

Que faire après une catastrophe

Des questions au sujet de l'assurance? Appelez-nous!

Bureau d'assurance du Canada
Sans frais: 1-844-227-5422

ibc.ca



@InsuranceBureau



facebook.com/insurancebureau



youtube.com/insurancebureau



Le Bureau d'assurance du Canada est l'association sectorielle nationale qui représente les sociétés privées d'assurance habitation, automobile et entreprise du Canada.

© 2022 Bureau d'assurance du Canada. Tous droits réservés.

Les renseignements contenus dans la présente sont fournis à titre éducatif et informatif seulement. Pour déterminer si ceux-ci pourraient s'appliquer à sa situation, le lecteur est prié de solliciter les conseils appropriés d'un professionnel compétent.

Ces renseignements sont exacts en juillet 2022.



BAC
Bureau d'assurance
du Canada



Si une catastrophe frappe votre domicile ou votre lieu de travail, il se peut que vous soyez privé d'eau, d'électricité, de gaz et de téléphone pendant plusieurs jours. Ou vous pourriez devoir déménager temporairement. **Que ferez-vous? Notre guide vous aidera à répondre à cette question.**



Restez en sécurité

Attendez que les autorités locales vous indiquent si vous êtes autorisé à rentrer chez vous après une catastrophe. **N'entrez jamais dans un bâtiment si vous l'entendez bouger ou faire des bruits inhabituels.** Si la sécurité structurelle de votre maison vous inquiète, il est préférable de chercher un autre abri et d'attendre qu'un inspecteur en bâtiment ou un entrepreneur vérifie votre maison et la déclare sécuritaire avant d'y entrer.

Si vous pouvez entrer dans votre maison en toute sécurité, ne coupez pas les services publics tels que l'eau ou le gaz, à moins que les tuyaux ou les appareils ne soient endommagés ou ne fuient. Si vous les coupez, ne les remettez pas en marche. Attendez qu'un technicien compétent le fasse.



Entrez en communication

- Une fois que vous avez déterminé que vous et les membres de votre famille êtes en sécurité, **communiquez avec votre représentant en assurance, dès que possible**. La plupart des assureurs offrent un service de déclaration de sinistre accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Fournissez le plus de précisions possible sur les dommages à vos biens et joignez des photos des dommages. Demandez le numéro de votre dossier de sinistres.
- Votre assureur vous attribuera un expert en sinistres. Ce dernier évaluera les dommages et traitera votre demande d'indemnité. L'expert en sinistres peut également fournir des conseils et répondre aux questions sur le sinistre et le règlement.
- N'oubliez pas de poser toutes les questions que vous pourriez avoir au sujet des franchises, des montants de garantie ou des réparations.
- Si vous êtes incapable de joindre votre représentant en assurance, veuillez communiquer directement avec le service des règlements de votre assureur. Si votre police a été perdue ou détruite dans la catastrophe, demandez-en une copie à votre représentant en assurance.
- Si votre maison est inhabitable, demandez à votre représentant en assurance de vous expliquer quels sont les **frais de subsistance supplémentaires couverts par votre assurance** et, dans l'affirmative, pendant combien de temps. Conservez les reçus relatifs aux frais de subsistance

supplémentaires, notamment pour les repas et l'hébergement en hôtel.

- Fournissez à votre assureur et à votre représentant en assurance tous les numéros de téléphone et toutes les adresses électroniques permettant de vous joindre. Si vous devez quitter votre domicile, affichez cette information visiblement sur votre propriété afin que les autorités ou les représentants en assurance qui se rendent sur place puissent vous joindre.



Documentez tous les dommages et évitez toute aggravation de ceux-ci

- Dès que vous pouvez le faire en toute sécurité, prenez les mesures qui s'imposent pour éviter une aggravation des dommages à vos biens. Par exemple, recouvrez les meubles avec des bâches et placardez les fenêtres cassées dès que vous le pouvez, même si vous n'avez pas encore rencontré l'expert en sinistres. **Aux termes de votre police, il vous incombe de prendre les mesures qui s'imposent pour réduire au minimum les dommages à votre domicile et à son contenu.**
- **Prenez de nombreuses photos** et vidéos pour documenter l'état des lieux avant de commencer à nettoyer ou à effectuer des réparations temporaires.
- **Dressez un inventaire des biens perdus ou endommagés**, accompagné d'une description de chacun des articles et de son coût estimatif. Plus détaillée est votre liste, mieux c'est.

- **Sauvez ce que vous pouvez.** À moins que les articles endommagés ne présentent un risque pour la santé, conservez-les. L'expert en sinistres pourrait vouloir les examiner. Assurez-vous de prendre des photos de tout ce que vous jetez.
- **Conservez les reçus se rapportant aux frais de nettoyage et de réparation.**
- **Faites des copies de tous les documents**, reçus, photos et vidéos que vous remettez à votre représentant en assurance. Notez par écrit la date et l'heure de tous les appels et de toutes les communications que vous avez avec l'expert en sinistres et le



Nettoyez et réparez

- **Adoptez de bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité pendant les travaux de nettoyage.** Pour éviter les blessures, veillez à utiliser un équipement de protection approprié.
- Jetez tous les aliments, y compris les conserves, qui ont été en contact avec les eaux de crue ou qui ont été exposés à la fumée, à la chaleur ou à la suie. **Vérifiez que les aliments réfrigérés et congelés ne sont pas avariés.** Dressez la liste de tous les articles alimentaires que vous jetez et prenez-en des photos à l'intention de votre représentant en assurance.
- **Prenez garde lorsque vous signez des contrats de réparation.** Les entrepreneurs doivent détenir un permis ou être agréés et assurés et jouir d'une bonne réputation. Si vous obtenez des devis de différents entrepreneurs, vérifiez leurs références et leurs titres de compétence.

- **Discutez des conditions de paiement avant de signer quoi que ce soit.** Votre assureur vous fournira probablement une liste d'entrepreneurs privilégiés pour la prise en charge de différents types de sinistres particuliers, par exemple un dégât d'eau ou un incendie.
- **Demandez aux entrepreneurs de vous fournir des contrats écrits renfermant une description détaillée des travaux** et des garanties relatives aux travaux exécutés et aux matériaux utilisés. Si les travaux sont couverts par votre police, assurez-vous que l'expert en sinistres approuve l'étendue et le coût des travaux avant leur exécution.
- Selon le type de police que vous avez souscrit, votre assureur peut vous offrir de réparer ou de remplacer les biens endommagés ou de vous rembourser leur coût.
- **Si vous avez des problèmes concernant votre demande d'indemnité, parlez-en d'abord à votre expert en sinistres.** Si vous ne parvenez pas à un accord, consultez le site web de votre assureur pour en savoir plus sur son processus de règlement des différends.

