



Premiers réflexes en cas d'imprévus



Ce guide présente des garanties et des services proposés dans les contrats Habitation AXA. Certaines garanties, certains services, sont en option. Pour savoir si vous en bénéficiez, vous pouvez consulter le document intitulé « conditions particulières » qui vous a été remis à la souscription de votre contrat d'assurance Habitation.

En cas de doute, votre interlocuteur AXA est à votre disposition pour vous renseigner et adapter votre contrat si vous le souhaitez.



Premiers réflexes en cas d'imprévus

N° essentiels

Les + AXA

Dégâts
des eaux

Cambriolage

Incendie

Événements
climatiques

Adopter les bons réflexes en cas d'imprévus

Dégât des eaux, cambriolage ou encore incendie...

Réagir vite et bien est une priorité qui ne nous semble pas toujours si aisée.

Parce que notre rôle est d'être à vos côtés quand vous en avez le plus besoin, vous trouverez dans ce mémo nos conseils pratiques à suivre en cas de dégât des eaux, cambriolage, incendie ou événements climatique... ainsi que les + AXA dont vous bénéficiez.



Vos numéros essentiels

Urgences



112

dans toute l'union européenne



18

Pompiers



17

Police secours



15

SAMU

Déclarez votre sinistre



En ligne :

→ Par e-déclaration depuis votre espace client

Besoin d'aide pour créer votre espace client ? [Cliquez ici](#)



Par téléphone :

→ En retrouvant le bon contact dans « Vos démarches » sur AXA.fr



Bon à savoir

Fuite de gaz ou incendie en cours, contactez immédiatement le Numéro Vert GRDF 0 800 47 33 33 ou les pompiers en composant le 18.





Les + AXA de votre contrat Habitation

N° essentiels

Les + AXA

Dégâts
des eaux

Cambriolage

Incendie

Événements
climatiques

En cas de sinistre, AXA est présent pour vous simplifier la vie



★ Un conseiller AXA dédié pour gérer au mieux votre sinistre

Votre dossier est pris en charge par une même personne jusqu'à la résolution du sinistre. Connaissant parfaitement votre situation, il est à même de vous proposer une solution adaptée. Par exemple, un règlement immédiat si vous réalisez les réparations vous-même.

★ Une solution immédiate en cas d'urgence

À la suite d'un cambriolage, votre porte d'entrée n'est plus sécurisée ? Impossible de fermer vos fenêtres après une violente tempête⁽¹⁾ ? Si nécessaire, nous dépêchons un agent de sécurité jusqu'à votre retour.



★ Un relogement assuré en cas de sinistre important

Un incendie rend votre logement inhabitable, un dégât des eaux vous oblige à quitter votre maison le temps des travaux ? Nous vous accompagnons dans la recherche d'une solution temporaire et prenons en charge les frais de relogement⁽²⁾ jusqu'à votre retour chez vous.

+ Vous êtes bricoleur et souhaitez effectuer vous-même les réparations ? Optez pour le Gré à Gré, une solution simple et rapide.

- Pour vous faire une proposition juste, votre conseiller estime le montant de l'indemnisation, intégrant le coût des matériaux et le temps nécessaire aux travaux.
- Une fois la proposition acceptée, le règlement est effectué dans les 48h sur votre compte.
- Vous planifiez enfin les travaux à votre convenance, sans besoin de justificatifs.

A chaque situation, sa solution d'indemnisation

Avec AXA, c'est simple, pas besoin de devis.

On vous propose une solution rapide et adaptée à votre situation :

- Une indemnisation immédiate en gré à gré ;
- ou l'envoi d'une entreprise partenaire pour la prise en charge des réparations



Nos Entreprises Partenaires avec vous pour vos réparations

Besoin de réparations suite à un sinistre ? Bouche à oreilles, appels au hasard... trouver la bonne entreprise peut s'avérer une véritable gageure. Heureusement, avec le réseau d'entreprises partenaires, 450 professionnels rigoureusement sélectionnés pour leur sérieux et leur professionnalisme sont à votre disposition sur l'ensemble du territoire. **Mieux, en faisant appel à elles, au-delà de la franchise prévue dans votre contrat, vous n'aurez aucun frais à avancer.**

Bénéficiez des compétences d'un expert désigné spécialement pour vous

Un expert est un professionnel de l'évaluation des dommages, indépendant d'AXA et un spécialiste de la gestion des sinistres.

Il vous accompagne, en collaboration avec votre interlocuteur AXA, dans la résolution de votre sinistre.

Pour mener à bien sa mission, il se déplace chez vous, ou réalise son expertise par téléphone ou par appel vidéo.



(1) Selon clauses et conditions du contrat et sous réserve d'avoir souscrit l'option Vol et Vandalisme au domicile. Prise en charge des frais d'un agent de sécurité pendant 3 jours consécutifs maximum si le domicile ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité normale. (2) Pour les locataires : selon clauses et conditions du contrat. Pour les propriétaires : bénéficiez soit d'une indemnité calculée d'après la valeur locative estimée de votre logement, soit du remboursement des échéances de votre prêt immobilier en cours, dans la limite de 18 mois et d'un montant maximum de 1 500 € / mois pour les échéances du prêt.



Les dégâts des eaux

N° essentiels

Les + AXA

Dégâts
des eaux

Cambriolage

Incendie

Événements
climatiques

1 Prévenir les fuites



Avec un nombre de dégâts des eaux en constante augmentation⁽¹⁾ dû notamment à l'évolution des conditions climatiques (pluviométrie, inondations...), mieux vaut savoir comment garder la tête froide pour avoir les pieds au sec.

- **Coupez l'arrivée d'eau** en cas d'absence prolongée.
- **Maintenez en bon état** vos toitures, chéneaux et gouttières.
- **Entretenez régulièrement** les joints d'étanchéité des installations sanitaires.

2 Agir : les bons gestes

Si une fuite survient, ayez les bons réflexes pour protéger vos biens.

- Lorsque vous repérez un écoulement d'eau chez vous, **coupez immédiatement l'arrivée d'eau**.
- Si la fuite se situe à proximité d'une installation électrique, **coupez votre compteur**.
- La fuite provient d'ailleurs, des parties communes de votre immeuble ou de chez un voisin par exemple ? **Avisez immédiatement la personne concernée (voisin, gardien d'immeuble, syndic...)** et demandez-lui de contacter son assurance.
- **Entreposez les biens** pouvant être remis en état (meubles, tapis, vêtements...) **dans un endroit sec**.
- **Aérez au maximum** pour aider au séchage de la pièce.



3 Accomplir les premières démarches

★ Si la fuite est en cours (non identifiée et/ou non réparée)

Vous n'avez pas réussi à identifier l'origine de la fuite et une flaque ou des tâches d'humidité s'agrandissent ? Vous avez repéré la source de vos tracas mais vous n'arrivez pas à colmater efficacement l'écoulement pour l'arrêter ? Contactez-nous au plus vite par [téléphone](#). Nous vous accompagnerons dans la résolution de votre dégât des eaux. Une fois la fuite stoppée, vous pourrez passer à l'étape suivante.

★ Si l'écoulement d'eau est arrêté

Attention, vous pourriez être tenté d'entamer les travaux de réparation immédiatement. Mais pour être couvert au mieux, il faut d'abord en passer par l'état des lieux, pour constater et lister les dommages, puis la déclaration auprès de votre assureur.

★ Constater les dommages

- **Faites une liste écrite des lieux et objets abimés.** Décrivez à chaque fois la nature des dégâts. Prenez-les en photo.
- **Rassemblez tous les documents, papiers ou numériques, qui peuvent justifier de la valeur et de l'existence des biens endommagés.** Factures d'achat, de réparation, tickets de caisse, certificats de garantie et photos serviront à évaluer le montant des dégâts que vous avez subis. Vous voulez en savoir plus sur les documents à fournir pour être indemnisé au mieux ? [Suivez notre guide](#).

★ Déclarer votre sinistre

- Si vous êtes seul impliqué, complétez la [déclaration de dégât des eaux](#).
- Si un tiers (voisin, syndic...) est impliqué, remplissez avec lui un [constat amiable](#).

★ Vous avez 3 possibilités pour déclarer votre sinistre :

- [Déclarer en ligne depuis votre Espace Client](#)
- [Déclarer par téléphone](#)
- Déclarer en agence auprès de votre conseiller AXA

+ Bon à savoir

Vous disposez de **5 jours ouvrés** pour effectuer la déclaration après avoir pris connaissance du dégât des eaux dans votre logement.





Le cambriolage

N° essentiels

Les + AXA

Dégâts
des eaux

Cambriolage

Incendie

Événements
climatiques

1 Prévenir le cambriolage

En France, environ 1 cambriolage toutes les 2 minutes est recensé⁽¹⁾. Pour anticiper et être indemnisé au mieux si la malchance frappe, [suivez notre guide](#)



Mieux encore : voici nos conseils pour vous éviter de faire partie de ces tristes statistiques.

- **Répertoriez vos objets de valeur**, notez leurs numéros de série et photographiez-les. Faites de même pour vos carnets de chèques, vos cartes de crédits, vos documents administratifs importants...
- **Si vous devez vous absenter pour quelques jours ou plus, faites suivre votre courrier postal.** Sinon, demandez à une personne de confiance de vider régulièrement votre boîte aux lettres.
- **Ne laissez pas de message sur votre répondeur téléphonique qui indiquerait votre absence et sa durée.** Si vous utilisez une ligne fixe, transférez vos appels là où vous pourrez y répondre (ligne mobile, autre ligne fixe...).
- **Lors des vacances scolaires, pensez à vous inscrire à l'opération « tranquillité vacances »** mise en place gratuitement par les services de Police ou de Gendarmerie. Votre domicile sera régulièrement surveillé (renseignements sur www.service-public.fr)
- **Abstenez-vous de conserver d'importantes sommes d'argent liquide** à votre domicile.
- **N'inscrivez ni nom ni adresse sur vos trousseaux de clés**, vous faciliteriez la tâche des cambrioleurs.
- **En extérieur** (jardin, cour, local extérieur : abri de jardin, cabanon...) **ne laissez rien qui puisse faciliter une intrusion.** Vos échelles, marchepieds ou outils pourraient être utilisés à mauvais escient.

2 Cambriolé ? Accomplir les bons gestes

- Avant toute chose, rendez-vous au commissariat de police ou à la gendarmerie. **Attention, vous devez le faire dans les 48 heures suivant votre découverte du vol ou de la tentative de vol.**
- Évitez de nettoyer, ranger ou réparer avant la visite éventuelle de la police.
- Prenez des photographies et conservez toutes les preuves de l'effraction.

3 Agir : Les premières démarches

★ Dresser l'inventaire des dommages

- Listez les objets volés ainsi que les dégâts causés par l'effraction.
- Rassemblez les documents qui peuvent rendre compte de la valeur et de l'existence des biens volés : factures d'achat, factures de réparation, tickets de caisse, certificats de garantie, photographies... Ces justificatifs prouvent que vous déteniez bien les objets volés et serviront de base à l'évaluation du montant de votre indemnisation. Vous voulez en savoir plus sur les documents à fournir pour être indemnisé au mieux ? [Suivez notre guide](#)

★ Téléchargez et complétez la [déclaration de vol accompagnée de votre dépôt de plainte](#)

Elle vous sera demandée pour ouvrir votre dossier, quel que soit le mode de déclaration que vous aurez choisi.

★ Déclarez votre sinistre :

- [En ligne depuis votre Espace Client](#)
- [Par téléphone](#)
- Ou en agence auprès de votre conseiller AXA

Bon à savoir

Vous disposez de **2 jours ouvrés** pour effectuer la déclaration après avoir pris connaissance du vol ou de la tentative de vol dans votre logement.





L'incendie

N° essentiels

Les + AXA

Dégâts
des eaux

Cambriolage

Incendie

Événements
climatiques

1 Limitez au maximum le risque d'incendie

Un incendie domestique se déclare toutes les 2 minutes en France⁽¹⁾.

Voici quelques conseils pratiques pour les éviter :

- **7 incendies mortels sur 10 sont liés à un problème électrique.** Évitez donc de surcharger vos prises en y branchant trop d'appareils, ou pire, en ajoutant une multiprise sur une autre.
- **Veillez à débrancher vos chargeurs** (téléphone, tablette, enceintes et autres appareils) dès que les batteries de vos appareils sont pleines.
- **Faites ramoner vos conduits de cheminée, d'inserts ou de poêles au moins une fois par an.** Si vous prévoyez d'installer l'un de ces équipements chez vous, pour votre sécurité, faites appel à un professionnel.
- **Votre chaudière doit être révisée une fois par an** par un plombier-chauffagiste agréé, c'est obligatoire. Pour plus de sérénité, pensez à signer un contrat d'entretien.
- **Installez un détecteur de fumée** chez vous, et ce, à chaque étage⁽²⁾.
- Avant de quitter une pièce, **ayez le réflexe d'éteindre bougies, lampes et bien entendu tout appareil de cuisson** (four, gazinière, plaques à induction...). Vos petits plats mijotés nécessitent que vous soyez à leurs côtés.
- Vous fumez ? Veillez toujours à **éteindre correctement vos cigarettes** dans un cendrier adapté.
- Lorsque **vous devez vous absenter plusieurs jours**, pour un week-end ou des vacances par exemple, **coupez l'alimentation du gaz et débranchez vos appareils électriques**, y compris la box Internet.
- Si vous avez un **jardin ou un terrain, débroussailliez-le régulièrement.**



2 Accomplir les bons gestes

- **Si le feu vient tout juste de se déclarer**, essayez de l'éteindre à l'aide d'un extincteur ou d'une couverture. En cuisine, votre casserole s'enflamme ? un torchon mouillé sur l'ustensile évitera une propagation de l'incendie.
- Dans tous les cas, **coupez immédiatement le gaz et l'électricité.**
- **Si le feu s'étend, quittez les lieux rapidement**, en évitant absolument les ascenseurs. **Appelez immédiatement les pompiers en composant le 18 ou le 112.**
- **Si le feu s'est déclenché à l'extérieur**, dans les parties communes de votre immeuble ou chez un voisin par exemple, restez chez vous. **Calfeutrez-vous** pour éviter la propagation du feu et de la fumée. **Appelez immédiatement les pompiers en composant le 18 ou le 112. À leur arrivée, manifestez-vous par une fenêtre.**

3 Réaliser les premières démarches

★ Établir l'inventaire des dommages

- **Une fois l'incendie éteint, faites une liste des dégâts.** Prenez autant de photos que possible des objets et des endroits touchés par l'incendie.
- **Rassemblez ensuite tous les documents, papiers ou numériques, qui peuvent justifier de la valeur et de l'existence des biens endommagés.** Factures d'achat, de réparation, tickets de caisse, certificats de garantie, photos... serviront à évaluer le montant des dégâts que vous avez subis. Vous voulez en savoir plus sur les documents à fournir pour être indemnisé au mieux ? [Suivez notre guide.](#)

Si vous soupçonnez une origine criminelle à l'incendie : Rendez-vous dans les 24 heures après l'incendie au commissariat de police ou à la gendarmerie pour déposer votre plainte.

★ Déclarez votre sinistre :

- **En ligne depuis votre Espace Client**
- **Par téléphone**
- Ou en agence auprès de votre conseiller AXA

+ Bon à savoir

Vous disposez de **5 jours ouvrés** pour effectuer la déclaration après avoir pris connaissance de l'incendie de votre logement. Vous devez préciser l'origine du feu et décrire les dégâts mobiliers et immobiliers.

(1) Source : Prévention des risques d'incendies domestiques | Pompiers.fr.

(2) Avertisseur autonome de fumées (norme NF), obligatoire depuis 2018.



Les événements climatiques

N° essentiels

Les + AXA

Dégâts
des eaux

Cambriolage

Incendie

Événements
climatiques

1 Prévenir plutôt que guérir



Les événements climatiques sont malheureusement de plus en plus fréquents⁽¹⁾ : tempêtes, grêle, sécheresse, inondations...

Si vous ne pouvez pas vous en prémunir totalement, vous pouvez tout de même agir en amont afin d'en atténuer les conséquences sur vous et votre logement.

- Avant toute chose, pour être prêt et réactif en cas de sinistre avéré, pensez à lister et photographier vos biens. Gardez aussi précieusement vos documents type facture, preuve d'achat... **Pour anticiper et avoir un dossier complet le moment venu, suivez notre guide.**
- Faites vérifier régulièrement l'état de vos toitures par un professionnel si vous habitez un dernier étage ou une maison.
- Procédez à l'élagage des arbres de votre jardin ou terrasse, qui pourraient constituer un danger pour vous, votre entourage ou vos biens matériels (piscine, abri de jardin, salon d'extérieur...).
- Fermez soigneusement vos portes, fenêtres et volets en cas d'alerte Météo-France. Mettez à l'abri, en intérieur, tout objet qui pourrait se transformer en projectiles dangereux, tels que mobilier de jardin, jouets d'extérieur...
- Veillez à ce que toutes les personnes de votre entourage proche, adultes comme enfants, soient en lieu sûr, si possible dans une pièce en étage. Pensez à rentrer vos animaux de compagnie.

Le  AXA

En tant que client AXA, vous bénéficiez gratuitement du service alerte météo. En cas de vigilance météo particulière, des alertes géolocalisées vous sont envoyées par e-mail ou par SMS.

2 Accomplir les bons gestes

★ Tempête, orage, averse de grêle ou même importante chute de neige, voici les bons réflexes à avoir :

- Débranchez tous vos appareils électriques en cas de tombée de foudre.
- Si votre toit a été abîmé, faites-le bâcher par un professionnel afin d'éviter l'aggravation des dommages.

★ En cas d'inondation :

- Coupez l'électricité puis débranchez et isolez vos appareils électriques.
- Surélevez vos meubles autant que possible. Déplacez tapis et objets de valeur au sec.

3 Réaliser les premières démarches

★ Dresser l'inventaire des dommages

- Une fois l'évènement passé, faites une liste des dégâts. Ajoutez-y des photos montrant les lieux, objets, mobilier abîmés.
- Rassemblez tous les documents, papiers ou numériques, qui peuvent justifier de la valeur et de l'existence des biens endommagés. Factures d'achat, de réparation, tickets de caisse, certificats de garantie, photos... serviront à évaluer le montant des dégâts que vous avez subis. Vous voulez en savoir plus sur les documents à fournir pour être indemnisé au mieux ? **Suivez notre guide.**

★ Déclarez votre sinistre :

- **En ligne depuis votre Espace Client**
- **Par téléphone**
- Ou en agence auprès de votre conseiller AXA

 **Bon à savoir**

Vous disposez de **5 jours ouvrés** pour effectuer la déclaration auprès d'AXA après avoir pris connaissance des dégâts occasionnés par l'évènement climatique sur votre logement.

AXA vous répond sur :



AXA France IARD. S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 R.C.S. Nant erre. TVA intracommunautaire n° FR 14 722 057 460 • **AXA Assurances IARD Mutuelle**. Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers - Siren 775 699 309 - TVA intracommunautaire n° FR 39 775 699 309. Siè ges sociaux : 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex • **INTER PARTNER ASSISTANCE** société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, **prise au travers de sa succursale française** immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon.



Crédit photo : Shutterstock, Getty Images



Réf. 2001965 06 2023