



---

## GUIDE

---

# SINISTRE HABITATION



---

**PRÉ-DIAGNOSTIC & CHIFFRAGE À DISTANCE**  
LES PHOTOS INDISPENSABLES POUR  
ANALYSER VOTRE SINISTRE ET ACCÉLÉRER  
VOTRE PRISE EN CHARGE.

# 1. Informations importantes

Afin d'évaluer rapidement votre situation, SINISTRAL propose un pré-diagnostic à distance basé sur vos photos (et si nécessaire une visio WhatsApp).

**Ce pré-diagnostic nous permet :**

**✓ D'identifier immédiatement la nature du sinistre**

Cela inclut :

l'origine probable (fuite, infiltration, débordement, flammes, fumées...),  
l'étendue réelle des dégradations visibles,  
les éléments intérieurs touchés (murs, cloisons, sols, revêtements, peintures, plinthes, huisseries...).

**✓ D'évaluer si votre situation correspond à un sinistre soudain et accidentel**

Les assurances MRH couvrent uniquement les événements brutaux et inattendus.

Nos équipes vous orientent si :

- votre cas entre dans ce cadre,
- une déclaration immédiate est nécessaire,
- une expertise peut être envisagée,

**✓ D'établir un chiffrage précis, structuré et compatible Assureurs / Experts IARD**

Notre devis est élaboré selon :

- les normes de second œuvre,
- les référentiels communs aux compagnies,
- une description claire des quantités, unités, métrés et impacts constatés.

Ce chiffrage appuie directement votre déclaration auprès de l'assureur et facilite :

- l'analyse de votre dossier par le gestionnaire,
- la prise de décision de l'expert,
- la validation plus rapide de votre indemnisation.



# 1. Informations importantes (suite)

**⚠ Important : notre pré-diagnostic ne remplace JAMAIS la déclaration officielle du sinistre.**

Vous êtes obligatoirement tenu de déclarer le sinistre à votre assurance dans les délais de votre contrat (généralement 5 jours ouvrés).

**Le rôle de SINISTRAL est :**

- de vous accompagner,
- de fournir un chiffrage sérieux,
- de sécuriser vos échanges avec l'assureur,
- mais pas d'effectuer la déclaration à votre place.



**Pourquoi ce guide photo ?**

Parce que des photos bien prises :

- permettent d'établir un diagnostic fiable,
- accélèrent la validation par l'assurance,
- évitent les retours et pertes de temps,
- réduisent les délais avant les travaux.

Ce guide vous montre exactement quelles photos prendre selon le type de sinistre, pour que votre dossier soit traité plus vite, plus facilement, et avec plus de précision.

## 2. Sinistres pris en charge

### Quels sinistres sont concernés par ce guide ?

Ce guide photo couvre uniquement les sinistres soudains, accidentels, nécessitant une intervention SINISTRAL dans le second œuvre intérieur ou dans un cadre d'hygiène post-événement.

Chaque sinistre nécessite des photos spécifiques : cette section présente ceux relevant de notre périmètre d'intervention.



Dégât des eaux accidentel



Incendie / Fumées

Il s'agit du sinistre le plus fréquent. Les photos permettent d'identifier l'origine, de mesurer l'étendue de l'humidité et d'évaluer précisément les zones à reprendre.

**Exemples :** fuite soudaine, canalisation rompue, débordement accidentel, infiltration ponctuelle, fuite voisine, etc.



Décontamination & Bio-Nettoyage

Certains sinistres nécessitent un nettoyage technique ou hygiénique afin de remettre les lieux dans un état sain et conforme.

Les photos permettent d'évaluer l'état initial, l'étendue des surfaces touchées et les volumes à traiter de manière spécialisée.

**Exemples :** décontamination après incendie (suies et fumées), décontamination après dégâts des eaux souillés, bio-nettoyage d'un logement insalubre (murs, sols, plafonds, etc).

Même un feu limité génère des fumées corrosives. Les photos servent à mesurer l'impact réel sur les surfaces et matériaux intérieurs.

**Exemples :** cuisson, appareil électrique, propagation d'un local voisin, suie, jaunissement des surfaces.



Dégradations intérieures — Second œuvre

Ces dommages résultent d'un sinistre couvert et nécessitent des réparations du second œuvre.

**Exemples :** peintures cloquées, enduits abîmés, cloison BA13 gondolée, plinthes gonflées, sols déformés par l'eau.

### 3. Photos & mesures à fournir

Pour établir un pré-diagnostic précis et un chiffrage compatible assurances / experts, nous avons besoin de photos claires et, lorsque c'est possible, de quelques mesures simples.

Ces éléments nous permettent de comprendre l'étendue réelle du sinistre, les surfaces à reprendre et les matériaux concernés.

#### ◆ 1. PHOTOS D'ENSEMBLE

(Pour situer la pièce et comprendre les volumes)

À fournir pour tous les sinistres :

- Vue large de la pièce depuis l'entrée
- Vue prise depuis l'angle opposé
- Photo montrant sol + murs
- Photo montrant murs + plafond
- Photo du plafond entier

💡 Ces vues permettent d'identifier les surfaces totales à reprendre.

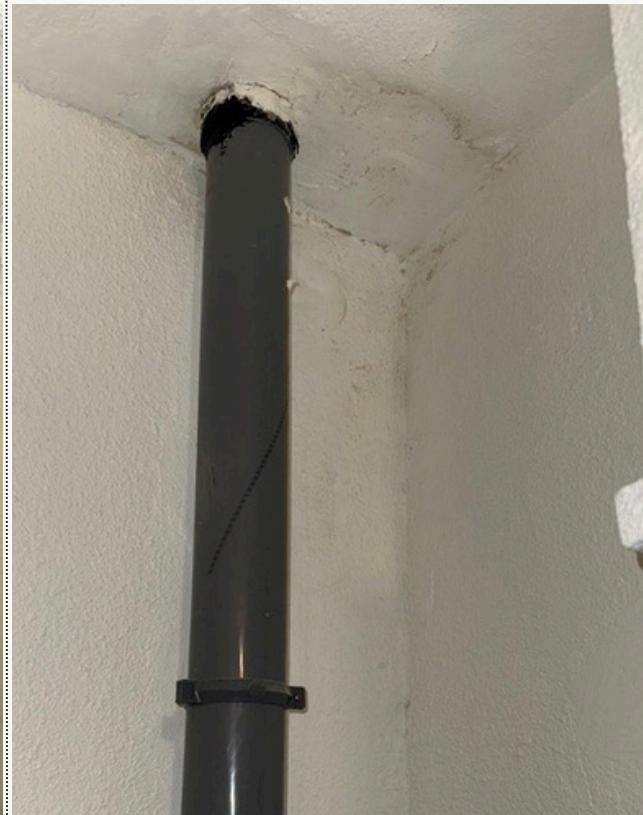


#### ◆ 2. PHOTOS DÉTAILLÉES DES ZONES IMPACTÉES

(Pour analyser la nature du dommage)

- Photo à 1 mètre de la zone touchée
- Photo zoomée (texture, suie, cloquage, fissure...)
- Photo latérale (pour détecter gondolage, relief, déformation)
- Photo du raccord :
  - mur / plafond
  - mur / sol
  - mur / plinthe

💡 Indispensable pour comprendre la profondeur du sinistre.



### 3. Photos & mesures à fournir (suite)

#### ◆ 3. PHOTOS DES SOLS

(Pour identifier le revêtement et les dégâts associés)

- Vue générale du sol
  - Photo à 2 mètres
  - Gros plan sur la zone abîmée
  - Photo montrant le lien sol → plinthe → mur
- 💡 Permet d'estimer les surfaces à déposer / remplacer ou réparer.



#### ◆ 4. PHOTOS DES MURS & PLAFONDS

(Pour mesurer l'étendue verticale du sinistre)

- Photo du mur sur toute la hauteur
- Photo du plafond en entier
- Photo zoomée de l'impact : tache, suie, auréole, fissure
- Photo prise de côté (pour voir si le mur est gondolé)

💡 Permet d'identifier les reprises d'enduits, peintures ou plaques BA13.



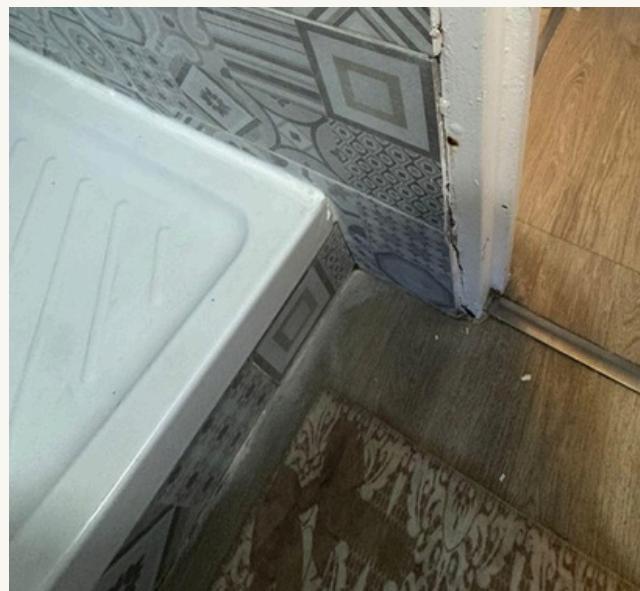
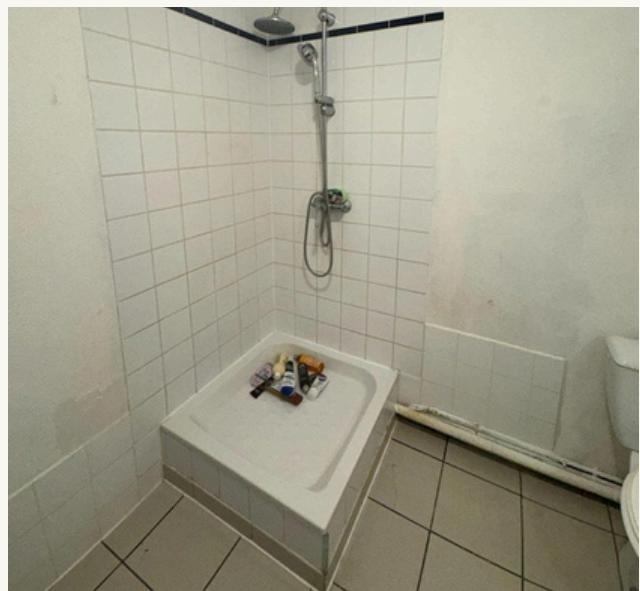
## 4. Photos & mesures à fournir

### ◆ 5. PHOTOS TECHNIQUES (si visible)

(Pour comprendre l'origine du sinistre)

- Arrivée d'eau, flexible, nourrice, siphon
- Joint ouvert, fissure active, coulures
- Appareils encastrés ou intégrés touchés
- Zone du départ de feu / fumées

💡 Aide à confirmer l'origine pour la prise en charge assurancielle.



# 5. Mesures à fournir

1

## Murs

- largeur du mur (en cm ou m)
- hauteur sous plafond

2

## Plafonds

- dimensions approximatives (longueur x largeur)

3

## Sols

- surface approximative ( $m^2$ )
- surface des zones gondolées ou détériorées

4

## Plinthes / bas de murs

- longueur totale à reprendre
- hauteur de la zone abîmée (cloque, gonflement)

5

## Éléments intégrés (hors mobilier)

- dimensions d'une porte / bâti / panneau abîmé
- largeur et hauteur des surfaces souillées lors d'une décontamination

Ces mesures nous permettent de calculer les surfaces exactes, sans nous déplacer, et d'éditer un chiffrage fiable pour votre assurance.

### Comment prendre les mesures ?

- ✓ Utilisez un mètre ou une application smartphone (les valeurs approximatives suffisent)
- ✓ Mesurez en lignes droites Longueur et largeur, pas besoin de précision au cm près.
- ✓ Envoyez les mesures dans votre message WhatsApp ou sur le formulaire du site.

### Ce que SINISTRAL fait avec vos photos & mesures

Vos photos et mesures nous permettent de :

- analyser le sinistre sans attendre un déplacement,
- préparer un chiffrage clair, complet et exploitable par les assurances,
- appuyer votre déclaration de sinistre grâce à un dossier technique fiable,
- accélérer les validations avec le gestionnaire ou l'expert IARD,
- planifier l'intervention dans les meilleures conditions.

