

DES SINISTRES BIEN RÉGLÉS

Guide de survie
pour être prêt en
tout temps



INSURANCE
BUREAU
OF CANADA



BUREAU
D'ASSURANCE
DU CANADA

METTEZ-VOUS À L'ABRI DES SOUCIS

1 Pouvoir fournir rapidement à votre assureur la liste de vos biens endommagés est le meilleur moyen d'accélérer le traitement de votre réclamation. Pour ce faire, il est préférable de dresser l'inventaire de vos biens dès maintenant. Cette mesure préventive est votre meilleure assurance contre les maux de tête.

2 L'inventaire de vos biens vous aidera également à établir vos besoins en assurance habitation. Révisez régulièrement votre contrat d'assurance pour avoir la certitude qu'il répond toujours à vos besoins.



POUR DRESSER L'INVENTAIRE DE VOS BIENS...

- Faites la liste de vos biens personnels.
- Joignez-y des pièces justificatives comme des factures, des photos ou des garanties.
- Captez le tout sur bande vidéo ou dessinez le plan de votre maison en indiquant où se trouvent vos biens.
- Gardez une copie de votre inventaire et des pièces justificatives à l'extérieur de chez vous.
- Pour dresser votre inventaire maintenant, nous vous invitons à utiliser le formulaire sur notre site Internet à www.infoassurance.ca.

Vous êtes propriétaire ou locataire, et vous avez souscrit une assurance habitation. Bravo ! Bien qu'une telle protection soit essentielle contre les sinistres, elle ne peut toutefois pas les empêcher de frapper. Mieux vaut alors vous y préparer afin de garder la tête froide dans le feu de l'action.

3 Si vous êtes victime d'un sinistre, il vous faut agir rapidement pour réduire l'aggravation des dommages ou en prévenir de nouveaux. Après avoir communiqué avec les autorités compétentes, effectuez les réparations temporaires. Mais ne faites aucune réparation permanente avant d'en avoir parlé à votre assureur.

4 Si vous effectuez des réparations urgentes, conservez vos factures et prenez des photos du dommage avant de procéder à la réparation. Vous pourrez éventuellement les montrer à votre assureur.



POUR MINIMISER LES DOMMAGES...

- Bouchez les fenêtres brisées.
- Débranchez les appareils électriques.
- Coupez le courant dans les endroits que l'eau pourrait atteindre.
- Enlevez du sous-sol les biens qui pourraient être endommagés par l'eau.
- Fermez le conduit d'alimentation d'eau.
- Placez vos biens en sécurité ou sous surveillance pour éviter le vol ou le vandalisme.

UN SINISTRE, ÇA SE RÈGLE



1 Après avoir communiqué avec votre courtier ou assureur, commencez à préparer votre demande de règlement. Selon l'ampleur des dommages, votre assureur se rendra sur les lieux ou il vous expliquera la marche à suivre.

2 Dans la plupart des cas, vous rencontrerez l'expert en sinistre de votre compagnie d'assurances. Il enquêtera sur les causes du sinistre et analysera les documents que vous aurez fournis (le rapport du service de police ou d'incendie, les pièces justificatives, etc.).

3 Ensuite, il évaluera la valeur des biens endommagés et fixera l'indemnité qui vous sera versée selon le type de contrat que vous avez acheté. Vous devrez ensuite discuter des modalités de réparation ou de remplacement de vos biens avec l'expert. Il vous fera une offre de règlement et vous émettra un chèque.

POUR PRÉPARER VOTRE RÉCLAMATION

- Dressez une liste de tout ce qui a été endommagé incluant, si possible, le modèle des appareils, le numéro de série, la preuve d'achat, la garantie, le coût (n'êtes-vous pas content d'avoir déjà fait l'inventaire de vos biens?).
- Photographiez les dommages que vous avez subis.
- Conservez les objets endommagés s'ils ne sont pas dangereux afin de les montrer à l'expert en sinistre.
- Conservez tous vos reçus pour les dépenses encourues à la suite du sinistre (ex. : hôtel et repas). Des frais de subsistance supplémentaires pourraient vous être accordés.

Après le sinistre vient la demande de règlement. Savoir à quoi vous attendre vous aidera à conclure la meilleure entente possible avec votre assureur.

4 N'oubliez pas qu'un contrat d'assurance habitation comprend toujours une franchise qui varie habituellement entre 300 \$ et 1 000 \$. Ce montant sera déduit de votre indemnité.

5 Pour tout bien endommagé, votre assureur a trois possibilités : réparer, remplacer ou rembourser. Si le bien est réparable, il sera réparé. Sinon, votre assureur procédera au remplacement ou vous remboursera la valeur du bien selon que vous avez acheté ou non la garantie valeur à neuf.

6 Vous êtes libre de choisir le réparateur ou le marchand avec qui vous souhaitez faire affaire pour remplacer vos biens. Toutefois, vous devez en discuter avant avec votre assureur afin de vous entendre sur les montants accordés.

7 Plusieurs compagnies peuvent vous recommander des fournisseurs avec qui elles ont pris des ententes afin de faciliter le règlement de votre réclamation. Cela pourrait vous éviter, par exemple, de devoir avancer les sommes pour acheter vos nouveaux biens.

L'OBLIGATION DE VOTRE ASSUREUR EST DE...

- Vous remettre vos biens dans le même état qu'avant le sinistre.
- Vous indemniser dans les 60 jours suivant la réception de votre déclaration de sinistre ou, s'il en a fait la demande, des renseignements pertinents et des pièces justificatives.

CONNAISSEZ-VOUS LA VRAIE VALEUR DE VOS BIENS ?

- 1** Si vous avez **acheté la valeur à neuf**, vous pourrez faire remplacer un bien endommagé par un bien neuf comparable à ce que vous possédiez avant, et ce, sans aucune déduction pour la dépréciation.
- 2** Pour vous prévaloir de cette garantie, vous devez remplacer les biens endommagés.
- 3** Pour votre résidence, la valeur à neuf correspond à la valeur de reconstruction ou au coût de réparation. L'indemnisation dépend de trois conditions : vous devez réparer ou reconstruire avec des matériaux de mêmes nature et qualité au même endroit, l'affectation du bâtiment doit être la même et vous devez avoir souscrit un montant d'assurance suffisant.
- 4** Pour vos biens, la valeur à neuf correspond au remplacement ou à la réparation du bien endommagé par un bien ou un matériau de mêmes nature et qualité.
- 5** La valeur à neuf vous permet de remplacer le bien endommagé par un bien similaire, même si le remplacement coûte plus cher que ce qui avait été payé à l'origine.
- 6** Si vous n'avez **pas acheté la valeur à neuf**, ou si vous choisissez de ne pas réparer ou remplacer vos biens, vous serez indemnisé selon la valeur des biens endommagés au jour du sinistre, c'est-à-dire en tenant compte de la dépréciation.

EXEMPLE DE VALEUR À NEUF

■ Réfrigérateur acheté il y a dix ans et payé	800 \$
■ Prix d'un réfrigérateur ayant les mêmes caractéristiques	1 000 \$
■ L'indemnité sera alors de	1 000 \$

Valeur à neuf et valeur au jour du sinistre : il s'agit des deux options clés qui détermineront le montant de votre indemnisation. Pour savoir si vous avez acheté la valeur à neuf, consultez la section « conditions particulières » de votre contrat d'assurance.

7 La dépréciation est basée sur le nombre d'années au cours desquelles un bien a été utilisé. Le calcul de la dépréciation varie d'une catégorie de biens à une autre et dépend de facteurs tels que l'état du bien, la valeur de revente, la durée de vie normale, etc.

8 Pour votre résidence, la valeur au jour du sinistre est établie en fonction du coût de reconstruction du bâtiment moins la dépréciation.

9 Pour vos biens, la valeur au jour du sinistre est établie selon le coût de remplacement moins la dépréciation.



EXEMPLE DE VALEUR AU JOUR DU SINISTRE

■ Réfrigérateur acheté il y a dix ans et payé	800 \$
■ Prix d'un réfrigérateur ayant les mêmes caractéristiques	1 000 \$
■ Dépréciation (40 \$ par année pendant dix ans)	400 \$
■ Indemnité (1 000 \$ - 400 \$)	600 \$

VOUS ÊTES ASSURÉ, HEUREUSEMENT!

1 Un incendie se déclare au sous-sol. Rassurez-vous, votre maison et son contenu sont protégés.

2 Un vol a été perpétré en votre absence. Heureusement, vos biens sont couverts, mais une limite peut s'appliquer dans certains cas. Par exemple, l'indemnité maximale pour les logiciels varie de 500 \$ à 1 000 \$; pour les bijoux et les fourrures, de 1 000 \$ à 2 000 \$; pour les CD, DVD et cassettes vidéo, jusqu'à 2 000 \$.

3 Le vol d'animaux ou encore de matériaux dans une habitation en cours de construction ne sont pas couverts.

4 Un dégât d'eau a abîmé votre beau plancher de chêne. Oui, les dommages sont couverts s'ils ont été causés par le débordement des conduites publiques d'eau potable ou des installations sanitaires ou par le gel de certains articles domestiques (ex. : climatiseur).

5 Vous êtes en vacances et vos tuyaux éclatent durant une période de grand froid? Pas de problème si vous avez pris les précautions nécessaires. Si vous comptez vous absenter pendant quatre jours ou plus en hiver, demandez à une personne de confiance de venir surveiller le bon fonctionnement de votre système de chauffage chaque jour. Ou encore vidangez vos tuyaux et fermez l'eau. Sinon, en cas d'éclatement des tuyaux, vous risquez de ne pas être indemnisé.



Dans toute assurance habitation, la plupart des dommages sont couverts, mais d'autres pas. Voici un aperçu des principales protections dont vous pouvez bénéficier pour les sinistres les plus courants : feu, vol et dégât d'eau.

6 Par contre, les dégâts d'eau causés par les inondations, notamment celles provoquées par les crues des eaux au printemps ne sont pas couverts.

7 Les refoulements d'égouts, de fosses septiques et de gouttières sont couverts si vous avez acheté l'avenant nécessaire.

SI VOUS ÊTES VICTIME...

... D'UN INCENDIE

- Évitez de signer sur le coup de l'émotion toute entente avec un expert en sinistre indépendant ou autre entrepreneur.

... D'UN VOL

- N'entrez pas dans la maison. Appelez la police de votre cellulaire ou chez le voisin.
- Demandez une copie du rapport de police. Vous en aurez besoin pour procéder à la réclamation.
- Évitez de déposer aux rebus les boîtes des biens remplacés. Un deuxième vol est si vite arrivé.
- Envisagez l'installation d'un système d'alarme si ce n'est déjà fait.

... D'UN DÉGÂT D'EAU

- Retirez complètement l'eau infiltrée, asséchez le tout rapidement et nettoyez à fond.
- Jetez tous les matériaux isolants et autres articles trempés tels que meubles, matelas et jouets rembourrés en ayant pris soin de prendre des photos de ces biens. Des moisissures peuvent se former sur des objets trempés, contaminer votre maison et provoquer des malaises.

QUAND LA NATURE NOUS FAIT DÉFAUT

1 Une tornade, une tempête de vent ou de grêle fait rage. Ne vous en faites pas pour votre maison, son contenu et les installations extérieures comme la balançoire ou l'ensemble de patio. Tout cela est couvert, de même que les frais d'enlèvement des débris.

2 Le sinistre a endommagé vos antennes extérieures, vos arbres ou votre aménagement paysager ? Cela ne fait pas partie des biens couverts. Et votre piscine ? Oui, mais seulement si vous avez acheté un avenant.



Parfois, la nature se déchaîne, entraînant d'importants dommages à la propriété. Et vous pouvez compter sur votre assurance pour vous couvrir dans la majorité des cas. En voici quelques-uns.

3 Les tempêtes de neige et le verglas font partie de la réalité hivernale. Voilà pourquoi votre assurance prévoit une protection contre la chute d'une branche ou d'un arbre enneigé qui endommagerait votre propriété. Les frais pour ramasser les débris sont aussi couverts.

4 Selon votre type de contrat, l'effondrement de votre toit par le poids de la neige ou de la glace est aussi couvert (police étendue ou Tous risques «sauf»). Il en va de même pour les dommages au contenu (contrat Tous risques «sauf»). Jetez un coup d'œil sur votre contrat pour vous assurer d'avoir la bonne protection.

5 Vous perdez tout le contenu de votre congélateur durant une **panne d'électricité majeure** d'origine externe. Pas de problème ! Votre contrat prévoit une protection jusqu'à 1 000 \$.

6 Attention lors du retour du courant. Le bris d'appareils en raison de surcharge lors du rebranchement n'est pas couvert.

EN CAS DE PANNE D'ÉLECTRICITÉ QUI DURE PLUSIEURS JOURS...

- Évitez d'ouvrir la porte de votre congélateur. Les aliments devraient demeurer gelés pour une période d'environ 24 ou 48 heures.
- Au retour de l'électricité, vérifiez vos aliments pour vous assurer qu'ils ne sont pas gâtés.
- Pour éviter les bris lors du rebranchement électrique, débranchez tous les appareils électriques et coupez le courant d'alimentation du chauffe-eau.

TRUCS POUR FACILITER LE TRAITEMENT DE VOTRE RÉCLAMATION

- 1** Communiquez avec les autorités compétentes : police ou service d'incendie. Dans le cas d'un vol ou de vandalisme, il vous faudra donner le numéro du rapport de police à votre assureur.
- 2** Ne signez rien et ne prenez aucun engagement avec un expert en sinistre indépendant ou un entrepreneur dans les moments suivant le sinistre alors que vous êtes encore sous le coup de l'émotion.
- 3** Ayez en main votre police d'assurance (conditions particulières et contrat).
- 4** Ne faites pas de réparations permanentes ou de remplacement de biens avant d'avoir parlé à votre assureur.
- 5** Ne jetez rien, à moins que les biens endommagés ou détruits ne constituent un danger pour votre santé.
- 6** Prenez le temps de dresser la liste des biens endommagés, détruits ou volés; utilisez l'inventaire des biens ou demandez un aide-mémoire à votre assureur afin de vous aider à établir précisément la liste des biens à réparer ou remplacer.
- 7** Documentez le plus possible votre demande de règlement; il vous faut avoir le maximum de preuves de possession des biens pour lesquels vous effectuez une demande de réclamation : reçus, factures, garanties, manuels d'utilisation, photographies, vidéos, états de compte, etc.
- 8** À défaut d'avoir des pièces justificatives, notez les caractéristiques des biens perdus ou endommagés : marque et modèle, provenance, prix payé, date d'achat.
- 9** Prenez des photographies ou filmez les pièces et les biens endommagés.

10 Choisissez avec soin votre entrepreneur (plombier, électricien) et assurez-vous qu'il a la compétence (licence) pour effectuer les travaux.

11 Soyez prudent avant d'avancer des fonds pour effectuer des travaux et ne payez la totalité des frais qu'une fois les travaux complétés.

12 Dans le cas d'un incendie, avisez votre créancier hypothécaire.

13 Si votre maison est inhabitable, parlez rapidement à votre assureur afin de connaître les indemnités auxquelles vous avez droit pour vos frais de subsistance supplémentaires; demandez une avance de fonds, si nécessaire.



CINQ ÉTAPES CRUCIALES

- 1- Communiquez avec les autorités compétentes (pompiers, policiers).
- 2- Communiquez avec votre courtier ou assureur.
- 3- Protégez les biens qui restent : vous devez prendre les mesures pour éviter que les dommages ne s'aggravent.
- 4- Parlez avec l'expert en sinistre ou rencontrez-le; il est la personne responsable d'analyser les causes du sinistre, d'évaluer les dommages et de déterminer votre indemnité. Il discutera aussi avec vous des modalités pour régler l'ensemble de votre réclamation. Il est là pour vous aider et vous accompagner.
- 5- Réparez ou remplacez vos biens.

LEXIQUE

Avenant

Ajout au contrat qui modifie les garanties et protections. Ex. : avenant pour une piscine ou contre le refoulement d'égout.

Assurance de vos biens

Partie du contrat qui précise les protections accordées pour le bâtiment, les meubles, les dépendances, etc.

Assurance de vos responsabilités

C'est votre protection, notamment contre les poursuites pour des blessures ou des dommages non intentionnels que vous pourriez causer aux autres ou à leurs biens par votre négligence.

Bâtiment

La maison elle-même, les annexes qui sont en contact avec elle et, à condition qu'ils soient sur les lieux assurés, le matériel extérieur installé en permanence (ex. : balançoire) et les abris de voitures une fois assemblés. Les arbres, les arbustes, les plantes et les pelouses qui se trouvent à l'extérieur sur les lieux assurés sont aussi couverts sous la garantie Bâtiment. Toutefois, ils le sont uniquement pour les risques suivants : incendie, foudre, explosion, choc de véhicules terrestres ou d'aéronefs, émeute, vandalisme, vol ou tentative de vol. La couverture est jusqu'à concurrence de 5 % du montant de la garantie Bâtiment.

Biens meubles

Ce sont tous les biens dont vous avez la propriété ou l'usage et qui se trouvent habituellement dans une habitation. Sont aussi couverts sous la garantie Biens meubles, les biens appartenant à des étudiants (couverts par le contrat) résidant temporairement hors de l'habitation principale. Certains biens, notamment les fauteuils roulants à moteur, les bateaux, les remorques d'équipement et le matériel de jardin font aussi partie de la garantie Biens meubles.

Conditions particulières

C'est la partie du contrat qui identifie la ou les personnes assurées, la durée du contrat, les montants de garanties, les biens assurés et le montant de la prime.

Dépendances

Toute annexe séparée de votre habitation principale, comme un cabanon ou un garage détaché.

Dépréciation

Montant visant à établir la valeur d'un bien en fonction du nombre d'années au cours desquelles le bien a été utilisé. Le pourcentage de dépréciation est différent d'une catégorie de biens à l'autre et est établi sur la base de la durée de vie normale du bien.

Exclusions

Tout événement ou sinistre non couvert par la police d'assurance habitation. Ex. : les dommages résultant de la guerre, du terrorisme, du risque nucléaire, de la pollution, des tremblements de terre, des éboulements et des glissements de terrain, des inondations; les dommages aux biens illégalement acquis; les sinistres reliés aux actes criminels de l'assuré; les sinistres survenant quand l'habitation est vacante depuis plus de 30 jours consécutifs.

Franchise

Aussi connue sous le mot « déductible », la franchise est la somme que vous vous engagez à assumer en cas de sinistre. Une franchise de 200 \$ sur vos biens, par exemple, signifie que vous déboursez les premiers 200 \$, et votre assureur paie la différence.

Frais de subsistance supplémentaires

Les frais additionnels pour vous reloger, vous nourrir en attendant que votre résidence soit de nouveau habitable à la suite d'un sinistre couvert. Ce montant vient compenser les dépenses excédentaires que vous avez à déboursier. Par exemple, si votre épicerie vous coûte habituellement 150 \$ par semaine et qu'en raison du sinistre vous devez manger au restaurant plus souvent, l'assureur paiera vos dépenses alimentaires excédant 150 \$.



Garanties ou protections

C'est l'engagement de l'assureur de prendre en charge les risques prévus au contrat et de vous dédommager si un des risques se réalise. L'étendue des garanties varie selon la formule que vous choisissez. Il en existe trois : la formule de base, la formule étendue et la formule Tous risques «sauf».

Indemnité

Montant que vous recevez pour réparer ou remplacer un bien endommagé.

Installations sanitaires

Ce sont les canalisations, appareils et équipements qui distribuent ou évacuent l'eau dans votre maison à partir du point de jonction avec le système public ou privé (ex. : bain, toilette, tuyauterie).

Limitations

Montant maximal que vous recevrez pour un bien donné en cas de sinistre. Tous les contrats d'assurance contiennent des limitations particulières. Elles varient en fonction du contrat choisi. Les limitations suivantes représentent le minimum suggéré dans les formulaires d'assurance habitation du Bureau d'assurance du Canada utilisés au Québec.

Animaux :	1 000 \$ à 2 000 \$
Bateaux :	500 \$ à 1 000 \$
Espèces, métaux précieux :	100 \$ à 200 \$
Logiciels :	500 \$ à 1 000 \$
Tracteurs de jardin, remorques d'équipement :	5 000 \$
Valeurs :	500 \$ à 1 000 \$
Vol – collections de monnaie :	100 \$
Vol – bijoux, fourrures :	1 000 \$ à 2 000 \$
Vol – manuscrits / timbres :	500 \$
Vol – articles en argent ou en or :	5 000 \$
Vol – bicyclettes :	500 \$ à 1 000 \$

Vol – biens meubles se rapportant à des activités professionnelles :	1 000 \$
Vol – supports audio et vidéo :	1 000 \$ à 2 000 \$
Vol – cartes sportives et artistiques :	500 \$ à 1 000 \$
Vol – objets d'art :	5 000 \$ à 10 000 \$
Vol – collections :	1 000 \$ à 2 000 \$

Police de base

Contrat qui assure vos biens et vos responsabilités contre un nombre limité de risques.

Police étendue

Contrat qui comporte deux types de protection. La première s'applique au bâtiment et couvre tous les risques sauf ceux qui sont expressément exclus dans le contrat. La deuxième couvre le contenu (les biens meubles) mais pour un nombre limité de risques.

Police Tous risques «sauf»

Contrat qui couvre tous les risques (bâtiment et contenu) sauf ceux qui sont expressément exclus dans le contrat. Cette formule offre une protection supérieure.

Prime

Somme que vous devez verser à l'assureur pour votre contrat d'assurance.

Sinistre

Tout événement causant des dommages.

Valeur à neuf

La protection qui vous permettra de remplacer un bien endommagé par un bien neuf comparable à ce que vous possédiez avant, sans aucune déduction pour la dépréciation.

TOUS POUR UN ET UN POUR TOUS!

Voilà exactement le principe de l'assurance.
Dans tout système d'assurance, les primes payées
par un très grand nombre d'assurés servent à
indemniser le nombre plus restreint de personnes
qui subissent des dommages.

Bureau d'assurance du Canada

800, Place-Victoria, bureau 2410
C.P. 336, succ. Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2

Pour plus d'information, communiquez avec un
agent du Centre d'information sur les assurances :

Région de Montréal 514 288-4321

Ailleurs au Québec 1 877 288-4321

Ou consultez notre site Internet

www.infoassurance.ca

La Prévention  c'est génial

Un message des compagnies qui assurent votre maison,
votre auto, votre entreprise.