



Comment s'assurer face aux catastrophes naturelles ?

Dans ce guide

1. Contexte	04
2. Comment bien vous préparer ?	07
3. Que faire juste avant, pendant et juste après la catastrophe ?	18
4. Dans les jours et semaines qui suivent	20
5. Que se passe-t-il si des dégâts surviennent longtemps après l'indemnisation ?	32
6. Lexique	36
7. Listes des aides utiles	37

Avant-propos

Les inondations catastrophiques de 2021, qui ont sévèrement touché la Wallonie, ont marqué profondément les victimes ainsi que toute la population. Les premiers décès liés au climat ont ouvert les yeux de nombreux Belges sur la réalité d'un monde en profond changement.

L'ampleur de cette catastrophe et l'augmentation annoncée des phénomènes climatiques extrêmes amènent chacun à se dire qu'il pourra être touché un jour à son tour par de tels événements. Qui peut encore penser que 'cela n'arrive qu'aux autres' ? Dès lors, ces évolutions appellent à plus de vigilance et d'attention pour nous prémunir autant que possible face à ces menaces plus fréquentes. Outre les solutions liées à la détermination des zones à risque et des aménagements de l'urbanisme et des méthodes de construction, les assureurs et le gouvernement jouent un rôle essentiel pour tenter de nous protéger du pire et atténuer les conséquences de ces événements sur nos vies.

Lors des inondations, nombreuses sont les victimes vulnérables qui, faisant face à des difficultés qui s'accumulaient se sont senties abandonnées: entre un langage juridique qui leur était trop peu compréhensible, des interlocuteurs dépassés par l'ampleur de la catastrophe, une charge administrative décourageante. Ces multiples difficultés ne peuvent que souligner l'importance de tout mettre en œuvre pour prévenir

le pire. Les sources d'information ne manquent pas mais il n'est pas toujours facile de s'y retrouver pour prendre les décisions les plus judicieuses.

Comment se préparer à telle catastrophe naturelle? À quoi faire attention lorsque qu'on choisit une police d'assurance? Que faire lorsque sa maison se trouve dans une zone à risque d'inondation ? Comment préparer la visite de l'expert en assurances? Comment gérer la situation si le logement est inhabitable? Que faire si on est en désaccord avec le montant d'indemnisation des dommages proposé par son assureur?

Parti de l'expérience concrète de personnes confrontées aux inondations de l'été 2021 et à leurs conséquences, ce guide pratique de la Fondation Roi Baudouin tente d'orienter tout un chacun sur les nombreuses questions à se poser pour s'assurer face aux catastrophes, y faire face et s'en remettre. Être bien informé est le point de départ pour trouver au mieux les réponses adaptées à sa situation.

Ce guide a été rédigé pour être utile autant aux citoyens qu'aux professionnels ou aux proches qui accompagnent des personnes en situation de vulnérabilité.

1

Contexte

- glissements de terrain dus aux pluies abondantes
- importantes chutes de neige et de grêle
- incendies dus à la chaleur
- vents violents et tornades ; dégâts occasionnés aux bâtiments en raison de la sécheresse.

Les pouvoirs publics imposent, par exemple, que ceux qui souscrivent une assurance habitation (contre le risque d'incendie et d'autres périls) soient automatiquement couverts contre les conséquences de certaines catastrophes naturelles, à savoir l'inondation, le tremblement de terre, le débordement ou le refoulement d'égoût et le glissement ou l'affaissement de terrain.

La question du changement climatique met les pouvoirs publics et les compagnies d'assurance sous pression. Ils investiguent sur la manière de faire face à l'augmentation des risques. Et ceux-ci auront certainement un impact sur la couverture et le budget des particuliers qui verront leurs primes augmenter.

Face au changement climatique, nous devons apprendre à vivre avec des phénomènes météorologiques plus fréquents et plus intenses, aux conséquences potentiellement graves pour notre environnement et pour nous-mêmes.

Quels sont les risques abordés ?

Ce guide donne des conseils concrets pour faire face aux dégâts matériels occasionnés à l'habitation en raison de différentes catastrophes naturelles :

- inondations et refoulements d'égoûts provoqués par des trombes d'eau, orages, fronts pluvieux intenses

Ce guide s'adresse essentiellement aux particuliers qui possèdent ou louent une maison. Les copropriétaires souscrivent une 'assurance globale' pour l'immeuble. Ils peuvent consulter leur syndic. Ils peuvent également trouver des informations auprès du Syndicat National des Propriétaires et Copropriétaires.

En cas de dommages corporels et d'éventuelle incapacité (temporaire) de travail suite à une catastrophe naturelle, il faudra vous renseigner auprès de votre caisse d'assurance maladie, de votre assureur privé, ou de l'INAMI.

Les entreprises ou agriculteurs subissent également des dommages en

cas d'inondations ou de tempêtes. Ils disposent de leurs propres canaux d'informations et de protections par le biais des fédérations professionnelles et des caisses d'assurance sociale.

Que faut-il garder à l'esprit ?

L'assurance habitation est un contrat privé. Il y a, dans les risques couverts par votre assurance des garanties de base prises en charge par votre assureur mais également des couvertures optionnelles.

Celles-ci vous permettent d'adapter votre contrat à votre situation et à vos besoins. Il est important de bien vous informer sur ces deux volets et de décider en connaissance de cause de ce que

vous voudrez assurer, surtout si vous ne pouvez prévoir qu'un montant limité pour la police d'assurance habitation. Le mieux est d'avoir une trace écrite de vos demandes, par exemple en complétant le document d'analyse des besoins chez votre intermédiaire ou courtier.

Attention
Au lendemain des inondations de 2021, les assureurs et les gouvernements ont pris des mesures exceptionnelles pour les personnes touchées par cette catastrophe. Cela ne signifie pas que ces mesures seront renouvelées lors d'un événement similaire dans le futur. Ce guide se base sur la législation actuelle et les couvertures actuellement proposées par les assureurs.



Quelles assurances s'avèrent pertinentes en cas de catastrophes naturelles ?



L'assurance habitation

L'assurance habitation (communément appelée « assurance incendie ») est la « grand-mère de toutes les polices d'assurance ». Depuis 2006, les assureurs en habitation sont tenus de rembourser les dommages occasionnés à la suite d'une inondation, d'un débordement d'égouts, d'un affaissement de terrain ou d'un tremblement de terre. Dix ans plus tôt, en 1995, les dommages dus aux tempêtes, grêle, pression de la glace ou de la neige étaient déjà devenus obligatoires.

Si vous souscrivez une assurance habitation, votre immeuble est donc automatiquement protégé contre ces risques. Le législateur a défini ce qu'est une inondation, quelles sont les zones à risque d'inondation officielles, ce qui doit être pris en charge par l'assureur, quels dommages sont exclus des garanties catastrophes naturelles.



L'assurance familiale

L'assurance responsabilité civile vie privée (« la familiale ») couvre les dommages que votre famille et vous causez (involontairement) à des tiers. Cette assurance n'est pas obligatoire mais elle est recommandée.



L'assurance auto

L'assurance omnium (omnium complète) pour votre véhicule couvre tous les dommages dus aux catastrophes naturelles. Parfois, vous pouvez également avoir recours à la mini-omnium, tout dépend de l'assureur.



L'assurance protection juridique

Si vous avez un litige dans le cadre de votre assurance habitation, vous pouvez faire appel à votre garantie protection juridique, à condition qu'elle couvre les litiges contractuels avec l'assureur incendie. Dans ce cas, s'il y a un procès, l'assurance prendra (partiellement) à sa charge les honoraires de l'avocat.

Le Fonds régional des Calamités

Lors de catastrophes naturelles reconnues officiellement, le Fonds régional des Calamités rembourse, sous certaines conditions, une partie des dommages occasionnés et cela même si vous n'êtes pas assuré. C'est le cas, par exemple lorsque vous aviez droit à un revenu d'intégration ou à une indemnité similaire au moment de la catastrophe.

2

Comment bien vous préparer ?



Assurance habitation : protégez ce qui est essentiel pour vous

La majorité des Belges optent pour une assurance 'Incendie' pour protéger leur habitation ou pour assurer leur responsabilité locative. Ils assurent également le contenu (mobilier).

L'assurance pour le propriétaire n'est pas obligatoire même si elle est recommandée. Une bonne assurance habitation est comme une assurance omnium pour votre maison ou votre appartement.

La couverture responsabilité locative en matière d'incendie est obligatoire en Wallonie mais pas à Bruxelles.

Que couvre l'assurance habitation ?

En souscrivant une assurance habitation, vous êtes automatiquement couvert contre les conséquences dommageables des différentes catastrophes naturelles qui sont visées par la loi.

Si la souscription d'un contrat d'assurance incendie est et reste facultative (sauf lorsqu'on est locataire en région flamande ou wallonne), celui qui souscrit ce contrat devra obligatoirement prendre l'extension de couverture « catastrophes naturelles ». Si on laissait chaque personne décider si elle prend ou non cette extension, il est clair en effet que seuls ceux qui ont une habitation au bord d'un fleuve prendraient la couverture contre le risque d'inondation par exemple, alors que celui qui vit au 5ème étage d'un immeuble ne la prendrait pas. Cela rendrait le coût de cette couverture très élevée pour ceux qui se sentent exposés au risque d'inondation.

En imposant cette extension à toutes celles et ceux qui prennent une assurance incendie, le risque est mieux réparti et le montant de la prime devient tout à fait raisonnable.

Cette assurance habitation comprend :

- une **couverture de base** pour les dommages dus à un incendie, à la tempête, à la grêle, pression de la neige ou de la glace, à un impact de foudre, aux glissements et affaissements de terrain, aux tremblements de terre et aux dégâts immobiliers causés par la sécheresse ;
- une **couverture complémentaire** pour certains frais liés aux dommages subis sous certaines conditions : les frais que vous engagez pour prévenir un dommage imminent ou pour éviter encore plus de dommages par la suite (frais de sauvetage) ; les frais de garde de meubles et d'autres effets person-

nels pendant les travaux de réparation de l'habitation ; les frais de démolition et de transport des décombres ainsi que leur traitement éventuel ; les frais liés à l'inhabitabilité de la maison ;

- une **couverture facultative**, des options que vous pouvez prendre 'en supplément' comme l'assurance du contenu qui de surcroît comprend éventuellement des objets particuliers comme des bijoux ou encore l'assurance vol.

Quelle est la couverture minimale légale ?

Chaque police d'assurance est différente mais il y a un minimum légal que tous les assureurs doivent proposer, à savoir la couverture de base. La police d'assurance inclut automatiquement aussi de nombreuses couvertures supplémentaires, différentes selon les compagnies. Soyez particulièrement attentifs aux exclusions prévues dans les contrats proposés.

La plupart des contrats d'assurance offrent une meilleure protection que le

minimum légal. L'assurance habitation vous permet d'adapter le contrat à votre situation.



Attention
Comparez l'offre des assureurs, en fonction de la couverture souhaitée, et faites toujours attention à ce qui est couvert par l'assurance et à ce qui ne l'est pas.

Les meubles sont-ils compris dans cette couverture ?

Dans l'assurance habitation, il y a le volet bâtiment et le volet contenu, par exemple le mobilier.

En termes simples, l'assurance du bâtiment, comprend les bâtiments et tout ce qui est fixé au bâtiment comme, par exemple, les panneaux solaires, la cuisine équipée et les équipements de la salle de bain. L'assurance du contenu couvre, quant à elle, tout ce qui se trouve dans le bâtiment assuré et est « amovible » comme les meubles, les vêtements, l'électroménager, etc.



Bien que pour les propriétaires l'assurance habitation ne soit pas obligatoire, lorsqu'on contracte un crédit immobilier, la banque peut exiger qu'on en souscrive une. Attention, la banque ne peut pas obliger une personne à prendre cette assurance chez elle. De nombreuses institutions bancaires proposent un tarif plus avantageux pour le prêt hypothécaire si on contracte une assurance habitation chez elles. Soyez conscient de l'engagement que vous prenez. Si, plus tard, vous trouvez une assurance plus avantageuse ailleurs, vous pourrez résilier votre contrat moyennant la perte de cette réduction. Effectuez une simulation impliquant les différents scénarios avant de vous décider pour votre crédit et pour l'assurance.



Attention
Les personnes qui se trouvent en difficulté financière et sont confrontées à des choix difficiles en fonction de leur budget ne souscrivent généralement pas d'assurance habitation pour leur contenu. Il est important d'être conscient.e que, dans ce cas, l'assureur ne remboursera aucun des effets mobiliers (meubles, lave-linge, lits, ordinateur, TV, etc.).

Les véhicules non motorisés tels que les vélos (y compris électriques) ou les trottinettes sont couverts dans le cadre du contenu.

Si votre voiture était garée dans la rue, ou si vous étiez en déplacement, vous pouvez également solliciter le Fonds des Calamités en cas de calamité reconnue si vous n'avez pas pris d'omnium ou mini-omnium.

Le jardin est-il également couvert ?

Certaines garanties optionnelles offrent une protection pour les plantations avec certaines limites de montants de couverture. Certains assureurs remboursent également les frais d'assainissement d'un sol contaminé par une fuite de cuve à mazout.

Le véhicule garé dans le garage ou dans mon allée est-il assuré ?

L'assurance omnium (omnium complète) de votre véhicule couvre tous les dégâts provoqués par des catastrophes naturelles. Parfois, vous pouvez également avoir recours à la mini-omnium, tout dépend de l'assureur.

L'assurance habitation n'offre pas de couverture automatique pour le véhicule et les grosses motos, parkés dans le garage.

L'emplacement de votre habitation : évitez les mauvaises surprises

Tout commence par le choix de l'endroit où l'on ira habiter. L'achat ou la location d'une maison ou d'un appartement ne peut se faire raisonnablement sans l'analyse des risques liés au lieu qui vous a séduit. Une catastrophe naturelle peut frapper tout le monde, mais certains quartiers sont plus susceptibles d'être touchés que d'autres.

Êtes-vous dans une zone où existe un risque d'inondation ou de dommages dus à la sécheresse, par exemple ? Cela a des conséquences sur l'assurance habitation en cas de catastrophes naturelles.

Quelles sont les zones officielles à risque d'inondation ?

Les zones à risque sont des zones délimitées de manière officielle où, selon le gouvernement fédéral, le risque d'inondation est élevé. Les zones à risque officielles sont publiées au Moniteur belge (moniteur.be) et peuvent être consultées sur le site des régions.

Les notaires sont tenus d'indiquer dans l'acte de vente si un logement se situe dans une zone à risque. En dehors du site Web officiel du Moniteur Belge et de l'acte, vous pouvez également vous renseigner auprès de la commune, l'architecte, le bailleur, le vendeur.

Vous pouvez également faire un tour du quartier et interroger les voisins. Parfois le nom des rues peut donner quelques indices sur l'existence d'une source d'eau. La zone est-elle en contrebas ? Y a-t-il eu des inondations au cours des dernières années ? Êtes-vous dans une zone de ruissellement ? Y a-t-il des traces de décoloration sur les murs, des signes d'humidité, de bois pourri, des fissures dans la maison, notamment au bas des murs ?

Le risque d'inondation ne se limite pas aux zones à risque définies par la loi. Les propriétaires sont tenus d'informer les candidats-acheteurs ou les candidats-locataires si leur habitation se situe dans une zone effectivement ou potentiellement inondable.

Vous pouvez découvrir par vous-même si votre parcelle se trouve dans une zone officielle à risque d'inondation. Les cartes offrent un instantané de la réalité et sont régulièrement mises à jour.

Pour la Wallonie, vous pouvez consulter www.geoportail.wallonie.be.

En ce qui concerne Bruxelles, Bruxelles Environnement publie des cartes des zones inondables : www.environnement.brussels. À Bruxelles, le propriétaire doit indiquer lors de la vente si un logement se situe dans une zone à risque.

Que signifient ces zones à risque pour l'assurance habitation ?

Les pouvoirs publics surveillent les zones qui sont régulièrement inondées et peuvent les qualifier de zones à risque. Ils publient alors cette information dans le Moniteur Belge, ce qui aura un impact sur vos assurances.

Si votre habitation est construite ou agrandie plus de 18 mois après la publication, les assureurs ne sont plus légalement tenus de vous indemniser pour les dommages causés par les inondations ou par le débordement ou le refoulement des égouts publics.

Les autres garanties de votre assurance habitation, comme la garantie incendie, continueront à s'appliquer. Idem pour les autres couvertures liées aux catastrophes naturelles comme les glissements de terrain ou les tremblements de terre.



Attention

Outre les informations officielles, les assureurs disposent également de leurs propres bureaux d'études, canaux d'information et expérience pour évaluer les risques et définir leurs tarifs sur cette base. N'hésitez pas à en discuter avec eux.

Bureau de Tarification : l'ultime recours

Le Bureau de Tarification a été créé afin de garantir que les propriétaires de logements situés dans des zones à risque (et construits moins de 18 mois après le classement de l'endroit où il se situe en zone à risque) puissent toujours trouver une assurance contre les risques de catastrophes naturelles à un prix acceptable.

Le Bureau de Tarification détermine les montants maximaux de la prime d'assurance pour ces assurés, de la couverture et de la franchise qu'ils doivent eux-mêmes payer en cas de sinistre.

Dans le cas d'une couverture aux conditions du Bureau de Tarification, vous payerez de toute façon une prime et une franchise plus élevées. Les voitures et les motos, le mobilier de jardin amovible, les jardins ou les gazebos ne sont pas soumis aux conditions du Bureau de Tarification.

Y a-t-il quelque chose que vous puissiez faire vous-même afin de limiter les risques de dégâts qui sont la conséquence d'une inondation ?

Un assureur ne peut pas vous obliger à prendre des précautions pour limiter le risque de dégâts des eaux, surtout pas pour les habitations existantes. Mais de telles mesures pourraient théoriquement le convaincre de vous couvrir en cas d'inondation si votre bien est situé dans une zone à risque et cela à ses propres conditions et non à celles du Bureau de Tarification.

Vous pouvez, par exemple, construire plus haut, aménager un jardin sensible aux infiltrations, éviter de construire des caves, installer des systèmes de défense ou d'évacuation des eaux, aménager des digues mobiles ou prévoir d'autres interventions techniques.



Domages dus à la sécheresse : une menace pour la stabilité de votre logement

Dans certaines régions de Flandre et de Wallonie, des dégâts ont été signalés à la suite de la sécheresse prolongée de ces dernières années. Le sol se rétractant avec la sécheresse et se dilatant à nouveau lorsqu'il pleut, les murs se fissurent et se craquèlent, les fenêtres et les portes se coincent et la stabilité de l'habitation est parfois menacée. Depuis 2021, les dommages subis et à venir sont couverts dans le cadre de la couverture des catastrophes naturelles. Dans le cadre de la loi actuelle, les assureurs doivent indemniser les dommages consécutifs à ce phénomène, par exemple la réparation des fissures dans les murs.

La Flandre dispose d'un centre d'enregistrement des dégâts de sécheresse qui cartographie la composition du sol et les sinistres : www.dov.vlaanderen.be.

Cavitation : quand un arbre se protège contre la sécheresse

La branche d'un arbre a priori en parfaite santé se casse brutalement : ce phénomène devient de plus en plus courant et occasionne parfois des dégâts matériels ou physiques. La cavitation est un phénomène qui permet à l'arbre de se protéger d'une période de sécheresse prolongée en laissant mourir une ou plusieurs de ses branches. Par exemple, si cette branche endommage la voiture d'un tiers, vous pouvez normalement faire appel à votre assurance (familiale) en responsabilité civile (sauf cas de force majeure). En cas de dommages à vos propres biens vous pourrez éventuellement faire jouer la garantie heurt de bien dans le contrat habitation.

Familiarisation avec le contrat

L'assurance est un domaine complexe. Malgré les efforts fournis par le secteur, le vocabulaire utilisé par les assurances ne permet pas toujours d'avoir facilement une bonne vue d'ensemble. Le contrat d'assurance contient des conditions générales et particulières. Il y a des limitations et des exclusions. Le résumé de la police peut être trop limité, les petits caractères peuvent prêter à confusion.

Pour chaque produit d'assurance, les assureurs doivent publier une fiche technique ainsi que les conditions générales. Sur leur site Web, vous trouverez un résumé des avantages de chaque produit. Votre premier interlocuteur est votre intermédiaire ou courtier d'assurance ou votre point de contact chez votre assureur. Adressez-vous d'abord à eux pour toutes vos éventuelles questions, de préférence par écrit et conserver la trace des réponses. Aucune question n'est trop simple.

Quelle est la différence entre un assureur, un courtier d'assurance et un agent d'assurance ?

L'assureur ou la compagnie d'assurance est l'entreprise avec laquelle l'assuré conclut un contrat d'assurance. C'est elle qui assure le bien et vous indemnise en cas de sinistre.

Le courtier d'assurance et l'agent d'assurance sont des intermédiaires entre l'assuré et la compagnie d'assurance.

Il existe en effet trois moyens de conclure un contrat d'assurance :

- Soit vous acheter votre contrat d'assurance directement auprès d'une compagnie d'assurance qui vend ses contrats en direct (par internet par exemple) ;

- Soit vous acheter votre contrat auprès d'un courtier d'assurance qui va vous conseiller sur le meilleur contrat à prendre en fonction de votre situation et fera donc le nécessaire pour que vous disposiez du contrat le plus adapté à votre cas ;
- Soit vous vous adressez au représentant d'une compagnie déterminée qui vous proposera le contrat de cette compagnie.

Contrairement à l'agent d'assurance, le courtier d'assurance est indépendant et il n'est donc pas lié à une seule compagnie. Un bon courtier peut laisser jouer la concurrence, afin de vous garantir un niveau élevé de protection au meilleur prix, et fera passer vos intérêts en priorité dans la gestion des dommages.

En cas de sinistre, il ouvre le dossier sinistre, le tient à jour et vous aide à obtenir la meilleure indemnisation possible. Le courtier est rémunéré grâce à une commission sur votre prime d'assurance.

La relation avec votre courtier est souvent plus personnelle qu'avec l'assureur, car le courtier connaît votre situation et peut prendre plus facilement en compte tous les aspects possibles de la recherche de la bonne assurance. C'est moins le cas des contrats conclus en ligne directement.

De par ses contacts avec les assureurs, il peut parfois accélérer le traitement de votre dossier.

Les courtiers agréés sont inscrits au registre de la FSMA (l'Autorité des services et marchés financiers). Sur son site Web, vous trouverez une liste de courtiers agréés. Vous pouvez également vous renseigner dans votre région sur les bonnes expériences avec des

courtiers d'assurance. Il est important de choisir un courtier avec qui vous vous sentez à l'aise car c'est à lui que vous ferez appel dans les moments difficiles.

Qui d'autre peut vous aider à comprendre votre contrat d'assurance ?

Votre courtier d'assurance ou la personne qui est responsable du dossier chez votre assureur ou le point de contact auprès de votre assurance peuvent vous aider à traduire le vocabu-

laire spécifique et technique en langage courant. Vous pouvez également obtenir des conseils juridiques auprès d'un des bureaux d'aide juridique. Au sein de ces organisations sans but lucratif, vous pouvez passer votre contrat en revue avec un juriste indépendant. Vous payerez un montant minimal pour un conseil. Les travailleurs de première ligne tels que les employés du CPAS ou du Centre d'aide sociale générale ne sont pas suffisamment familiarisés avec cette matière complexe.

Check-list : à quoi devez-vous faire attention lors du choix d'une police d'assurance ?

- ✓ Réfléchissez bien avant de faire votre choix : quelle couverture souhaitez-vous ? Voulez-vous assurer le contenu ? Voyez quelles assurances conviennent à votre situation personnelle, en particulier si vous avez un budget limité à dépenser.
- ✓ Renseignez-vous soigneusement. La différence entre les contrats d'assurance réside dans des détails tels que les options disponibles, le montant couvert, la question de savoir si une option est incluse dans la couverture de base ou si vous la payez séparément.
- ✓ De nombreux assureurs vous offrent la possibilité de faire une simulation en ligne de vos conditions et de la prime. Vous pouvez également consulter des sites Web comparatifs ou vous renseigner auprès de vos proches.
- ✓ Certains assureurs excluent une partie des options de l'assurance habitation en cas de catastrophe naturelle. C'est le cas, par exemple, de la garantie contre le vol. Portez une attention particulière aux conditions et évaluez les risques susceptibles de faire pencher la balance.
- ✓ Ne vous laissez pas trop vite séduire par les tarifs les moins chers. Lisez systématiquement les termes et conditions afin de vous assurer que la police d'assurance protège ce que vous jugez important.
- ✓ Informez toujours l'assureur de tout changement apporté à l'habitation, au contenu ou au jardin. Vous éviterez ainsi d'être mal assuré.

Exclusions

L'assureur peut-il également exclure certains dommages ?

Oui. En cas de catastrophes naturelles, toute une série de dommages habituellement couverts par l'assurance habitation pour d'autres sinistres ne seront pas assurés.

Les dommages occasionnés à une habitation qui est en cours de reconstruction ou rénovation et qui n'est pas habitée ne seront généralement pas indemnisés par l'assureur.

En cas de catastrophe naturelle, la garantie vol tombe parfois, même si la police d'assurance habitation comprend cette garantie.

Certains assureurs excluent également les objets fixes extérieurs à l'habitation, comme les serres extérieures et les abris de jardin.

Un assureur peut également refuser d'indemniser des dommages pour des effets qui se trouvent à moins de dix centimètres du sol à la cave (si celle-ci n'est pas une pièce habitée). Cela ne s'applique pas aux chaudières.



Attention

Les frais de sauvetage, c'est-à-dire les frais qui sont exposés par l'assuré pour prévenir un sinistre qui est sur le point de se réaliser ou pour limiter les conséquences d'un sinistre qui s'est déjà réalisé (ex : je fais appel à une société pour protéger ma maison des intempéries car une tempête a emporté ou endommagé le toit) sont obligatoirement couverts par l'assureur.

Les dépendances sont-elles assurées ?

Les assureurs peuvent inclure dans la

police des dépendances telles que des carports, des serres et des abris de jardin. Mais ce n'est pas nécessairement le cas. Veillez donc à vous informer pour savoir si ces constructions sont assurées dans votre cas.

Il peut également arriver que certaines dépendances soient assurées conformément aux conditions générales du contrat, mais pas dans le cas d'une catastrophe naturelle. Si vous avez des dépendances que vous souhaitez protéger, vérifiez toujours qu'elles sont assurées pour toutes les circonstances.

Vous avez construit une structure sans permis de construire, alors que c'était obligatoire en réalité ? Les assureurs rembourseront les dommages. À condition que vous ayez déclaré cette construction à l'assureur.

Des modifications ont été apportées à l'habitation ? Signalez-le !

Lors de la conclusion du contrat d'assurance, l'assureur vous remettra un questionnaire (ladite « grille d'évaluation ») qui concerne le bâtiment et un questionnaire qui concerne le contenu. Sur la base de ces grilles, l'assureur détermine la valeur assurée. Si vous remplissez correctement cette grille, vous ne serez pas sous-assuré. L'assureur ajuste dans le temps les capitaux assurés à l'évolution du prix dans le secteur de la construction (matériaux et main d'œuvre) (indice ABEX).

Vous rénovez votre grenier et en faites une pièce à vivre ? Vous installez des panneaux solaires ou une borne de recharge ? Vous construisez un abri de jardin ? Un garage ? Une véranda ? Vous

avez acheté ou hérité de biens de valeur ? Si vous n'informez pas votre assureur de ces changements, vous risquez d'être sous-assuré. C'est le cas si la modification/l'ajout a une influence sur le montant du capital à assurer.

Dans ce cas, l'assureur appliquera la règle de proportionnalité en cas de sinistre et vous risquez de recevoir une indemnité inférieure au dommage que vous avez subi.

Attention
Il est dans votre intérêt de remplir correctement la grille d'évaluation contraignante qui détermine la valeur de reconstruction de l'habitation et la valeur assurée du contenu, et de signaler toute modification apportée à l'habitation, à la valeur du contenu ou du jardin. Certains courtiers méticuleux vérifient régulièrement si leurs clients sont toujours à jour sur ce point mais cela reste votre responsabilité d'en informer la compagnie d'assurances.

Abandon de recours : une clause intéressante pour les petits budgets ?

Si l'assurance habitation est au-dessus de vos moyens, vous pouvez demander à votre bailleur de souscrire une assurance habitation comportant une clause « d'abandon de recours ». Cela signifie que l'assureur du propriétaire assumera la réparation du dommage en cas de sinistre sans pouvoir se retourner contre vous par la suite.

L'avantage de cette option est que vous ne devez pas payer vous-même le mauvais montant de l'assurance habitation pour le bâtiment - bien que les propriétaires facturent généralement (partiellement) ce coût dans le loyer. Mais il y a aussi des inconvénients. Vous restez responsable vis-à-vis des tiers, par exemple les voisins. Vous devez aussi assurer vous-même le contenu si vous souhaitez un remboursement en cas de dommages.

Vous êtes en outre tributaire du propriétaire : s'il ne paie pas sa prime d'assurance et que son contrat d'assurance est résilié, la clause d'abandon de recours disparaît. Le plus prudent est donc de demander que la clause d'abandon de recours soit reprise directement dans le contrat de bail. Mais même dans ce cas, le locataire doit songer à prendre non seulement une assurance en responsabilité pour les dommages causés à d'autres personnes que le propriétaire (ex : dommage causé à un voisin), mais aussi une assurance pour le contenu du bien qu'il loue.

Locataire et propriétaire

Si vous louez une habitation, en Wallonie vous devez souscrire une assurance responsabilité locative pour le bâtiment et pour les dommages causés aux tiers en matière d'incendie. Dans le cas d'une catastrophe naturelle, les dommages occasionnés à l'appartement ou à la maison de location sont donc couverts.

Les dommages causés au contenu sont à la charge de l'assureur du locataire, si le locataire a assuré le contenu.

Protection juridique : une garantie supplémentaire

Si vous êtes impliqué dans un litige avec la compagnie d'assurances concernant le traitement de votre dos-

sier de sinistre, une assurance en protection juridique peut vous aider, à condition que cela soit prévu dans votre contrat.

Via ce volet protection juridique, vous serez informé sur vos droits et le service essaiera de résoudre le litige à l'amiable. Si cela ne suffisait pas et qu'il y avait procès, l'assurance rembourse une partie des frais (avocat, huissier, conseil technique,...).

Selon la loi, le service protection juridique et le service habitation doivent s'assurer que la gestion soit strictement séparée.

Pour éviter tout risque de confusion vous pouvez également faire appel à un assureur de protection juridique indépendant à condition que la police couvre bien ce type de conflit.



3



Que faire juste avant, pendant et juste après la catastrophe ?

Avant la catastrophe

- Conservez une copie des contrats et les preuves d'achat (avec la marque, le numéro de série et le modèle) et les photos du contenu dans un lieu sûr ou enregistrez des copies et des photos dans le cloud.
- Gardez les numéros d'urgence des services de secours et de votre assureur ou courtier à portée de main.
- En cas de risque d'inondation, préparez des sacs de sable ; achetez des panneaux résistants à l'eau pour couvrir les portes ; installez un clapet

anti-retour pour empêcher les eaux usées de refluer dans les toilettes. Les frais de prévention (pour protéger votre habitation) ne seront pas remboursés.

- Préparez un sac d'urgence contenant une lampe de poche et des piles, une trousse de secours, vos médicaments, de l'eau potable, des collations et des vêtements imperméables et chauds.
- Remplissez votre baignoire d'eau potable.

Pendant la catastrophe

- S'il vous reste du temps : emmenez les biens de valeur que vous pouvez soulever en lieu sûr à un étage supérieur, débranchez les appareils, sécurisez le réservoir de mazout, fermez les bouches d'égouts, fermez les robinets principaux.
- Protégez au maximum l'habitation contre le vandalisme, le pillage ou le vol. En cas de catastrophes naturelles, la garantie vol est exclue.
- Mettez-vous à l'abri.

Immédiatement après la catastrophe

- **Évitez que les dommages ne s'aggravent.** Placez une bâche sur le toit s'il a disparu ou s'il est endommagé, ou demandez aux pompiers de le faire. Contactez également les pompiers pour des réparations urgentes telles que l'étayage des murs ou le pompage de la cave, ou faites appel à un professionnel. Conservez les justificatifs des frais urgents que vous engagez pour empêcher le pire, ils seront remboursés grâce à l'assurance habitation. Contactez votre assureur le plus rapidement possible.

S'il donne son accord, ces frais seront couverts par l'assurance habitation.

- **Ne jetez rien.** Si vous avez tendance à vouloir vous débarrasser des meubles tachés et d'autres équipements ménagers qui ne peuvent pas être sauvés, sachez toutefois qu'ils constituent des éléments de preuve susceptibles d'aider l'assureur à déterminer la cause et l'étendue des dommages. Conservez-les jusqu'à ce que l'expert de l'assureur vous autorise à vous en débarrasser.



Attention

Il est réconfortant de voir à quel point les catastrophes font également ressortir le meilleur de l'être humain. Des bénévoles se mobilisent immédiatement pour aider au nettoyage. Avertissez-les toutefois de ne rien jeter pour le moment.

- **Prenez autant de photos que possible des dégâts,** immédiatement après la catastrophe et lorsque l'eau s'est retirée s'il s'agissait d'une inondation, avant les réparations d'urgence. Ajoutez ces photos aux contrats et factures d'achat que vous conservez déjà. Vous n'avez plus de factures d'achat ? Dans ce cas, demandez aux magasins où vous avez effectué vos achats une copie de la preuve d'achat. N'oubliez pas de prendre des photos des aliments dans le congélateur, ce contenu étant également assuré.
- **Faites attention à l'hygiène.** Attention aux contaminants microbiologiques ou chimiques, utilisez des gants et désinfectez les surfaces. Évitez tout contact avec des animaux morts. Ne consommez pas de nourriture potentiellement avariée ou de légumes provenant d'un jardin récemment inondé. Méfiez-vous de l'eau potable. Si vous n'êtes pas raccordé au réseau public

de distribution d'eau, vous pouvez faire contrôler gratuitement l'eau de votre puits par la Société wallonne des Eaux.

- **Trouvez une aide financière d'urgence et un abri d'urgence** si nécessaire : vous pouvez vous adresser au CPAS, aux communes, à votre assureur ou courtier en assurance.
- **Contactez au plus vite l'assureur ou le courtier en assurance.** Vous pouvez déclarer le sinistre par téléphone, par e-mail, via l'application ou le site Web. Vous êtes contractuellement tenu de contacter l'assureur dans les jours qui suivent le sinistre, mais la loi interdit à l'assureur de considérer une déclaration comme tardive si vous avez signalé le sinistre aussi rapidement que vous le pouvez.
- **Signalez les dommages subis à la commune :** plus elle reçoit de déclarations de sinistre, plus les chances que ce qui s'est passé soit officiellement reconnu comme une catastrophe par la région seront élevées.
- **Avertissez le bailleur** si vous êtes locataire.
- Après avoir pris des photos des dommages subis, vous pouvez commencer à pomper et à **nettoyer les zones ravagées.** Vérifiez néanmoins toujours auprès du courtier ou de l'assureur si vous devez encore attendre ou non. L'assureur remboursera les frais de nettoyage, que vous le fassiez vous-même ou que vous fassiez appel aux services d'un professionnel. De multiples interventions sont possibles : pompage, déshumidification, désodorisation, lutte contre la contamination du fioul. Vérifiez si toutes les interventions sont remboursées auprès de l'expert et/ou de l'assureur.


4

Dans les jours et semaines qui suivent

Les semaines qui suivent une catastrophe naturelle exigent de relever de nombreux défis matériels, psychologiques mais aussi administratifs. Il est probable que ce soit tout votre quartier qui se trouve dans une situation similaire.

Lorsque les dégâts sont peu élevés, il se peut que l'assurance vous invite à trouver vous-même un entrepreneur pour faire un devis. Lorsque les dégâts sont plus importants, l'assurance vous enverra un expert qui fera avec vous une évaluation des dommages pour le compte de votre assureur.

C'est un moment fondamental pour lequel vous devez avoir toutes les cartes en main. Dans tous les contrats d'assurances, vous avez la possibilité de faire appel à un contre-expert, qui peut faire une évaluation différente de l'expert et vous accompagnera tout au long du processus de détermination de l'indemnité. Ce contre-expert peut être appelé à différents moments de la procédure.



En cas de dégâts peu importants, limités et facilement chiffrables, la procédure peut être extrêmement simplifiée. La compagnie se contentera de votre déclaration et de preuves, comme des photos. Elle demandera souvent le rapport d'un entrepreneur de votre choix qui évaluera les dégâts et fera un devis. Soyez attentif à ce que cet entrepreneur soit compétent, qu'il ait une expérience utile dans le bâtiment, qu'il ait du temps et qu'il vienne dans les délais.

L'expertise

Lorsque les dégâts sont importants, l'assureur vous enverra le plus rapidement possible un expert, spécialiste du bâtiment. Celui-ci peut être un employé de la compagnie ou faire partie d'un bureau d'expertise avec lequel elle travaille. Il est payé par la compagnie et défend les intérêts de celle-ci.

Il s'agit d'un spécialiste du bâtiment qui examinera les dommages que vous avez subis et rédigera un rapport « technique » à l'attention de votre assureur incluant les circonstances du sinistre, l'identification et la description des dommages.

À la fin de l'expertise il fera souvent, s'il dispose d'informations suffisantes, un rapport d'expertise (procès-verbal) reprenant les différents dommages et leurs montants respectifs. Il enverra ce rapport à la compagnie qui prendra les décisions finales pour l'indemnisation.



Un expert qui n'a pas le dernier mot

L'expert travaille pour l'assurance. C'est elle qui a le dernier mot. N'hésitez pas à revenir vers votre compagnie pour discuter de certains points, notamment si l'expertise a duré longtemps et que les tarifs ont fortement augmenté. L'assurance peut parfois faire un geste dans certaines situations.

Combien de temps durera l'expertise ?

La loi impose des délais. Normalement, la clôture de l'expertise ou l'estimation du dommage doit avoir lieu dans les 90 jours qui suivent la déclaration du sinistre.

Malheureusement, lorsque de nombreuses personnes sont impliquées, il

se peut que ce ne soit pas possible. Une même compagnie peut être engagée dans des centaines de procédures à la fois. En cas de force majeure, les délais peuvent être suspendus par le ministre compétent. Cela peut également être le cas s'il y a une suspicion de fraude.

Comment préparer la visite de l'expert ?

L'expert viendra chez vous pour un temps limité qui vous semblera certainement trop court par rapport à toutes vos attentes, vos questions et vos besoins. Il vient à un moment crucial pour vous, qui peut être un moment de crise profonde où toutes vos émotions sont à fleur de peau. Vous vous sentirez peut-être jugé, scruté dans votre mode de vie, vos choix.

Il est donc essentiel que vous mettiez toutes les chances de votre côté pour faire de ce rendez-vous un moment constructif.

Quels documents devez-vous lire ou avoir ?

Relisez votre contrat d'assurance, éventuellement avec une personne qui comprend les clauses juridiques. Voyez ce qu'il contient, vérifiez les clauses d'exclusion... et surlignez éventuellement les points qui ne vous paraissent pas clairs. Appelez la compagnie ou votre courtier si vous ne comprenez pas une clause qui vous semble importante dans les circonstances actuelles.

Essayer au maximum de chiffrer les dégâts poste par poste pour le bâtiment et pour le contenu s'il est assuré, éventuellement avec un entrepreneur.

Veillez à rassembler tous les documents qui concernent la maison : plans de l'habitation, photos où on voit le logement tel qu'il était avant la catastrophe (photos de fêtes, de moments familiaux,

etc.), photos juste après la catastrophe, factures des différents travaux, factures des meubles, devis en votre possession, éventuelles offres de travaux que vous avez réalisés. N'hésitez pas à retourner dans des magasins où vous avez été pour demander la trace d'un achat ou un prix.

Attention
Si vous êtes approché par des entrepreneurs après une catastrophe, vérifiez qu'ils sont bien inscrits comme tels, qu'ils ont un numéro de TVA et une visibilité.

Ne vous engagez pas trop vite sans l'accord de l'assureur sur le montant.

Établissez une liste des biens dont vous avez éventuellement hérités, gardez à disposition votre contrat de mariage.

Si vous ne possédez aucune preuve, essayez de vous remémorer ce que vous possédiez, l'année d'achat, les circonstances du don, allez voir les prix actuels pour remplacer les objets perdus.

N'hésitez pas à signaler toutes les pertes, ce sera l'assureur qui fera la balance.

Essayez éventuellement de trouver une personne qui peut vous accompagner durant ce moment, aussi bien pour les aspects techniques (par exemple le corps de métier qui a fait l'offre) que pour le soutien moral.

Préparez une liste de questions ou de points d'attention aussi bien sur les aspects du contrat que sur les aspects techniques.

Qu'est-ce que vous pouvez faire ou pas en présence de l'expert ?

Présentez-lui tous les documents que

vous avez préparés.

N'hésitez pas à poser toutes les questions qui vous viennent à l'esprit, même celles qui vous paraissent naïves.

Insistez pour avoir des justifications techniques pour chaque poste et ne vous contentez pas d'un montant global. Combien a-t-il prévu pour les châssis ? Pour la cuisine ? Pour la salle de bains ? A-t-il compté les frais de nettoyage et de déblaiement ? Plus vous aurez de détails, plus vous pourrez vous rendre compte, notamment avec votre entrepreneur, du caractère réaliste ou pas des montants proposés.

Restez vigilant pour obtenir une réponse à vos demandes d'information. Pour quoi veut-il réduire tel poste ? Quelles alternatives propose-t-il aux devis refusés ?

Attention
L'expert technique peut ne pas être parfaitement au courant de toutes les clauses de votre contrat. Il se peut que vous discutiez avec lui d'un poste, que vous le chiffriez et que finalement vous ne soyez pas couvert car il n'entre pas dans votre contrat d'assurance.

Que contient le rapport d'expertise ? Faut-il le signer ?

À la fin de sa visite (ou de ses visites), l'expert fera un rapport incluant ses constats, qui sera transmis à la compagnie d'assurance. Celui-ci doit être le plus clair, le plus détaillé et le plus transparent possible. Les conclusions peuvent avoir d'importantes conséquences sur l'intervention de l'assureur. Essayez de bien comprendre les raisons de certains refus qui peuvent être motivés par votre contrat ou par des raisons techniques légitimes.

L'expert vous donnera la plupart du temps un PV d'évaluation du dommage qu'il vous demandera de signer. Le mieux est de lui demander une copie (papier ou numérique) du rapport lui-même.

Vous avez **droit à un délai de réflexion**, notamment pour consulter votre assureur, votre courtier mais aussi votre entrepreneur, ou pour faire venir un contre-expert (voir plus loin).

S'il vous demande de signer sur une tablette, soyez particulièrement attentif à ce que toutes les informations soient visibles sur l'écran. Parfois une partie n'est pas affichée et il se peut que vous marquez votre accord sur un rapport sans en connaître tout le contenu.

La signature risque de marquer votre accord avec les conclusions de l'expert et il sera extrêmement difficile de revenir en arrière.

Vous pourrez néanmoins contacter l'ombudsman et éventuellement aller en justice s'il y a eu pression. Ce sera néanmoins difficile à prouver.

Quand et pourquoi demander une contre-expertise ?

Si vous n'êtes pas d'accord avec le rapport ou les conclusions de l'expert, vous pouvez demander un contre-expert. Vous pourrez ainsi avoir une deuxième source d'avis pour vous donner une idée sur l'estimation des dommages.

Un assuré a le droit de demander dès le début un contre-expert. Cela arrive généralement pour les gros sinistres, lorsque les dommages sont très importants.

Comment choisir un contre-expert ? À qui m'adresser ?

Il existe de nombreux bureaux d'experts proposant des contre-expertises.

Ne vous engagez pas trop vite. Prenez le temps de comparer les offres. Certaines personnes peu scrupuleuses peuvent démarcher systématiquement alors que l'assuré a encore les 'pieds dans la boue'. Vérifiez également que l'expert ne travaille pas habituellement pour défendre les intérêts de votre assureur. Il pourrait dans ce cas ne pas être tout à fait objectif.

Vous pouvez choisir la personne (ou le bureau) qui vous semblera la plus compétente pour déterminer les dégâts dans votre cas d'espèce. Il faut quelqu'un qui connaisse le métier : architecte, ingénieur en construction... et qui ait une formation en expertise. Vous pouvez éventuellement vous renseigner auprès de l'ABEX (Association Belge des Experts) ou la GEBCAI (l'association belge d'experts en règlement de sinistres incendies, accidents, risques divers). Vérifiez également la disponibilité de l'expert. Certains peuvent, durant des catastrophes naturelles, prendre énormément de dossiers et ne pas être en mesure de les suivre tous.

Quelle est la mission du contre-expert ? Quelles sont ses obligations ?

Ce spécialiste du bâtiment vous accompagnera, valorisera ce qui doit l'être, vérifiera que le nettoyage des débris ou la stabilisation du bâtiment, par exemple, sont prévus... Il mettra vos preuves en valeur, vous aidera à obtenir une indemnisation correcte du dommage.

Le contre-expert doit informer correctement son client de sa mission, en quoi elle consiste mais aussi ses délais (sa vitesse de réaction).

Il doit également informer le client du tarif qu'il va appliquer et dire que, dans son tarif, tout ne sera peut-être pas pris en charge par l'assureur.

Qui va payer le contre-expert ?

Votre assureur incendie car c'est une extension de couverture systématique.

Généralement, le contre-expert vous fera signer une convention de contre-expertise où seront prévus ses honoraires. Vérifiez que ceux-ci ne dépassent pas les montants qui sont pris en charge par votre police d'assurance incendie.

En effet, au-delà, ce sera à vous de les prendre en charge.



Attention
Il est parfois préférable de signer la convention que présente votre contre-expert après l'accord de votre assureur pour éviter tout problème. Certains assureurs 'protection juridique' contestent les honoraires des experts mais comme le montant peut être prélevé de l'indemnisation du dommage, ce sera finalement l'assuré qui supportera la partie des frais contestés.

Méfiez-vous des contre-experts qui n'ont aucune légitimité

Il n'y a aucune réglementation qui encadre les experts à qui vous pouvez faire appel, aucune formation obligatoire.

Un coiffeur peut se présenter comme contre-expert 'Incendie', mettre une plaque devant chez lui ou se faire des cartes de visite !

Les bureaux d'expertise se chargent de dispenser un cursus spécifique à leurs experts. Les formations existantes ne délivrent pas de titre ou de diplôme reconnu.

Difficile donc d'y voir clair.

Lors de catastrophes naturelles il arrive que des personnes, très peu scrupuleuses, s'adressent aux particuliers pour leur proposer leurs services d'expertise, et cela même avant que l'expert de l'assurance soit arrivé.

Il est arrivé que lors de catastrophes naturelles, certains contre-experts facturent des montants beaucoup trop élevés.

Votre contrat d'assurance stipule la manière dont une éventuelle contre-expertise sera prise en charge par votre assureur et jusqu'à quel montant. Il peut, en effet, y avoir des plafonds. La plupart du temps, dans les conditions générales, vous trouverez un petit tableau reprenant les montants alloués en fonction des dommages. L'expert demandera généralement un certain pourcentage du dommage selon des 'fourchettes'. Plus les dommages sont élevés, plus le pourcentage diminue. En effet, l'augmentation du travail n'est pas directement proportionnelle au montant prévu.

Comment l'expert et le contre-expert vont-ils déterminer un montant ? Doivent-ils travailler ensemble ? Cela peut-il allonger les délais ?

Chaque expert travaillera généralement de son côté avant qu'ils ne confrontent leurs points de vue, leurs estimations, leurs évaluations, généralement sur place.

Dans certains cas, il n'est pas évident de trouver un rendez-vous rapidement.

L'expert et le contre-expert vont généralement signer un procès-verbal d'estimation amiable des dommages.

Il se peut qu'il y ait deux évaluations pour le contenant : une évaluation telle que prévue par le contrat, généralement en valeur à neuf, le cas échéant, diminuée de la vétusté, et une évaluation en valeur réelle pour l'hypothèse dans laquelle l'assureur a la possibilité de faire un recours contre un tiers responsable (voir plus loin).

Si les deux experts ne sont pas d'accord, ils feront appel à un tiers expert (un troisième expert) pour les départager.

Pouvez-vous demander un premier versement même si les différentes parties ne sont pas d'accord sur tout ?

Expert et contre-expert peuvent ne pas être d'accord sur tout, mais il y aura toujours une partie qui n'est pas discutable, un montant 'incontestablement dû'.

Celui-ci peut également avoir été déterminé uniquement par l'expert.

Dès qu'un expert de l'assurance a fait son rapport et l'a communiqué, l'assuré peut demander **le paiement de l'incontestablement dû**, c'est-à-dire de l'indemnisation qu'il ne conteste pas. Cela lui permet d'entreprendre rapidement les travaux qui ne font pas l'objet d'une discussion. Ce montant, décidé par les parties, doit être normalement versé dans les 30 jours qui suivent l'accord. En cas de non-paiement, la loi prévoit des sanctions : l'assureur devra payer le double de l'intérêt légal.



Comment sera déterminée votre indemnité ?

La manière dont les dommages sont évalués et indemnisés varie en fonction de la couverture d'assurance que vous avez demandée. Seuls les principes généraux sont édictés par la loi.

L'assureur va indemniser la totalité des dommages selon les conditions de la police d'assurance pour autant que vous ne soyez pas sous-assuré. Si, par exemple, vous n'avez pas déclaré certains biens ou certaines améliorations, il appliquera la règle de proportionnalité (Voir p. 36) c'est-à-dire qu'il vous indemnifiera en proportion de ce que vous avez réellement assuré, en faisant une règle de trois.

Les frais de nettoyage, déblaiement seront également pris en charge (voir plus haut) à moins que la compagnie vous ait envoyé leurs propres services pour dégager les débris.

En ce qui concerne le bâtiment

Dans le cas du propriétaire, les dommages seront indemnisés en valeur à neuf, de manière à pouvoir, dans la pire des situations, reconstruire votre habitation, et cela même si les prix de la construction sont nettement plus élevés qu'au moment où l'immeuble avait été construit.

La valeur immobilière n'est pas prise en compte. L'indemnisation sera la même si vous êtes dans un quartier huppé ou pas. Il s'agit du montant utile à la reconstruction.


Si vous décidez de ne pas reconstruire la maison et de louer un bien, l'assureur n'est tenu que de vous verser 80 % du montant.

Si vous reconstituez ou si vous reconstituez votre bien, l'assureur vous versera d'abord 80% du montant assuré, et ce dans les 30 jours de la clôture de l'expertise ou de l'évaluation des dommages. Le solde de 20% vous sera versé au fur et à mesure de l'avancement de la reconstitution ou de la reconstruction sur production des factures.

Parfois, ils paient les 100% directement. Les taxes ne sont payées que sur justificatifs (factures).

Enfin, si vous décidez de faire l'acquisition d'un autre immeuble en remplacement de celui sinistré, vous recevrez 80% de l'indemnité dans les 30 jours de la clôture de l'expertise ou de l'évaluation des dommages. Le solde de 20% vous sera remis au jour de la signature de l'acte authentique chez le notaire.

Pour le locataire, normalement les dommages pour les sinistres habitation sont fixés en tenant compte de la vétusté, de la valeur réelle. Cette vétusté tient compte de l'ancienneté du bien, de son utilisation, de l'état d'entretien, de la qualité des matériaux utilisés. En effet, le locataire doit remettre à son propriétaire le bien dans l'état dans lequel il l'a reçu. C'est une responsabilité contractuelle.

 **Attention**
Cependant en cas de catastrophe naturelle le locataire peut invoquer la force majeure.

En ce qui concerne le contenu

Pour les meubles et les effets mobiliers, il sera tenu compte de la valeur à neuf sauf dans certains cas. En effet, l'assureur peut tenir compte de la vétusté des biens si celle-ci dépasse 30%. La vétusté fera l'objet de discussion.

Pour le matériel utilisé dans le cadre de votre profession, des animaux domestiques, des marchandises, des appareils électriques et électroniques, des bijoux ou autres objets de valeur, etc., des règles d'indemnisation spécifiques peuvent être d'application.

Si vous avez une voiture qui a été touchée par une catastrophe naturelle

Seule l'assurance omnium et certaines mini-omniums (voir votre contrat spécifique) vous couvrent totalement pour votre voiture. Vous aurez droit, dans ce cas, aux frais de remorquage et parfois, à un véhicule de remplacement durant la réparation éventuelle. Selon l'ancienneté de la voiture, vous aurez droit à une voiture neuve (le nombre d'années dépend de la compagnie) ou à un montant tenant compte de

l'ancienneté. Expert et éventuellement contre-expert détermineront le montant.

En général, vous ne paierez pas de franchise dans ce cas.

Si vous n'êtes pas couvert en omnium et que votre assurance ne vous couvre pas, vous pourrez vous adresser au Fonds des Calamités (voir plus loin).

Est-il normal de payer une franchise ?

La plupart du temps, une franchise sera retenue sur le montant d'indemnisation, c'est-à-dire un montant qui n'est pas pris en charge par l'assureur. Il sera déduit de l'indemnité que vous recevrez.



Le Fonds des Calamités, un fonds d'aide lors des catastrophes naturelles

À quoi sert ce Fonds ?

Le Fonds des Calamités est un fonds régional qui a été créé pour pallier le système des assurances dans des circonstances exceptionnelles.

Il permet d'accorder une aide financière, dans des conditions bien définies, aux personnes dont les biens (comme des voitures) ont été endommagés lors de catastrophes naturelles.

Les conditions sont strictement définies (par exemple un véhicule ayant 5 ans au moins).

Ce sont des mesures qui sont décidées au cas par cas. Il faut que le phénomène naturel soit reconnu comme calamité naturelle publique. À Bruxelles et en Wallonie, le gouvernement régional (en collaboration avec les communes) acte la décision maximum 14 jours après la catastrophe et la publie au Moniteur belge.

! Il est important de signaler tout dommage auprès de votre commune qui aura ainsi une vue d'ensemble des dégâts et pourra transmettre ces informations à la région.

Qui peut s'adresser au Fonds des Calamités ?

Pour bénéficier d'une aide, il faut avoir, à la date de la calamité, une résidence habituelle ou une propriété immobilière. Il faut être propriétaire ou exploitant des biens endommagés.

Il faut avoir pris une assurance habitation (ou une assurance auto) sauf pour les personnes qui bénéficient d'un revenu d'intégration sociale.

Comment remplir un dossier au Fonds ?

Vous devez introduire une demande via le formulaire ad hoc généralement dans les trois mois qui suivent celui de la reconnaissance de la calamité.

La demande se fait en ligne ou par écrit.

Il faut avoir déclaré le sinistre à sa compagnie d'assurance lorsque les biens endommagés sont couverts par une assurance (déclaration à joindre à la demande

d'aide à la réparation).

Les personnes non assurées qui bénéficient du Revenu d'intégrité sociale peuvent être aidées par le Fonds des Calamités pour l'indemnisation partielle de leur logement. Il y a des plafonds qui sont décidés au cas par cas. Le Fonds exige que vous signiez une lettre certifiant sur l'honneur que vous vous assurerez à l'avenir.

! Compléter un dossier peut être long et ardu. Armez-vous de patience. Cela demande parfois de se mettre à nu, de répondre à des questions qui paraissent très personnelles ou intimes. Essayez, éventuellement de vous faire aider. Renseignez-vous auprès de votre commune ou de bureaux qui offrent une aide juridique ou administrative.

Comment le Fonds vous indemniserait-il ?

Lorsque le dossier est complet et recevable, les dommages sont estimés par le Fonds qui peut désigner un ou plusieurs experts. Il ne le fera généralement qu'au-dessus d'un certain montant. Un rapport d'expert est établi et sert de base à l'aide à la réparation.

Vous recevrez une décision motivée fixant le montant. Celui-ci sera versé sur votre compte.

Il ne s'agit pas d'une indemnisation complète mais d'une intervention. En effet, le Fonds n'indemnise pas la totalité du dommage, comme lorsque vous êtes assuré par une compagnie. Il s'agit d'une indemnisation forfaitaire.

Par exemple, le relogement ne sera jamais pris en charge par le Fonds.

Que faire si vous n'êtes pas d'accord avec la décision du Fonds ?

Vous pouvez demander un réexamen de la décision en adressant un courrier au Fonds dans les soixante jours de l'envoi de la décision. Vous pouvez également introduire un recours auprès des cours et tribunaux.

Vous pouvez télécharger tous les documents sur les sites appropriés.

Vous pouvez faire une demande auprès du Fonds pour votre voiture si celle-ci n'était pas couverte pour les catastrophes naturelles (voir plus haut), que votre véhicule soit en rue ou en déplacement. L'intervention sera limitée. Les sinistrés obtiendront un pourcentage de la valeur de remplacement du véhicule avec des plafonds qui varient selon la puissance fiscale et l'importance du dommage.

Une franchise sera prélevée. Renseignez-vous auprès du Fonds des Calamités de votre région.

À quoi devez-vous faire attention en tant que locataire ?

En tant que locataire, vous devez vous assurer pour votre responsabilité vis-à-vis du propriétaire (vous devez lui rendre le bien dans l'état dans lequel vous l'avez reçu).

Mais vis-à-vis des tiers (par exemple, les voisins) et pour vos meubles il est conseillé de prendre également une assurance.

Certains propriétaires couvrent eux-mêmes la responsabilité qu'encourent les locataires vis-à-vis d'eux. Ils prennent une assurance incendie avec un « abandon de recours » contre le locataire. Cela veut dire que l'assureur du propriétaire ne pourra plus, après avoir indemnisé le propriétaire pour un dommage couvert par l'assurance incendie, se retourner contre le locataire pour récupérer le montant du préjudice.

Comme déjà indiqué plus haut, il est vivement conseillé que cette clause d'abandon de recours soit reprise dans votre contrat de bail.

Vous êtes tributaire du propriétaire. Il faut en effet qu'il soit correctement assuré et que, suite à la catastrophe naturelle, il fasse bien les travaux à votre

logement avec les indemnités qu'il aura reçues.

Si ce n'était pas le cas, consultez un juriste (consultations juridiques gratuites ou avocat) pour voir comment vous pouvez le contraindre.

Si votre logement n'est plus habitable, comment vous reloger, comment calculera-t-on des indemnités pour le chômage immobilier ?

Il se peut que votre logement ne soit plus du tout habitable et que vous deviez trouver une solution au plus vite.

Lors d'une catastrophe naturelle, la commune ou la ville se charge de trouver des logements de première urgence (logement d'urgence - article 132) ou de transit ; logements sociaux vacants, hôtels, AIS, etc.

La plupart des responsables locaux ont des plans d'urgence pour pallier ce genre de circonstances.

En ce qui concerne les assurances, la plupart des assurances habitation prévoient une indemnisation du logement durant trois mois minimum lorsque ce-

Une facture, absolument

Les assurances ne rembourseront le relogement que sur la base d'une facture de frais de logement (d'un propriétaire particulier, d'un hôtel, d'une chambre d'hôte, d'un logement airbnb, etc.)

Si vous séjournez dans un logement appartenant à des proches (famille, amis, etc.), et que vous étiez locataire, vous ne serez pas remboursé.

Dans ce même cas, en tant que propriétaire, seul le chômage immobilier de votre bien, que vous ne pouvez plus occuper, vous sera remboursé. Vous n'aurez pas de complément.

lui-ci est devenu inhabitable. Ces délais peuvent être plus longs selon les compagnies ou prolongés dans des circonstances exceptionnelles.

Les règles d'aide (d'indemnisation) au relogement sont différentes pour le propriétaire et pour le locataire.

En ce qui concerne le locataire, l'assureur paiera, durant cette période, la différence entre l'ancien loyer et le nouveau. Par exemple, pour un locataire qui avait un loyer de 500 euros par mois et qui trouve un logement de remplacement à 600 euros, l'assureur lui paiera 100 euros par mois, soit le supplément qu'il doit déboursier. En effet, les 500 euros sont considérés comme des frais que le locataire avait habituellement et qu'il ne paiera plus à son propriétaire.

Attention
Lorsque le bien que vous louez est détruit par une catastrophe, vous ne devez plus payer le loyer au locataire (force majeure).

Le propriétaire sera, quant à lui, indemnisé à concurrence de la différence qu'il doit payer pour se reloger et du chômage immobilier de son bien qui est calculé sur la valeur de location du marché.

S'il a une maison dont la valeur de location est de 500 euros et que le relogement est de 600 euros, l'assureur lui paiera 100 euros pour le relogement et 500 euros pour le chômage immobilier de son bien. Le propriétaire sera donc couvert à 100 %.

Le versement par la compagnie doit se faire normalement dans les 15 jours qui suivent la date de la communication de la preuve des dépenses liée aux frais de relogement (frais de première nécessité).

Que se passe-t-il si vos voisins n'effectuent pas les travaux nécessaires et que cela se répercute sur votre habitation ?

Il se peut que les voisins n'effectuent pas les travaux et que cela aie des conséquences sur votre habitation (humidité, fuites, moisissures, déchets, jardin non entretenu, etc.)

L'assureur devrait dans un premier temps vous indemniser. Si après un an il y a un problème lié au voisin ce sera souvent refusé.

Renseignez-vous éventuellement auprès de votre assureur protection juridique.

Dans ce cas, vous devrez peut-être faire appel à la commune ou vous retourner contre vos voisins pour 'troubles de voisinage' (544 cc) ou faute (1382), éventuellement devant le juge de Paix. Il s'agirait, dans ce cas, d'un recours en responsabilité civile extra contractuelle. Le tiers n'est tenu qu'en valeur réelle contrairement à l'assuré qui a payé une prime pour être couvert en valeur à neuf (pour reconstruire le bien à l'identique).



5

Que se passe-t-il si des dégâts surviennent longtemps après l'indemnisation ?

Il se peut, à la suite d'une sécheresse ou d'une inondation, que les dégâts (par exemple, des champignons) surviennent après la clôture du dossier. Il peut parfois être difficile de rouvrir un dossier qui a été clôturé.

On peut néanmoins déclarer un sinistre pendant 3 ans soit parce qu'au début, les éléments n'étaient pas visibles et que l'on supposait que ce n'était pas nécessaire. Cependant, plus on attend plus l'assureur sera méfiant et il sera généralement plus difficile d'apporter les preuves de la cause du dommage. Une déclaration rapide est très fortement conseillée.

Si l'assuré a trainé (ce qui est une faute) l'assureur pourra aussi limiter son intervention proportionnellement au dommage qu'il a subi par la faute de l'assuré (qui a par exemple laissé 'pourrir' la situation ce qui a aggravé le dommage).

Que faire si votre assureur suspend l'assurance ?

L'assureur ne peut pas suspendre votre contrat du jour au lendemain même si vous n'avez pas payé l'entièreté des factures. Il vous fera un rappel, un second rappel et une mise en demeure par recommandé qui indique clairement à partir de quand vos droits sont suspendus. Si vous avez des difficultés à payer vos factures, vous pouvez essayer de demander un report de paiement, mais il semble que peu d'assurances acceptent des plans de paiement. Vérifiez que durant le plan de paiement, votre assurance n'est pas suspendue. Renseignez-vous également auprès de votre CPAS pour toutes aides éventuelles.

Que faire si un assureur souhaite augmenter votre prime de manière démesurée ou ne souhaite plus assurer le risque ?

Il arrive, par exemple après plusieurs inondations, que votre assureur ne veuille plus vous assurer et que vous ne trouviez pas d'autres compagnies qui accepte de vous prendre comme client à un prix raisonnable.

Dans ce cas, le Bureau de Tarification interviendra (uniquement pour les catastrophes naturelles). Celui-ci calculera une prime appropriée qui sera transmise à une compagnie d'assurance qui vous prendra au prix imposé par le Bureau.

Votre nouvel assureur gèrera le dossier mais, en cas de sinistre, un mécanisme permet de solidariser le risque.

Que faire en cas de problème avec votre assurance ? Quels sont vos recours ?

- **Adressez-vous à votre intermédiaire.** La première démarche à entreprendre est de vous adresser à votre assureur, soit par l'intermédiaire de votre courtier, soit via votre interlocuteur privilégié, et de formuler clairement votre désaccord avec la compagnie en insistant sur le fait qu'il s'agit d'une plainte.
- **Déposez une plainte au service des plaintes.** Si vous n'obtenez pas satisfaction ou que l'on ne répond pas à vos questions ou demandes, vous pouvez vous adresser au service des plaintes de la compagnie d'assurance proprement dite. La plupart disposent d'un service chargé de traiter les réclamations. Vous trouverez les coordonnées de ce service sur le site de l'assureur ou dans les conditions générales de votre contrat.



- **Contactez votre assureur en protection juridique.** Si vous bénéficiez d'une assurance protection juridique complète, une négociation est possible avec l'assureur. Il est important de contacter cette assurance avant un avocat. Les assurances protection juridique ont le droit de gérer le dossier avant le contentieux sous peine de ne pas couvrir vos frais d'avocat.
- **Cherchez l'aide de l'ombudsman des assurances.** Si le problème n'a pas pu être résolu, l'ombudsman des assurances traitera gratuitement votre plainte. Il essaiera d'identifier avec vous de manière claire et rapide ce qui pose problème, et verra si vous êtes réellement dans votre droit. Les contrats étant extrêmement difficiles à comprendre, il se peut aussi que vous n'ayez pas en tête toutes les clauses du contrat. Il organisera éventuellement une médiation entre vous et votre assureur pour parvenir à une solution. Attention, l'ombudsman ne peut pas contraindre l'assureur, il ne s'agit pas d'un juge.
- **Contactez un avocat spécialisé.** La plupart des dossiers se règlent à l'amiable. Si cela n'aboutissait pas, vous pouvez vous adresser à un avocat spécialisé dans les assurances. Ceux-ci sont en effet parfois consultés pour des problèmes au niveau de l'expertise et de l'évaluation des dommages. Il peut intervenir notamment lorsque les clauses du contrat ne sont pas claires et qu'il y a lieu de les interpréter, comme certaines clauses d'exclusion de risques. Dans ce cas, faites intervenir votre contrat protection juridique (voir plus haut). Soyez cependant attentif au fait qu'un avocat coûte cher et n'est utile que quand il y

a un débat juridique et non technique. Dans ce dernier cas, le contre-expert est généralement plus indiqué.

Aide psychologique

Les catastrophes naturelles peuvent être tellement intenses que certaines personnes auront vécu ou été témoins de situations extrêmes. Deuils, visions apocalyptiques, attente de secours dans un état de totale impuissance, peur pour soi ou pour ses proches, les exemples de traumatismes ne manquent pas.

Si une personne de votre entourage ou vous-même avez eu très peur pour votre vie, votre santé ou celle d'autres personnes, il est essentiel que vous essayiez d'en parler sans trop tarder à un professionnel (médecin généraliste, psychiatre ou psychologue), même si vous avez l'impression que cela ne vous a pas atteint. L'hypnose et l'EMDR (processus de désensibilisation par des mouvements oculaires) sont des techniques spécifiques qui permettent de digérer les moments traumatiques.

Ne négligez pas ce que peut engendrer le fait d'avoir perdu de nombreux biens qui peuvent donner l'impression d'avoir « perdu une partie de sa vie et de ses souvenirs ». Le fait de déménager peut également être très déstabilisant, et vous impacter plus que vous ne le pensez. Devoir faire des démarches épuisantes pour trouver des aides, remplir des dizaines de pages pour obtenir une indemnisation, être confronté à la lenteur de réaction d'interlocuteurs du public ou du privé peut générer un grand sentiment d'impuissance, de frustration

ou d'injustice qui vous amène à une sorte de burn-out administratif.

Il se peut également que vous ayez beaucoup de colère, notamment contre les autorités publiques et que vous ayez besoin de l'exprimer. Certaines personnes peuvent se sentir jugées par des experts ou des employés administratifs et avoir le sentiment d'être traitées comme des « mendiants », des profiteurs du système.

Durant les jours et les semaines qui suivent la catastrophe naturelle qui vous a atteint, soyez attentif à la qualité de votre sommeil, à vos changements d'habitudes alimentaires, vos changements d'humeur. Avez-vous des

pensées obsessionnelles ? Êtes-vous capable de vous concentrer de la même manière qu'avant (lors d'une lecture, d'une conversation, d'une émission de télévision, par exemple) ? Avez-vous des accès d'angoisse ou de tristesse ? Avez-vous peur de sortir ? Avez-vous désormais une peur panique du vent, de la pluie, de la neige... qui vous replongent dans les moments, la période qui ont créé un choc ?

Dans de nombreux cas, les difficultés sont passagères et se résolvent spontanément. Elles ne peuvent se manifester que très ponctuellement. Le soutien des proches dans ces cas peut permettre de passer le cap.



6

Lexique

Règle de proportionnalité : la formule appliquée par l'assureur pour calculer l'indemnité à laquelle vous avez droit si vous êtes sous-assuré, c'est-à-dire que la valeur à concurrence de laquelle vous êtes assuré est inférieure à la valeur à laquelle vous auriez dû être assuré (ex : vous êtes assuré à concurrence de 200.000 EUR alors que votre maison vaut en réalité 300.000 EUR).

Abandon de recours : l'assureur du propriétaire-bailleur ne se retournera pas contre le locataire en cas de sinistre qui endommage l'habitation si le locataire en est responsable, après avoir indemnisé le propriétaire pour récupérer le montant des dommages versés au propriétaire.

Franchise : la partie des dommages occasionnés à l'habitation, au contenu ou au véhicule qui reste à charge de l'assuré.

Plafond : le montant maximum versé par la compagnie d'assurance.

Zone à risque : zone définie officiellement comme telle par l'autorité fédérale où, selon elle, le risque d'inondation est élevé. Les zones à risque sont publiées au Moniteur belge. Les assureurs ne sont pas obligés de vous assurer contre les inondations dans cette zone. Dans

ce cas, votre assurance vous indemnera via la garantie bureau de tarification.

Zone inondable : zone à risque d'inondation définie par le gouvernement wallon (voir geoportail.wallonie.be) ou bruxellois (environnement.brussels) ; sur cette base, le gouvernement détermine également si vous pouvez encore bâtir dans cette zone et à quelles conditions.

Vétusté : perte de valeur d'un bien dû à son usage, son ancienneté ou au progrès technique.

Bureau de Tarification : organisme qui fixe le prix des primes d'assurances et les conditions d'assurance pour les personnes qui ne trouvent plus de contrat sur le marché ou n'en trouvent qu'à des prix très élevés.

Responsabilité civile : obligation de réparer les dommages causés à autrui. En ce qui concerne l'assurance habitation, il s'agit de réparer les dommages causés par un élément de votre logement : fuite d'eau, chute de branche, de mur, ...

Valeur assurée : la valeur pour laquelle un bien est assuré par une compagnie. Pour le bâtiment, il s'agit de la valeur de reconstruction à neuf. Pour le contenu, il s'agit du montant assuré en valeur à neuf moins la vétusté ou valeur réelle ou valeur de remplacement, suivant le cas. Un locataire, par exemple, doit remettre son bien dans l'état dans lequel il l'a reçu.

Omnium : une assurance omnium vous permet une indemnisation pour tous les dommages occasionnés à votre véhicule, que vous soyez en tort ou pas. Vous êtes également couvert en cas de dégâts à votre voiture suite à une catastrophe naturelle.

7

Listes des aides utiles

Pour vous aider à remplir les dossiers ou pour les contacts avec les instances officielles, pour une aide juridique

- Le CPAS de votre commune
- Certains services d'aide juridique communaux
- Les écrivains publics
- Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté : www.rwlp.be
- Droits Quotidiens : www.droitsquotidiens.be

Pour vous aider en ce qui concerne votre contrat d'assurance

- Votre propre assureur ou Assuralia, l'union professionnelle des entreprises d'assurance : www.assuralia.be
- L'Ombudsman des assurances : www.ombudsman-insurance.be

Pour en savoir plus

- Le site de la FSMA, l'Autorité des services et marchés financiers : www.wikifin.be
- Le site d'Assuralia : www.abcassurance.be (Voir en particulier la brochure sur l'assurance incendie)
- Les sites du Fonds des calamités : www.interieur.wallonie.be www.pouvoirs-locaux.brussels

Pour une aide psychologique

- Les services de santé mentale
- Les soins psychologiques de première ligne, psychologues conventionnés et les maisons médicales
- Le CPAS peut parfois fournir une aide

Colophon

Titre

Comment s'assurer face aux catastrophes naturelles ?

*Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel:
Hoe jezelf beschermen tegen natuurrampen?*

Une édition de la Fondation Roi Baudouin
Rue Brederode 21 - 1000 Bruxelles

Auteur(s)

Virginie De Potter
Isa Van Dorsselaer

Coordination pour la Fondation Roi Baudouin

Françoise Pissart, Directrice
Quentin Martens, Coordinateur de projets Senior
Numi Van Beek, Project & Knowledge Manager

Conception graphique

www.stefandavid.be

Manufast-ABP asbl, une entreprise de travail adapté

Une version imprimée de cette publication électronique peut être commandée gratuitement sur notre site www.kbs-frb.be

Cette publication peut être commandée ou téléchargée gratuitement sur le site www.kbs-frb.be

Dépôt légal : D/2848/2022/18
Numéro de commande : 3877

Juillet 2023

Avec le soutien de la Loterie Nationale



La Fondation Roi Baudouin a pu compter sur l'expertise partagée par plusieurs personnes et organisations lors d'entretiens et de relectures attentives. Nous tenons à les remercier chaleureusement pour leur temps et leur contribution à cette brochure. Merci tout particulièrement à Vincent Callewaert (Avocat au barreau de Bruxelles), Bernard Dubuisson (professeur à l'UCLouvain), Laurent de Bary (Ombudsman fédéral des assurances) et ses équipes dont Sylvie Scheerlinck et Vincent Théate, ainsi qu'à l'équipe d'Assuralia.

Nous tenons également à remercier Christine Mahy, Amandine Poncin et les équipes du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté pour leur contribution: les témoignages avec les personnes les plus fragiles touchées par les inondations de juillet 2021 ont permis de partir des questions concrètes auxquelles les citoyens sont confrontés.

