



Soumettre une réclamation d'assurance — Propriétaire

Si vous avez subi des dommages en raison d'un sinistre et êtes assuré, ce document vous fournira quelques astuces sur la façon de soumettre une réclamation d'assurance.

La Croix-Rouge canadienne est une organisation neutre et ses employés ne sont pas des conseillers autorisés en assurance. L'information fournie dans le présent document ne vise pas à inciter ou à dissuader les bénéficiaires à présenter une demande d'indemnisation. Cette décision appartient à chaque titulaire de police et repose sur des facteurs comme la protection accordée en vertu de la police d'assurance, l'ampleur des dommages, le montant des franchises, les finances personnelles des sinistrés, etc. Si vous hésitez à soumettre une réclamation, veuillez demander les conseils d'un professionnel.



Quand dois-je aviser mon assureur de la situation?

- Communiquez avec votre assureur pour l'aviser des dommages subis et déposer une réclamation.

Vous devriez le faire le plus rapidement possible à la suite d'un événement couvert par votre police. Les assureurs emploient parfois les termes « risque assuré » ou « événement déclencheur » pour désigner un événement couvert par votre police (p. ex. une inondation). La plupart des assureurs ont une ligne téléphonique pour les réclamations ouverte 24 heures sur 24.

- Veuillez communiquer avec votre assureur pour connaître les protections dont vous pouvez bénéficier immédiatement, notamment pour couvrir vos frais de subsistance supplémentaires.

- Assurez-vous de demander quelles sont les limites des frais de subsistance supplémentaires auxquels vous avez droit, plus précisément en argent et en période de temps.

Les frais de subsistance supplémentaires remboursent les coûts raisonnables additionnels encourus lorsque l'assuré doit vivre ailleurs que dans sa résidence parce que celle-ci a été détruite ou n'est plus habitable en raison d'un risque assuré (un événement couvert par votre police d'assurance). **Des limites de temps et d'argent s'appliquent habituellement à la couverture des frais de subsistance supplémentaires**, qui ne couvrent que ce qui excède vos dépenses habituelles.

PAR EXEMPLE : SI LE LOGEMENT QUE VOUS OCCUPEZ PENDANT LA PÉRIODE DE RÉPARATION DE VOTRE RÉSIDENCE NE POSSÈDE PAS DE CUISINE ET VOUS DEVEZ MANGER VOS REPAS AU RESTAURANT, LES FRAIS DE SUBSISTANCE SUPPLÉMENTAIRES COUVRIRONT LA DIFFÉRENCE ENTRE LE COÛT DE CES REPAS ET LE COÛT DE VOTRE ÉPICERIE HABITUELLE.

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, consultez le document « *Comprendre votre police d'assurance* » de la Croix-Rouge canadienne.



J'ai dû quitter ma résidence en raison d'un sinistre, qu'est-ce qui sera couvert par mon assureur en matière de séjour à l'hôtel et de coûts additionnels pour mes repas?

- Communiquez avec votre assureur si vous êtes contraint de quitter votre résidence en raison d'un ordre d'évacuation.

La garantie pour les frais de subsistance supplémentaires s'applique habituellement immédiatement si vous devez quitter votre résidence en raison d'un ordre d'évacuation.



Quand recevrai-je ces fonds?

La plupart des assureurs rembourseront les frais de subsistance supplémentaires déjà encourus. Lorsque les circonstances le justifient, il est possible que votre assureur vous accorde **une somme forfaitaire ou une avance** pour vous aider à subvenir à vos besoins.

ASTUCES IMPORTANTES :

- ASSUREZ-VOUS DE BIEN COMPRENDRE LES CONDITIONS DE VOTRE GARANTIE FRAIS DE SUBSISTANCE SUPPLÉMENTAIRES, Y COMPRIS : LES LIMITES QUOTIDIENNES, LA LIMITE QUANT À LA SOMME TOTALE ET LA PÉRIODE MAXIMALE PENDANT LAQUELLE VOUS Y AVEZ DROIT.**
- SI VOUS ÊTES UN LOCATEUR, LISEZ LE DOCUMENT «SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION D'ASSURANCE - AFFAIRES» DE LA CROIX-ROUGE CANADIENNE.**
- SI VOUS ÊTES UN LOCATAIRE, LISEZ LE DOCUMENT «LES LOCATAIRES ET LES INONDATIONS - FAITS ET ASTUCES» DE LA CROIX-ROUGE CANADIENNE.**

Ouvrez un dossier de réclamation

- Avisez immédiatement votre assureur du sinistre. La plupart des assureurs ont une ligne téléphonique pour les réclamations ouverte 24 heures sur 24.
- Demandez à votre assureur quelles sont les prochaines étapes à suivre. **Assurez-vous de procéder aux prochaines étapes seulement lorsqu'il sera sécuritaire de le faire et en suivant les directives et les conseils des autorités compétentes.**

- ❓ DEVRIEZ-VOUS VIDER VOTRE MAISON DE SON CONTENU POUR LIMITER L'AGGRAVATION DES DOMMAGES? (LES POLICES D'ASSURANCE EXIGENT HABITUELLEMENT QUE LES SINISTRÉS PRENNENT TOUTES LES MESURES NÉCESSAIRES POUR ATTÉNUER LES DOMMAGES À LEUR PROPRIÉTÉ). ASSUREZ-VOUS DE DOCUMENTER L'ÉTAT DE VOS BIENS ET DE VOTRE PROPRIÉTÉ AVANT ET APRÈS, PUIS ADRESSEZ-VOUS À VOTRE ASSUREUR.
- ❓ EST-CE QU'UN ENTREPRENEUR VIENDRA SUR LES LIEUX POUR ÉVALUER LES DOMMAGES OU RÉALISER CERTAINES RÉPARATIONS TEMPORAIRES?

- ❓ QUELLES SONT VOS RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE D'ATTÉNUATION DES DOMMAGES?
- ❓ QUELLES SONT VOS RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE PROTECTION DE VOTRE PROPRIÉTÉ?
- ❓ SI VOUS FAITES L'OBJET D'UN ORDRE D'ÉVACUATION, ASSUREZ-VOUS DE DEMANDER QUEL IMPACT CELA PEUT AVOIR SUR VOS RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE D'ATTÉNUATION DES DOMMAGES ET DE PROTECTION DE VOTRE PROPRIÉTÉ.

Que dois-je faire maintenant?

Assurez-vous de bien comprendre votre police d'assurance et, plus spécifiquement, **1)** vos protections et **2)** vos obligations (p. ex. sécuriser les lieux, conserver les reçus, déclarer le sinistre).

Pour mieux comprendre votre police d'assurance, consultez le document « *Comprendre votre police d'assurance* » de la Croix-Rouge canadienne. Vous y trouverez les réponses aux questions suivantes :

- ❓ VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE PRÉVOIT-IL L'INDEMNISATION SELON LA VALEUR AU JOUR DU SINISTRE OU LA VALEUR À NEUF?
- ❓ AVEZ-VOUS SOUSCRIT UNE ASSURANCE OPTIONNELLE EN CAS D'INONDATION?
- ❓ AVEZ-VOUS SOUSCRIT UNE ASSURANCE OPTIONNELLE EN CAS DE REFOULEMENTS D'ÉGOUTS?
- ❓ VOTRE POLICE COMPREND-ELLE DES EXCLUSIONS LIÉES AUX DOMMAGES CAUSÉS PAR L'EAU?
- ❓ QUELLE EST LA LIMITE MONÉTAIRE DE VOTRE POLICE?
- ❓ DES LIMITES SECONDAIRES S'APPLIQUENT-

ELLES À VOTRE RÉCLAMATION OU AUX TYPES DE DOMMAGES (P. EX. : UNE LIMITE EN CAS D'INONDATION)?

- ❓ QUEL EST LE MONTANT DE VOS FRANCHISES?
- ❓ DE QUELS FRAIS ÊTES-VOUS RESPONSABLE?
- ❓ VOTRE POLICE COMPREND-ELLE UNE PROTECTION OPTIONNELLE POUR LA RECONSTRUCTION CONFORME AU CODE DU BÂTIMENT?
- ⚡ CONSTRUCTION DANS LE RESPECT DU CODE : TOUTE RÉSIDENCE QUI EST RECONSTRuite DOIT L'ÊTRE DANS LE RESPECT DES CODES DU BÂTIMENT EN VIGUEUR. LES RÉGLEMENTS MUNICIPAUX SPÉCIFIQUES NE SONT PAS COUVERTS PAR LES POLICES DE

BASE, MAIS IL EST POSSIBLE DE SE PROCURER UNE PROTECTION OPTIONNELLE À CET EFFET. PAR EXEMPLE, LA VILLE DE VANCOUVER A UN RÉGLEMENT PRÉVOYANT L'INSTALLATION DE GICLEURS D'INCENDIE POUR TOUTE RÉSIDENCE NEUVE OU RECONSTRuite. IL NE S'AGIT PAS D'UNE EXIGENCE D'UN CODE DU BÂTIMENT, MAIS PLUTÔT D'UN RÉGLEMENT MUNICIPAL.

- ❓ QUELS FRAIS SONT REMBOURSABLES?
- ❓ POUVEZ-VOUS OBTENIR UNE AVANCE DE LA PART DE VOTRE ASSUREUR AFIN D'ASSUMER VOS DÉPENSES IMMÉDIATES?
- ❓ SI VOUS DEVEZ RECONSTRUIRE, ÊTES-VOUS OBLIGÉ DE LE FAIRE AU MÊME ENDROIT?

Je comprends bien ma police et j'ai déclaré le sinistre à mon assureur. Que dois-je faire maintenant?

- Maintenant que vous avez ouvert un dossier de réclamation, vous devez faire l'inventaire de vos pertes.

💡 UTILISEZ LA « LISTE DE VÉRIFICATION — INVENTAIRE DE VOTRE RÉSIDENCE » DE LA CROIX-ROUGE CANADIENNE.

⚠ RÉUNISSEZ LES REÇUS POUR VOS BIENS OU LES PRIX DE PRODUITS COMPARABLES, LE CAS ÉCHÉANT.

- Selon les circonstances du sinistre, votre assureur pourrait envoyer immédiatement un expert en sinistres ou un entrepreneur sur les lieux afin d'évaluer les dommages et les travaux temporaires requis pour atténuer les dommages. N'oubliez pas de confirmer les termes de vos garanties, ainsi que les **critères d'admissibilité et vos responsabilités** au moment d'aviser votre assureur d'un sinistre.
- Une fois que vous pouvez retourner à votre résidence en toute sécurité, **prenez des photos** de tous les biens endommagés et des dommages intérieurs et extérieurs à votre propriété. **Sécurisez les lieux** afin de prévenir les dommages futurs ou les blessures à autrui. Communiquez avec les organismes/ressources pertinents pour **remplacer les documents**

dont vous aurez besoin pour votre réclamation s'ils ont été détruits ou endommagés lors du sinistre (documents hypothécaires, avis d'évaluation, etc.).

- Une fois que vous aurez déclaré le sinistre, un expert en sinistres communiquera avec vous afin de faire enquête sur votre réclamation. Vous devrez **compléter une demande d'indemnité**, qui comprendra la liste de vos pertes et aidera votre assureur à déterminer le montant de votre indemnisation.
- **Vous n'êtes pas tenu de soumettre immédiatement une demande d'indemnité.** Ce document officiel vise à fournir à votre assureur la liste des biens faisant l'objet d'une réclamation et leur valeur, et **aide celui-ci à calculer le montant total de votre réclamation.**
- Vous devez aviser votre assureur dès qu'un sinistre se produit, mais vous pouvez attendre de connaître l'étendue des dommages avant de lui fournir la demande d'indemnité. **N'oubliez pas de demander quelle est la date limite** pour soumettre votre demande d'indemnité à votre assureur.

- Demandez à votre assureur si vous pouvez engager un entrepreneur pour réaliser les travaux sur votre résidence. **Exigez que votre assureur approuve par écrit l'embauche et le plan de travail dudit entrepreneur avant le début des travaux.** Vous devriez toujours demander à votre assureur de préapprouver l'embauche de fournisseurs de services ou l'achat de biens importants pour lesquels vous vous attendez à être remboursé en vertu de votre police.
- **Prenez des notes** lors de toutes vos conversations avec votre assureur (ainsi que la date et l'heure des communications). **Notez également sur un calendrier** le temps et les efforts passés pour atténuer les dommages à votre propriété et la nettoyer. **Conservez tous les reçus** de biens achetés pour effectuer ce qui précède ainsi que **tous les devis des travaux** des fournisseurs de services. Il est possible que ces dépenses ne soient pas remboursées par votre assureur, mais le soient en vertu d'un programme d'aide aux sinistrés. Cette documentation pourrait aussi vous être utile dans le cadre de votre préparation aux urgences futures.

❗ *Si votre assureur refuse votre réclamation, par exemple s'il estime que les dommages structurels sont mineurs, n'hésitez pas à embaucher un ingénieur indépendant pour évaluer les dommages à votre propriété et fournir un rapport à votre assureur.*

Étapes (suite)

📍 Régler une réclamation d'assurance

- À la suite d'une urgence ou d'une catastrophe, il est possible que certains détails nous échappent. Attendez au moins quelques mois après le dépôt de la demande d'indemnité avant de régler votre réclamation, car vous pourriez devoir y ajouter des éléments. **Vous avez deux ans après la date du sinistre pour régler votre réclamation. Avant l'expiration de ce délai, votre assureur doit obtenir votre consentement pour régler votre réclamation.**
- **Assurez-vous de lire tous les documents.** Soyez à l'affût d'énoncés qui demandent votre consentement pour régler la réclamation (p. ex. « l'acceptation de ce paiement réglera votre réclamation »). Si vous voyez un tel énoncé, mais n'êtes pas prêt à régler votre réclamation, biffez-le et apposez votre signature ou vos initiales à côté. Envoyez une copie du document à votre assureur en lui indiquant que vous ne désirez pas régler votre réclamation. L'acceptation d'un paiement de votre assureur ne signifie pas que votre réclamation doit être réglée.
- **Le règlement de votre réclamation d'assurance est une négociation.** Si vous êtes en désaccord avec le calcul de votre indemnisation, vous pouvez fournir des documents à l'appui justifiant le montant de votre réclamation et l'existence de toute circonstance atténuante. Vous n'êtes pas tenu d'accepter la première offre.

📍 Comment faire acheminer votre réclamation au prochain échelon

- Si le service que vous recevez de votre expert en sinistres ne vous satisfait pas, vous pouvez exiger que votre réclamation soit transmise à un superviseur ou au médiateur de votre assureur, qui est responsable de traiter les plaintes. Vous pouvez aussi recevoir de l'aide pour contester la décision de votre assureur en communiquant avec le Bureau d'assurance du Canada, le Service de conciliation en assurances de dommages ou votre surintendant des assurances provincial ou national.

À NOTER

- 💡 **VOUS POUVEZ DEMANDER QUE VOTRE ASSUREUR VOUS FOURNISSE UNE AVANCE SUR VOTRE RÈGLEMENT FINAL, AU BESOIN.**
- 💡 **CONTINUEZ À VERSER VOS PRIMES D'ASSURANCE AFIN D'ÊTRE ASSURÉ TOUT AU LONG DU PROCESSUS DE RÉCLAMATION.**

CE DOCUMENT NE CONSTITUE PAS UN AVIS PROFESSIONNEL

Les informations disponibles dans ce document sont fournies à titre d'information uniquement et ne doivent en aucun cas être considérées comme un avis professionnel. En accédant à celles-ci, vous acceptez que la Croix-Rouge canadienne et ses agents ne soient pas tenus responsables pour toutes blessures, pertes, réclamations ou tous autres dommages résultant de ces informations, ou de toute autre réclamation directement ou indirectement liée à l'utilisation de cette information.

AIDE SUPPLÉMENTAIRE

Les sinistres et les situations d'urgence bouleversent le quotidien et représentent une source de stress considérable. Si votre niveau de stress vous empêche de fonctionner normalement et que ces symptômes persistent, demandez de l'aide. Vous pourriez entre autres vous adresser à un établissement de santé local ou communiquer avec une ligne de soutien téléphonique. Si vous êtes au Canada et avez **besoin d'aide immédiatement**, veuillez communiquer avec les **Services de crises du Canada** en composant le 1 833 456-4566.