

