

GUIDE COMPLET : QUE FAIRE APRÈS UNE INONDATION ?

PHASE IMMÉDIATE (J0 - Premières heures)

Sécurité prioritaire

- Ne JAMAIS toucher aux installations électriques en présence d'eau
- Évacuer immédiatement si les autorités le demandent ou si le danger persiste
- Ne pas circuler dans l'eau stagnante (risques de contamination, d'électrocution, de chute)
- Porter des bottes, gants et vêtements de protection lors des premières interventions
- Ventiler les locaux dès que possible pour éviter moisissures et problèmes respiratoires
- Contacter les secours (18 ou 112) en cas de danger immédiat

Premières mesures techniques

- Couper le compteur électrique (disjoncteur général) si vous pouvez le faire en sécurité
- Fermer les vannes de gaz et d'eau si accessibles
- Ne pas remettre en route les installations avant vérification par un professionnel
- Signaler toute fuite de gaz immédiatement (pompiers, GRDF)
- Ouvrir portes et fenêtres pour aérer dès que l'eau se retire

Conservation des preuves

- Ne RIEN jeter avant expertise (meubles, appareils, textiles endommagés)
- Regrouper les biens endommagés dans un endroit accessible pour l'expert
- Déplacer ce qui peut être sauvé hors de la zone inondée si possible

PHASE DE CONSTATATION (J0 à J+5)

Documentation exhaustive des dégâts

- Photographier/filmer TOUT : vue d'ensemble, détails, chaque pièce, chaque bien endommagé
- Prendre des photos avec des repères d'échelle (mètre, objet connu)
- Photographier les traces de niveau d'eau sur les murs (intérieur ET extérieur)
- Filmer en faisant un panoramique lent de chaque pièce
- Dater et géolocaliser vos photos (la plupart des smartphones le font automatiquement)
- Photographier l'eau en crue si elle est encore présente
- Documenter l'état de la voirie, des abords, du jardin

Inventaire détaillé des dommages

- Lister TOUS les biens endommagés pièce par pièce
- Noter pour chaque bien : description précise, marque, modèle, année d'achat, prix d'achat
- Retrouver les factures, garanties, bons de livraison
- Estimer la valeur de remplacement actuelle
- Inclure les biens mobiliers (meubles, électroménager, vêtements, linge, livres, etc.)
- Ne pas oublier : cave, garage, véhicules, outillage, stocks professionnels
- Documenter les dommages immobiliers : revêtements, menuiseries, installations, isolation

Mesures et relevés

- Mesurer la hauteur d'eau maximale atteinte (traces sur murs, meubles)
- Marquer au crayon indélébile le niveau maximal avec date et heure
- Noter l'heure approximative de début et fin de montée des eaux

- Relever la température extérieure et la durée de présence de l'eau (important pour moisissures)
- Identifier les sources d'infiltration (fenêtres, portes, murs, sol)

Conservation des justificatifs

- Rassembler toutes les factures d'achat disponibles
 - Imprimer les preuves d'achat en ligne (emails, historiques bancaires)
 - Récupérer les garanties et certificats encore valides
 - Faire des photocopies/scans de tous les documents (conserver en lieu sûr)
 - Constituer un dossier numérique (cloud) en plus du dossier papier
-

PHASE ADMINISTRATIVE (J+1 à J+10)

Vérification de l'arrêté de catastrophe naturelle

- Consulter le site internet de la préfecture ou le Journal Officiel
- Vérifier que votre commune figure bien dans l'arrêté
- Vérifier que les dates correspondent à l'événement que vous avez subi
- Vérifier que le type de catastrophe est bien mentionné (inondations, coulées de boue, etc.)
- Télécharger et imprimer l'arrêté complet
- Consulter le site VigiCrécy® qui référence ces arrêtés

Déclaration de sinistre à l'assurance

- Déclarer dans les 10 jours suivant la PUBLICATION de l'arrêté au JO (pas la date de l'inondation)
- Envoyer la déclaration par lettre recommandée avec accusé de réception
- Utiliser le modèle de courrier VigiCrécy® si disponible
- Joindre : inventaire détaillé, photos, copie de l'arrêté, justificatifs de propriété
- Conserver une copie complète de tout ce qui est envoyé

- Noter la date d'envoi et le numéro de suivi postal
- Relever le nom de l'interlocuteur chez l'assureur

Déclarations complémentaires

- Déclarer le sinistre en mairie (inscription au registre communal des sinistres)
- Signaler les dégâts aux concessionnaires de réseaux (Enedis, Engie, opérateurs télécom)
- Prévenir votre bailleur si vous êtes locataire
- Informer votre employeur si impossibilité de travailler
- Déclarer auprès de la CAF, MSA ou autres organismes si nécessaire

Ouverture du dossier sinistre

- Obtenir un numéro de dossier sinistre de votre assureur
- Demander le nom et les coordonnées de votre gestionnaire de dossier
- Demander le délai prévisionnel d'expertise
- Demander si une avance sur indemnisation est possible
- Créer un tableau de suivi de toutes vos démarches (dates, interlocuteurs, actions)

PHASE DE NETTOYAGE ET ASSÈCHEMENT (selon situation)

Avant l'expertise (prudence)

- Attendre l'accord de l'assurance avant de commencer des travaux importants
- Exception : travaux d'urgence pour éviter aggravation (fuite, effondrement imminent)
- Dans ce cas : photographier AVANT travaux, pendant et après
- Conserver toutes les factures de ces travaux d'urgence
- Documenter par écrit la nécessité de l'urgence

Nettoyage de sécurité autorisé

- Évacuer l'eau stagnante
- Nettoyer à l'eau claire pour enlever boue et contaminants
- Désinfecter sols et murs avec eau de javel diluée
- Retirer tapis, moquettes gorgés d'eau (mais les conserver pour expertise)
- Aérer au maximum jour et nuit
- Utiliser des déshumidificateurs ou ventilateurs si possible

Ce qu'il ne faut PAS faire avant expertise

- Ne pas repeindre ni recouvrir les dégâts
- Ne pas jeter les biens endommagés
- Ne pas refaire l'isolation, les cloisons, les revêtements
- Ne pas remplacer les équipements électroménagers
- Ne pas faire intervenir d'entreprise pour travaux lourds
- Ne pas nettoyer de manière à effacer les traces du sinistre

Mesures sanitaires

- Porter masque, gants et bottes lors du nettoyage
- Se laver soigneusement après intervention
- Vaccin antitétanique à jour recommandé
- Consulter un médecin en cas de blessure ou symptômes (diarrhée, irritation, fièvre)
- Jeter toute nourriture qui a été en contact avec l'eau de crue

PHASE D'EXPERTISE (J+10 à J+60 généralement)

Préparation de l'expertise

- Rassembler tous les documents : inventaire complet, photos datées, factures, devis

- Créer un dossier clair et organisé (chronologique ou par pièce)
- Préparer une liste écrite des dommages principaux à ne pas oublier
- Obtenir des devis de réparation/remplacement si possible
- Se faire accompagner par un membre de VigiCrécy® ou un expert privé si possible
- Vérifier vos droits : garantie catastrophe naturelle, franchise, plafonds

Pendant la visite de l'expert

- Faire visiter TOUTES les zones endommagées, y compris extérieurs
- Montrer toutes les preuves : photos, traces d'eau, inventaires
- Signaler tout dommage, même minime (attention aux dommages cachés : isolation, câblage)
- Faire remarquer les conséquences indirectes (moisissures, déformations, dépréciations)
- Prendre des notes pendant l'expertise
- Demander copie du rapport d'expertise
- Demander le délai de réception du rapport

Lecture du rapport d'expertise

- Vérifier que tous les dommages sont listés
- Vérifier les montants proposés (comparer avec vos devis)
- Vérifier la prise en compte de la vétusté appliquée
- Vérifier que le rapport distingue bien les dommages couverts

En cas de désaccord

- NE PAS signer le rapport si désaccord majeur
- Formuler des réserves ÉCRITES précises et détaillées
- Mentionner les oublis, sous-évaluations, désaccords sur vétusté
- Demander une contre-expertise (à vos frais initialement, remboursable si vous obtenez gain de cause)

- Contacter immédiatement VigiCrécy® pour conseil et accompagnement
 - Constituer un dossier argumenté avec devis contradictoires
-

PHASE D'INDEMNISATION (J+60 à J+180 selon complexité)

Proposition d'indemnisation

- L'assureur doit faire une proposition dans les 2 mois suivant la remise du rapport d'expertise
- Vérifier la cohérence avec le rapport d'expertise
- Vérifier le mode de calcul (valeur à neuf, vétusté, franchise)
- Calculer la franchise : elle est légalement fixée à 380€ (habitation) ou 1 520€ (entreprise)
- Vérifier que tous les postes de dommages sont indemnisés

Acceptation ou contestation

- Si accord : accepter par écrit et demander le virement dans les meilleurs délais
- Si désaccord partiel : accepter partiellement et contester le reste par écrit (AR)
- Si refus total : refuser formellement et engager procédure de contestation
- Toujours motiver précisément les désaccords avec pièces justificatives

Versement de l'indemnisation

- Selon les contrats : versement unique ou échelonné (sur présentation de factures)
 - Vérifier les modalités prévues dans votre contrat
 - En cas de travaux : parfois 50% à la signature devis, 50% sur facture finale
 - Réclamer par écrit en cas de retard de paiement
 - Calculer et réclamer les intérêts de retard le cas échéant
-

PHASE DE REMISE EN ÉTAT (selon calendrier d'indemnisation)

Organisation des travaux

- Obtenir plusieurs devis d'entreprises (au moins 3)
- Vérifier les assurances décennales des entreprises
- Privilégier des entreprises locales et reconnues
- Établir un planning de travaux cohérent
- Faire valider les devis par l'assurance si clause contractuelle

Suivi des travaux

- Conserver toutes les factures acquittées
- Photographier les travaux en cours
- Faire établir un PV de réception de travaux
- Obtenir les garanties et certificats de conformité
- Transmettre les justificatifs à l'assurance selon modalités prévues

Cas des travaux par vous-même

- Certains assureurs acceptent l'auto-réparation
- Conserver tous les justificatifs d'achat de matériaux
- Documenter par photos les différentes étapes
- L'indemnisation sera généralement moindre (pas de main d'œuvre)

EN CAS DE DIFFICULTÉS AVEC L'ASSURANCE

Retards de procédure

- Relancer par écrit (LRAR) après 15 jours sans nouvelles
- Rappeler les délais légaux (proposition sous 2 mois après expertise)
- Mentionner la possibilité de saisir le médiateur
- Informer VigiCrécy® pour appui et pression collective si nécessaire

Refus d'indemnisation

- Exiger un refus ÉCRIT et MOTIVÉ
- Analyser les motifs invoqués (souvent contestables)
- Rassembler les éléments contradictoires (arrêté, expertises, témoignages)
- Contacter immédiatement VigiCrécy® pour stratégie de recours
- Envisager médiation puis action en justice

Sous-évaluation des dommages

- Rassembler devis professionnels actualisés
- Faire réaliser une contre-expertise privée si montants importants
- Argumenter sur la vétusté appliquée (souvent excessive)
- Négocier par écrit avec arguments chiffrés

Procédures de recours

1. **Recours amiable** : courrier argumenté à l'assurance (délai : 2 mois de réponse)
2. **Médiation de l'assurance** : gratuite, délai 3 mois, saisine sur mediation-assurance.org
3. **Mise en demeure** : LRAR avec délai de réponse (généralement 15 jours)
4. **Référé expertise** : demande au juge pour expertise judiciaire contradictoire
5. **Action au fond** : assignation devant le tribunal judiciaire (délais plus longs)

Accompagnement VigiCrécy®

- Analyse personnalisée de votre dossier
- Modèles de courriers adaptés
- Mise en relation avec avocats spécialisés
- Soutien moral et partage d'expériences
- Actions collectives si problèmes récurrents avec un assureur

AIDES COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

Aides financières d'urgence

- Mairie : fonds d'aide municipale (selon commune)
- Département : aide du Fonds de solidarité (SDIS)
- Région : dispositifs exceptionnels selon gravité
- Caisse d'allocations familiales : prêt d'honneur, aide exceptionnelle
- Employeur : avance sur salaire, prêt social
- Fondations et associations caritatives (Croix-Rouge, Secours Populaire, etc.)

Aides sociales

- Demande de délais de paiement (impôts, charges, crédits)
- Dossier de surendettement si situation critique
- Plan d'apurement des dettes avec créanciers
- Accompagnement par assistante sociale

Mesures fiscales

- Dégrèvement possible de taxe foncière (demande en mairie)
- Déduction fiscale possible de certaines pertes non indemnisées
- Report d'échéances fiscales (selon situations)

Pour les professionnels

- Activité partielle/chômage technique
 - Aide de la Chambre de Commerce ou Chambre des Métiers
 - Prêts garantis par l'État selon dispositifs activés
 - Report de charges sociales (URSSAF)
-

PRÉVENTION POUR L'AVENIR

Mesures de protection du bâtiment

- Installer des batardeaux ou portes étanches
- Surélever les équipements sensibles (chaudière, compteurs, prises électriques)
- Aménager un vide sanitaire ventilé
- Poser des clapets anti-retour sur évacuations
- Imperméabiliser les murs en contact avec le sol

Préparation à une future crue

- Constituer un kit d'urgence (lampes, radio, eau, médicaments, papiers)
- Repérer les zones de refuge en hauteur
- Connaître les consignes communales (Plan Communal de Sauvegarde)
- S'abonner aux alertes VigiCrécy® et Vigicrues
- Prévoir un lieu d'évacuation (famille, amis hors zone)

Documentation permanente

- Maintenir à jour l'inventaire de vos biens avec photos
- Stocker les documents importants en hauteur ou en double numérique (cloud sécurisé)
- Conserver factures des biens de valeur
- Vérifier régulièrement les garanties de votre contrat d'assurance
- Tenir informée votre assurance de tout changement important

Engagement citoyen

- Adhérer à VigiCrécy® pour information et défense collective
- Participer aux réunions publiques sur les risques d'inondation
- S'informer sur le PPRI (Plan de Prévention du Risque Inondation) de votre commune
- Signaler tout dysfonctionnement hydraulique aux autorités

- Témoigner de votre expérience pour aider d'autres sinistrés
-

NUMÉROS ET CONTACTS UTILES

Urgences

- Pompiers : 18 ou 112
- SAMU : 15
- Numéro d'urgence européen : 112
- Mairie (numéro de crise si activé)

Réseaux

- Enedis (électricité) : 09 72 67 50 XX (selon département)
- GRDF (gaz) : 0 800 47 33 33
- Service des eaux de votre commune

Administrations

- Préfecture de Seine-et-Marne
- Sous-préfecture de Meaux
- Services sociaux du département
- Impôts (pour dégrèvements)

Assurance et médiation

- Votre compagnie d'assurance (coordonnées sur votre contrat)
- La Médiation de l'Assurance : <https://www.mediation-assurance.org/>

Associations

- VigiCrécy® : <https://vigicrecy.fr/>
-

CALENDRIER RÉCAPITULATIF DES DÉLAIS

- **J0** : Inondation - Sécuriser et documenter
- **J0 à J+5** : Photos exhaustives, inventaire détaillé, conservation preuves
- **J+1 à J+10** : Déclaration sinistre assurance (10 jours après publication arrêté JO)
- **J+10 à J+60** : Expertise amiable (délai variable selon assureur)
- **J+60 à J+90** : Proposition d'indemnisation (2 mois après rapport d'expertise)
- **J+90 à J+180** : Négociations, travaux, versement indemnisation
- **Au-delà** : Recours amiable, médiation ou contentieux si nécessaire

IMPORTANT : Ces délais sont indicatifs. Les délais légaux s'imposent à l'assureur, mais la réalité est souvent plus longue. D'où l'importance de l'accompagnement VigiCrécy® et d'une vigilance constante sur l'avancement de votre dossier.

VigiCrécy® - Association citoyenne de prévention et de défense face aux inondations *Parce que face à la catastrophe, l'information et la solidarité sont vos meilleurs alliés.*