

L'ASSURANCE INCENDIE

➤ BIEN PLUS QU'UNE
COUVERTURE CONTRE LE FEU

CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



Assuralia
Union professionnelle des entreprises d'assurances

TABLE DES MATIÈRES

L'ASSURANCE INCENDIE :	
BIEN PLUS QU'UNE COUVERTURE CONTRE LE FEU	3
QUELS SONT LES RISQUES ASSURÉS ?.....	5
LES COUVERTURES COMPLÉMENTAIRES	8
LES COUVERTURES QUE VOUS CHOISISSEZ.....	9
QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ?.....	10
A COMBIEN S'ÉLÈVE VOTRE INDEMNISATION ?.....	11
CORRECTEMENT ASSURÉ ?	12
LOCATAIRE ET PROPRIÉTAIRE.....	15
UN SINISTRE, QUE FAIRE ?.....	19
QU'EST-CE QUI INFLUENCE LA PRIME ?.....	22
PRÉVENTION.....	23
QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES SUR L'ASSURANCE INCENDIE	26
VOUS AVEZ ENCORE DES QUESTIONS ?	32

➤ L'ASSURANCE INCENDIE : BIEN PLUS QU'UNE COUVERTURE CONTRE LE FEU

Une assurance incendie va bien au-delà de la couverture des dommages causés par un incendie. Elle vous couvre également pour les dégâts causés par une tempête, l'eau, une catastrophe naturelle, un heurt de véhicule, etc. (voir pages suivantes). Vos propres dommages, mais aussi ceux occasionnés à des tiers tombent sous la garantie d'une assurance incendie. En outre, vous pouvez vous assurer contre le vol. En fait, le terme "**assurance habitation**" correspond mieux à la réalité, mais celui d'"**assurance incendie**" est utilisé beaucoup plus couramment et c'est donc celui-ci que vous retrouverez dans la présente brochure.



Une assurance incendie est avant tout une "assurance de choses". Ce qui veut dire qu'elle indemnise les dommages causés à vos **biens matériels**, plus particulièrement à l'habitation et son contenu. Mais elle couvre dans certaines circonstances également votre **responsabilité civile** à l'égard d'autrui. Si un incendie se déclare chez vous et se propage à l'habitation voisine, votre responsabilité sera sans doute engagée et vous devrez assumer la réparation des dommages. Si vous avez une assurance incendie, c'est elle qui interviendra, même si vous avez commis une faute à l'origine de l'incendie.

La loi ne vous oblige pas à faire assurer votre habitation contre l'incendie. Heureusement, 95 % des ménages se rendent compte qu'il est important de couvrir son habitation, son contenu et sa responsabilité à l'égard de tiers.



Il existe malgré tout des situations pour lesquelles vous êtes obligé d'avoir une assurance incendie. Ces **obligations** découlent généralement de contrats. Le propriétaire d'un logement peut imposer à son locataire, par le biais du contrat de bail, de souscrire une assurance contre l'incendie. L'assurance d'un locataire sera un peu différente de celle d'un propriétaire. Il n'empêche que les deux parties ont intérêt à posséder leur propre assurance incendie. Vous trouverez plus de détails à ce propos dans la présente brochure. De même, lorsque vous contractez un prêt hypothécaire, la banque vous demandera que l'habitation ou le commerce pour laquelle ou lequel vous effectuez l'emprunt soit couvert(e) par une assurance incendie. La banque ne peut toutefois pas exiger que vous souscriviez l'assurance incendie chez elle.

Nous nous intéressons dans les pages qui suivent uniquement à l'assurance incendie pour **les habitations, les commerces et les PME**. Les chantiers, les grandes entreprises ou institutions relèvent de ce qu'on appelle les "risques spéciaux". Les contrats pour ces risques sont alors établis sur mesure, avec des conditions fixées en fonction des besoins spécifiques du client.

➤ QUELS SONT LES RISQUES ASSURÉS ?

Le contenu d'une assurance contre l'incendie est en grande partie fixé par **la loi**. La plupart des assureurs prévoient en outre toute une série de couvertures complémentaires. **Déterminez** au préalable ce qui est important pour vous et essayez de **comprendre** les principaux aspects du contrat. Si vous souhaitez plus d'explications, vous pouvez également vous **faire assister** par votre assureur ou un intermédiaire (courtier ou agent).

Il existe trois niveaux de couverture: il y a tout d'abord les couvertures ou les **garanties de base**. Celles-ci énumèrent les risques couverts par l'assurance incendie. En second lieu, il y a les **couvertures complémentaires** qui n'indemnisent pas directement les dommages, mais qui interviennent pour les autres frais liés à ces dommages. Enfin, il y a les **couvertures facultatives**, c'est-à-dire celles qu'il vous est loisible de prendre ou non.

Même si ce n'est pas votre maison qui est touchée par un sinistre mais par exemple celle du voisin, votre assurance incendie couvre les dommages causés à votre habitation ou à son contenu :

- pendant les opérations d'extinction ou de sauvetage;
- lorsque les pompiers procèdent à des démolitions afin de prévenir toute extension du sinistre, par exemple pour éviter que le feu ne se propage;
- si (une partie de) votre habitation devait s'écrouler

LES COUVERTURES DE BASE

La loi fixe une couverture minimale. Pratiquement tous les assureurs vont au-delà de cette couverture de base en prévoyant des extensions. Le tableau ci-dessous vous permet de voir ce qui fait toujours ou généralement partie des couvertures de base.

	COUVERTURES DE BASE	EXEMPLES
Couvertures obligatoires dans toutes les assurances incendie	incendie, explosion, implosion	Un vieux téléviseur implose et provoque un incendie. Une bougie allumée tombe, les rideaux prennent feu et c'est toute l'habitation qui brûle.
	heurt par un animal, d'un véhicule, d'un appareil de navigation aérienne	Une voiture manque son virage et emboutit la façade. Un petit avion s'écrase sur le toit de l'habitation.
	foudre	La foudre frappe directement le bâtiment et souffle une partie de la façade.
	attentats et conflits du travail (y compris le terrorisme)	Des manifestants agités passent devant l'habitation et causent des destructions. Un attentat terroriste touche l'habitation.
	tempête et grêle	Des tuiles sont arrachées du toit. Une averse de grêle détruit la coupole du toit.
	pression de la neige ou de la glace sur les toitures	La gouttière cède sous le poids d'un amoncellement de neige.
	catastrophes naturelles	La rivière proche sort de son lit et toute la maison se retrouve sous 30 cm d'eau. Un tremblement de terre provoque des fissures dans la façade arrière et l'effondrement du toit de la véranda.

Extensions courantes dans les assurances incendie	COUVERTURES DE BASE	EXEMPLES
	action de l'électricité et de la foudre sur des appareils électriques ou électroniques	A la suite d'une surtension, le téléviseur rend l'âme et le congélateur tombe en panne, rendant impropres à la consommation toutes les denrées alimentaires qu'il contenait.
	chute d'un arbre sur le bâtiment	L'arbre dans le jardin tombe contre la porte du garage.
	fumée et suie	Un enfant de cinq ans joue avec du feu et la couleur du plafond vire totalement au noir.
	dégâts des eaux causés par une rupture de canalisation, une infiltration par le toit, des installations sanitaires ou des appareils électroménagers (à condition que les mesures de précaution nécessaires aient été prises)	La lessiveuse tombe en panne et perd toute l'eau qu'elle contenait. Les planches du parquet de la pièce de séjour se sont gondolées. Une conduite d'eau présente une fuite et cause une tache d'humidité.
	bris de vitrage	Une personne heurte le téléviseur LCD en passant l'aspirateur, ce qui provoque l'éclatement de l'écran. Cette couverture s'applique généralement aussi pour une plaque de cuisson en vitrocéramique, des panneaux solaires endommagés, ...
	dégâts au bâtiment (fenêtres, portes) à la suite d'un cambriolage (parfois, cette couverture ne s'applique que si l'assuré choisi de s'assurer également contre le vol).	Un cambrioleur abîme la menuiserie de la porte de derrière au moyen d'un pied-de-biche en essayant de pénétrer dans l'habitation.
	Dégâts causés par du mazout (certaines assurances couvrent en partie les frais d'assainissement d'un sol pollué par l'écoulement de combustibles liquides).	Une fuite de la citerne à mazout provoque des dégâts aux biens assurés.

LES COUVERTURES COMPLÉMENTAIRES

Les garanties complémentaires de l'assurance incendie ne couvrent pas directement les dommages proprement dits, mais bien les autres frais liés à un sinistre.

COUVERTURES COMPLÉMENTAIRES	EXEMPLES
les frais exposés pour éviter des dégâts supplémentaires	Vous faites bâcher la toiture partiellement détruite à la suite d'une tempête afin d'éviter les infiltrations d'eau. Afin d'être sûr que ce que vous avez l'intention d'entreprendre est couvert, il est préférable de prendre contact avec votre assureur incendie.
les frais encourus pour prévenir des dommages en cas de danger imminent	Vous avez constaté une odeur de gaz et vous prenez des mesures d'urgence afin de prévenir toute explosion en faisant appel à un professionnel pour détecter la fuite et la colmater.
les frais de conservation de vos biens pendant les travaux de réparation à votre habitation	Après un incendie, le logement est inhabitable, mais vous avez pu sauver encore quelques meubles. Vous devez les entreposer temporairement.
les frais de déblai et de transport des décombres	Avant de pouvoir faire reconstruire ou réparer votre maison, il y a souvent beaucoup de décombres à évacuer après un grave incendie.
les frais de logement si le sinistre a rendu les locaux de votre habitation inutilisables	Si à la suite d'un sinistre, vous ne pouvez plus occuper votre habitation, vous pourrez vous reloger ailleurs, par exemple dans un petit hôtel. Les montants peuvent varier fortement d'une assurance à l'autre. Pour les connaître, consultez les conditions générales.
le "recours de tiers", parce que vous pouvez être responsable des dommages matériels causés à des tiers	Une assurance incendie vous protège contre le "recours de tiers" ou de locataires lorsque vous êtes vous-même responsable du sinistre. Par exemple, en cas de propagation d'un incendie, ou d'une fuite dans un mur mitoyen causée par une rupture de l'une de vos canalisations. Le "recours de tiers" couvre uniquement les dommages matériels.
la RC bâtiment (votre responsabilité civile en tant que "gardien" de votre habitation)	Une tuile qui se détache pour atterrir sur la voiture des voisins. La couverture "RC habitation" intervient pour les dommages matériels et pratiquement toujours pour les dommages corporels occasionnés à autrui.

➤ LES COUVERTURES QUE VOUS CHOISISSEZ DE PRENDRE

Il existe également des couvertures facultatives. La principale est la couverture contre l'effraction (et généralement aussi contre le vandalisme). Si vous optez pour cette garantie, les dommages causés à l'habitation et à son contenu à la suite d'un acte de vandalisme ou d'une (tentative d') effraction sont couverts et vous recevrez une indemnité pour les biens qui ont été volés.

De nombreux assureurs proposent en option une couverture qui majore les indemnités de quelques pour cent (par exemple 10 %) pour les pertes dites "indirectes". Celles-ci concernent les frais de téléphone, de courrier, les tracasseries administratives, auxquels l'assuré peut être amené à faire face à la suite d'un sinistre.



CONCLUSION : BEAUCOUP DE CHOSES SONT COUVERTES, MAIS PARCOUREZ LES CONDITIONS AVANT DE SIGNER

Comme vous pouvez le constater, l'assurance incendie est une assurance très large. Il s'agit d'une véritable "assurance omnium" pour votre habitation. C'est pourquoi il est important d'être bien attentif au moment de choisir une assurance incendie. Car, bien que la loi prévoit pour une grande part ce qu'une assurance incendie doit couvrir, il existe pas mal de points pour lesquels les assureurs proposent une couverture différente, principalement sur le plan des limites de couverture et des exceptions spécifiques. Chaque assurance incendie est différente, et tout le monde n'a pas forcément besoin de toutes les couvertures. Ne choisissez pas automatiquement l'assurance la moins chère, mais tenez compte de la protection que vous estimez importante et considérez-la en fonction de la prime que vous devez payer en contrepartie.

➤ QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ?

Les dommages causés **intentionnellement** par un des assurés ne sont jamais indemnisés. Quiconque boute volontairement le feu à sa maison ne doit pas compter sur l'intervention de l'assurance incendie. En revanche, si vous causez **par accident** des dommages, par exemple lors de quelques travaux de bricolage, la couverture de votre assurance incendie est évidemment acquise.

En cas de **dégâts des eaux** provoqués par la rupture d'une canalisation ou un appareil électroménager défectueux, l'assureur intervient pour les dommages consécutifs, mais non pour la réparation de la canalisation ou de l'appareil électroménager proprement dit.



Lorsqu'il s'agit d'une habitation haut de gamme ou d'un contenu de valeur, un assureur incendie peut exiger, avant de vouloir vous accorder une couverture contre l'effraction, que vous fassiez installer un **système d'alarme** et que vous le branchiez chaque fois que vous quittez l'habitation. Si vous ne satisfaites pas à ces conditions en dépit des dispositions convenues, vous ne pourrez pas compter sur une indemnisation des dommages résultant d'une effraction.

➤ A COMBIEN S'ÉLÈVE VOTRE INDEMNISATION ?

- ➔ Si vous êtes **propriétaire** de l'habitation, vous serez indemnisé en **valeur à neuf** de manière à vous permettre de la reconstruire, même si les prix à la construction sont beaucoup plus élevés que ceux qui étaient en vigueur au moment de la construction du bâtiment d'origine.
- ➔ Si vous êtes **locataire**, l'assureur fixe les dommages au logement loué sur la base de sa valeur réelle. Il s'agit du montant de la valeur à neuf diminué de la vétusté. Cette vétusté tient compte de l'ancienneté du bien, de l'utilisation, de l'état d'entretien et de la qualité. En effet, la responsabilité du locataire à l'égard de son propriétaire est limitée à la valeur réelle de l'habitation qu'il loue. Dans la pratique, l'assureur fixe cette valeur réelle - et donc aussi la prime - sur la base du montant du loyer.
- ➔ Pour le **contenu**, l'assureur fixe le montant des dommages sur la base de la "valeur à neuf", qu'il peut diminuer si la vétusté des biens dépasse 30 %. Pour le matériel utilisé dans l'exercice de votre profession, des animaux domestiques, des marchandises, des appareils électriques et électroniques, des bijoux ou autres objets de valeur, etc., des indemnités spécifiques sont généralement d'application.

Attention: la **valeur immobilière** est sans importance, seule la valeur de construction est prise en compte. Une même habitation donnera lieu à la même indemnisation, qu'elle se situe dans un quartier chic ou dans un environnement rural ou les logements sont bon marché.

➤ CORRECTEMENT ASSURÉ ?

Afin de vous assurer correctement, l'assureur doit connaître la valeur de votre habitation. Il en va de même si vous décidez de le faire couvrir le contenu également. Généralement, la détermination de cette "valeur assurée" a lieu sur la base d'une **grille d'évaluation**, parfois d'une expertise, du moins pour le bâtiment. Si vous complétez correctement cette grille, vous ne pouvez pas être sous-assuré, sauf si, entre-temps, des changements sont intervenus qui ont un impact sur la valeur de l'habitation et/ou le contenu et que vous n'avez pas déclarés à l'assureur.

Vous devez en effet le signaler à votre assureur.

Une expertise pour déterminer la valeur d'un bâtiment est une alternative possible à la grille d'évaluation.

Il est important que l'assurance incendie suive la valeur de votre habitation et de son contenu, car cette valeur évolue dans le temps avec :

- **l'indice ABEX**: cet indice suit les prix à la construction. Etant donné qu'après un incendie, vous devez pouvoir reconstruire votre maison avec l'indemnisation de l'assureur incendie, la valeur assurée de votre habitation, et donc aussi la prime, évoluent automatiquement en fonction de l'évolution de l'indice ABEX. La loi n'impose pas l'application de l'indice ABEX, mais la plupart des contrats y recourent afin de faire évoluer la valeur assurée d'une manière correcte. En cas d'application de cet indice, il en est fait mention dans votre contrat.

- **les travaux de transformation**: vous devez toujours signaler à votre assureur incendie les aménagements apportés à votre habitation. Il pourra ainsi adapter la valeur assurée de votre habitation à la nouvelle situation.

- **l'acquisition d'objets de valeur supplémentaires**: il est préférable que les meubles de valeur dont vous avez hérité ou acquis en cours de contrat soient repris dans le contenu assuré. C'est pourquoi vous devez également les déclarer à votre assureur incendie.

POURQUOI LA VALEUR ASSURÉE EST-ELLE SI IMPORTANTE ?

Si la valeur assurée n'est pas suffisante, vous êtes sous-assuré. L'assureur réduira alors de manière proportionnelle les indemnités.

EXEMPLE

→ 2004 : Jean achète une habitation et souscrit une assurance contre l'incendie. L'assureur fixe la valeur assurée à 200.000 € sur la base de la grille d'évaluation.

→ 2006 : Jean construit un garage à côté de l'habitation pour un montant de 25.000 €.

Jean signale ces transformations à son assureur. L'assureur porte la valeur assurée de l'habitation à 225.000 €.

ou

Jean ne signale pas ces transformations à son assureur. La valeur assurée de l'habitation reste fixée à 200.000 euros, bien qu'elle vaille 225.000 €.

→ 2012 : un incendie se déclare dans la cuisine. Le sinistre cause des dégâts pour un montant de 30.000 €.

Comme la valeur assurée est correcte, Jean sera indemnisé intégralement de ses dommages, à savoir 30.000 €.

ou

L'assureur réduira l'indemnisation à concurrence de la sous-assurance :

$$30.000 \times \frac{200.000}{225.000} = 26.666 \text{ €}$$

Soit 3.334 € de trop peu pour une réparation complète des dommages.

D'AUTRE PART, L'OBJECTIF N'EST PAS NON PLUS QUE VOUS SOYEZ SURASSURÉ

Vous n'avez aucun intérêt à faire assurer le contenu au-delà de sa valeur. En effet, en cas de dommage, vous ne recevrez pas plus que le prix des biens perdus.

➤ LOCATAIRE ET PROPRIÉTAIRE

L'assurance incendie est importante aussi bien pour un locataire que pour un propriétaire. En effet, elle permet à chacun de **protéger ses propres intérêts**: le propriétaire protège sa propriété, le locataire couvre sa responsabilité locative. La couverture de cette dernière est souvent une condition dans le contrat de bail.



Un propriétaire entend pouvoir réparer son habitation ou la **reconstruire** après un sinistre. Il a donc tout intérêt à contracter une couverture en **"valeur à neuf"**. Le locataire de son côté est légalement tenu de restituer le logement à l'issue de sa période de location dans l'état dans lequel il l'a reçu, même s'il y a eu un sinistre. A moins que le locataire puisse prouver qu'il n'est pas responsable des dommages (p. ex. l'incendie a été causé par la foudre), il a tout intérêt à disposer d'une assurance. Comme un locataire est tenu de rendre au propriétaire le bien loué dans son **état d'origine**, une assurance en **"valeur réelle"** suffit. En outre, les deux parties ont tout intérêt à faire assurer leur responsabilité réciproque et leur responsabilité à l'égard de tiers.

EXEMPLE : SOPHIE LOUE UNE HABITATION DÉJÀ ASSEZ ANCIENNE APPARTENANT À VINCENT.

- Sophie a oublié de débrancher la friteuse et un **incendie se déclare dans la cuisine**. Celle-ci est entièrement détruite et la fumée dégagée par le feu cause des dégâts à la façade arrière de l'habitation des voisins.
- En tant que locataire, la **responsabilité de Sophie** sera automatiquement engagée, à moins qu'elle ne puisse prouver que la cause du sinistre ne lui incombe pas. Dans ce cas-ci, nous considérons que Sophie est responsable.
- Vincent, **le propriétaire, s'adresse à son assureur incendie** en vue d'obtenir des indemnités pour l'installation d'une nouvelle cuisine. Il s'agit de son habitation, c'est lui qui décide quelle cuisine y sera aménagée.
- Sophie est responsable. C'est pourquoi **l'assureur incendie de Vincent s'adressera à Sophie après avoir indemnisé Vincent**. Comme Sophie dispose également d'une assurance incendie, elle ne remarquera pas grand-chose. En effet, les assureurs régleront tout entre eux.

- Les voisins seront indemnisés par leur assurance incendie, s'ils en possèdent une, pour les dégâts causés par la fumée à leur façade. Leur assureur s'adressera toutefois à Sophie pour **recupérer les indemnités**. Etant donné que Sophie dispose d'une assurance incendie, sa responsabilité à l'égard des voisins est couverte, et son assureur interviendra également pour ces dégâts. Ici également, les assureurs incendie procéderont entre eux au règlement.
- Sophie recevra de son assureur incendie une **indemnité pour ses biens** (un four à micro-ondes non encastré, un lot de casseroles,) qui ont été endommagés dans l'incendie.
- Dans le décompte, Sophie devra également supporter les frais découlant des **franchises** appliquées à ses voisins et à son propriétaire étant donné qu'elle est responsable. Heureusement, Sophie est assurée, et c'est donc son assureur incendie qui prendra à sa charge ces franchises. L'assureur de Sophie retiendra lui aussi toutefois une franchise.

ABANDON DE RECOURS

Le propriétaire qui loue peut contracter une assurance incendie avec un « abandon de recours » contre le locataire. Cela signifie que l'assureur incendie du propriétaire ne se retournera pas contre le locataire. Cela coûte plus au propriétaire, mais l'assurance du propriétaire couvrira alors **aussi la responsabilité du locataire** à l'égard du propriétaire. Le propriétaire répercutera ces frais sur le loyer. Le locataire n'est pas pour autant entièrement à l'abri étant donné que l'assurance incendie avec abandon de recours ne remplace pas totalement l'assurance du locataire. En effet, le locataire demeure responsable **à l'égard de tiers** (les voisins par exemple), il a **ses effets personnels et son propre mobilier**, et peut-être que le propriétaire est sous-assuré ou qu'il a prévu une franchise élevée qu'il répercutera sur le locataire si celui-ci est responsable, avec tous les problèmes qui en découlent.

Si, en tant que locataire, vous convenez avec le propriétaire que celui-ci fera reprendre une clause d'abandon de recours dans son contrat d'assurance incendie, il est préférable de consigner cet accord, notamment dans le **contrat de bail**, afin d'éviter les problèmes par la suite.

➤ UN SINISTRE, QUE FAIRE ?



En cas de sinistre, vous devez vous-même prendre toutes les mesures possibles pour tenter **d'éviter l'aggravation des dommages**. Sans vous mettre vous-même en danger bien entendu. Songez à placer une bâche sur un toit dont une partie a été emportée par une tempête afin d'éviter les infiltrations d'eau. Ou à éteindre un début d'incendie lors de travaux de bricolage. Grimper sur le toit est pour vous trop dangereux ? Faites alors appel le plus rapidement possible à un professionnel qui trouvera une solution, ne serait-ce que temporaire. Les frais d'intervention nécessaires pour prévenir des dommages imminents plus graves sont couverts par l'assurance incendie.

Déclarez le sinistre à votre assureur incendie dans les meilleurs délais. Essayez de rassembler un maximum de pièces justificatives. Un collier de valeur a été volé lors d'un cambriolage ? Recherchez alors quelques photos sur lesquelles vous portez le collier, ou une facture. Transmettez le PV de la police à l'assureur incendie, prenez des photos de la porte forcée ou de la fenêtre brisée, ... En cas de dégâts des eaux, faites suffisamment de photos montrant les lieux et les biens endommagés. Dressez la liste de vos objets endommagés, en indiquant la marque, le type, et joignez-y les factures d'achat, des photos, Plus votre dossier sera complet, plus rapide sera le règlement des dommages.

UN SINISTRE, QUE FAIRE ?



Si votre logement n'est plus habitable, vous aurez besoin d'un **hébergement**. Votre assureur incendie vous proposera alors une solution, pour vous, votre famille et/ou votre contenu.

Lorsque vous avez introduit votre déclaration auprès de l'assureur incendie, un inspecteur "sinistres" de l'assureur ou un **expert "sinistres"** viendra le cas échéant chez vous pour constater les dommages. L'assureur se basera sur son rapport pour la détermination de l'indemnisation. Si vous n'êtes pas d'accord avec la proposition d'indemnisation de l'assureur, vous pouvez faire intervenir un expert pour défendre vos propres intérêts.

L'assureur incendie **indemniser**a les dommages suivant les conditions générales de votre contrat d'assurance. Généralement, l'assureur retient une première partie qu'il n'indemnise pas : il s'agit de la franchise. Si d'autres personnes (p. ex. des voisins) ont subi des dégâts à la suite d'un incendie causé par vous, leur propre assureur les indemnifiera. Leur assureur s'adressera ensuite à votre assureur pour récupérer ses frais.

Si vous avez exposé des frais pour un **logement**, vous en communiquerez les pièces justificatives à votre assureur incendie. Dans les 15 jours de leur réception - parfois même plus tôt - il procédera au remboursement de ces frais.

Dès que vous vous êtes mis d'accord, vous et l'assureur, sur le montant fixé pour l'indemnisation, l'assureur doit verser les indemnités dans les 30 jours. Si vous n'étiez pas d'accord et que vous avez fait procéder à une contre-expertise, le montant doit être fixé dans les 90 jours de cette contre-expertise. C'est à ce moment que prend cours le délai de 30 jours dans lequel l'assureur doit verser les indemnités.

Ces délais peuvent être plus longs :

- si l'assuré n'a pas fait tout ce à quoi il est tenu en vertu du contrat, par exemple en ce qui concerne la remise des **pièces justificatives**;
- s'il n'est pas possible d'estimer les frais en raison de **circonstances** auxquelles l'assureur ne peut rien faire;
- en cas d'incendie volontaire, car l'assureur souhaite alors exclure le fait que c'est l'assuré qui aurait **provoqué intentionnellement** l'incendie. En effet, il devra attendre du parquet l'autorisation de consulter le dossier répressif.
- en cas de procédure judiciaire.

Si l'assureur paie trop tard, vous aurez droit à un **double intérêt légal** à compter du jour de l'expiration du délai jusqu'au jour du paiement effectif, à moins que l'assureur ne puisse prouver que le retard est indépendant de sa volonté.

Lors du règlement des dommages et de la visite de l'inspecteur "sinistres" de l'assureur, vous pouvez **vous faire assister** par votre intermédiaire ou votre propre expert.

➤ QU'EST-CE QUI INFLUENCE LA PRIME ?

Toute une série d'éléments. Voici les principaux, accompagnés d'un exemple.

- **La valeur assurée** : pour une petite maison citadine, vous paierez moins que pour une villa cossue.
- **Les couvertures facultatives** : si vous souhaitez être assuré également contre le vol, vous devrez déboursier plus. La reprise ou non de votre contenu dans l'assurance a également un impact sur la prime. Une couverture complémentaire augmente la prime.
- **Le type du contrat** : la plupart des contrats d'assurance énumèrent ce qui est assuré. Tout ce qui ne fait pas l'objet d'une mention n'est pas couvert. D'autres contrats sont plus larges et n'énumèrent que ce qui n'est pas couvert. Tout le reste est dès lors couvert.



- **L'importance de la franchise** : la franchise est le montant que vous devez supporter vous-même en cas de survenance d'un sinistre. Si vous ne souhaitez pas l'application d'une franchise, vous paierez une prime plus élevée.
- **Risque** : si vous habitez dans un lieu isolé ou dans une grande ville, vous êtes davantage exposé au risque de cambriolage et vous paierez sans doute un peu plus.

➤ PRÉVENTION

Mieux vaut prévenir que guérir ! Etre correctement assuré est important. Faire de la prévention l'est aussi.

En surfant sur www.assuralia.be, vous trouvez de nombreux conseils pour mieux protéger votre habitation. Nous en énumérons déjà quelques-uns afin de vous guider.

CONTRE L'INCENDIE

Pour commencer, utilisez votre bon sens ! Soyez prudent avec :

- la **cigarette** : s'endormir en fumant est une cause fréquente d'incendie;
- les **barbecues**, les **sets à fondue**, les **friteuses** et **en flambant des plats à la liqueur**;
- les **bougies** et les **sapins de Noël** : les petites lampes LED dans le sapin de Noël sont plus sûres, éteignez les bougies avant de quitter la pièce;
- le **bricolage** : attention avec des appareils tels qu'un brûleur et un fer à souder;
- les **spots à halogène** : ils peuvent devenir très chauds, ne les installez pas trop près de matériaux inflammables;
- les produits **inflammables**, les **allumettes**, certainement avec des enfants dans les parages;
- les **appareils électroménagers** : branchez-les convenablement, prévoyez une ventilation suffisante et remplacez-les quand ils sont usés;
- les **cheminées**, les **feux ouverts**, les **chaudières** et les **poêles de chauffage** : faites-les régulièrement entretenir et utilisez-les selon les prescriptions;
- **Électricité** : évitez d'utiliser des "dominos". Faites contrôler les installations plus anciennes tous les dix ans par un organisme agréé.



Vous avez tout intérêt à avoir des détecteurs de fumée dans votre maison. En Wallonie, ils sont obligatoires dans toutes les pièces. A Bruxelles, ils sont obligatoires dans toutes les habitations données en location. En Flandre, ils ne le sont que depuis quelques années pour les habitations neuves ou rénovées pour lesquelles un permis d'urbanisme a été nécessaire. Une couverture antifeu peut également se révéler utile. Un certain

nombre de mesures entrent en ligne de compte pour une réduction fiscale dans le cadre de l'imposition des personnes physiques.

CONTRE L'EAU

L'eau cause souvent de sérieux **dommages**. Il faut savoir que la plupart des déclarations de sinistres en assurance incendie concernent des dégâts des eaux. Parfois, on ne remarque pas l'existence d'une fuite jusqu'à ce que les dégâts aient pris une ampleur très importante.

Les **dégâts consécutifs à des inondations** peuvent également être considérables.

- Avant d'acquérir une maison ou un terrain à bâtir : vérifiez s'il/elle est situé(e) dans une zone exposée au risque d'inondation et limitez au maximum les surfaces de sol en matériaux durs. Ne mettez pas d'appareils électroménagers dans la cave, du moins installez-les à un endroit surélevé
- Attention en cas de gel : les canalisations d'eau qui n'ont pas été vidangées et qui gèlent peuvent se rompre et présenter des fuites importantes au moment du dégel
- Vérifiez après une tempête si la toiture est toujours intacte et contrôlez aussi l'intérieur de celle-ci dans le grenier
- Contrôlez et entretenez régulièrement vos gouttières et d'autres systèmes d'évacuation.
- ...

CONTRE LE VOL

Il existe un grand nombre de gadgets techniques comme les **systèmes d'alarme électroniques** pour maintenir les voleurs à distance, mais la première mesure de prévention contre l'effraction commence par l'adoption de quelques bonnes habitudes :

- soyez prudents avec les clés;
- fermez toujours **portes et fenêtres** lorsque vous partez, même si ce n'est que pour cinq minutes;
- faites en sorte que votre habitation ait l'air d'être occupée lorsque vous êtes **en vacances**. Demandez à des voisins ou des membres de la famille d'ouvrir et de fermer les volets, de vider régulièrement la boîte aux lettres,... Vous pouvez également demander aux services de la police locale d'effectuer des rondes de **surveillance** dans votre quartier pendant votre absence.
- Ne laissez aucun **objet de valeur** à la vue des passants.
- **Ne racontez pas** à tout le monde que vous partez en vacances. Certainement pas au magasin, sur Facebook,...
- ...

En outre, vous pouvez effectuer quelques interventions afin de protéger davantage votre habitation contre l'effraction comme l'installation de portes et fenêtres munies de serrures multipoints, de **chambranles** de porte solides, de bonnes serrures, Lorsque vous projetez d'effectuer des travaux d'aménagement dans votre habitation, cela ne vous coûtera rien d'y accorder une attention toute particulière. Le fisc encourage un certain nombre de mesures par le biais de remboursements dans le cadre de l'impôt des personnes physiques. Un système d'alarme électronique est sans doute l'étape suivante.

QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES SUR L'ASSURANCE INCENDIE

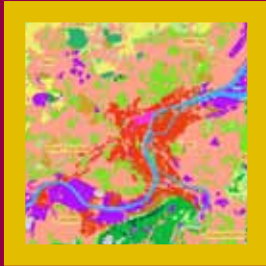
QU'EST-CE QU'UNE POLICE GLOBALE ?

Une police globale est une assurance incendie pour un bâtiment comprenant plusieurs logements. Il s'agit généralement d'un immeuble à appartements. Le syndic souscrit cette assurance et tous les copropriétaires participent au paiement de la prime en fonction de leur quote-part dans l'immeuble. Souscrire une police globale est plus intéressant que de prendre une assurance distincte pour chaque logement. En cas de sinistre, le règlement est généralement plus rapide étant donné qu'un seul assureur est impliqué.

Si vous êtes propriétaire d'un appartement que vous occupez également, ou si votre logement présente un degré de finition plus élevé que les autres, il peut être utile de prévoir une assurance incendie individuelle complémentaire afin de couvrir également votre contenu, et de l'assurer, si vous le souhaitez, aussi contre le vol.

ET SI J'HABITE DANS UNE ZONE EXPOSÉE AU RISQUE D'INONDATION ?

Toute assurance incendie doit reprendre une couverture contre les catastrophes naturelles telles que des inondations. Qui-conque réside depuis des années dans une zone exposée au risque d'inondation sera toujours couvert contre les catastrophes naturelles par le biais de son assurance incendie. Depuis 2008, des cartes indiquent où se trouvent les zones à risque "officielles" en Belgique. Si quelqu'un décide aujourd'hui de construire ou



d'agrandir une nouvelle habitation dans une telle zone à risque officielle, l'assureur incendie peut refuser de le couvrir contre les inondations. S'il propose malgré tout une couverture, il pourra adapter la prime ou la franchise et imposer des conditions de prévention.

Les cartes peuvent être consultées en ligne :

→ pour la Wallonie :

<http://cartographie.wallonie.be/NewPortailCarto/index.jsp?page=subMenuInondations&node=32&snode=322>

→ Pour Bruxelles, il n'y a pas encore de cartes disponibles.

→ pour la Flandre : <http://geo-vlaanderen.agiv.be/Geo-Vlaanderen/Tijdelijktechnisch.html>.

UNE ASSURANCE INCENDIE S'APPLIQUE-T-ELLE ÉGALEMENT POUR UN ÉTUDIANT EN « KOT » ?

Tout locataire, qu'il s'agisse d'un simple locataire ou d'un étudiant en « kot », est responsable des dommages qu'il pourrait occasionner au bâtiment qu'il loue et des dommages à autrui.

Pour couvrir sa responsabilité locative, il a donc besoin d'une assurance incendie. Si une famille dispose d'une assurance incendie pour l'habitation familiale, les enfants qui prennent un « kot » pour leurs études ne doivent généralement pas contracter une assurance incendie distincte. La plupart des assurances incendie prévoient une garantie complémentaire qui offre une solution jusqu'à la fin de leurs études.

ET SI JE CAUSE DES DÉGÂTS DANS UNE LOCATION DE VACANCES ?

Pratiquement toutes les assurances incendie couvrent les dégâts causés à votre location de vacances dont vous êtes responsable. Souvent, les plafonds prévus pour les indemnités sont différents de ceux qui s'appliquent lorsqu'il s'agit de votre propre habitation. Peu importe que vous ayez souscrit votre assurance incendie en tant que propriétaire ou locataire.

SUIS-JE ÉGALEMENT ASSURÉ LORS DE LA CONSTRUCTION OU DE LA RÉNOVATION DE MA MAISON ?

Pour ceux qui construisent ou rénovent, il existe une assurance spéciale : l'assurance "tous risques chantiers", en abrégé TRC. Sa couverture est bien plus étendue que les seules garanties de l'assurance incendie. La plupart des assurances incendie n'interviennent pas pour un mur en construction qui s'est écroulé. Une assurance TRC peut apporter une solution dans ce cas de figure.

LES DOMMAGES CORPORELS SONT-ILS ÉGALEMENT COUVERTS ?

Si votre habitation est détruite par un incendie et que vous ou les membres de votre famille avez subi des blessures, celles-ci ne sont pas couvertes par l'assurance incendie, car cette assurance couvre avant tout les dommages matériels. Si vous souhaitez une protection pour vous-même et les autres occupants de l'habitation, c'est possible au moyen d'une assurance accidents ou hospitalisation.

Pourtant, les dommages corporels ne sont pas tous exclus de la couverture. En effet, l'assurance incendie couvre également votre

responsabilité et celle des membres de votre ménage à l'égard de tiers. "Tiers" est une notion juridique utilisée pour désigner les "autres personnes que les assurés". Il peut s'agir par exemple de vos voisins chez qui un incendie s'est propagé, ou d'un passant qui a reçu une tuile sur la tête. Si ces personnes ont subi des dommages corporels ou matériels, vous devrez les indemniser dans le cas où votre responsabilité est engagée. Si vous disposez d'une assurance incendie, celle-ci prévoit l'indemnisation aussi bien des dommages matériels que des dommages corporels subis par ces "tiers".

APRÈS UNE PANNE D'ÉLECTRICITÉ, JE DOIS JETER TOUT LE CONTENU DU CONGÉLATEUR. EST-CE COUVERT ?

La plupart des assurances incendie prévoient un remboursement pour les denrées alimentaires stockées dans votre congélateur que vous avez dû jeter parce qu'elles sont devenues impropres à la consommation à cause d'une panne d'électricité. Ce remboursement relève de la couverture des dommages causés par l'action de l'électricité. Vous devez cependant pouvoir démontrer ce qui a été endommagé.

J'AI LAISSÉ MES CLÉS À L'INTÉRIEUR DE LA MAISON ET JE DOIS FAIRE APPEL À UN SERRURIER. EST-CE COUVERT ?

Un grand nombre d'assurances incendie couvrent ce genre de cas, généralement jusqu'à un montant déterminé. Consultez les conditions générales de votre contrat d'assurance pour en savoir plus. Certains assureurs incendie proposent la réparation "en nature" et travaillent pour ce faire avec un certain nombre de serruriers. Le serrurier envoie ainsi sa facture directement à l'assureur incendie.

MA VOITURE DANS MON GARAGE EST-ELLE COUVERTE ?

Non, généralement, la voiture ne fait pas partie du contenu. Le mieux est de prendre une assurance omnium pour votre voiture.

MON JARDIN EST-IL COUVERT ?

Pour le jardin, des conditions spécifiques sont d'application. En règle générale, il n'est pas repris dans la couverture de l'assurance incendie, même si certains assureurs proposent une solution moyennant la souscription d'une couverture optionnelle. Il existe ainsi des assurances qui indemnisent les frais d'assainissement de sols pollués par du mazout. Les clôtures et les abris de jardin peuvent être couverts dans des contrats courants, il est vrai dans certaines limites d'indemnisation.

QU'EST-CE QU'UNE COUVERTURE AU PREMIER RISQUE ?

Une couverture au premier risque signifie que l'assureur accorde sa couverture jusqu'à un montant déterminé du dommage possible. Lorsque le montant du dommage est supérieur, c'est à vous de supporter la différence. Un assureur incendie recourt souvent à cette couverture au premier risque dans le cadre de l'assurance contre le vol. Elle fonctionne comme suit :

- vous disposez d'une couverture contre l'effraction et le vandalisme avec un premier risque jusqu'à 3.000 euros.
- Lors d'un cambriolage, des biens sont volés pour un montant de 3.400 euros.
- Vous recevrez 3.000 euros, moins la franchise, le reste étant à votre charge.

Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de vérifier si les valeurs assurées correspondaient à la réalité.

VOUS AVEZ UNE RÉCLAMATION AU SUJET DE VOTRE ASSURANCE ?

1. **Intermédiaire** : si vous travaillez par l'entremise d'un intermédiaire, vous pouvez d'abord vous adresser à lui.
2. **Compagnie d'assurances** : chaque assureur - quelle que soit la branche dans laquelle il opère - dispose d'un service à part entière pour l'accueil des plaintes. Vous pouvez trouver les coordonnées de ce service sur son site Web ou dans les conditions générales. Une réponse vous est envoyée dans le mois.
3. **Ombudsman des assurances** : si le service des plaintes de votre assureur ne peut pas vous donner satisfaction, vous pouvez également vous adresser au service de l'Ombudsman des assurances. Celui-ci traitera gratuitement votre plainte et si celle-ci est fondée, ce service effectuera une médiation entre vous et l'assureur afin de parvenir à une solution.



www.ombudsman.as
square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles
+32(2) 547 59 75

VOUS AVEZ ENCORE DES QUESTIONS ?

Si après avoir lu la présente brochure, vous avez toujours des questions, vous pouvez consulter le site Web d'Assuralia (www.assuralia.be) où vous trouverez une foule d'informations de base et toute une série de questions fréquemment posées. Votre intermédiaire d'assurances - le courtier ou l'agent d'assurances donc - ou votre assureur se tient à votre disposition pour répondre à vos questions.



Déjà paru dans cette collection :



Cette brochure est une initiative d'Assuralia, l'Union professionnelle des entreprises d'assurances, en collaboration avec le CRIOC, le Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs.