

L'incendie domestique

Comment l'éviter ?

Comment y faire face ?

Comment s'en remettre ?



Observatoire
de la sécurité
des foyers

Édito



Un incendie domestique se déclare toutes les deux minutes en France. Notre rôle en tant que professionnel de la sécurité est de protéger les Français 24h/24 7j/7. En 2019 nous avons traité 15 000 signaux d'urgence par mois. Il faut réellement anticiper et se prémunir face à ce risque quotidien.

Depuis 2015, la loi Morange et Meslot impose que chaque logement soit équipé d'un détecteur de fumée ou d'un système d'alarme monitoré. Notre rôle au sein de l'Observatoire est d'informer les Français sur les bonnes pratiques à adopter contre les incendies domestiques mais également de les sensibiliser à l'importance de choisir une protection adaptée à son habitation et à ses habitudes de vie.

Sébastien Marcotte,
Directeur de la télésurveillance, Verisure



La prévention fait totalement partie de notre métier d'assureur. Notre objectif est de voir diminuer les risques, notre mission sociétale de sensibiliser les Français. Nous proposons cette année de balayer le risque incendie. C'est probablement celui qui inquiète le plus, parce que, dans notre imaginaire, nous avons l'impression de tout perdre. L'incendie, même bien assuré, reste un traumatisme d'une exceptionnelle violence. Et pourtant un grand nombre d'incendies pourraient être évités. L'objet de cet Observatoire consiste non seulement à vous sensibiliser mais surtout à vous faire adopter les comportements indispensables pour ne pas vivre cette expérience.

Xavier Ducurtil,
Directeur de l'Engagement Sociétal, Covéa



Saretec est une société d'expertise qui gère près de 300 000 sinistres par an. Nos équipes d'experts vont sur le terrain pour les compagnies d'assurance et cherchent des solutions pour aider les assurés après chaque sinistre. Ils rendent compte et analysent les situations récurrentes qu'ils voient au quotidien. Cet Observatoire est la meilleure façon pour Saretec de mettre notre connaissance du terrain au service des foyers. Notre volonté est d'être utiles afin de trouver les solutions préventives les plus efficaces et adaptées à chaque situation, d'éviter au maximum les dommages physiques et de réduire l'impact des incendies domestiques.

Jean-Vincent Raymondis,
Directeur général adjoint, Saretec France

Sommaire

- P. 4 à 11. Décryptage de l'incendie en France
- P. 12 à 21 Prévenir, réagir & déclarer l'incendie domestique
- P. 22 à 31 L'assureur, le partenaire post-incendie
- P. 32 à 37 Mieux se protéger contre l'incendie

LES PETITS +

- P. 38 à 39 Mise en pratique : imaginez le plan d'évacuation de votre habitation
- P. 40 à 41 Fiche pratique : L'incendie domestique de A à Z
- P. 42 à 43 Le grand quiz sur les incendies domestiques

Acteurs majeurs et reconnus de la protection et de la prévention des risques, Covéa (MAAF, MMA, GMF), Verisure et Saretec ont créé l'Observatoire de la sécurité des foyers.

Pourquoi un Observatoire de la sécurité des foyers ?

Reposant sur les expertises, les connaissances et les expériences de trois partenaires - **Covéa** (MAAF, MMA, GMF), **Verisure** et **Saretec** - reconnus en matière de protection et de prévention de la famille et des biens, l'Observatoire de la Sécurité des Foyers a pour objectif de mieux prévenir et d'apporter un éclairage nouveau sur les risques en matière de sécurité domestique.

Ce rendez-vous, désormais récurrent, est d'ores et déjà une référence en matière de sécurité des foyers. Pour cette deuxième édition, l'Observatoire a choisi de traiter le thème de l'incendie domestique, le risque auquel les Français sont le moins bien préparés, à travers des chiffres, des interviews d'experts et des conseils pratiques.

1

I. Généralités



PAROLES D'ASSURÉS*

« On ne se dit pas que c'est quelque chose qui peut nous arriver. »

« On était dans l'appartement mais on ne s'est rendu compte de rien car nous n'étions pas dans la pièce... ce sont les voisins qui nous ont alertés »



1 incendie
toutes les 2 minutes.



70 % des incendies
meurtriers ont lieu la nuit.

Décembre à mars :
période où il y a le plus d'incendies :



21 %
des incendies
entre 18h et minuit.



20 %
des incendies
entre minuit et 6h
du matin.

Quelles sont les principales causes
d'incendie domestique ? p. 6

Lieu de départ des incendies
en maison p.10

décryptage

DE L'INCENDIE EN FRANCE

En France, un incendie démarre toutes les 2 minutes !

Ce chiffre du ministère de l'Intérieur en dit long sur la nécessité d'en parler et d'en prévenir les risques. L'incendie domestique est le risque auquel les Français sont le moins bien préparés. Pourtant, environ 300 000 incendies se déclenchent chaque année en France et sont la cause de 200 à 300 décès et d'un millier de blessés. Si la plupart des incendies se déclarent le jour, 70 % des incendies meurtriers ont lieu la nuit.

Ces chiffres, bien qu'impressionnants, restent stables depuis plusieurs années. Que faire pour qu'ils baissent de façon significative ? S'informer, prévenir et prendre les bonnes mesures. Pour mieux se protéger des incendies, en voici les causes principales.

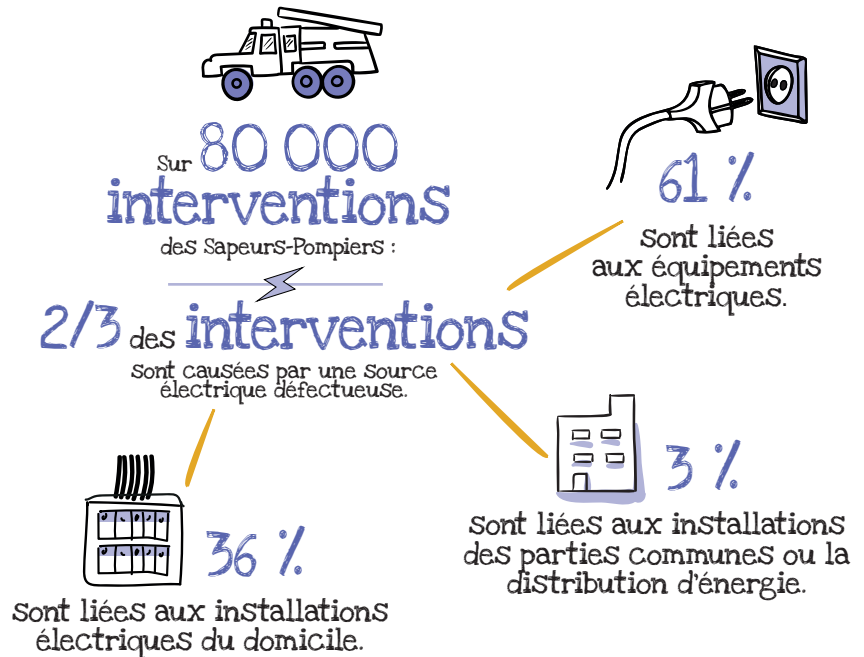
Quelles sont les principales causes d'incendie domestique ?

Aux mots « incendie domestique » sont souvent associées des causes d'origine « humaine » : une cendre projetée d'une cheminée, un mégot de cigarette jeté dans la poubelle, une cuisson prolongée ou une bougie allumée. Et pourtant, même si tous ces gestes malencontreux sont à l'origine de nombre d'entre eux, 1 incendie sur 4 est lié à une installation électrique défectueuse.

⇒ Cause n°1 (1) :

les installations électriques

Une multiprise surchargée, un court-circuit sur le tableau électrique, un chargeur de portable en surchauffe, un appareil électroménager défectueux, des équipements électriques vétustes ou hors normes peuvent être à l'origine de nombreux départs de feu dans un logement.



⇒ Cause n°2 (2) :

les sources de chaleur non maîtrisées

Un tissu inflammable posé sur un radiateur, une lampe halogène trop proche d'un rideau, des plaques de cuisson mal éteintes, une friteuse qui s'enflamme : certaines sources de chaleur sont parfois difficiles à maîtriser. Pourtant, il est conseillé d'y prêter une attention particulière.

FOCUS (2)

AU COIN DU FEU

5 % des incendies domestiques sont liés aux Cheminées / poêles.

Une soirée au coin du feu, ça vous tente ? **Sachez qu'il est obligatoire de respecter la réglementation** et les normes très strictes exigées pour l'installation d'un poêle à bois ou d'un insert, ainsi que pour leur entretien annuel. Ne vous lancez pas vous-même dans ce type d'installation ou de révision, faites appel à un professionnel pour profiter de chaleureuses soirées en toute sécurité.

⇒ Cause n°3 :

les gestes malencontreux

La cuisine est le principal lieu de départ de feu dans une habitation. Oublier une friteuse allumée ou un plat dans le four sont des causes courantes d'un incendie de cuisine. Laissé sans surveillance, ce lieu peut aussi devenir le terrain de jeux dangereux d'enfants inconscients des risques encourus.

Dans les autres pièces de la maison, des équipements mal entretenus et négligés comme une chaudière, un conduit de cheminée, un poêle à bois font aussi partie des causes importantes de départ de feu ; tout autant que laisser une bougie allumée, mettre un foulard sur une lampe pour une ambiance tamisée ou jeter un mégot mal éteint dans une poubelle.



200 à 300
décès/an

ZOOM

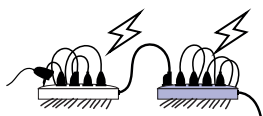
⇒ Les comportements à risque les plus fréquents ⁽³⁾



· Laisser constamment branchés des chargeurs et des appareils électriques,



· Laisser des aliments en cuisson sans surveillance,



· Surcharger les prises électriques (branchements d'appareils électriques en cascade...),



· Laisser la cheminée ou le poêle à bois allumé(e) durant la nuit,



· Laisser un appareil chauffant allumé sans surveillance (fer à repasser, chauffage d'appoint...),



· Laisser des bougies allumées dans une pièce sans surveillance.

→ Classement par typologie ⁽¹⁾



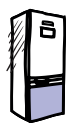
34 %
intervention
humaine,




19 %
volontaire,



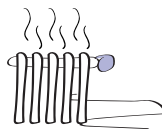
11 %
installation
électrique,




8 %
électro-ménager
Hi-fi,



5 %
poêle ou
cheminée,



2 %
chauffage,



1 %
travaux
entreprise,



1 %
véhicule.

Dans près de **20 %** des cas, la cause des incendies reste indéterminée.

FOCUS

LES FACTEURS AGGRAVANTS ⁽²⁾

Si la vétusté et la non-conformité d'un logement engendrent des risques supplémentaires d'incendies domestiques, il y en a d'autres :

- La présence d'une cheminée multiplie le **risque d'incendie par 10**,
- Si l'habitation a plus de 4 pièces, le **risque d'incendie grave est 6 fois plus élevé**,
- Si le feu se déclare dans une cuisine ou une salle de bain, **le risque d'incendie grave est 6 fois plus élevé**,
- La combinaison de ces **3 facteurs multiplie le risque par 24**.



⇒ BON À SAVOIR :

Y a-t-il plus de risques d'incendies en maison ou en appartement ? ⁽³⁾

Selon l'INSEE, au 1^{er} janvier 2018, le risque d'être victime d'un incendie est 76 % de fois plus élevé en appartement qu'en maison.

Cet écart provient de la communication d'incendie (50 % des sinistres expertisés sont concernés par un phénomène de propagation). En effet, un incendie dont le point de départ est dans un appartement d'un immeuble provoquera régulièrement et très souvent des dommages dans les autres appartements (ceux d'au-dessus en premier) ; phénomène presque inexistant dans une maison.

PAROLE DE POMPIER

Gérald Guillemard,
sapeur-pompier
professionnel et responsable
Communication SDIS 78



« On peut limiter les risques en appliquant souvent des règles de bon sens. Les causes d'incendie dans une maison sont toujours électriques ou dues à une flamme ou une chaleur excessive. En plus d'être aux normes, **l'entretien par des professionnels agréés de tous les appareils de chauffage, surtout, et de cuisson est conseillé.** Les appareils électriques à risque ont plus de 15 ans, tout comme les installations électriques. Mais la négligence fait aussi partie des causes d'incendie courantes : l'accumulation de prises électriques, des appareils branchés constamment, des chargeurs de portable jamais débranchés... Un abus d'utilisation peut déclencher un incendie. Prenez le temps de lire les modes d'emploi et les conseils d'utilisation et d'entretien de tous les appareils. »

À LA LOUPE

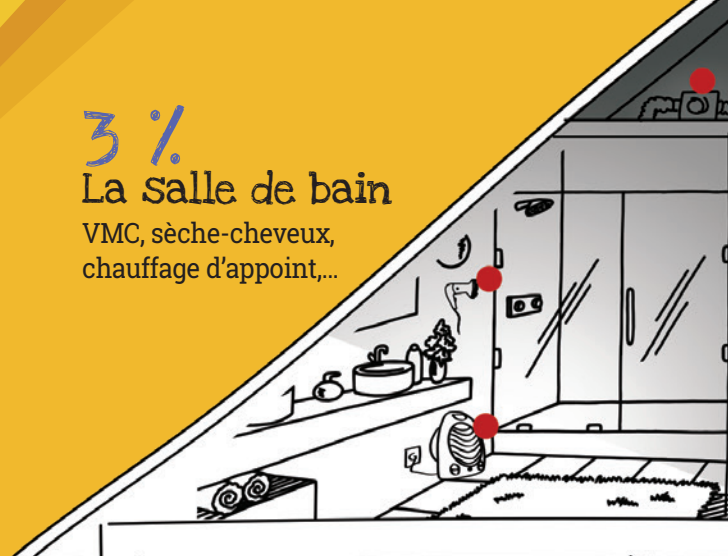
LES HABITATIONS ANCIENNES SONT LES PLUS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE SUJETTES À L'INCENDIE ⁽⁴⁾



- Si l'habitation a **plus de 50 ans** : +50 % de **sinistres graves**, en moyenne,
- Si l'habitation a **entre 20 et 50 ans** : +25 % de **sinistres graves**, en moyenne,
- Si l'habitation a **moins de 10 ans** : 8 % de **sinistres graves**, en moyenne, seulement,

Lieu de départ des incendies en maison ⁽¹⁾

3 %
La salle de bain
VMC, sèche-cheveux,
chauffage d'appoint,...



La cuisine : majorité des
départs des incendies ⁽²⁾ :

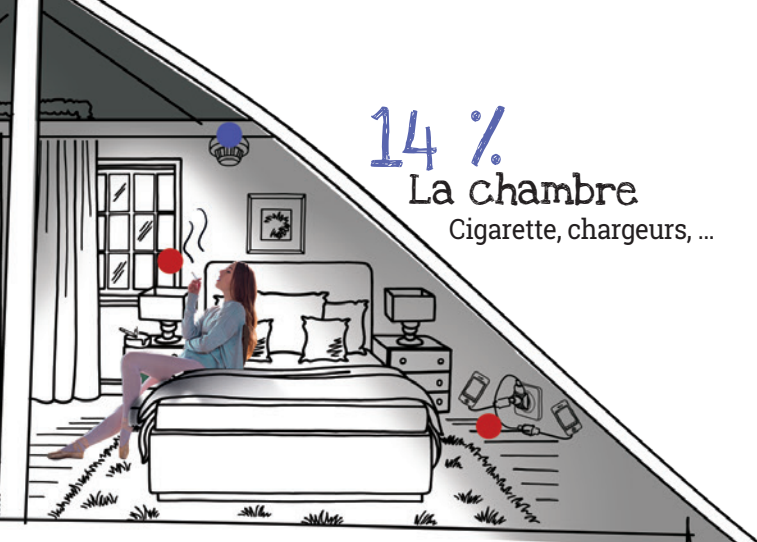
72 % en maison
Casserole, four, bouilloire, ...



1 %
Extérieur/Sous-sol

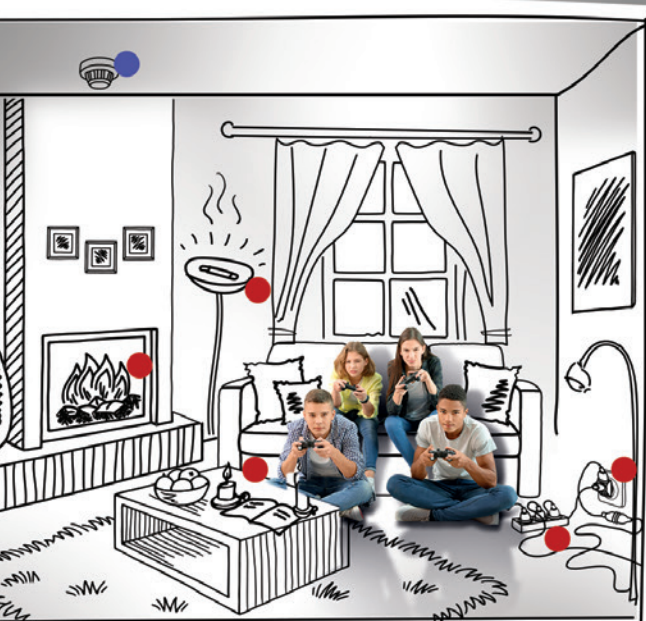
Tableau électrique, chaudière, barbecue, poubelle, ...





14 % La chambre

Cigarette, chargeurs, ...



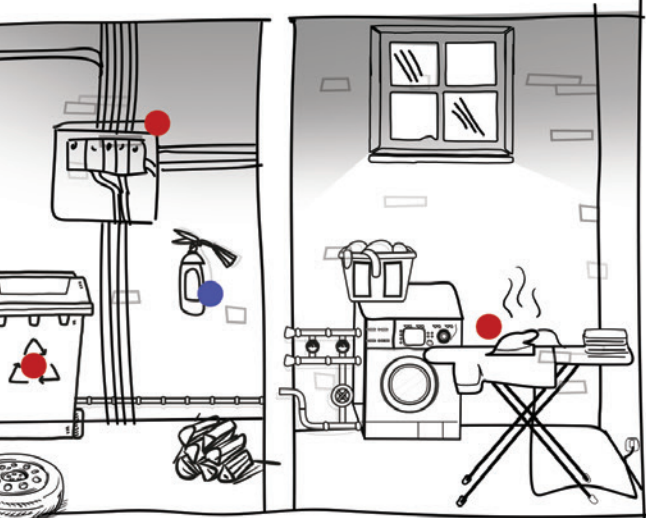
PAROLE DE POMPIER

Gérald Guillemard,
sapeur-pompier
professionnel et responsable
Communication SDIS 78



**Attention à l'utilisation
d'un extincteur à incendie :
il ne rend pas invincible !**

« Les personnes n'ont parfois plus de limites quand elles possèdent un extincteur. Elles se sentent toutes puissantes mais elles se mettent en danger. Un extincteur n'éteint pas tous les feux. Il est efficace sur un feu sec qui vient juste de démarrer comme l'intérieur d'une poubelle qui commence à être enfumé à cause d'un mégot mal éteint jeté dedans. Mais si la moitié d'une pièce est déjà enflammée, c'est déjà trop tard et un jet d'extincteur ne fera plus rien. Il faut évacuer, fermer la porte et appeler les pompiers. »



10 % Le séjour

Bougie, multiprises, halogène, feu de cheminée, ...

● Dispositif incendie
● zone à risque

Source (1) : Covéa
Source (2) : Chiffres Stats SARETEC, 2019 sur un échantillon de 18 891 sinistres

2

PAROLES D'ASSURÉS

« Nos enfants ont grandi, notre appartement évolue. Il faudrait revoir nos garanties. »

« Tout a brûlé. Aujourd'hui, je fais des sauvegardes de tous mes papiers et photos dans différents endroits. »

« J'ai pris mon sac à main et l'ordinateur de mon mari. C'est toute sa vie, il est à son compte. »

LE SAVIEZ-VOUS

POUR ÉTEINDRE UN FEU, IL FAUT :



Minute 1

un verre d'eau.



Minute 2

un Seau d'eau.



Minute 3

une citerne de pompier...

Mieux comprendre
les incendies pour mieux les éviter p.14

Que faire en cas
d'incendie chez soi ? p. 16

Côté assuré :
Comment réagir après un incendie ? p. 18

Côté assureur :
Que faire après un incendie ? p.20

PRÉVENIR,
RÉAGIR & DÉCLARER

L'INCENDIE DOMESTIQUE

Sur les 300 000 incendies annuels déclarés, la plupart sont des feux d'habitation. L'examen des causes les plus courantes met en avant les installations électriques et en second lieu, les négligences diverses et variées.

En cas d'incendie domestique, comment faut-il réagir ?
Quels sont les gestes à adopter avant, pendant et après ?
Comment se prémunir au mieux ?

PRÉVENIR : Mieux comprendre les incendies pour mieux les éviter

Pour être mieux armé contre les incendies domestiques, il faut en prévenir les risques et mieux les comprendre ; éviter des courts circuits, des échauffements de matières ou des gestes malencontreux. Des règles simples qui peuvent sauver des vies.

- ⇒ Coupez le gaz et l'électricité quand vous vous absentez de chez vous,
- ⇒ Éloignez les produits inflammables des sources de chaleur telles que les radiateurs, les lampes,
- ⇒ Nettoyez les filtres de votre hotte de cuisine, de votre sèche-linge et de votre VMC,
- ⇒ Entretenez et nettoyez régulièrement toutes vos installations électriques : chaudière, radiateur, plaques de cuisson, etc,
- ⇒ Ne branchez pas trop d'appareils électriques sur une même ligne, ni vos multiprises,
- ⇒ Utilisez des multiprises électriques aux normes NF et européennes, de préférence munies d'un interrupteur individuel,
- ⇒ Débranchez vos appareils électriques lorsqu'ils ne servent pas et vos chargeurs non utilisés,
- ⇒ Ne laissez pas de briquet, de bougie ou d'allumettes à la portée des enfants,
- ⇒ Lisez les modes d'emploi de vos appareils et utilisez-les dans leur bon usage,
- ⇒ Ne mettez pas un éclairage encastré à côté d'un isolant,
- ⇒ Installez des détecteurs de fumée dans les pièces de vie, endroits de passage et au niveau des chambres,
- ⇒ Faites appel à un professionnel pour l'installation d'un poêle à bois, d'une cheminée ou d'un insert.

PAROLE D'ASSURÉ

« On a eu un départ de feu derrière le frigo. Ça crépitait sans que l'on voit de flammes. Depuis, on a décidé de ne plus encastrer l'électroménager pour que ce soit accessible et voir ce qui se passe derrière. »

BON À SAVOIR



COMMENT SE PROPAGE UN INCENDIE ?

Le feu se propage en fonction de l'apport d'air dont il dispose. S'il y a encore des fenêtres ou portes ouvertes lorsque le feu se déclenche, la propagation sera beaucoup plus rapide. Tout dépend aussi des matériaux présents dans la pièce : un meuble en bois ou du tissu brûle plus vite que de l'électroménager ou des objets en métal.

STOP IDÉE REÇUE



LORS D'UN INCENDIE, LE PLUS DANGEREUX, CE SONT LES FLAMMES.

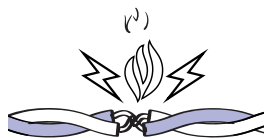
VRAI & FAUX. Pas uniquement. Les flammes sont accompagnées de fumées et de gaz toxiques lorsque des matières synthétiques et plastiques prennent feu. La fumée est même si noire qu'elle peut devenir un problème pour sortir de son habitation.

PAROLES D'ASSURÉS

« On a fait le tri dans nos papiers administratifs et maintenant je scanne tout, les factures, les contrats et aussi nos photos. »

« J'ai sauvegardé mes papiers dans différents endroits. J'ai même ouvert un coffre à la banque. »

À LA LOUPE



COMMENT SAVOIR SI VOTRE INSTALLATION ÉLECTRIQUE EST OBSOLETE ?

Une des causes les plus courantes d'incendie domestique est un problème électrique. Pour vérifier la vétusté de son installation, commencer simplement par regarder l'état des prises et des fils qui ne doivent pas être dénudés, la présence d'une broche de terre sur les prises et s'il y a un interrupteur général de courant à l'intérieur de votre logement. Un autre indice de vétusté est la date de mise en service de l'installation électrique.



Avant 1974

Les installations électriques n'étaient pas contrôlées avant leur mise sous tension. Votre installation électrique risque d'être hors norme, voire dangereuse.



A partir de 1974

Elles sont vérifiées par le CONSUEL (Comité national pour la sécurité des usagers de l'électricité) avant leur mise en service.



Depuis 1991

Le branchement à la terre est obligatoire et le disjoncteur est équipé d'un coupe-circuit en cas de détection d'une perte électrique supérieure à 30 milliampères (mA).



Au moindre doute, demandez un diagnostic électrique à un spécialiste.

RÉAGIR :

Que faire en cas d'incendie chez soi ?

Un incendie se déclare à votre domicile, dans votre appartement ou dans votre immeuble, que devez-vous faire ? Comment réagir ? Quels sont les gestes à adopter en premier lieu ? Voici un petit récapitulatif des bonnes pratiques, en essayant de ne pas prendre de risques pour soi, d'être le plus calme et le plus réactif possible pour éviter le pire.

INFO PRATIQUE

URGENCE
POMPIERS

le 18 ou le 112
(numéro européen)



PAROLES D'ASSURÉS

« Ça sentait le brûlé derrière le meuble de la cuisine. On a pris l'extincteur et on a mis un coup machinalement. »

« On a appelé les pompiers. Tout s'est très vite enclenché derrière. »

Ne prenez jamais un ascenseur lorsqu'il y a un incendie.

Si vous êtes dans une pièce enfumée, **mettez un mouchoir devant le nez et la bouche**, baissez-vous et rampez pour vous déplacer. L'air le moins toxique se trouve près du sol.

Si le feu s'est déclenché chez les voisins ou dans la pièce d'à côté, **retardez la propagation du feu** en calfeutrants le bas des portes avec un linge mouillé.

Essayez de fermer toutes les portes et les fenêtres de votre logement **pour éviter la propagation du feu...** sauf celle qui vous permettra de vous faire voir des pompiers, si vous ne pouvez pas évacuer.

Tentez d'éteindre le feu uniquement s'il est naissant et qu'il n'y a pas encore trop de fumée et, si c'est encore possible, avec un extincteur ou des couvertures.

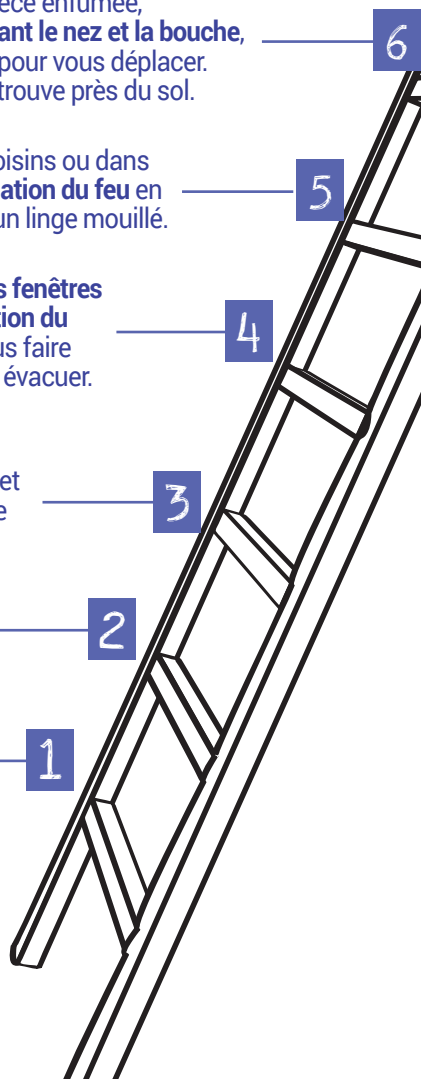
Appelez les pompiers en donnant tous les détails utiles.

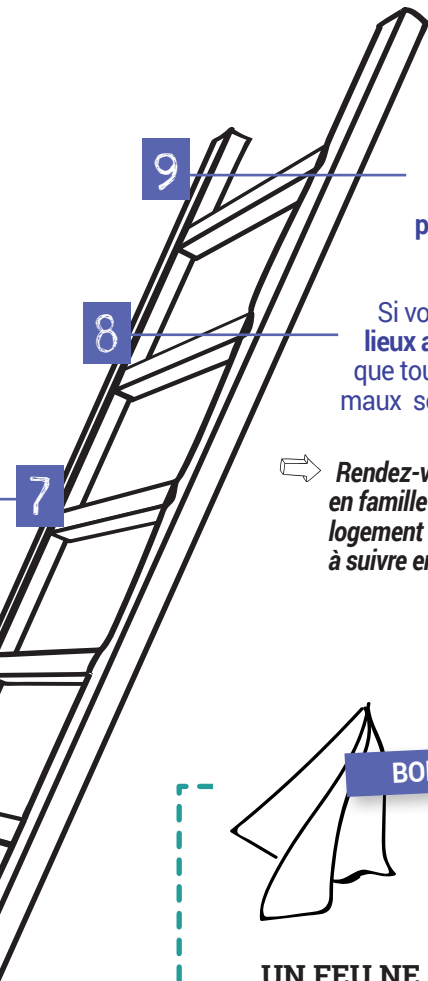
Prévenez tous les occupants de la maison ou de l'immeuble.



ATTENTION

« LÀ OÙ IL Y A DE LA FUMÉE,
IL NE FAUT PAS ALLER. »





Si le feu n'est pas dans les étages en dessous de votre logement et si les parties communes de votre immeuble ne sont pas enfumées, évacuez à l'extérieur par la cage d'escalier.

Si vous pouvez sortir, évacuez les lieux au plus vite en vous assurant que toutes les personnes et les animaux sont sortis.

➔ Rendez-vous pages 38/39 pour imaginer en famille le plan d'évacuation de votre logement et rappeler les bonnes pratiques à suivre en cas d'incendie.



BON À SAVOIR

UN FEU NE S'ÉTEINT PAS TOUJOURS AVEC DE L'EAU

Si le feu vient juste de démarrer et que vous êtes devant, jetez de l'eau dessus... ou étouffez-le avec un torchon. Si le feu est causé par un produit chimique, de l'huile bouillante ou un court-circuit, l'eau va, contrairement aux idées reçues, attiser les flammes et peut même déclencher une explosion. L'étouffer avec un tissu peut-être plus efficace. Si le feu est déjà plus important que la taille d'un torchon, évacuez au plus vite et appelez les pompiers.

STOP IDÉE REÇUE

AU FEU ! VITE, IL FAUT SORTIR !

Vrai & faux

FAUX. Si le feu s'est déjà propagé vers certaines issues ou un autre logement, il vaut mieux s'enfermer dans la pièce où l'on est pour ne pas créer d'appel d'air, ni être dans les fumées, plutôt que d'essayer de sortir par tous les moyens. Baissez-vous, couvrez-vous le nez avec un linge humide et calfeutrez les aérations avec des serviettes humides. Manifestez-vous à la fenêtre pour que les pompiers viennent vous chercher.

PAROLE DE POMPIER

TOUT EXPLIQUER AUX ENFANTS AVANT !



« Apprenez à votre enfant à reconnaître la sonnerie d'un détecteur de fumée et à ne pas en avoir peur, c'est la meilleure façon de le protéger et d'éviter le pire.

Il doit savoir quoi faire si cela arrive : si la poignée de sa porte de chambre ne lui brûle pas la main, il peut ramper à quatre pattes jusqu'à ses parents avec un tissu sur la bouche ; si la poignée lui brûle la main, votre enfant doit bien comprendre qu'il ne peut pas circuler dans la maison.

Avec la fumée, il sera très vite désorienté et intoxiqué. Il doit rester dans la pièce où il se trouve, mettre un tissu sur le bas de la porte et se manifester à la fenêtre. »

DÉCLARER

Côté assuré : Comment réagir après un incendie ?

Se relever après l'incendie de son domicile n'est pas facile. Déstabilisées, les victimes doivent réussir à prendre les choses en main très rapidement pour s'en sortir au mieux. L'assureur les incite à rester proactives durant toute la procédure de la déclaration de sinistre jusqu'à l'indemnisation. Voici les différentes étapes de ce parcours.

⇒ Comment faire sa déclaration de sinistre ?

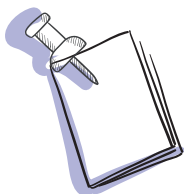


Assurés, vous avez 5 jours après l'incendie, ou depuis le jour de sa découverte si vous étiez absents, pour déclarer le sinistre à votre assurance, sans quoi vous risquez des pénalités financières sur votre indemnisation. À la suite de cette déclaration de sinistre auprès de votre assureur, vous devez constituer le dossier qui servira pour l'indemnisation finale. Prenez le temps de donner un maximum d'informations.

⇒ Les documents demandés

Votre assureur a besoin de documents pour la constitution de votre dossier :

- **Des photos.** Prenez un maximum de photos du sinistre et de tous les éléments brûlés encore possibles à distinguer : le mobilier, les appareils électroménagers, toutes les structures du logement : fenêtres, portes, murs, sols, etc... ,
- **Des preuves d'achats des biens mobiliers.** Rassemblez toutes les pièces qui pourraient justifier de l'achat d'un bien mobilier : des factures, des certificats de garanties, des modes d'emploi, des tickets de caisse ou des factures de carte bleue, etc...,
- **Une liste des biens endommagés.** Décrivez en détail les dégâts sur tous vos biens immobiliers (sols, murs, peintures, carrelages et parquets) et faites de même avec vos biens mobiliers (meubles, appareils high-tech, électroménager, etc). Plus vous serez précis dans votre inventaire, mieux ce sera,
- **Des témoignages de tiers.** Recueillez un maximum de témoignages des personnes présentes au moment de l'incendie. Interrogez vos voisins,
- **Le procès-verbal.** Ajoutez le document que vous aurez établi au commissariat en cas d'incendie criminel.



⇒ Que se passe-t-il après la déclaration de sinistre ?

Ce dossier, envoyé avec accusé de réception, permettra à l'assureur d'établir au plus près le montant de votre indemnisation. Dans la très grande majorité des cas, un expert d'assurance sera mandaté afin d'évaluer les dégâts occasionnés et d'analyser le point de départ de l'incendie. Il fait appel à d'autres parties si besoin : fabricant d'électroménager ou d'informatique, assureur du propriétaire dans le cas d'une location, etc. Il établit ensuite un rapport d'expertise pour permettre à l'assureur d'indemniser son client.



FOCUS

LE CAS DU LOCATAIRE



Vous êtes locataire et victime d'un incendie, vous avez les mêmes obligations que si vous étiez un propriétaire occupant puisque vous vivez dans les lieux.

En tant que locataire, vous devez fournir un justificatif d'assurance habitation à votre propriétaire au moment de votre emménagement.

Dans le cas d'un incendie, vous avez donc aussi 5 jours pour prévenir votre assureur et vous devez aussi constituer votre dossier d'indemnisation avec photos du sinistre, justificatifs d'achats de biens, témoignages, etc. C'est l'expertise de la cause qui définira le montant de l'indemnisation.

STOP IDÉE REÇUE

JE RÉCUPÈRE TOUT CE QUE JE PEUX DÈS QUE L'INCENDIE EST ÉTEINT.

FAUX. Surtout pas !

Les compagnies d'assurance, sans distinction, ont besoin de voir des photos en l'état des biens mobiliers et immobiliers du logement sinistré, juste après l'évènement. Si elles n'ont pas ces photos, elles ne pourront pas indemniser à leur juste valeur les biens endommagés.

À LA LOUPE

S'ASSURER, ÇA SERT À QUOI ?



Il est obligatoire de souscrire une assurance multirisque habitation pour se protéger des conséquences des incendies domestiques.

Dans ce cas, la garantie de base couvre les biens détruits par le feu, l'explosion, l'implosion, la foudre et les dégâts causés par les services d'intervention. Mais aussi les dommages dûs à un acte non délibéré, une négligence, comme un mégot mal éteint, une cheminée ou un barbecue non surveillé, ainsi que les défaillances des installations électriques.

Votre déclaration doit être précise et exhaustive, décrire parfaitement et à leur juste valeur vos biens immobiliers et mobiliers afin d'éviter des pénalités en cas de sinistre. Par exemple, spécifiez que vous avez une cheminée, des panneaux solaires, etc.

DÉCLARER

Côté assureur : Que faire après un incendie ?

L'assureur vous conseille, de la déclaration de sinistre jusqu'à l'indemnisation finale. Il est à vos côtés pendant toute la durée de la procédure, souvent pendant plusieurs mois.



INTERVIEW

3 questions à

Albert Bacqueville
Responsable Prévention
Direction Indemnisation
Covéa



EN CAS DE SINISTRE, SÉCURISER ET PROTÉGER L'HABITATION, C'EST LE RÔLE DE L'ASSUREUR.

Quel est le tout premier rôle de l'expert incendie ?

« En premier lieu, il doit mettre en sécurité l'habitation après le sinistre et éviter des dommages collatéraux. Par exemple, dans un appartement, suite à un incendie, il faut sécuriser les installations électriques, étayer un plancher qui menace de s'effondrer, etc. L'habitation doit aussi être protégée contre les cambriolages si les ouvertures ont été endommagées par le sinistre et contre les intempéries en cas de destruction de la couverture. Rien ne doit présenter un risque. Enfin, il faut s'assurer du relogement des victimes. »

Est-ce vous qui vous occupez de trouver l'origine du sinistre ?

« Nous envoyons sur place nos experts, qui, tels de véritables enquêteurs, recherchent les causes et les circonstances de l'incendie. Malgré leurs investigations, 20 % environ des incendies restent sans cause établie en raison d'un état de destruction de l'habitation

trop important, d'un problème électrique non décelable ou de l'existence de plusieurs hypothèses non vérifiables à 100 % par l'expert. Si l'on suspecte un acte de malveillance, après enquête de la police ou de la gendarmerie, et si cette cause « humaine » est avérée, l'assureur peut, lui-même, exercer un recours contre l'auteur identifié par les services de police pour être remboursé. »

Une fois le rapport d'expertise établi, l'assureur procède à l'indemnisation...

« L'objectif de l'assureur est que les sinistrés se retrouvent dans une situation « équivalente » à celle qu'ils avaient avant le sinistre. Le montant de l'indemnisation est calculé selon les garanties du contrat. Des ajustements sont possibles sur les modalités de reconstruction et selon les souhaits de l'assuré : choix des matériaux et/ou sur les prestations de finition, cela dans le cadre du montant d'indemnisation alloué. »



➔ Au moment du sinistre, l'assureur :

- Est joignable **jour et nuit, 7 jours sur 7** pour vous aider.
- Vérifie les garanties souscrites à la signature de votre contrat d'assurance pour vous proposer des **solutions adaptées**,
- Vous **reloge dans l'urgence** si vous n'avez pas de solution de recours,
- Vous donne accès à la « **valise de secours** », une somme versée pour parer aux besoins de première nécessité : vêtements, alimentation...

PAROLES D'ASSURÉS

« Une équipe est venue nettoyer 3 ou 4 jours après. »

PAROLES D'ASSURÉS

« L'expert est venu une 1^{ère} fois pour le déblayage et une 2^{ème} fois pour estimer les dégâts »



➔ Après l'incendie, l'assureur :

- **Mandate un expert** en recherche de causes pour constater les faits sur place et établir un rapport d'expertise,
- Fait appel à des prestataires extérieurs pour **sécuriser et nettoyer** les lieux du sinistre,
- Vous propose une **aide ou un suivi psychologique** par des professionnels de santé si besoin,
- Trouve **la meilleure** solution pour vous indemniser,
- **Fournit une liste d'entreprises** de travaux de son réseau pour la remise en état de votre logement.

« L'expert a bien fait son boulot, ça a été vite, elle est venue la semaine d'après, elle a été efficace. »

« L'incendie est arrivé pendant mes vacances. Ce sont les pompiers qui m'ont appelé. Quand je suis arrivé, toutes mes affaires noircies étaient jetées dans une benne devant l'immeuble. C'est choquant. »

INTERVIEW

3 questions à

Philippe Chazelle

Expert en recherche de causes
Saretec



NOUS MENONS L'ENQUÊTE POUR TROUVER LES CAUSES DE L'INCENDIE.

Vous êtes l'expert qui se rend directement sur le lieu de l'incendie...

« Dès ma visite de reconnaissance, je regarde l'emplacement et l'agencement du logement, son environnement, l'état des charpentes, du toit... Je recueille les témoignages du voisinage et des personnes présentes dans le logement au moment de l'incendie : fumaient-ils une cigarette ? Y avait-il des cendres chaudes dans la cheminée ? Une casserole était-elle sur le feu ? Soit les témoignages sont clairs sur la naissance de l'incendie, soit je dois chercher et localiser le départ du feu. »

Comment procédez-vous concrètement ?

« Je cherche et passe au crible les marqueurs de feu, les parties les plus brûlées. Je vérifie surtout les installations électriques générales de l'immeuble ou de la maison, les appareils domestiques, les batteries, les prises électriques, les chargeurs, les ordinateurs. Tout

ce qui est électrique peut générer un incendie, le moindre échauffement dû à un mécanisme, appelé « effet joule », peut être une cause d'incendie. »

L'origine de l'incendie est établie, que faites-vous après ?

« J'estime les dommages, je vérifie les biens et mobiliers déclarés au contrat et je donne ensuite un retour sur le budget d'indemnisation. En fonction de la cause, établir un budget d'indemnisation peut être complexe. Par exemple, si un appareil électroménager défectueux est à l'origine de l'incendie, plusieurs experts vont devoir travailler ensemble pour déterminer la cause et chiffrer le préjudice de la victime : celui de l'appareil, d'un de ses composants, du propriétaire du logement et du locataire si le logement était loué... S'ils n'y arrivent pas, ils feront appel à un sapiteur, un expert spécialisé dans un domaine pointu afin de s'entendre sur les responsabilités encourues. »

3

PAROLES D'ASSURÉS

« Les dégâts étaient tellement importants que nous avons été relogés pendant 1 an. »

« Je ne connaissais pas d'artisans pour faire les travaux de remise en état. Mon assureur m'a proposé un chef de chantier pour tout coordonner. »



211 000

incendies domestiques,
sur 3,6 millions de sinistres « habitation »,
sont indemnisés par les assureurs en 2018. ⁽¹⁾



6 %

des sinistres habitation
sont des incendies domestiques. ⁽¹⁾



7 420 euros

c'est le coût moyen
pour un assureur
d'un sinistre incendie. ⁽¹⁾



23 %

des indemnisations
concernent les incendies.*

L'indemnisation en question p. 24

La responsabilité :
qui est concerné ? p. 26

Comment s'en remettre ? p.28

L'assureur

LE PARTENAIRE POST-INCENDIE

Souscrire une assurance, c'est se prémunir contre les conséquences financières et économiques des événements et des accidents aléatoires de la vie. La cotisation sert à indemniser les victimes en cas de dommages matériels ou corporels, dans le cas d'un incendie domestique, par exemple.

L'assureur est un partenaire indispensable pour pouvoir se remettre d'un incendie domestique.

1

Un service d'assistance

La dernière étape après un incendie, c'est l'indemnisation des victimes. En fonction des garanties et des bases de l'indemnisation de votre contrat d'habitation, votre assureur peut vous proposer différents services et solutions.

Joignable 24h sur 24 et 7j sur 7, le service d'assistance répond à toutes vos demandes en cas de sinistre. L'objectif : trouver une solution d'urgence et remettre l'assuré dans une situation proche de celle qu'il avait avant le sinistre.

2

Le relogement d'urgence et la valise de secours

En cas d'Incendie domestique, **la plupart des assureurs vous proposent un relogement d'urgence**. Si besoin, ils peuvent également vous proposer une indemnité pour le matériel de première nécessité, sous la forme d'une indemnisation pécuniaire.

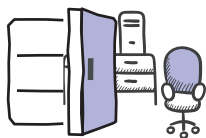
3

Un suivi psychologique

La plupart des assureurs accompagnent aussi les victimes d'incendie sur le plan psychologique. **Leur réseau de psychologues est à la disposition des assurés** quel que soit leur besoin. Une phase post-traumatique peut survenir le jour même, ou quelques semaines plus tard.

FOCUS

ET QUID DU MOBILIER ?



Le rapport d'expertise comprend également le montant des dommages mobiliers, qui concernent tous les biens matériels

comme les meubles mais également les vêtements, la vaisselle, etc.

C'est lors de la souscription au contrat que l'assuré décide du montant des biens mobiliers qu'il va assurer. **Il est important de connaître la bonne valeur des biens.**

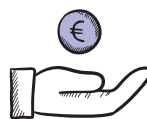
Si vous êtes assurés pour 20 000 € de biens matériels alors qu'ils en valent 100 000 € vous serez indemnisé à hauteur de 20 000 € et non 100 000 €.

BON À SAVOIR

PENSEZ À ÉVALUER CORRECTEMENT VOTRE CAPITAL MOBILIER. DEMANDEZ CONSEIL À VOTRE ASSUREUR POUR NE PAS VOUS TROMPER.

STOP IDÉE REÇUE

MON ASSURANCE ME COÛTE CHER ALORS JE SERAI FORCÉMENT INDEMNISÉ À 100 % EN CAS DE SINISTRE.



FAUX. Être bien assuré n'est pas une question de montant de cotisation et encore moins le fait de payer cher.

Vous serez parfaitement assuré et indemnisé **si vous avez correctement déclaré vos biens** et vos besoins pour avoir une garantie qui vous corresponde.

Certaines d'entre elles ne sont pas incluses automatiquement.

Renseignez-vous !

4

L'indemnisation financière

Les contrats d'assurance incendie se basent sur **deux types d'indemnisations financières** tenant compte de la valeur du bien immobilier mais aussi de ce qui est couvert par les garanties souscrites.

Si l'indemnisation est en fonction de la valeur d'usage, le montant tient compte de la valeur de reconstruction du bien à l'identique au moment du sinistre. À cela est déduit le taux de vétusté, la dépréciation d'un objet due à son usage, à son ancienneté ou au progrès technique. L'autre façon de calculer est d'avoir souscrit une garantie en valeur à neuf.

Cette méthode permet un montant d'indemnisation plus conséquent puisqu'elle se base sur le prix d'achat, et ne prend pas en compte la décote de la vétusté.

ZOOM

ET QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE DOMMAGES CORPORELS ?



La victime doit **renvoyer sous 6 semaines un questionnaire médical et les pièces justificatives** demandées par l'assureur.

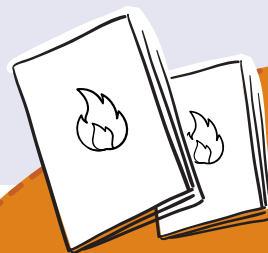
L'assureur mandate ensuite un médecin pour une expertise médicale de la victime, dont les résultats devront être dévoilés **au plus tard 20 jours après l'examen**.

Une offre d'indemnisation sera alors proposée dans **les 3 mois et revue si l'état de la victime le nécessite**.

5

La reconstruction ou le déménagement

Une fois le montant de l'indemnisation connu, les victimes de l'incendie peuvent commencer la reconstruction de leur logement ou préparer leur déménagement. Si besoin, l'assureur propose l'aide de son réseau d'entreprises du bâtiment. En fonction du plafond de garantie inhérent au contrat, l'indemnisation de frais annexes, comme, par exemple, la location d'un container de stockage du mobilier non endommagé, peut être prise en charge.



41,9 millions de contrats « Multirisques » Habitation ont été souscrits pour **36,8 millions de logements** en 2018.

Chaque jour, les assureurs gèrent en moyenne :

10 000 dossiers sinistres « habitation »

dont

- 580 dossiers incendies,
- 4 030 dossiers « dégâts des eaux »,
- 920 dossiers cambriolages.⁽¹⁾

La responsabilité : qui est concerné ?

Après avoir constaté les dommages et trouvé la cause d'un incendie domestique, l'expert en assurance doit établir les responsabilités des uns et des autres. Si l'incendie est d'origine criminelle et que l'assuré n'en est pas l'auteur, vous serez automatiquement indemnisé.

Si vous êtes locataire, propriétaire d'une location ou propriétaire occupant, vous n'avez pas forcément les mêmes obligations et la responsabilité de l'incendie ne vous sera pas imputée de la même façon. Voici un petit récapitulatif pour mieux comprendre.

⇒ Le propriétaire occupant



En tant que propriétaire qui habite le logement, il faut fournir une attestation de propriété délivrée par le notaire pour prouver que c'est votre bien immobilier qui a été touché par un incendie, tout comme il faut fournir des factures et des justificatifs d'achats de tous les biens personnels endommagés. Lorsque vous avez prouvé que le bien est à vous, votre responsabilité est engagée envers toute personne touchée par l'incendie.

⇒ Le propriétaire qui loue son logement



Le propriétaire qui a mis en location son bien immobilier n'est **pas obligé d'avoir souscrit une assurance multirisque habitation**. C'est l'assurance du locataire qui s'occupera de l'indemnisation. Mais souscrire une assurance sur le bâtiment lui-même est particulièrement conseillé en cas de défauts d'entretien ou de vices de construction. Effectivement, en cas d'incendie, sans assurance, le propriétaire bailleur pourrait être contraint de dédommager de sa poche son locataire.

⇒ Le locataire



Contrairement au propriétaire, le locataire est dans l'obligation de souscrire une **assurance multirisque habitation** et d'en fournir la preuve à son propriétaire bailleur lors de la remise des clés. **Elle doit être renouvelée tous les ans**. Après un incendie, le locataire doit prendre contact avec son assurance et envoyer sous 5 jours sa déclaration de sinistre par courrier avec « accusé de réception ». Si un défaut d'assurance est constaté, il entraînera un refus de dédommagement sauf s'il est prouvé que c'est une autre personne qui porte la responsabilité du sinistre. Si le locataire ou des personnes dont il est responsable sont reconnus responsables de l'incendie, il peut avoir à dédommager lui-même le propriétaire ou ses voisins.

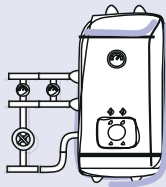
LES OBLIGATIONS LÉGALES DU LOCATAIRE ET DU PROPRIÉTAIRE

Le propriétaire et le locataire ont tous deux des obligations d'entretien du logement.



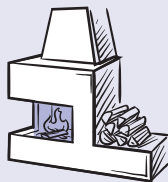
L'entretien des détecteurs de fumée

Le détecteur de fumée est obligatoire depuis 2015 dans tous les logements. L'occupant, propriétaire ou locataire, doit vérifier régulièrement que le détecteur de fumée est toujours en état de marche. Si le logement est une location saisonnière, c'est au propriétaire d'acheter, d'installer et de vérifier les détecteurs de fumée de son logement.



L'entretien de la chaudière

Si le logement est équipé d'une chaudière, celle-ci fait l'objet d'un entretien annuel obligatoire par un professionnel. Si ce n'est pas respecté, l'assurance pourrait invoquer un défaut d'entretien et ne pas indemniser les assurés dans le cadre de l'incendie.



Le ramonage

Si l'habitation est équipée d'une chaudière, d'un poêle à bois ou à charbon, ou d'une cheminée, il est obligatoire de procéder au ramonage de tous les conduits une fois par an minimum, de préférence en début de saison.

L'entreprise de ramonage délivre un certificat de ramonage à chaque passage afin de prouver votre bonne foi.

Bon à savoir : c'est au locataire de s'occuper lui-même de contacter l'entreprise de ramonage, de payer la prestation et même de prouver au propriétaire que le ramonage a bien eu lieu.



Le débroussaillage

Le débroussaillage est obligatoire une fois par an pour une habitation située dans les zones boisées. C'est au propriétaire de s'en charger ou de convenir d'un rendez-vous avec des professionnels, mais il a le choix de le mettre à la charge du locataire, dans le bail. Bon à savoir également, il est important de consulter le cadastre afin de connaître les limites du terrain dont vous êtes le propriétaire et de bien en tenir compte lors du débroussaillage.



Attention :

« N'OUBLIEZ PAS QU'UN DÉTECTEUR ET AVERTISSEUR AUTONOME DE FUMÉE DÉFECTUEUX NE VOUS PRÉVIENT PAS D'UN DÉPART DE FEU, QU'UNE CHAUDIÈRE DÉFECTUEUSE PEUT ÊTRE LA CAUSE D'UN DÉPART DE FEU ET QU'UN EXTÉRIEUR MAL ENTRETENU EST UN AMPLIFICATEUR DE FEU. »

Comment s'en remettre ?

Après un incendie domestique, il est difficile de prédire comment chacun va réagir. L'entourage est bien sûr la première source de réconfort émotionnel mais chaque victime a besoin de plus ou moins d'aide pour son propre rétablissement.

« Le temps de réaction est différent d'une personne à l'autre : certaines victimes font appel à nous au moment du sinistre alors que d'autres ont besoin de plusieurs jours avant de se confronter à la réalité de leur situation. » nous spécifie Arnaud Ferrari, psychothérapeute.

Les services d'assistance domicile et psychologique sont là pour pallier les urgences, répondre aux premiers besoins des sinistrés juste après l'incendie mais aussi à plus long terme. Sur les conseils des chargés d'assistance, les sinistrés sont tous confrontés à un choix : se réapproprier leur lieu de vie ou déménager.

⇒ Se réapproprier les lieux endommagés

Il n'est pas aisé de se projeter à nouveau dans une maison entièrement ou partiellement brûlée. C'est justement là que l'assistance domicile propose des solutions. « Aider les gens à puiser au fond d'eux des ressources qui vont leur permettre de se confronter à la réalité, à se projeter vers l'avenir, c'est dans ce sens que fonctionne l'assistance domicile », explique Arnaud Ferrari. Il y a tout un processus à suivre pour se réapproprier son lieu de vie.



1^{ère} étape Constater les dommages

1^{ère}
étape

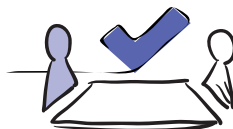
et lister ce qui n'a pas été endommagé dans le cas d'un incendie partiel.



2nde étape Imaginer sa « nouvelle maison »

2nde
étape

les travaux, les matériaux et la décoration souhaités, se projeter dans son intérieur.



3^{ème} étape Prendre rendez-vous

3^{ème}
étape

avec différents entrepreneurs et faire établir plusieurs devis pour choisir celui qui correspondra le mieux à ses attentes et au montant de son indemnisation.

PAROLE D'ASSURÉ

« Quand ce n'est pas de notre fait, quand on n'est pas responsable, on veut y retourner. Notre voisine a mis le feu dans son appartement car elle a oublié la casserole... elle n'a pas voulu y retourner. Vis-à-vis des gens qui nous entourent, on peut se sentir coupable. »

À LA LOUPE

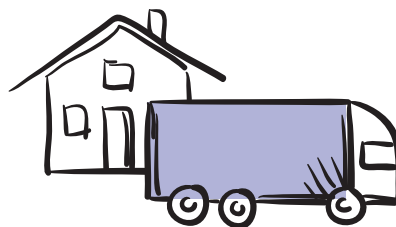
ET POURQUOI PAS FAIRE QUELQUES AMÉNAGEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ?

Après un coup dur comme un incendie domestique, pourquoi ne pas en profiter pour changer et améliorer votre logement dans le cadre de votre indemnisation.

Dans ce cas, votre assureur est votre meilleur allié dès que vous aurez obtenu le montant de votre indemnisation. Avec de bons arguments et une négociation justifiée et équilibrée, il peut accepter que vous rogniez sur le montant de certains matériaux, par exemple, et en profitez pour choisir un escalier un peu plus cher mais plus décoratif et sécurisé.

Imaginez que vous rêviez depuis des années d'une salle de bain individuelle accessible depuis votre chambre, d'un grand dressing ou d'une cuisine ouverte sur le salon, c'est justement le bon moment de conserver un peu de budget et de faire des devis pour réaménager ou réorganiser l'aménagement intérieur de votre logement.

Essayez de positiver un maximum ces moments difficiles à digérer, projetez-vous vers l'avenir.



⇒ Se poser la question du déménagement

Après un incendie partiel ou total, il est plus que légitime de se demander si on sera capable de vivre à nouveau dans le même endroit ou s'il faut un renouveau total.

« Dans la très grande majorité des cas, nous précise **Arnaud Ferrari**, les familles touchées par un incendie domestique décident de rester et de reconstruire leur maison. Si elles n'ont pas déjà des projets et des envies fortes de quitter la ville, la région, elles préfèrent rester pour ne pas avoir à reconstruire aussi tout leur quotidien. »

Bien sûr, si cette décision est envisagée, les victimes de l'incendie seront indemnisées également, en fonction de leur contrat et de l'évaluation de leurs biens.

PAROLES D'ASSURÉS

« On s'est fait une vie. On a tout perdu, même les photos de famille. Nous n'avons plus rien à transmettre à nos enfants. »

« Après un incendie, on répare. Ça ne fera pas revenir les papiers et les souvenirs mais on est content de rentrer, on a hâte de retrouver notre logement, de retrouver notre vie de quartier. »

Comment s'en remettre ?

Dans le cadre de votre assurance habitation, une assistance dommage et psychologique est prévue dans la plupart des contrats. Joignables jour et nuit, 7 jours sur 7, les chargés d'assistance sont une aide précieuse pour gérer le présent et l'après. L'assistance psychologique est contactée conjointement au service d'assistance dommage, soit par l'assuré lui-même, soit par le gestionnaire d'assurance. Des experts nous en disent plus.



L'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

« Il faut remettre les victimes au centre de l'action pour qu'elles puissent dépasser cette situation. »

Arnaud Ferrari, psychologue clinicien spécialisé en événement traumatique, responsable du pôle « cellule accompagnement psychologique », Fidélia Assistance



A quel moment se déclenche le processus d'assistance ?

« Dès qu'un assuré a besoin d'aide, au moment du sinistre ou plus tard. Nous évaluons tout de suite la situation pour pouvoir répondre à toutes les questions de l'assuré et l'apaiser. L'entretien est différent en fonction de la proximité de l'événement. 90 % du temps, les victimes nous appellent à cause des symptômes post-traumatiques : cauchemars, insomnies, réactions somatiques, maux de tête, pleurs, boule au ventre, irritabilité ou apathie... »

Quelle solution leur proposez-vous ?

« Les symptômes que les victimes décrivent nous permettent de dresser un tableau symptomatique afin de pouvoir les orienter au mieux vers notre réseau de psychologues. Plusieurs consultations sont prises en charge par l'assurance, avec des rendez-vous dans les 48 heures. C'est l'assuré qui prend la décision finale d'y aller ou pas, voire de repousser à quelques jours ou semaines. L'assuré doit toujours être l'acteur de ses choix, c'est important. »

Comment les aidez-vous à reprendre la situation en main ?

« Tout est bouleversé après un sinistre. Les victimes ont perdu leurs repères, parfois l'œuvre de leur vie s'ils ont construit leur maison. Il faut les aider à retrouver un équilibre psychique et envisager un avenir. Nous leur redonnons des clés pour en envisager un après, certes différent mais réel.

Pour les propriétaires, leur maison va être reconstruite sans que cela ne leur coûte rien. L'assuré peut se projeter dans un après ou son bien sera « comme neuf ». L'idée est de redonner du positif à cet événement négatif et de remettre la victime au centre de l'action.»

PAROLE D'ASSURÉ

« J'avais fait une belle cuisine design. Après l'incendie, je suis allé vers quelque chose de plus simple et de moins cher. »

PAROLE D'ASSURÉ

« Sur le moment on est dans l'action... mais c'est après que l'on y pense... on est mal... on a mis 2 ou 3 mois à pouvoir bien dormir, on revoyait les affaires jetées dans les bennes et l'appartement noir. »



INTERVIEW

L'ASSISTANCE DOMMAGE

« L'assistance, c'est avant tout le traitement de la situation d'urgence. »

Martine Richelet, responsable du département Assistance Proximité, Fidélia Assistance

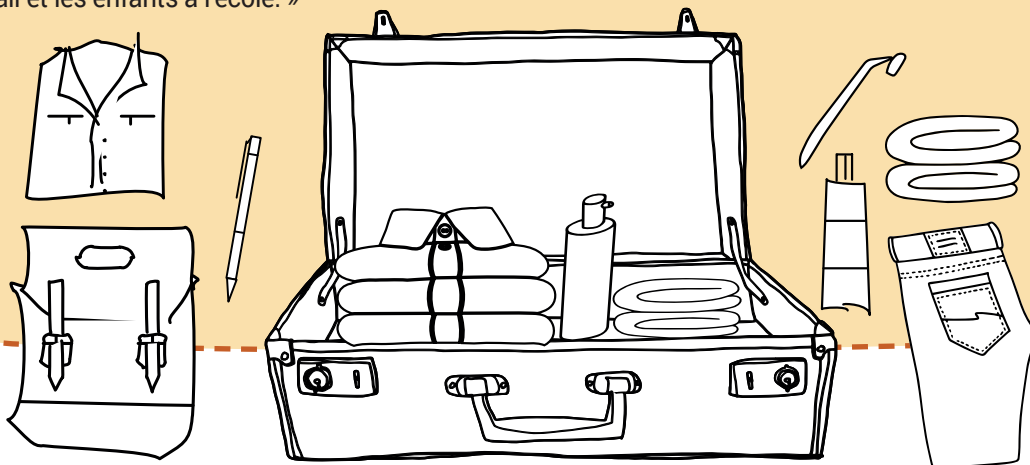


« Nous intervenons dès qu'un assuré nous appelle, de jour comme de nuit, très souvent au moment du sinistre. **Nous appréhendons la situation du client comme une situation unique.** »

Notre objectif est de parer au plus urgent et de permettre à notre assuré et à sa famille de retrouver une situation « normale », en tout cas, la plus proche de celle qu'il avait auparavant.

Nous trouvons un hôtel à proximité pour le **reloger en urgence** et, si besoin, une prestation de service sécurité est mise en place pour surveiller les biens et la maison endommagés.

Dans le cas où les victimes ont perdu l'intégralité ou une grosse partie de leurs effets personnels, nous leur **proposons aussi une « valise de secours »** - un chèque d'un montant prédéfini en fonction de leur contrat d'assistance afin qu'elles puissent se racheter très vite tous les produits de première nécessité (vêtements, brosse à dents, savons...) et retrouver une situation décente pour aller au travail et les enfants à l'école. »

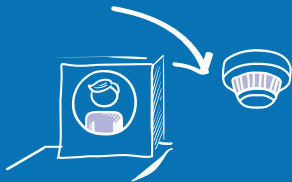


4

PAROLES D'ASSURÉS

« Le départ de feu a eu lieu alors que je venais de partir de chez moi. J'avais oublié d'éteindre ma plaque de cuisson. N'étant pas joignable sur mon téléphone, les experts en télésurveillance ont envoyé directement les pompiers ce qui m'a évité de lourds dégâts dans ma maison. »

« En quelques minutes notre lave-vaisselle dans le cellier a complètement pris feu. Un expert nous a avertis et conseillé d'évacuer la maison en attendant les pompiers. Seule cette partie de la maison a été touchée. »



-25 % ⁽¹⁾
de décès
par an
grâce aux Détecteurs et
Avertisseurs Autonomes
de Fumée (DAAF).



La capacité de détection
et d'intervention
des experts
en télésurveillance est
**2 fois plus
rapide** ⁽²⁾,
grâce aux DAAF
connectés.



En 2017,
**400 vies
sauvées
en 2 ans** ⁽³⁾
grâce aux DAAF.

(1) Source : Chiffres DGCCRF - Le Parisien 3 janvier 2017

(2) Source : Verisure

(3) Source : site ffm.asso.fr, Fédération Française des Métiers de l'Incendie, 19/06/2019

Installer un DAAF,
c'est obligatoire p. 34

Une protection complète p. 36

Mieux Se

PROTÉGER CONTRE L'INCENDIE

Apprendre les gestes qui sauvent, savoir mieux réagir en cas d'incendie, connaître le déroulement des démarches à effectuer sont indispensables pour se sentir mieux armé contre un éventuel sinistre.

Limiter les risques, c'est aussi possible en s'équipant d'un détecteur de fumée, obligatoire depuis 2015, ou en installant un système de télésurveillance adapté. Explications.

Installer un DAAF, c'est obligatoire

Les sapeurs-pompiers l'affirment haut et fort, depuis le 8 mars 2015 et l'obligation d'installer un détecteur de fumée dans son logement, le nombre de décès et blessés graves dus aux incendies domestiques et aux fumées toxiques a diminué. C'est très positif mais pas suffisant. Apprendre et adopter les bons gestes lors d'un incendie est indispensable ; penser à réviser son contrat et ses garanties l'est tout autant. Il est également possible de s'équiper d'un système de protection relié à un service de télésurveillance.

⇒ Un détecteur de fumée, quésaco ?



Appelés aussi DAAF -Détecteur et Avertisseur Autonome de Fumée-, les détecteurs de fumée autonomes préviennent les occupants d'un logement de la présence de fumée dans l'air et donc d'un départ d'incendie. Ce système a été conçu pour déclencher une alarme sonore assez stridente à 85 décibels, **pour pouvoir être aussi entendue la nuit, même en dormant.**

⇒ Bien choisir son DAAF



Il est indispensable de vérifier que votre détecteur est marqué comme conforme à la norme NF EN 14-604 et CE avec une garantie produit la plus longue possible. Ces appareils fonctionnent à pile, optez alors pour une pile, elle aussi, longue durée, minimum 10 ans. **Le détecteur doit aussi avoir un bouton de test afin de vérifier qu'il fonctionne et une fonction - un bip ou un voyant vert - qui indique l'énergie des piles restante.**

⇒ Où et comment l'installer ?



Les détecteurs sont souvent en possession des occupants du logement mais ils ne sont pas installés. L'idéal est qu'un installateur agréé mette en place vos détecteurs de fumée, **mais vous pouvez aussi le faire vous-même.** Majoritairement conçus de la même façon et vendus avec des supports de fixation, voici quelques indications pour les fixer au plus vite.

- Les détecteurs autonomes s'installent au plafond et, si ce n'est pas possible, sur la partie haute des murs.
- L'emplacement idéal est dans les pièces de vie et les chambres, même chacune des chambres, si possible. Le couloir qui mène aux chambres peut aussi être une solution.
- L'important est que les détecteurs soient positionnés loin des sources d'humidité (salle de bain), de chaleur (cuisine) et des gaz d'échappement (garage) pour éviter des déclenchements injustifiés.

FOCUS

LA LOI MORANGE ET MESLOT



Suite à de nombreux incendies mortels survenus en France au début des années 2000, deux députés Pierre Morange et Damien Meslot ont décidé de proposer une loi à l'Assemblée Nationale pour rendre obligatoire l'installation des détecteurs de fumée dans tous les logements. Cette loi a été promulguée en 2010 et mise en application le 8 mars 2015, comme dans de nombreux pays européens voisins de la France.

STOP IDÉE REÇUE

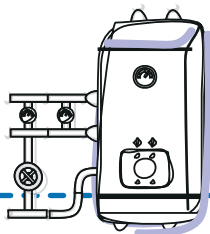
IL VA SE DÉCLENCHER POUR RIEN, IL COÛTE CHER ET EN PLUS, IL NE FAIT RIEN CONTRE LE FEU.



Un détecteur de fumée, comme son nom l'indique, se déclenche uniquement lorsqu'il détecte de la fumée. Il n'empêche pas un feu mais prévient d'un départ de feu pour sauver des vies.

S'il sonne pour rien, il est peut-être placé trop près d'une source de chaleur ou d'humidité, essayez de le déplacer.

LE SAVIEZ-VOUS ?



Vous avez une chaudière à gaz ou un poêle à bois ? Savez-vous qu'il **existe aussi des détecteurs de monoxyde de carbone (CO2)**. Ils ne sont pas obligatoires mais largement conseillés pour être installés en complément des DAAF.



Attention : Test de sécurité

« **TESTEZ LA SONNERIE DE VOS DÉTECTEURS DE FUMÉE AUTONOMES RÉGULIÈREMENT, TOUS LES 1 À 3 MOIS, AINSI QUE L'ÉTAT DES PILES.**

PROFITEZ-EN POUR LES DÉPOUSSIÉRER ET ÉVITER QU'ILS S'ENCRASSENT. »

Une protection complète

➡ Les DAAF connectés à un service de télésurveillance

Savez-vous qu'il existe des systèmes de détection reliés à des centres de télésurveillance ? Ces systèmes permettent de protéger votre domicile contre le risque d'incendie 24/24 et 7j/7.

Ils vous garantissent une meilleure sécurité, même en cas d'absence et s'intègrent généralement dans des dispositifs plus complets de protection contre l'intégralité des risques domestiques (cambriolage, accidents domestiques, dégât des eaux...).



INTERVIEW

Laurie,
chargée d'assistance en
centre de télésurveillance
chez Verisure



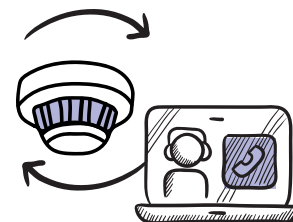
« Nos clients qui ont un détecteur de fumée relié à leur système d'alarme peuvent avoir en moins de 8 secondes* un(e) chargé(e) d'assistance en ligne qui pourra les accompagner en cas de départ de feu. Nous pouvons améliorer la situation en leur donnant tous les conseils pour savoir comment réagir, parfois éteindre, évacuer et attendre les pompiers. Si, par exemple, c'est la friteuse qui est en feu, on leur dit de placer un linge humide sur le dessus des flammes et de ne surtout pas mettre d'eau.

Un de mes collègues appelle les pompiers en parallèle et nous, nous restons évidemment au téléphone avec les personnes pour les rassurer.

Nous pouvons aussi aider la personne en détresse à choisir le bon extincteur ou savoir s'il faut sortir ou encore se mettre en sécurité dans une pièce.

Autre exemple, si la maison est équipée d'un capteur de chaleur qui prévient d'un départ de feu. Avec 2 ou 3 radars image, nous arrivons à savoir où est situé le départ de feu et nous aidons les personnes à réagir. Ensuite nous discutons avec les pompiers et on rappelle toutes les 20 minutes pour savoir si tout est en marche ou si nous pouvons améliorer la situation. »

* À compter de la prise en charge



➡ Qui choisir ?

Afin de vous garantir un système fiable avec un haut niveau de sécurité, la certification de ces sociétés de sécurité est un facteur différenciant. Le centre national de prévention et de protection impose à ces entreprises certains critères, notamment la protection et confidentialité des informations et des images clients.

Chaque année elles doivent montrer patte blanche pour renouveler leur certification. Veillez à vérifier que l'entreprise est certifiée APSAD R31, certification essentielle et obligatoire pour protéger des biens et des personnes.

Source : Après levée de doute avérée, conformément aux conditions de l'article L. 613-6 du Code de la sécurité intérieure.

➡ Les points forts d'un DAAF télésurveillé

- Installation sur-mesure par un professionnel de la sécurité,
- Détection anticipée en cas de départ de feu,
- Connexion 24h/24 7j/7 à des femmes et des hommes en centre de télésurveillance,
- Détection de différents types de fumée,
- Rapidité d'intervention des services d'urgence grâce à une ligne dédiée,
- Alerte et remplacement en cas de matériel défectueux.

➡ Bon à savoir

En plus des DAAF autonomes et des systèmes monitorés ou télésurveillés, il existe aussi des détecteurs de chaleur à installer spécifiquement dans la cuisine, le garage et les chaufferies et des détecteurs de monoxyde de carbone à placer à côté des cheminées et chaudières à gaz.

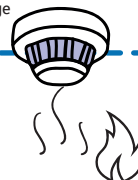
En fonction de la surface du logement, ils sont autonomes et sur pile pour des logements de moins de 80 m² et sur secteur, en bluetooth et interconnectables pour un logement plus grand.

ZOOM

8 secondes*

C'EST LE TEMPS QUE MET UN EXPERT EN TÉLÉSURVEILLANCE VERISURE POUR RÉAGIR ET ACCOMPAGNER LE PROTÉGÉ EN CAS DE DÉPART DE FEU.

* À compter de la prise en charge



INTERVIEW

Gregory,
Chef d'équipe,
Verisure



« Faire appel à un expert agréé pour installer son système de sécurité, c'est toujours une bonne idée. C'est une solution fiable et clé en main. A chaque nouveau logement, nous faisons un diagnostic sécurité gratuit sur-mesure pour proposer une installation personnalisée et adaptée.

Chaque maison est différente, chaque usage est différent. On regarde les appels d'air, là où les gens dorment, les évacuations avec les fenêtres et les portes. Nous posons les détecteurs de fumée aux endroits clés, nous les connectons entre eux afin qu'ils communiquent d'une pièce à l'autre. Aujourd'hui, nos solutions sont esthétiques et sans fil, adieu les équipements vétustes.

Simple à utiliser, le système est accessible pour les petits et les grands. Nos clients disposent d'un matériel complet et connecté, ce qui leur assure une protection contre les différents risques dans la maison à tout moment de l'année. En moins de 2h, quelles que soient les options, tout le matériel est testé et en marche, et le client est formé à l'usage complet de tous les équipements installés. »



MISE EN PRATIQUE : Imaginez le plan d'évacuation de votre habitation

Comment réagir au mieux en cas d'incendie domestique et augmenter vos chances de sortir sain et sauf de votre logement ? Construisez votre plan d'évacuation !

L'objectif est d'identifier les différentes issues : portes et fenêtres. Et choisir un lieu de rassemblement pour que tout le monde se retrouve au même endroit : une pièce côté rue ou à l'extérieur du logement.

À VOS CRAYONS !



Dessinez le plan de votre appartement ou de votre maison, par étage,



Marquez au crayon rouge les portes et les fenêtres,



Faites une croix à l'emplacement de chaque détecteur de fumée et notez les extincteurs portatifs s'il y en a,



Tracez des pointillés au crayon pour tous les trajets possibles à partir de chaque pièce, de la porte et de la fenêtre,



Entourez le lieu de rendez-vous prévu dedans et dehors.

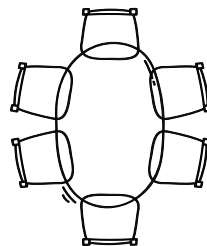
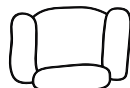
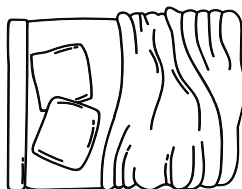
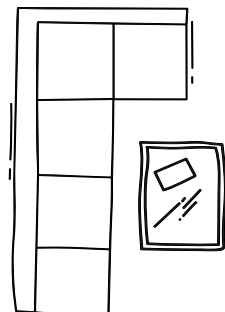
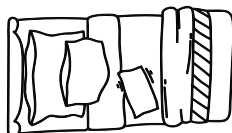
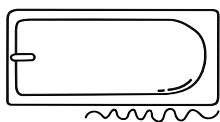
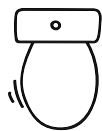
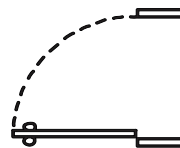
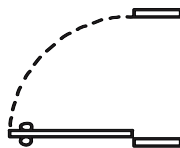
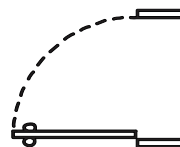
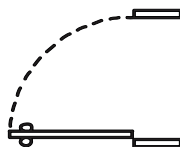
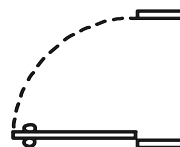
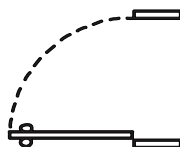
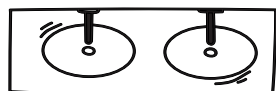
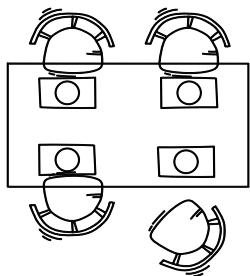
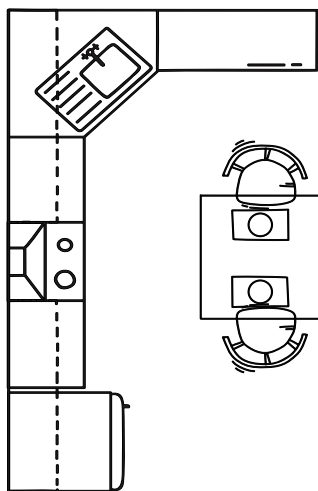
À NE PAS OUBLIER



- Pensez à ce que les sorties envisagées soient toujours facilement accessibles, et partent des étages vers le rez-de-chaussée,
- Fermez les portes et les fenêtres sur votre passage,
- Ne prenez pas l'ascenseur,
- Occupez-vous des enfants et des personnes âgées en premier,
- Appelez le 18 ou le 112 dès que vous êtes dehors ou que vous êtes confinés dans une pièce avec fenêtre côté rue.

A noter : Si vous êtes en immeuble, ajoutez à votre dessin les parties communes : cage d'escalier, couloirs, escaliers, etc... Et prévoyez aussi le trajet à l'extérieur de votre logement.

POUR VOUS AIDER :
 DÉCOUPEZ LES PICTOS CI-DESSOUS ET COLLEZ-LES
 SUR VOTRE FEUILLE (DE PRÉFÉRENCE QUADRILLÉE), DANS CHACUNE DE VOS PIÈCES



FICHE PRATIQUE : L'incendie domestique



AU MOMENT DE L'INCENDIE



- ⇒ Sécurisez au maximum l'installation de votre logement,
- ⇒ Laissez les sorties accessibles : fenêtres et portes,
- ⇒ Enseignez les bons gestes aux enfants.

AVANT



ASSURANCE ET INCENDIE DOMESTIQUE

AVANT

- ⇒ Ne touchez à rien,
- ⇒ Prenez des photos en l'état,
- ⇒ Recueillez des témoignages.

de A à Z

- ⇒ Fermez les portes et les fenêtres,
- ⇒ Evitez au maximum d'être en contact avec les fumées,
- ⇒ Calfeutrez avec un linge humide les accès de la pièce où vous vous trouvez,
- ⇒ Baissez-vous pour circuler en mettant un linge humide sur votre nez et votre bouche,
- ⇒ Sortez le plus vite possible à l'extérieur,
- ⇒ Rendez-vous dans une pièce avec une fenêtre côté rue pour vous faire repérer des pompiers.

PENDANT

APRÈS

PENDANT

- Appelez le numéro d'urgence de l'assurance, l'assureur vous aide pour :
- ⇒ Trouvez un logement d'urgence,
 - ⇒ Débloquez la valise de secours,
 - ⇒ Prévoyez des agents de sécurité si le logement doit être surveillé.

APRÈS

- ⇒ Choisissez un contrat d'assurance adapté à vos besoins,
- ⇒ Respectez les règles d'entretien de chaudière et poêle à bois,
- ⇒ Faites procéder au ramonage des conduits de cheminée,
- ⇒ Débroussailliez votre jardin.

- ⇒ Faites le point régulièrement sur votre contrat d'assurance avec votre assureur,
- ⇒ Installez des DAAF aux bons endroits (chambre, lieu de passage, pièce de vie),
- ⇒ Abonnez-vous à un système de surveillance monitoré,
- ⇒ Investissez dans le bon extincteur portatif,
- ⇒ Préparez le plan d'évacuation de votre logement.



PRÉVENTION

- ⇒ Ne touchez à rien,
- ⇒ Prenez des photos en l'état,
- ⇒ Recueillez des témoignages.



Le grand Quiz sur les incendies domestiques

Après la lecture de ce livret, vous voilà devenu(e) expert(e) en matière d'incendie domestique. Voici un grand quiz pour tester vos connaissances en matière de prévention et vos réactions face à un éventuel incendie domestique. Répondez aux questions de la façon la plus spontanée possible. A chaque bonne réponse, vous gagnez 1 point.

Question 1

⇒ **Le détecteur de fumée sonne, que faites-vous ?**

- A. Je vérifie que ce n'est pas la pile qui est vide.
- B. Je sors le plus vite possible.
- C. Je ferme la porte de la pièce où je me trouve.

Question 2

⇒ **Ma friteuse est en feu :**

- A. Je jette de l'eau dessus.
- B. Je pose un linge humide dessus.
- C. J'appelle les pompiers.

Question 3

⇒ **Les détecteurs de fumée s'installent :**

- A. Dans l'entrée et le salon.
- B. Devant la cuisine et dans le couloir.
- C. Dans les chambres et la pièce de vie.

Question 4

⇒ **En combien de temps les pompiers arrivent-ils sur le lieu de l'incendie ?**

- A. 13 minutes.
- B. 6 minutes.
- C. 18 minutes.

Question 5

⇒ **Où stocker des produits inflammables ?**

- A. Dans le garage.
- B. Sous l'évier de la cuisine.
- C. Il ne faut pas les stocker.

Question 6

⇒ **Il y a de la fumée dans le couloir de l'immeuble :**

- A. Je ferme la porte d'entrée et j'appelle le 18.
- B. Je sors vite de mon appartement pour aller dehors.
- C. Je vais voir d'où vient la fumée.

Question 7

⇒ **A quel moment faut-il contacter l'assureur ?**

- A. Quelques jours après l'incendie.
- B. Le lendemain.
- C. Au moment de l'incendie.

Question 8

⇒ **Quelle est la règle à toujours respecter ?**

- A. Là où il y a de la fumée, il faut en chercher l'origine.
- B. Là où il y a de la fumée, il ne faut pas aller.
- C. Là où il y a de la fumée, il ne faut pas respirer.

Question 9

⇒ **La principale cause d'incendie en France :**

- A. Une casserole oubliée sur le feu.
- B. Un problème électrique.
- C. Une bougie allumée.

Question 10

⇒ **Combien y a-t-il d'incendies en France chaque année ?**

- A. 800 000.
- B. 300 000.
- C. 150 000.

Question 11

⇒ **Le plus dangereux lors d'un incendie, c'est :**

- A. La fumée.
- B. Les flammes.
- C. La chaleur.

Question 12

⇒ **Que faut-il faire si vos vêtements ou ceux d'un membre de votre famille prennent feu ?**

- A. S'enrouler dans un tissu et se rouler par terre en cachant son visage avec ses mains.
- B. L'enlever au plus vite.
- C. Ne plus bouger.

Question 13

⇒ **Mon grille-pain s'enflamme. Que faire ?**

- A. Je jette de l'eau dessus.
- B. Je le débranche immédiatement et le pose à l'extérieur sur la fenêtre ou le balcon.
- C. Je m'enfuis.

Question 14

⇒ **Un extincteur portatif est efficace :**

- A. Si je sais comment il marche et si le feu est naissant.
- B. Si la pièce est seulement partiellement enflammée.
- C. Sur toutes les causes d'incendie.

Question 15

⇒ **Est-il nécessaire d'apprendre aux enfants à réagir face à un feu ?**

- A. Ce n'est pas la peine, j'irai les chercher dans leur chambre.
- B. Mon enfant saura instinctivement comment faire.
- C. Reconnaître la sonnerie du DAAF, savoir comment évacuer et éviter les fumées, c'est indispensable.

RÉSULTATS

Entre 1 et 5 points

Attention, il est important que vous appreniez plus de principes de précaution afin d'éviter certaines négligences qui pourraient s'avérer dangereuses, voire regrettables.
Un conseil : relisez le livret !

Entre 6 et 10 points

Vous avez de bons réflexes mais vous pouvez encore mieux faire en modifiant quelques-unes de vos habitudes, de vos installations et aménagements intérieurs.

Entre 11 et 15 points

Bravo ! Vous connaissez les bonnes pratiques et savez comment réagir. Vous avez déjà appliqué le principe de précaution à votre habitation.

Covéa

Groupe d'assurance mutualiste français, **Covéa** est leader en dommages et responsabilité.

Il protège un ménage sur trois grâce à ses 21 000 collaborateurs en France, engagés

quotidiennement au service de plus de 11,5 millions d'assurés.

Fort de ses trois marques

MAAF, MMA et GMF,

Covéa est un acteur financier solide et dynamique :

ses primes acquises s'élèvent à 17,4 milliards d'euros en 2019.

Le groupe **Covéa** est également présent à l'international, où il réalise 2,2 milliards d'euros de primes acquises.

Saretec

Cabinet d'expertise en prévention et gestion des risques, le groupe **Saretec** intervient de l'amont à l'aval en apportant des services d'audit, de conseil, d'expertise, d'assistance et de réparation.

Le groupe **Saretec** intervient dans tous les secteurs d'activité en proposant à ses clients une gamme complète de services, allant de la gestion industrielle au service « sur mesure ».

Trois éléments le distinguent : un capital et une base technique unique, une capacité d'innovation permanente et un modèle entrepreneurial unique.

Verisure

Verisure, N°1 européen de l'alarme connectée à un centre de télésurveillance, considère que la sécurité est un droit fondamental. Avec près de 480 000 clients en France, **Verisure** s'engage au quotidien pour offrir la plus haute protection aux familles et aux petites entreprises et ainsi garantir une tranquillité d'esprit. La télésurveillance grâce à l'intervention humaine permet de protéger les maisons et leurs habitants 24h/24 7j/7 en toutes circonstances.

Acteur de l'économie française, **Verisure** emploie

2800 personnes et recrute de nouveaux collaborateurs chaque année dans ses 3 centres de télésurveillance, son siège social et ses 85 agences commerciales

réparties sur l'ensemble du territoire français. **Verisure** a redéfini les standards de l'industrie de la sécurité. Avec un chiffre d'affaires de 288 M€ en France, l'entreprise connaît une croissance de près de 20 %, renouvelée chaque année depuis 10 ans.

Outre les données et les expertises consolidées des trois partenaires fondateurs, ce rapport a bénéficié des contributions de plusieurs personnalités qualifiées dans le domaine de la sécurité domestique.

Sincères remerciements à toutes celles et ceux qui ont contribué à cette 2^{nde} édition.

    #ProtectionFoyers

Cette étude a été conçue et réalisée en partenariat avec Covéa, Saretec et Verisure, 3 leaders de la protection.

