# Guide d'accompagnement du sinistré

Vous êtes victime d'un dégât d'eau, d'un incendie ou d'un cambriolage ? Vous en avez avisé votre assureur ? Qu'arrive-t-il maintenant ?

Ce guide vous aidera à :

- Comprendre le processus de règlement du sinistre.
- Participer au processus de décision.
- Prendre en main le déroulement de votre réclamation pour pouvoir revenir à une « vie normale » le plus rapidement possible.
- Effectuer des suivis auprès des intervenants impliqués dans votre dossier.
- Conserver une référence de tout ce qui est nécessaire au règlement de votre sinistre.

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

chad.ca

# 5 POINTS IMPORTANTS À RETENIR

1. Vous êtes responsable de votre réclamation : suivez toutes les étapes d'interventions effectuées chez vous.
2. L'expert en sinistre attitré à votre dossier est le chef d'orchestre responsable de vous guider et de vous renseigner tout au long du processus. N'hésitez pas à lui poser des questions.
3. Prenez des photos de l'état des lieux (immeuble et biens meubles), conservez les reçus et demandez copie des documents signés pendant le processus de réclamation.
4. Une réclamation ça se négocie ! Révisez les devis et validez les montants alloués avant d'autoriser les travaux ou d'accepter l'offre de règlement.
5. Confirmez votre satisfaction des travaux effectués avant le paiement final des fournisseurs.

## TABLE DES MATIÈRES


| | |
|---|---|
| AIDE-MÉMOIRE DU SINISTRÉ | P. 1 |
| LES INTERVENANTS : QUI FAIT QUOI ? | P. 4 |
| LES ÉTAPES À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE... | P. 6 |
| LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES | P. 10 |
| LE LEXIQUE | P. 12 |
| LA ChAD À VOTRE SERVICE | P. 13 |


*Ce guide ne peut couvrir tous les cas particuliers de sinistres et ne se veut pas un avis définitif ou une opinion juridique.*

# AIDE-MÉMOIRE DU SINISTRÉ

Besoin d'aide pour remplir cette section ? Votre expert en sinistre pourra vous accompagner.

Nom de(s) l'assuré(s)

1. _____

2. _____

Si plus d'un assuré, mettre le nom de tous les assurés et déterminer qui sera responsable des communications avec l'assureur et les professionnels.

## INFORMATIONS SUR LE SINISTRE

Lieu du sinistre (ou adresse) :

_____

Date du sinistre : _____

Nature/genre du sinistre (ex. : dégât d'eau, incendie, cambriolage) :

_____

_____

## VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE

**Nom de votre courtier/agent en assurance de dommages** (si applicable) :

_____

N° de téléphone de votre courtier/agent :

_____

Courriel : _____

**Nom de l'assureur :**

_____

N° de téléphone de l'assureur (service d'indemnisation) :

_____

N° de police : _____

N° de réclamation : _____

Montant de votre franchise (si applicable) :

_____

Montant de couverture pour vos biens meubles :

_____

Montant de couverture pour votre immeuble :

_____

Limites ou autres montants indiqués au contrat (si applicable) :

_____

Avenants et montants indiqués au contrat, par exemple *Dommages d'eau* (si applicable) :

_____

Frais de subsistance supplémentaires (si applicable) :

_____

## PERSONNES-RESSOURCES POUR LE RÈGLEMENT DE VOTRE DOSSIER

**Nom de l'expert en sinistre mandaté par l'assureur :**

_____

Nom du cabinet de l'expert en sinistre (si applicable) :

_____

N° de téléphone : _____

Courriel : _____

**Nom de l'expert en sinistre que vous avez mandaté** (si applicable) :

_____

Nom du cabinet :

_____

N° de téléphone : _____

Courriel : _____

## DATES IMPORTANTES

Date du 1er appel à l'assureur :

_____

Nom et titre de la personne ayant répondu à votre appel :

_____

Informations fournies :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Date de la 1re intervention de mesures d'urgence :

_____

Nom du restaurateur après sinistre :

_____

Coordonnées :

_____

_____

Travaux d'urgence effectués :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Date de la 1re visite (ou du 1er appel) de l'expert en sinistre responsable de votre dossier :

_____

## SUIVI DES INTERVENTIONS

Tout au long du processus de réclamation, **vous aurez plusieurs responsabilités**, dont :

- suivre les étapes d'intervention ;
- collaborer avec votre assureur et les différents intervenants ;
- fournir certains documents en vue de faciliter le règlement de votre sinistre ;
- confirmer que vous êtes d'accord avec les décisions prises à l'égard des travaux à être exécutés ;
- autoriser les travaux.

**Des questions ?**

L'expert en sinistre mandaté par l'assureur est la personne-ressource qui vous guidera tout au long du processus de règlement. Il doit répondre à vos questions. C'est un professionnel qui doit vous fournir les explications nécessaires (le **comment** et le **pourquoi** des services). Pour en savoir plus sur l'expert en sinistre mandaté par l'assureur, voir à la page 4.

Pour bien suivre les étapes du processus de règlement du sinistre, remplissez le tableau suivant en guise d'aide-mémoire des suivis téléphoniques ou courriels et des actions entreprises par les intervenants impliqués dans le dossier.

| DATES | INTERVENANTS / FOURNISSEURS | SUIVIS / TRAVAUX / DÉCISIONS |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Trucs et astuces

Il est recommandé de rassembler tous les documents pertinents au processus de règlement du sinistre à un même endroit, par exemple dans un cartable ou une pochette, et y insérer :

- une copie de votre police d'assurance (incluant les conditions particulières) ;
- les cartes professionnelles et les devis/soumissions des différents intervenants ;
- une copie de tous les documents relatifs à la réclamation (inventaires des biens, factures, correspondances reçues et envoyées, photos, le présent guide si vous y avez noté des informations, etc.).

Ainsi, vous pourrez avoir ces renseignements importants à portée de main pour consultation.

# LES INTERVENANTS : QUI FAIT QUOI ?

## ASSUREUR

L'assureur est l'entreprise avec qui vous avez un contrat d'assurance. Il s'est engagé à vous indemniser en cas de dommages subis pour un risque prévu au contrat. Si votre réclamation est recevable, il a l'obligation de remettre vos biens dans le même état qu'avant le sinistre, selon les termes de votre contrat.

## AGENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Un agent en assurance de dommages est un employé d'un assureur ou d'une agence en assurance de dommages. En général, ce professionnel n'intervient pas dans le dossier de réclamation relatif à un sinistre.

## COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Si vous avez acheté votre contrat d'assurance par l'intermédiaire d'un courtier, c'est lui qui vous a conseillé et vendu votre contrat. En cas de sinistre, ce professionnel pourra faire un survol des étapes de la réclamation avec vous, mais c'est l'expert en sinistre responsable de votre dossier qui a l'obligation de vous guider au travers du processus de réclamation.

## EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR L'ASSUREUR

L'expert en sinistre est le professionnel mandaté par l'assureur pour régler votre réclamation. Il est responsable d'enquêter sur la cause du sinistre, de déterminer si la perte est recevable en vertu de votre contrat d'assurance, d'estimer le montant des dommages et de négocier le règlement avec vous. Il peut être à l'emploi de l'assureur ou travailler pour un cabinet d'expertise en règlement de sinistres – on parle alors d'expert en sinistre externe ou « indépendant » –, mais ses fonctions sont les mêmes. **Il est rémunéré par votre assureur**.

L'expert en sinistre agit comme chef d'orchestre du règlement du sinistre : il prend votre déclaration, recueille les informations supplémentaires auprès des tiers, vous envoie les détails quant aux protections incluses dans votre contrat d'assurance, vous explique le processus de réclamation et les délais prévus et prépare, avec vous, votre demande d'indemnité à l'assureur. Il est votre personne-ressource pour toutes questions liées à votre réclamation.

L'expert en sinistre demeure en tout temps responsable du règlement de la réclamation, même s'il peut déléguer une partie de ses tâches à des fournisseurs de services, dont il doit superviser le travail.

## EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR LE SINISTRÉ

Vous pouvez, **à vos frais**, retenir les services d'un expert en sinistre dit « public » pour vous représenter auprès de votre assureur et de son expert en sinistre. C'est lui qui deviendra votre principal représentant et interlocuteur auprès de l'assureur et qui négociera, en votre nom, avec l'expert en sinistre mandaté par l'assureur. Ce professionnel vous fera régulièrement rapport du statut de votre dossier, vous aidera à bien documenter votre réclamation et à prendre des décisions informées tout au long du processus. L'expert en sinistre doit vous remettre un contrat écrit et vous offrir le choix entre deux modes de rémunération, consultez les détails en page 10.

### Saviez-vous

L'expert en sinistre, mandaté par l'assureur ou par le sinistré, tout comme le courtier ou l'agent en assurance de dommages, est un professionnel certifié par l'Autorité des marchés financiers et est encadré par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). Il a l'obligation de suivre au moins 20 heures de formation continue tous les deux ans pour maintenir, voire améliorer, ses compétences. Il est soumis à un code de déontologie et au respect de plusieurs lois, et la ChAD veille à la conformité de sa pratique. Le *Code de déontologie des experts en sinistre* peut être consulté à chad.ca. Vous pouvez valider que votre expert est autorisé à exercer sur le registre de l'Autorité à lautorite.qc.ca.

## RESTAURATEUR APRÈS SINISTRE

C'est un fournisseur spécialisé dans les travaux d'urgence et de nettoyage qui peuvent être nécessaires à la suite d'un sinistre, afin de limiter les dommages et de s'assurer qu'il n'y aura pas d'aggravation.

Il est recommandé d'appeler l'assureur en premier qui, lui, dépêchera des restaurateurs après sinistre **si nécessaire**. Vous pouvez aussi communiquer directement avec un fournisseur. Si le sinistre n'est pas couvert par votre contrat d'assurance, vous devrez en assumer les frais.

## Saviez-vous

Le coût du travail effectué par les restaurateurs après sinistre est généralement prélevé du montant d'indemnisation total qui vous est alloué et s'ajoute aux frais nécessaires pour réparer ou remplacer vos biens. Lisez bien nos conseils en page 6.

## ÉVALUATEUR

L'évaluateur est mandaté par l'expert en sinistre pour calculer le montant des dommages et estimer les coûts des réparations, incluant le coût des matériaux nécessaires pour **vous remettre dans la même situation où vous étiez avant le sinistre.**

**Il est important d'exiger une copie du devis ou de l'estimation et d'en discuter avec l'expert en sinistre**. Ce document spécifie les travaux à être effectués, ainsi que les prix correspondants. Vous avez votre mot à dire sur les travaux proposés et le choix des matériaux (qui doivent être de même nature et qualité que ceux existants au moment du sinistre).

## ENTREPRENEUR

L'entrepreneur est la personne ou l'entreprise qui effectue les travaux de rénovation après sinistre. Vous pouvez choisir l'entrepreneur qui fera les réparations ou les effectuer vous-même. Les assureurs peuvent également vous proposer des fournisseurs avec lesquels ils ont déjà des ententes. Validez avec l'expert en sinistre les modalités prévues pour les différentes options.

L'expert en sinistre est votre personne-ressource pour toutes questions liées à votre réclamation.

# LES ÉTAPES À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE…

Les étapes varient selon la nature du sinistre et les procédures de votre assureur. Validez le processus de règlement avec l'expert en sinistre attitré à votre dossier.

## LES PREMIÈRES HEURES

1. **Prévenez votre assureur**
   Communiquez avec votre courtier ou votre assureur et décrivez-lui les circonstances du sinistre, au mieux de vos capacités.

2. **Limitez les dommages**
   Il vous revient de prendre les moyens pour limiter les dommages ou leur aggravation, mais ne faites aucune réparation permanente avant d'en avoir parlé à votre assureur. Si vous le pouvez, documentez l'état du sinistre (avec des photos ou des vidéos). En cas de dégât d'eau, asséchez le tout le plus rapidement possible, si vous le pouvez, pour éviter la moisissure. Si vous jetez des objets trempés, assurez-vous de les prendre en photo et d'en faire une description, aux fins de réclamation. En cas d'incendie : n'entrez pas avant d'avoir obtenu l'autorisation des autorités compétentes.

3. **Autorisez les travaux d'urgence**
   Afin d'éviter l'aggravation des dommages, des travaux d'urgence peuvent être nécessaires. Vous pouvez retenir les services de restaurateurs après sinistre, ou votre assureur pourrait en suggérer et même les dépêcher sur les lieux, mais assurez-vous de bien comprendre ce qu'ils font, et à quel coût, avant de les autoriser à procéder !

4. **Rencontrez l'expert en sinistre responsable de votre dossier**
   L'assureur désignera un expert en sinistre pour régler votre réclamation. Il vous guidera au travers des démarches de la réclamation. Il enquêtera sur la cause du sinistre, estimera les dommages et en négociera le règlement avec vous.

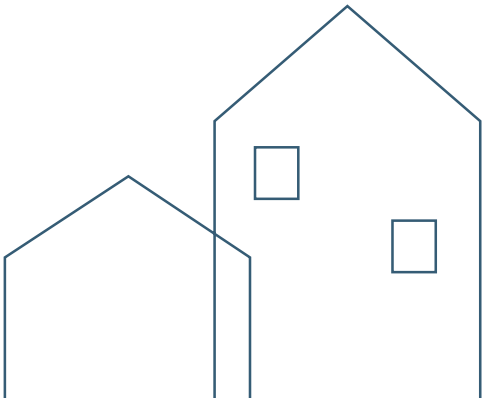
## Trucs et astuces

- Vérifiez auprès de votre assureur que les démarches d'urgence entreprises sont couvertes par votre contrat.
- Analysez l'état de la situation avant d'autoriser la démolition ou le remplacement de certains matériaux, et conservez un échantillon de ceux qui seront remplacés.
- Refusez tout déménagement de vos biens avant d'en avoir fait l'inventaire et d'en avoir documenté l'état (récupérable ou perte totale). Voir les détails en page 7.
- Informez-vous avant de signer une cession de créance. Consultez nos conseils en page 8.
- **Surveillez les travaux** effectués par les restaurateurs après sinistre : par exemple, après un incendie, le fournisseur pourrait prendre tous vos vêtements pour les nettoyer alors qu'il serait plus avantageux et coûterait moins cher de remplacer certains vêtements désuets ou de les nettoyer vous-même. Si les protections incluses à votre contrat contiennent des limitations (par exemple, maximum de 15 000 $ pour un refoulement d'eau au sous-sol), il se peut que vous ayez des décisions à prendre quant à l'utilisation de l'indemnité d'assurance qui vous est allouée. Obtenez une soumission **avant** que les travaux soient effectués par les restaurateurs après sinistre, et informez l'expert en sinistre de vos intentions pour éviter qu'un montant important de vos indemnités soit utilisé pour le nettoyage de vos vieux vêtements ou dans la restauration de meubles sans grande valeur.
- Notez dans l'aide-mémoire le nom du responsable d'équipe et le nombre de personnes sur place, les heures travaillées ainsi que les travaux d'urgence effectués.
- Surveillez les travaux, après tout, c'est de votre habitation qu'il s'agit.

5. **Vérifiez l'étendue de vos protections avec l'assistance de l'expert en sinistre**
   L'expert en sinistre vous expliquera les protections prévues à votre contrat d'assurance et, si nécessaire, les démarches à suivre pour les frais de subsistance supplémentaires alloués (par exemple si vous devez quitter votre habitation). Conservez tous les reçus pour les dépenses encourues à la suite du sinistre, car elles pourraient vous être remboursées.

   De plus, si l'entreposage de vos meubles est nécessaire, choisissez bien les effets personnels que vous désirez garder avec vous, car il pourrait être difficile d'y avoir accès, ou de retrouver un item en particulier parmi vos boîtes.

Révisez les devis et validez les montants alloués avant d'autoriser les travaux ou d'accepter l'offre de règlement.



## LE DÉROULEMENT DU RÈGLEMENT DU SINISTRE

1. **Identification de la cause du sinistre**
   Cette responsabilité revient à l'expert en sinistre. Il constatera les dommages, validera votre déclaration initiale et consultera, si nécessaire, des spécialistes. À sa demande, vous devrez lui fournir certaines informations ou des documents pour l'aider à déterminer la cause du sinistre. **Selon les résultats, il pourra confirmer si votre réclamation est recevable ou non en vertu de votre contrat d'assurance.**

2. **Estimation des dommages**
   L'expert en sinistre doit également estimer le montant des dommages et prendre la décision quant au montant de l'indemnité que l'assureur offre de vous verser. Il sera parfois assisté d'un évaluateur ou d'autres spécialistes. Cependant, **il est de votre responsabilité de bien documenter et justifier votre réclamation**, notamment de préparer l'inventaire des biens endommagés, détruits ou volés, avec le maximum de preuves de possession (factures, photos, etc.). Pour chaque bien, y indiquer ceux que vous désirez récupérer en nettoyage et ceux qui semblent irrécupérables, mais c'est l'expert en sinistre qui a la responsabilité de déclarer un bien perte totale.

   Plus vite vous soumettez l'inventaire, plus vite votre réclamation sera traitée. Sachez que l'assureur pourrait refuser de payer votre réclamation si vous réclamez des biens en trop, ou si vous les surévaluez. Utilisez le modèle d'inventaire des biens disponible à chad.ca.

3. **Choix de l'entrepreneur**
   Vous êtes libre de choisir l'entrepreneur qui fera les réparations ou de les effectuer vous-même. Les assureurs peuvent également vous proposer des fournisseurs avec lesquels ils ont déjà des ententes. **Dans tous les cas, la décision vous revient** et vous devrez en discuter avec l'expert en sinistre responsable de votre dossier afin de vous entendre sur les modalités du règlement, car elles sont parfois différentes si vous effectuez les travaux vous-même.

# LES ÉTAPES À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE…

## LE DÉROULEMENT DU RÈGLEMENT DU SINISTRE (SUITE)

4. **Autorisation des travaux**
   Révisez le devis des travaux en prenant soin de valider les montants alloués – par exemple, pour la reconstruction et l'entreposage, les biens à nettoyer, à réparer, à remplacer, – ainsi que les échéances. Confirmez le tout avec l'expert en sinistre et validez si votre contrat d'assurance prévoit une enveloppe globale d'indemnisation ou s'il prévoit plutôt des « postes de dépenses » fixes. Ainsi, si vous avez une limitation sur le montant d'assurance, vous devrez peut-être établir un ordre de priorité entre les réparations à votre habitation ou le remplacement des biens endommagés.

### Signer ou non la cession de créance

Le restaurateur après sinistre, l'entrepreneur ou le fournisseur peut vous demander de signer une cession de créance permettant à l'assureur de le payer directement pour les travaux qu'il effectue chez vous. Vous n'avez pas l'obligation de signer ce document. Sachez que si cette procédure simplifie le paiement des fournisseurs, elle peut rendre difficile le contrôle des dépenses liées aux travaux exécutés.

Pour garder un certain contrôle sur votre indemnité totale, vous pouvez demander d'inscrire à la cession de créance un montant maximum du coût des travaux à exécuter, exiger la signature d'une lettre de satisfaction avant l'envoi du dernier chèque ou réclamer à l'assureur que le dernier chèque à l'entrepreneur soit libellé à vos deux noms. Ce faisant, vous évitez de signer un chèque en blanc avec votre cession de créance, et du même coup, vous validez que les travaux soient faits à votre entière satisfaction avant de remettre le paiement final.

5. **Négociation du règlement**
   Lorsque l'expert en sinistre a en main l'inventaire des biens endommagés (avec leur provenance et leur valeur de remplacement en date d'aujourd'hui), il est en mesure de calculer l'offre de règlement en vertu des protections, des limites et des exclusions prévues à votre contrat, notamment la valeur à neuf ou la valeur dépréciée.

   Si vous avez la protection *Valeur à neuf*, vos biens seront réparés ou remplacés par un article neuf de même nature et qualité, même si le remplacement coûte plus cher que ce qui avait été payé à l'origine. Si toutefois vous choisissez de ne pas réparer ou remplacer certains articles, l'assureur vous indemnisera selon la valeur des biens endommagés au jour du sinistre, soit en tenant compte de leur dépréciation.

   Avant de procéder aux réparations, au nettoyage ou au remplacement de vos biens, assurez-vous de bien lire l'offre de règlement et de valider qu'elle vous convient, sans quoi il y a place à la négociation.

6. **Paiement de l'indemnité et application de la franchise**
   Selon l'ampleur des dommages, les paiements sont effectués tout au long du processus de règlement, au fur et à mesure que les fournisseurs soumettent leurs factures. Assurez-vous de communiquer à votre assureur votre satisfaction ou non à l'égard des travaux effectués **avant** qu'il paie le fournisseur de services. Si les dommages n'excèdent pas la limite d'assurance, le montant de votre franchise sera déduit de l'indemnisation ou l'assureur vous demandera de la payer directement au fournisseur de services.

7. **Réclamation du montant de la franchise auprès d'un tiers responsable**
Si un tiers est responsable des dommages subis, vous pouvez lui réclamer le remboursement du montant de votre franchise et des dommages non remboursés par votre assureur. N'oubliez pas qu'il existe des délais de prescription pour entamer vos recours, soyez vigilants ! Demandez plus d'information à l'expert en sinistre et consultez un avocat, si nécessaire. Un modèle de lettre est disponible à chad.ca.

## Saviez-vous

L'assureur a non seulement l'obligation de remettre vos biens dans le même état qu'avant le sinistre, il a aussi l'obligation de vous indemniser dans les 60 jours suivants la réception de votre déclaration de sinistre, ou des renseignements pertinents et des pièces justificatives additionnelles qu'il vous a demandés.

## Insatisfait du montant du règlement de la réclamation ?

Les assurés qui s'estiment lésés en matière du règlement de leur réclamation à la suite d'un sinistre disposent de plusieurs options pour tenter de régler leur différend et obtenir l'indemnité qu'ils considèrent comme appropriée.

### PORTER PLAINTE PAR ÉCRIT AUPRÈS DE L'ASSUREUR OU DU CABINET CONCERNÉ

Tous les assureurs ainsi que les cabinets d'expertise en règlement de sinistres doivent offrir un service de traitement des plaintes, certains offrent même un service d'ombudsman. Porter plainte par écrit auprès d'eux est donc la première étape en cas de désaccord ou d'insatisfaction relativement au montant de sa réclamation à la suite d'un sinistre.

### TRANSFERT DU DOSSIER À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Si un assuré est insatisfait du règlement de sa plainte auprès de l'assureur, il peut demander le **transfert de son dossier** à l'Autorité. Après analyse du dossier, l'Autorité des marchés financiers peut offrir des services de règlement des différends, en fonction de la situation.

### LES TRIBUNAUX CIVILS

Ultimement, les assurés qui s'estiment lésés à la suite d'un règlement de sinistre, notamment s'ils souhaitent obtenir une indemnisation plus élevée, peuvent consulter un avocat pour vérifier quels seraient les recours possibles devant les tribunaux civils.

## Insatisfait du service de votre professionnel ?

Tout sinistré qui s'interroge sur la qualité des services ou le comportement d'un professionnel en assurance de dommages (agent, courtier ou expert en sinistre) peut porter plainte au Bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages. Consultez les détails en page 13.

# LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES

Voici une liste des principaux documents nécessaires au règlement du sinistre. L'expert en sinistre ou les fournisseurs de services (restaurateurs après sinistre ou entrepreneurs) peuvent vous demander de signer certains d'entre eux. Obtenez-en une copie !

## CONTRAT D'ASSURANCE OU POLICE D'ASSURANCE

Le contrat d'assurance entre vous et l'assureur détaille l'ensemble de vos droits et obligations, notamment les garanties, les exclusions et les limitations. Il s'agit de l'ultime référence pour confirmer le montant des protections.

## CONSENTEMENT RELATIF AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'expert en sinistre vous demandera de signer un formulaire de consentement relatif à la collecte et à la communication de vos renseignements personnels. Ce consentement doit respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. En le signant, vous autorisez l'assureur ou votre expert en sinistre à recueillir, si nécessaire, des renseignements personnels auprès de tiers, de même qu'à les communiquer à d'autres personnes aux fins de l'enquête et au traitement de votre réclamation. La ChAD en propose un exemple dont elle recommande l'utilisation à chad.ca.

## DÉCLARATION DE SINISTRE

L'expert en sinistre prendra votre déclaration, et possiblement celle de toute personne assurée en vertu de votre contrat, quant aux circonstances entourant le sinistre. Elle peut être faite au téléphone ou sur un support papier, que l'expert vous demandera peut-être de signer. L'expert en sinistre vous en remettra une copie sur demande.

## AVIS DE RÉSERVE *(RESERVATION OF RIGHTS LETTER)*

Si les faits dévoilés lors de l'enquête de l'expert en sinistre laissent planer un doute sur la recevabilité de la réclamation et que l'assureur souhaite procéder à une enquête plus approfondie, l'expert en sinistre vous remettra un avis de réserve. Ce document vous informe du droit de l'assureur de refuser la réclamation ou d'invoquer des exclusions prévues au contrat d'assurance.

## RECONNAISSANCE DE RÉSERVE

À la différence de l'avis de réserve, la reconnaissance de réserve, parfois appelée entente de non-renonciation *(non-waiver agreement)*, nécessite votre signature. En signant ce document, vous déclarez avoir été informé de la position de l'assureur et que ce dernier peut, éventuellement, invoquer des exclusions ou refuser de vous indemniser, et ce, même s'il poursuit l'enquête. Par ailleurs, vous n'êtes pas tenu de signer une reconnaissance de réserve, auquel cas une lettre d'avis de réserve vous sera envoyée.

## CONTRAT POUR LES EXPERTS EN SINISTRE MANDATÉS PAR L'ASSURÉ

L'expert en sinistre mandaté par un sinistré a l'obligation de vous remettre un **contrat écrit** pour vous représenter dans les discussions et les négociations avec l'assureur et son expert en sinistre attitré à votre dossier. Bien que le texte et le format restent à la discrétion de l'expert en sinistre dit « public », il a l'obligation d'offrir le choix entre deux modes de rémunération : à pourcentage ou à tarif horaire. La ChAD a créé un contrat type, disponible à chad.ca, dont elle recommande l'utilisation.

## CESSION DE CRÉANCE

Ce document permet à l'assureur de payer directement un fournisseur. Voir le lexique en page 12 et l'encadré en page 8.

## INVENTAIRE DES BIENS

Pour réaliser son travail d'enquête, d'estimation et de négociation, l'expert en sinistre devra avoir l'inventaire de vos biens endommagés, détruits ou volés. Plus vite il l'aura entre les mains, plus vite votre réclamation sera traitée. C'est à vous de le préparer et de vous assurer qu'il est complet, mais l'expert en sinistre pourra vous guider. Consultez la section « Déroulement du règlement du sinistre – estimation des dommages », page 7.

## DEVIS/ESTIMATION POUR TRAVAUX DE RÉNOVATION

Prenez connaissance du devis des travaux de rénovation que l'entrepreneur ou l'évaluateur a préparé afin de vous faire approuver les travaux qu'il entend effectuer et les matériaux choisis (qui doivent être de même nature et qualité qu'avant le sinistre). **Vous pouvez le demander avec une indication des prix.**

## DEMANDE D'INDEMNITÉ (OU PREUVE DE PERTE)

Lorsque le règlement du sinistre aura été négocié, l'expert en sinistre pourra, dans certains cas, vous faire signer une **demande d'indemnité** qui indique les montants versés par l'assureur en vertu des protections incluses à votre contrat. Ce document est habituellement remis à la fin du processus de réclamation et résume l'entente globale.

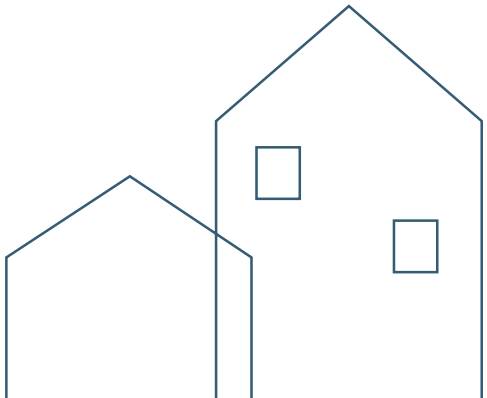
## DÉCLARATION DE SATISFACTION DES TRAVAUX

À la fin des travaux, l'entrepreneur ou l'assureur peut vous demander de signer un document qui atteste votre satisfaction sur les travaux exécutés. Si vous n'êtes pas satisfait, ne signez pas le document.

### Important

Avant de signer un document, n'hésitez pas à poser des questions. La personne qui exige votre signature doit être en mesure de le justifier et de vous l'expliquer clairement. Certaines explications ne sont pas acceptables, par exemple : « Il faut signer le document sinon nous ne ferons pas les travaux » ou « Il faut signer le document sinon votre réclamation sera bloquée ». Vous avez également le droit d'obtenir une copie de tous les documents que vous signez relatifs à votre réclamation.

Vous avez le droit d'obtenir une copie de tous les documents que vous signez.



# Le lexique

**Avenant :** Clause supplémentaire ajoutée à votre contrat qui modifie vos protections, par exemple les avenants *Dommages d'eau*.

**Cession de créance :** Un document par lequel le fournisseur de services (restaurateur après sinistre, entrepreneur, etc.) peut vous demander d'autoriser l'assureur à le payer directement pour les travaux qu'il effectue chez vous. Sachez que vous n'avez pas l'obligation de signer ce document. Lisez bien nos conseils en page 8.

**Déclaration de sinistre :** C'est la déclaration que vous faites à l'assureur ou à son expert en sinistre pour signaler que vous avez subi un sinistre et où vous en expliquez les circonstances, à votre connaissance. Elle est parfois écrite, et peut être suivie de déclarations complémentaires.

**Exclusion :** Tout événement, sinistre ou situation qui n'est pas couvert dans votre contrat d'assurance habitation, par exemple : les inondations et les glissements de terrain. Les exclusions sont énoncées dans votre contrat d'assurance.

**Frais de subsistance supplémentaires :** Les frais pour vous loger pendant l'exécution des travaux si votre maison n'est pas habitable. Les frais de subsistance supplémentaires couvrent également les frais additionnels que vous n'auriez pas déboursés si vous n'aviez pas eu de sinistre (comparativement à vos dépenses habituelles), notamment pour vous nourrir ou vous déplacer pendant les travaux. Conservez vos reçus.

**Franchise :** Montant que vous devrez débourser en cas de sinistre, aussi connu sous le mot « déductible ».

## Saviez-vous que ?

Si un tiers est responsable des dommages subis, vous pouvez lui réclamer le remboursement du montant de votre franchise et des dommages non remboursés par votre assureur. Il existe des délais de prescription pour entamer vos recours, soyez vigilants ! Demandez plus d'information à l'expert en sinistre et consultez un avocat, si nécessaire. Un modèle de lettre est disponible à chad.ca.

**Indemnité :** Montant que vous recevrez en cas de sinistre pour réparer ou remplacer vos biens endommagés (biens meubles et immeubles) et le montant pour frais de subsistance supplémentaires.

**Inventaire des biens :** C'est la liste des biens qui forme la base de votre réclamation au niveau du contenu.

**Limitation :** Montant maximal, inscrit au contrat, que votre assureur vous versera pour un bien ou une catégorie de biens en cas de sinistre. Il y a généralement des limitations sur : bijoux, fourrures, logiciels, CD, DVD, bicyclettes, animaux, œuvres d'art, argent comptant, etc.

**Police :** Le contrat d'assurance entre vous et l'assureur.

**Valeur à neuf** ou **valeur de remplacement :** Remplacement ou remboursement des biens endommagés en fonction de leur valeur pour les remettre à l'état neuf, sans déduction pour leur dépréciation au fil des ans.

**Valeur dépréciée** ou **valeur au jour du sinistre :** Remplacement ou remboursement des biens endommagés en fonction de leur valeur au jour du sinistre, en raison de leur utilisation ou usure.

# LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES À VOTRE SERVICE

### Une mission : la protection du public

La Chambre de l'assurance de dommages assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue obligatoire de plus de 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de manière préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

## Pourquoi porter plainte à la ChAD ?

Tout consommateur qui s'interroge sur la qualité des services ou le comportement d'un professionnel en assurance de dommages peut porter plainte au Bureau du syndic de la ChAD, notamment dans le cadre d'un sinistre. Le Bureau du syndic enquêtera sur le représentant afin de déterminer si les actes posés sont conformes à son Code de déontologie et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* auxquels il est soumis.

Exemples de situation où un consommateur pourrait porter plainte dans le cadre d'un sinistre :

- s'il considère avoir été mal conseillé ou mal informé ;
- si un professionnel n'a pas exécuté le mandat qui lui a été confié – ou l'a fait avec un délai qui a causé du tort ;
- si l'expert en sinistre ne le rappelle plus ;
- s'il s'interroge sur la qualité des services de l'expert ou des fournisseurs qu'il a mandatés.

## Comment porter plainte ?

Les consommateurs peuvent porter plainte directement à la ChAD, soit par l'envoi d'une lettre ou par l'entremise de son site Web à chad.ca. Ils peuvent aussi s'adresser au Service du traitement des plaintes et de l'assistance de l'Autorité des marchés financiers qui fait suivre ces plaintes au Bureau du syndic de la ChAD.

### Important

Le fait de déposer une plainte auprès du Bureau du syndic de la ChAD ne permet pas au consommateur de récupérer une somme d'argent dont il croit avoir été lésé, ou d'obtenir une augmentation du montant de l'indemnité à la suite d'un règlement de sinistre. Pour ce faire, la ChAD vous réfère à l'encadré de la page 9, et vous conseille de consulter un avocat pour vérifier quels seraient les recours possibles devant les tribunaux civils, le cas échéant. L'Autorité des marchés financiers offre également des services de règlement des différends, tout dépendant de la situation. Informez-vous.

Téléchargez le *Guide d'accompagnement du sinistré* en format électronique à **chad.ca/guidedusinistre**

**CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES**

chad.ca

999, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842-2591 – 1 800 361-7288 Téléc. : 514 842-3138
info@chad.qc.ca