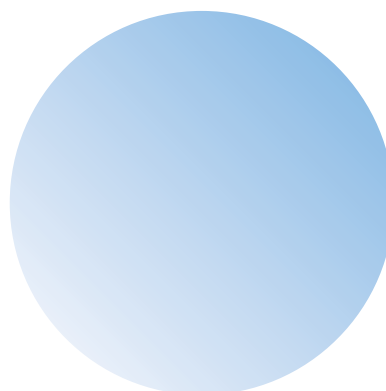


Une solution aux dommages causés par l'eau dans les immeubles de bureaux et de logements

Service des risques : Comprendre l'ensemble des risques que court votre entreprise







Notre priorité : aider notre clientèle

Chez Zurich, notre priorité consiste à aider nos clients à réduire et à atténuer les pertes et à reprendre rapidement leurs activités. Au-delà des dommages physiques directs, les demandes d'indemnité liées aux dommages causés par l'eau peuvent nuire à votre programme d'assurance, en se répercutant, notamment, sur vos primes et vos franchises, en plus de porter atteinte à votre réputation. Cela est d'autant plus vrai dans un cadre industriel où l'on retrouve des immeubles de bureaux et d'habitation, puisqu'un sinistre en de tels lieux peut se répercuter non seulement sur les revenus, mais sur des aspects encore plus importants, en l'occurrence, l'emploi et la qualité de vie des gens.

Le concept est simple. C'est comme regarder sous le capot de votre auto. Lorsque vous examinez les tuyaux, les canalisations, les réservoirs et les autres conduites avant qu'ils ne fassent défaut, il devient possible de les réparer ou de les remplacer avant qu'ils ne cèdent au mauvais moment.

Le programme le plus efficace en matière de prévention des dommages causés par l'eau suppose l'utilisation de systèmes de contrôle technique, comme des robinets d'arrêt et des détecteurs de liquides, de mécanismes de contrôle administratif comme la sensibilisation du personnel à la nécessité de signaler les petites fuites, sur le déploiement de procédures d'urgence et sur l'accès instantané à l'équipement nécessaire pour atténuer les effets d'un déversement.

Voilà pourquoi nous avons conçu ce programme pour nos clients du domaine immobilier.

- Le programme « **Une solution aux dommages causés par l'eau dans l'immobilier** » de Zurich est conçu pour confier une certaine partie de la gestion des sinistres susceptibles d'avoir un effet paralysant :
 - aux gestionnaires de risques;
 - aux responsables de la sécurité;
 - à d'autres professionnels clés du secteur immobilier.
- Cette trousse du programme renferme d'importants renseignements en matière de contrôle des sinistres et des pertes, de même que des conseils et des listes de vérification qui vous aideront à surmonter un type de sinistre courant et potentiellement ravageur dans votre secteur d'activité.

Déterminez, en collaboration avec votre professionnel du Service des risques de Zurich, la façon la plus efficace d'utiliser les outils ci-joints dans le contexte de vos immeubles. Le fait de suivre les étapes et les recommandations du programme vous aidera à réduire vos risques de dommages causés par l'eau. Vous disposerez également d'un plan exhaustif préparé expressément pour votre bâtiment, que vous pourrez mettre en œuvre pour contribuer à réduire d'éventuelles pertes et à veiller au fonctionnement sécuritaire et efficace de vos installations.

Le problème

La principale cause de pertes matérielles dans les immeubles de bureaux, d'appartements et dans les autres biens immobiliers relève des dommages causés par des liquides. Selon l'analyse des données de sinistres de Zurich, le prochain sinistre risque à près de 50 % d'être causé par l'eau et si tel est le cas, il sera en moyenne trois fois plus coûteux qu'un sinistre non lié à des dommages causés par l'eau. Les sommes élevées sont engendrées par les frais de nettoyage et de séchage du bâtiment. Les espaces de location ou les espaces habitables risquent de devoir demeurer inoccupés jusqu'à ce qu'ils soient secs et remis en état.

En réduisant ces pertes et en prenant des mesures rapides et efficaces en cas d'infiltration d'eau, vous pouvez réduire le nombre et l'importance des sinistres. La diminution des probabilités de voir de tels incidents se produire vous permettra également d'atténuer la perturbation de vos activités. Les dommages causés par l'eau peuvent émaner d'un certain nombre de sources, dont :

- systèmes et canalisations d'alimentation en eau potable
- drains et canalisations de vidange
- réseaux d'égouts
- calorifères et canalisations de refroidissement et de chauffage
- canalisations de distribution des extincteurs automatiques
- eau de surface
- toit qui fuit

Les canalisations et les autres systèmes dans les autres installations sont plus susceptibles aux défaillances. Il faut plus d'entretien et d'analyses pour veiller à l'intégrité du tuyau, des raccords et de l'équipement. Dans certaines régions du pays, des réseaux d'approvisionnement d'eau publics ou privés renferment certains minéraux qui augmentent le taux de corrosion de l'eau. Ces situations exigent une bonne rigueur en matière de traitement des eaux, d'entretien des systèmes et d'analyse de l'intégrité des réseaux.

Les bris de tuyaux se produisent couramment durant un séisme. Il importe d'évaluer la résistance sismique des bâtiments et de les rénover au besoin. Les immeubles situés dans des endroits propices aux séismes doivent être préparés en prévision de toute fuite et de tout bris. Advenant un séisme et les fuites qui en découlent, des mesures immédiates et appropriées s'imposent pour contribuer à réduire tout dommage supplémentaire et à accélérer la reprise des services normaux.

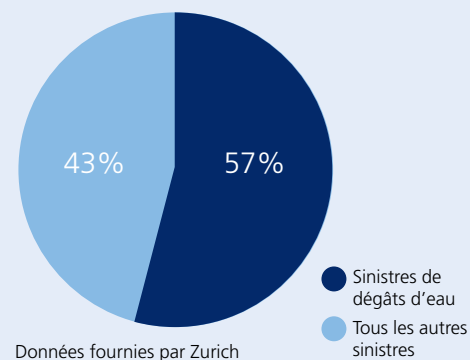
Dans les bâtiments à locataires multiples, il faut veiller à encadrer l'installation des réservoirs d'eau chaude domestiques. L'inspection et l'entretien de ces dispositifs doivent faire l'objet d'un suivi, bien qu'ils relèvent, dans bien des cas, de la responsabilité du locataire. Idéalement, les réservoirs devraient demeurer sous les soins et sous le contrôle du propriétaire du bâtiment. L'emplacement de ces réservoirs par rapport aux locataires occupant des espaces adjacents au site d'installation est également important.

Il faut prévoir une protection autour du réservoir, afin d'acheminer les déversements accidentels à l'endroit approprié, des drains et des robinets d'arrêt à proximité des réservoirs. Advenant une fuite, des mesures immédiates et appropriées s'imposent pour contribuer à réduire tout dommage supplémentaire et à accélérer la reprise des services normaux.

On doit envisager une couronne de protection autour du réservoir pour diriger un écoulement accidentel, des drains à proximité et des soupapes d'arrêt proches. Lorsqu'une fuite se produit, il est essentiel de prendre des mesures immédiates et appropriées pour empêcher d'autres dommages et assurer une reprise plus rapide du cours normal des activités.

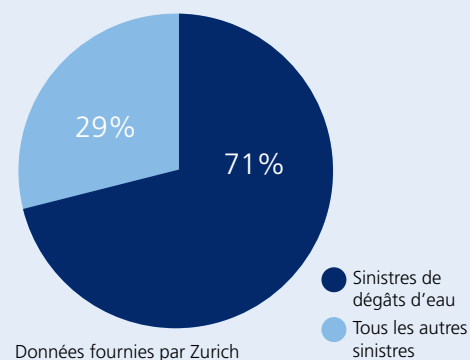
Sinistres de l'immobilier en nombre

Fréquence des sinistres de dégâts d'eau



Sinistres de l'immobilier en dollars

Dollars en sinistre de dégâts d'eau



Exemples de sinistres

- Une importante fuite causée par une défaillance du robinet d'arrêt d'un réservoir d'eau chaude endommage neuf étages d'un immeuble de bureaux après s'être poursuivie durant toute une fin de semaine. Le réservoir avait été installé à l'insu du propriétaire et les dispositions en matière de transfert de risque entre le propriétaire et le locataire étaient insuffisantes. Un tuyau corrodé près d'un raccord. Des traces antérieures révélaient la présence d'une petite fuite depuis quelque temps. Résultat : un sinistre de 600 000 \$.
- Un tuyau gelé a éclaté, causant une fuite d'eau sur les quatre étages inférieurs. Le tuyau était situé à proximité d'un mur extérieur. Le chauffage avait été éteint dans un local laissé vacant par un locataire et le local en question n'avait pas été inspecté. Une inspection aurait peut-être permis de constater qu'il y avait une fenêtre ouverte dans le local, ce qui, combiné à la fermeture du chauffage, avait entraîné le gel de la canalisation. Résultat : un sinistre de plus de 100 000 \$.
- Une fuite d'eau provenant d'une canalisation abandonnée durant des travaux de rénovation, mais toujours alimentée, s'est prolongée durant une période indéterminée. La pression de l'eau a finalement transpercé le plâtre, endommageant quatre étages d'un bâtiment, dont plusieurs locaux loués. On estime que la colonne d'eau se serait élevée à une hauteur de quatre étages avant de se répandre. Résultat : un sinistre de plus de 500 000 \$.
- On a utilisé une section de tuyau de caoutchouc pour amener l'eau à une pièce d'équipement. Une défaillance de ce tuyau a engendré l'inondation de plusieurs étages d'un immeuble de bureaux. Résultat : un sinistre de plus de 500 000 \$.
- Le débordement d'une toilette dans la salle de bain d'un locataire, dans un immeuble à logements, a causé des dommages à de multiples appartements d'un étage inférieur. Les dommages ont excédé 65 000 \$, même si le personnel a réagi rapidement.

Réduction des dommages causés par l'eau, les eaux usées et d'autres types de liquides

Remplissez les listes de vérification suivantes conformément aux indications. Cette démarche vous aidera à cibler certains risques de dommages liés aux liquides, à vous préparer à faire face aux imprévus et à contribuer à toute intervention nécessaire advenant une fuite.



Listes de vérification visant la réduction des risques

Atténuation et réduction des dommages causés par des liquides dans les immeubles de logements et de bureaux

Une mesure fondamentale en ce qui a trait à la réduction des sinistres liés aux dommages causés par l'eau consiste à procéder à une autoévaluation. Cette démarche vous permettra de déterminer ce qui doit être fait. Ce programme renferme une autoévaluation destinée à l'atténuation et à la réduction des dommages causés par des liquides. La liste de vérification est en format Word®, ce qui vous permet de la personnaliser, le cas échéant, pour votre établissement.

[Télécharger la liste de vérification ici](#)

Zones d'équipements critiques

Les zones abritant des équipements critiques, équipements de locataires, salle de téléphonie principale ou centre de traitement électronique des données, etc., peuvent exacerber la plus petite fuite qui soit. Veuillez cliquer ici pour accéder à une liste de vérification qui vous aidera à évaluer ces zones importantes, afin de déterminer le niveau de risque auquel vous faites face.

[Télécharger la liste de vérification ici](#)

Inspection du toit

La pénétration d'eau de l'extérieur à l'intérieur d'un bâtiment peut également engendrer d'importants dommages. Comme dans le cas des risques intérieurs, les risques de cette nature peuvent, en grande partie, être repérés d'avance. Une liste de vérification a été conçue pour vous aider à évaluer la résistance de votre toit.

[Télécharger la liste de vérification ici](#)

Gestion des sinistres

Lorsque survient un sinistre, le fait de le gérer judicieusement peut contribuer à atténuer les dommages. Zurich a conçu une liste de vérification pour vous aider à gérer les sinistres, du point de vue du gestionnaire de l'immeuble comme de celui du gestionnaire de risques.

[Télécharger la liste de vérification ici](#)

Liste de numéros de téléphones de fournisseurs en cas d'urgence

Le fait d'avoir à portée de la main une liste de fournisseurs pouvant vous aider advenant un sinistre causé par l'eau peut vous aider à atténuer ce sinistre. Ce programme renferme une liste d'importants fournisseurs qui pourront vous venir en aide advenant un sinistre engendré par l'eau. L'un des numéros figurant sur cette liste est celui du Service des sinistres de Zurich, qui peut également vous aider.

[Télécharger la liste de vérification ici](#)



Nouvelles constructions ou rénovations

- Lors de l'ajout ou du déplacement d'équipements de grande valeur ou lorsqu'un locataire aménage et modifie la disposition des équipements, il est recommandé de recourir à la liste de vérification pour zones d'équipements critiques pour réduire les risques de problèmes éventuels.
- Les équipements de grande valeur doivent être situés au niveau du sol ou à un niveau supérieur. Cela comprend les salles de téléphonie et les centres d'informatique.
- Les concepteurs devraient faire passer tous les systèmes de transport de liquides ailleurs que dans les plafonds situés au-dessus des équipements critiques et coûteux.
- Les robinets doivent être situés à des endroits facilement accessibles. Il est recommandé de prévoir l'ajout de robinets, au besoin, pour réduire le délai d'intervention au moment de l'isolation d'une fuite.
- Il est recommandé d'inscrire sur les robinets la fonction de chacun, de même que les zones ou les aires que contrôle chaque dispositif.
- Les étages situés au-dessus des aires abritant de l'équipement important et coûteux doivent être imperméabilisés. Les ouvertures entourant les cavités pratiquées dans les planchers pour les conduits, les canalisations et les autres services doivent être bien scellées.
- La pression dans les tuyaux doit être analysée par code, en présence d'un représentant du propriétaire, toutes les fuites doivent être convenablement réparées et les tuyaux doivent être réanalysés. Aucun tuyau ne doit être scellé à l'intérieur d'un mur avant d'avoir été analysé et approuvé.
- Les pièces abritant des réservoirs d'essence, des réservoirs d'eau chaude ou tout autre récipient ou équipement renfermant des liquides doivent être pourvues de drains et d'enceintes de confinement secondaire.
- Prévoir l'installation de détecteurs d'eau sur le plancher des zones abritant de l'équipement de valeur ou sous les planchers surélevés des salles d'informatique.
- Repérer tous les nouveaux travaux de construction et tous les nouveaux aménagements paysagers sur les propriétés adjacentes, surtout ceux qui sont effectués à une hauteur légèrement supérieure. Le ruissellement des eaux d'orage peut constituer un important problème lorsque les agents naturels de répartition de l'eau, comme le gazon, sont temporairement absents durant un projet. Les débris des projets de construction et d'aménagement paysager peuvent également obstruer les collecteurs d'eaux pluviales de la région durant une pluie abondante.
- Prévoir la mise en place d'une procédure de révision des plans par les services de location ou d'autres services ayant trait aux locataires.
- Si le projet est un projet « écologique » des études techniques appropriées démontrant les mesures de prévention et de contrôle de la pénétration d'eau seront présentées.

Atténuation des dommages en cas de fuite

Liste éclair

- Couper immédiatement le courant, dans la mesure où il est sécuritaire de procéder ainsi. Ne pas alimenter d'équipements humides!
- Repérer et fermer la cause de la fuite.
- Couvrir l'équipement si la fuite part du haut.
- Commencer à éliminer le liquide.
- Enlever, dans la mesure du possible, tous les objets mouillés (tout ce qui retient l'humidité).
- Amorcer les procédures de nettoyage et de séchage immédiatement.
- Protéger les équipements de façon appropriée (N.B. le matériel employé pour ce faire ne doit pas favoriser la corrosion, transmettre l'électricité ni constituer un danger d'incendie).
- Téléphoner au service de signalement des sinistres de Zurich, au 866-345-3454.
- Téléphoner à des professionnels du nettoyage et de la restauration immédiatement.

Nettoyage en cas d'incendie/de dégât d'eau

Nom _____

Téléphone _____

Restauration des équipements

Nom _____

Téléphone _____

Immeuble

N.B. Les mesures qui suivent peuvent aider votre personnel à amorcer le processus de nettoyage. Les professionnels du nettoyage disposent de l'équipement nécessaire pour éliminer rapidement de grandes quantités d'eau, de même que pour bien nettoyer et traiter les bâtiments et l'ameublement. Les professionnels de la restauration disposent de l'expérience et des ressources nécessaires pour nettoyer et réparer efficacement l'équipement électronique, de même que pour en obtenir la recertification, le cas échéant.

- Retirer les articles mouillés, comme les tapis, le capitonnage, les dalles de plafond et toute autre matière retenant la moisissure et les conserver à l'extérieur ou sur un débarcadère situé à l'écart.
- Utiliser tous les équipements d'aspiration d'eau accessibles et louables pour éliminer le plus rapidement possible l'eau de la surface du plancher. Utiliser également des racloirs et des vadrouilles pour ce faire.
- Installer tous les déshumidificateurs accessibles (si la température extérieure est supérieure à 60° F).
- Ouvrir toutes les portes et toutes les fenêtres afin de réduire l'humidité (si les conditions météorologiques s'y prêtent).
- Utiliser des ventilateurs pour favoriser la circulation de l'air et le séchage.
- Ouvrir les tiroirs et les portes de placards pour optimiser le séchage.
- Éponger le mobilier à surface dure pour en favoriser le séchage. Placer des blocs antitaches ou du papier d'aluminium sous les pattes du mobilier.
- Soulever les rideaux afin d'éviter qu'ils ne soient en contact avec les tapis et les suspendre.
- Ranger les photos, les toiles et les objets d'art dans un endroit sec et sécuritaire.
- Retirer les livres mouillés des étagères et les étaler dans un endroit sec et stable.
- Laisser fonctionner le chauffage si les dommages sont survenus durant une saison fraîche. Laisser fonctionner la climatisation si le sinistre est survenu durant une saison chaude.

Équipement

- Fermer immédiatement le courant, s'il est sécuritaire de le faire. Ne pas alimenter d'équipements humides!
- Ne pas remettre le courant sur les équipements avant d'avoir l'autorisation d'un employé qualifié en restauration ou d'un représentant technique du fabricant.
- Ouvrir les portes d'armoires/panneaux latéraux/couvercles/tiroirs/châssis; drainer toute l'eau.
- Ranger les équipements dans un endroit frais et sec après avoir essuyé et éliminé le plus d'humidité et de contaminants possible;
- Installer des ventilateurs pour faire circuler l'air ambiant dans les équipements;
- Faire sortir l'eau au moyen d'air comprimé propre (ou, idéalement, d'azote liquide) et/ou de sèche-cheveux ou d'un « PowerCat ».
- Essuyer et assécher les surfaces métalliques le plus tôt possible.
- Recourir ensuite à des services professionnels de restauration.

Service de signalement
des sinistres de Zurich :
866-345-3454



Chariot d'intervention en cas de déversement et matériel de réparation de tuyaux

Une trousse ou un chariot d'intervention en cas de déversement et du matériel de réparation de tuyaux en cas d'urgence devraient être rapidement accessibles et utilisables n'importe où dans l'immeuble. La liste qui suit renferme certaines suggestions d'articles à inclure dans une trousse d'intervention en cas de déversement. Les services d'entretien ou les services techniques devraient participer au choix du contenu et de l'emplacement de ces trousse. Des feuilles de plastique doivent également être à la disposition des opérateurs dans les zones pertinentes afin de couvrir les équipements électroniques.

N.B. Le matériel peut se révéler nécessaire dans plusieurs zones si les lieux sont spacieux ou s'ils comprennent de multiples bâtiments. L'objectif consiste en un accès rapide.

- Des feuilles de plastique ou des bâches de nylon pour recouvrir et protéger les équipements, l'ameublement et les documents (devraient être immédiatement accessibles dans toute zone abritant des équipements de valeur).
- Sacs à ordures ou sacs de plastique de résistance commerciale pour jeter les matériaux mouillés.
- Aspirateurs de liquide ou autres équipements d'élimination d'eau (de catégorie commerciale avec différentiels efficaces, racloirs, vadrouilles et seaux).
- Pompe(s) portative(s) et tuyau.
- Équipement protecteur contre la pluie, Tyvek ou autres vêtements jetables.
- Solvants hydrofuges à appliquer aux systèmes électriques.
- Serviettes pour éponger.
- Chaussettes absorbantes, pour contenir et absorber les déversements (veiller à ce qu'elles soient compatibles avec ce qui doit être absorbé).
- Colliers de serrage à placer autour d'un tuyau pour arrêter une fuite (trousse de réparation de tuyaux).


- Diagrammes de systèmes de tuyauterie indiquant l'emplacement des tuyaux.
- Déshumidificateurs (ou matériel de location rapidement accessible).
- Bottes.
- Dignes portatives pour détourner l'eau de surface des entrées de portes situées sous le niveau du sol et d'éventuels points d'entrée d'eau. Cela serait nécessaire durant les pluies particulièrement abondantes, et surtout s'il y a déjà eu, dans le bâtiment, des accumulations d'eau près de certaines entrées de porte, plateformes de chargement, rampes de stationnement, etc.

Numéros de téléphone

Les numéros de téléphone d'urgence doivent être immédiatement accessibles à la direction et aux membres du personnel appelés à intervenir à la suite de l'incident ou à encadrer les activités d'intervention. Parmi les numéros de téléphone devant être accessibles figurent ceux de l'entreprise professionnelle de nettoyage, des entreprises de restauration professionnelle d'équipements, du service de signalement des sinistres de Zurich (866-345-3454), des entreprises de service des équipements critiques et coûteux (en particulier des représentants techniques) et des sources de location d'aspirateurs humides et de déshumidificateurs supplémentaires.

Liste des fournisseurs privilégiés

Le Service des sinistres de Zurich offre une liste de fournisseurs privilégiés, renfermant notamment les coordonnées d'entreprises professionnelles de nettoyage et de restauration, ainsi que de consultants. Les choix ont été faits en raison de l'expérience et de la formation des personnes et entreprises recommandées. Pour se procurer cette liste, il suffit de communiquer avec le service de signalement des sinistres de Zurich.



Pour tout autre besoin en matière de gestion des risques, veuillez visiter le www.zurichcanada.com/riskservices ou téléphoner au 800-387-5454.





Zurich

400, av. University
Toronto (Ontario) M5G 1S7 Canada
416-586-3000 www.zurichcanada.com

Because change happenz, Zurich HelpPoint et Zurich sont des marques déposées de Zurich Compagnie d'assurances SA.

Vous seul êtes en mesure de veiller à la sécurité de votre milieu de travail. Aucune responsabilité en matière de gestion des risques de votre entreprise ne peut être déléguée. Aussi, ni Zurich Financial Services Itée ni ses filiales (ci-après Zurich) ne sauraient accepter de telles délégations de responsabilités et ne sauraient assumer quelque obligation ou décision que ce soit en matière de gestion des risques. Zurich vous viendra en aide en vous offrant les conseils et les services particuliers que vous aurez retenus auprès d'elle en matière de gestion des risques. Par contre, Zurich ne consent aucune garantie en conjonction avec de tels services et n'assumera aucune obligation autre que les obligations figurant dans le contrat.

Toute l'information que renferme ce document a été compilée et obtenue auprès de sources estimées fiables et crédibles, mais Zurich ne fait aucune représentation ni aucune garantie, explicite ou implicite, en ce qui a trait à leur exactitude ni à leur exhaustivité. Certains des renseignements que renferme ce document peuvent devenir périmés. Par conséquent, nous vous recommandons de consulter les documents de référence les plus récents.

Les renseignements liés au Service des risques se veulent une description générale de certains types de risque ou de services d'atténuation des risques offerts aux clients admissibles. Zurich et ses employés ne sauraient assumer aucune responsabilité de quelque nature que ce soit en ce qui a trait à l'utilisation ou à l'observation de l'information, du matériel ou des procédures décrites dans le présent document. Zurich et ses employés ne garantissent aucun résultat particulier et il peut y avoir des conditions dans vos locaux ou au sein de votre organisation qui peuvent ne pas être apparentes pour nous. C'est vous qui êtes le mieux placé pour comprendre votre entreprise et votre organisation et pour prendre des mesures d'atténuation des risques et nous désirons vous aider en vous offrant de l'information et des outils qui vous permettront d'évaluer la situation évolutive des risques auxquels vous faites face.

Aux États-Unis, les services en matière de risques sont offerts aux clients admissibles par l'entremise de Zurich Services Corporation et au Canada, par l'entremise du Service des risques de Zurich.

©2011 Zurich Compagnie d'assurances SA



Because change happenz®