

# Guide sur les réclamations en assurance de dommages

Pour vous aider à rassembler les morceaux

## LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION

**Notre priorité est de faire en sorte que votre vie revienne à la normale. Nous sommes là pour vous aider à vous relever et à éviter les perturbations de votre vie quotidienne en vous soutenant à toutes les étapes du processus.**

### Les premières étapes

Comme chaque sinistre est unique, votre représentant des réclamations (« votre représentant ») vous guidera et vous soutiendra dans le processus de règlement de votre réclamation. Une fois que vous avez déclaré un incident, que l'on désigne également comme un « sinistre », nous pourrions vous apporter l'assistance suivante :

- ouvrir une nouvelle réclamation et vous assigner un représentant;
- vous expliquer les garanties de la police et le processus de réclamation;
- faire le nécessaire pour qu'une entreprise de remise en état ou un fournisseur aide à protéger vos biens afin de prévenir des dommages supplémentaires, au besoin;
- travailler avec vous à trouver un autre logement pour votre famille et vos animaux de compagnie si votre habitation ne peut être occupée durant la remise en état.

Ce guide vous présente un aperçu de ce à quoi vous devez vous attendre lors du traitement de votre réclamation. Ces étapes peuvent varier selon les circonstances et les garanties prévues par votre police.



**Wawanesa**  
**Assurance**

Service de l'indemnisation  
1-844-929-2637  
[communiquezavecnous@wawanesa.com](mailto:communiquezavecnous@wawanesa.com)

Bureau de l'ombudsman  
1-844-241-0229  
[ombudsman@wawanesa.com](mailto:ombudsman@wawanesa.com)

## Que se passe-t-il ensuite?

Les situations varient d'une réclamation à l'autre, selon l'ampleur des dommages et/ou les articles touchés. Cette étape comporte généralement trois phases : 1) la mise en œuvre de mesures d'urgence pour protéger les personnes et les biens, 2) l'estimation des réparations et 3) la réparation des dommages.

### 1 Mesures d'urgence

La sûreté des lieux est notre priorité. Nous allons prendre les dispositions nécessaires pour protéger votre habitation si elle est endommagée.

Une fois les questions de sûreté réglées, nous protégerons les parties non endommagées de vos biens et de vos effets personnels, ce qui peut nécessiter que nous fassions appel à des professionnels ayant l'expertise nécessaire pour prévenir d'autres sinistres. En tant que propriétaire, vous devez signer un formulaire d'autorisation des travaux. L'entrepreneur enlèvera le matériel endommagé et exécutera les étapes nécessaires afin de prévenir d'autres dommages.

### 2 Estimation des réparations

Ensuite, nous évaluerons les dommages causés à votre ou à vos bâtiments ainsi que les pertes ou les dommages à vos biens personnels.

#### VOS BIENS

En général, l'estimation des réparations d'un bien comprend les étapes suivantes :

##### Évaluation des dommages

Votre représentant et/ou l'entrepreneur chargé de la remise en état évalue les dommages et détermine les réparations qui sont nécessaires. Des inspecteurs en bâtiment peuvent intervenir à cette étape s'il faut tenir compte de codes du bâtiment ou de règlements municipaux.

##### Préparation d'un devis sur la portée des travaux

Votre représentant ou votre estimateur prépare un devis sur la portée des travaux décrivant en détail les réparations requises. La préparation du devis peut nécessiter plus de temps si nous devons consulter des experts au sujet des réparations à effectuer.

##### Obtention de soumissions

Une fois le devis sur la portée des travaux accepté de part et d'autre, selon l'étendue des dommages, des soumissions peuvent être sollicitées auprès d'au moins deux entrepreneurs. Vous pouvez demander à l'entrepreneur de votre choix de présenter une soumission, ou nous pourrions vous recommander un entrepreneur qualifié de notre réseau de fournisseurs privilégiés. Votre représentant comparera les soumissions et approuvera généralement la soumission la plus basse.

##### Autorisation des travaux

Une fois le contrat accordé, l'entrepreneur et votre représentant vous informeront de tous montants qu'il vous incombe de payer. Certaines garanties de votre police comportent des restrictions quant au montant total pouvant être versé. À titre d'exemple, votre police peut ne couvrir qu'une certaine partie des frais à déboursier afin que votre bien soit conforme au code du bâtiment.

Avant que l'entrepreneur puisse entreprendre les travaux, vous devrez signer un formulaire d'autorisation des travaux. Assurez-vous de lire ce document avant de le signer. Si vous avez choisi l'un de nos fournisseurs privilégiés pour vos réparations, notre Garantie de service en cas de sinistre s'appliquera.

Si vous préférez un règlement en espèces, veuillez vous reporter à la section « Règlement en espèces » pour de plus amples détails. Votre représentant peut apporter des précisions sur les options de règlement en espèces ou de réparation, au besoin.

#### FRAIS DE SUBSISTANCE SUPPLÉMENTAIRES

Veillez parler avec votre représentant si vous devez vous reloger (à l'hôtel ou dans un logement à court terme), ou même faire garder vos animaux de compagnie durant les réparations de votre habitation.

Votre représentant peut vous aider à comprendre les frais pouvant vous être remboursés. N'oubliez pas de conserver vos reçus. S'il y a lieu, utilisez le formulaire de frais de subsistance supplémentaires inclus dans la présente trousse pour faire le suivi de vos dépenses.

#### PERTE DE VALEUR LOCATIVE

Si vous louez un bien immobilier et que celui-ci subit des dommages, veuillez communiquer avec votre représentant. Dans certaines situations, il est possible que la totalité ou une partie du revenu de location perdu vous soit remboursée dans le cadre de votre réclamation. N'oubliez pas d'en informer votre représentant et de lui fournir une copie du bail du locataire ainsi qu'une confirmation du revenu de location.

#### DITES-NOUS COMMENT COMMUNIQUER AVEC VOUS

La communication est essentielle pour que nous puissions faire notre travail pour vous, alors dites-nous quelle est la meilleure façon de vous joindre : par courriel, par téléphone ou encore par télécopieur. Veuillez communiquer avec votre représentant en cas de changement de coordonnées.



Service de l'indemnisation  
1-844-929-2637  
communiquezavecnous@wawanesa.com

Bureau de l'ombudsman  
1-844-241-0229  
ombudsman@wawanesa.com

## VOS BIENS PERSONNELS

L'état de vos biens personnels est également évalué à l'étape de l'estimation. Les articles sont classés dans les catégories suivantes :

- Les **articles non endommagés** peuvent être retirés des lieux et entreposés de manière sûre aux installations de l'entreprise chargée de la remise en état jusqu'à l'achèvement des réparations. Vous y aurez accès moyennant un préavis au gestionnaire de projet de l'entreprise chargée de la remise en état. Vous devrez peut-être manipuler certains articles particuliers vous-mêmes.
- Les **articles pouvant être remis en état** sont retirés des lieux pour être nettoyés ou réparés. Les appareils électroniques peuvent souvent être remis en état; ils seront analysés de manière détaillée par l'entreprise chargée de la remise en état.
- Les **articles ne pouvant être remis en état** sont inventoriés et nous en disposerons avec votre autorisation. Vous recevrez une copie de cette liste, que vous pouvez utiliser pour remplir le formulaire *Liste des biens*. Il est possible que nous fassions appel à une entreprise qui sera chargée de l'évaluation du contenu pour aider à inventorier les articles ne pouvant être remis en état. Il est possible que certains articles ayant une valeur sentimentale ne puissent être remis en état. Parlez-en à votre représentant ou à l'entrepreneur chargé de la remise en état sans tarder, car il est possible que ces articles puissent être remis en état partiellement.

## 3 Réparation ou reconstruction

Une fois la soumission approuvée, les réparations peuvent commencer. L'entrepreneur devrait vous donner un échéancier des travaux de réparation et une date d'achèvement approximative. Les retards sont parfois inévitables pour des raisons d'approvisionnement en matériaux ou de disponibilité des corps de métier, de changements apportés à la portée des travaux ou de problèmes touchant les permis de construction. L'entrepreneur devrait vous aviser en cas de changement au calendrier. Lorsque les réparations et le nettoyage final sont achevés, l'entrepreneur prendra les dispositions nécessaires pour que vos biens soient retournés dans votre habitation.

### IMPORTANT

- Lorsque l'entrepreneur vous demande de l'information, veuillez lui répondre sans tarder. Le fait de prendre rapidement des décisions sur des questions comme les couleurs de peinture ou le revêtement de sol contribue au respect de l'échéancier des travaux de réparation.
- Vous devrez signer une *Appréciation des travaux achevés* lorsque les travaux seront terminés; vous ne devez la signer qu'une fois que vous serez satisfait des réparations réalisées. Veuillez informer votre représentant en cas de lacunes dans les travaux afin d'y remédier avant le versement des paiements finaux.
- La réglementation exige que nous vous fournissions un formulaire *Demande d'indemnité* vierge. Votre représentant vous informera des exigences spécifiques du formulaire *Demande d'indemnité*.

## Normes de service à la clientèle

Votre représentant est à votre disposition pour vous aider et vous guider relativement à votre réclamation et aux garanties de votre police, alors n'hésitez pas à lui soumettre vos questions.

Nous souhaitons offrir un excellent service à la clientèle et du soutien à l'ensemble de nos titulaires de polices. Notre but est de vous répondre le plus rapidement possible, tout au long du processus de traitement de votre réclamation. Le volume des réclamations varie considérablement en fonction des perturbations météorologiques, ce qui peut avoir une incidence sur notre temps de réponse. Dans de tels cas, nous vous remercions de votre patience.

Le présent guide fournit des renseignements généraux; chaque réclamation sera traitée en fonction de faits et de garanties spécifiques. Veuillez consulter votre police et communiquer avec votre courtier ou votre représentant si vous avez des questions.

## GARANTIE DE SERVICE EN CAS DE SINISTRE

À votre demande, nous pouvons recommander des ateliers de réparation ou des entrepreneurs de votre région avec qui nous avons eu de bonnes expériences. Nous ne recommandons que des entreprises en lesquelles nous avons une confiance absolue et qui vont vous offrir les réparations de qualité auxquelles vous avez droit. Vous êtes toujours en droit de choisir votre propre atelier de réparation ou entrepreneur en cas de sinistre.

Si vous décidez de faire appel aux services de réparation que nous recommandons pour votre réclamation, nous garantirons la qualité de ces réparations.

## RÈGLEMENT EN ESPÈCES

Vous pouvez choisir un règlement en espèces ou une réparation. Si vous choisissez de ne pas faire réparer votre bien, votre règlement sera établi en fonction de la valeur au jour du sinistre ou du dommage. La valeur au jour du sinistre est calculée en déduisant la dépréciation (état, valeur de revente, durée de vie normale et utilisation du bien) du coût de remplacement. À votre demande, votre représentant vous fournira le calcul du montant du règlement.

## RÈGLEMENT ACCÉLÉRÉ

Vous pourriez être admissible à un règlement rapide si le sinistre que vous avez subi n'est pas complexe. Ces règlements sont offerts pour certaines réclamations et font l'objet de critères d'admissibilité. Adressez-vous à votre représentant pour obtenir de plus amples renseignements.

## ARTICLES QUE VOUS POURRIEZ DEVOIR MANIPULER

Les entreprises de remise en état peuvent refuser de transporter des armes à feu, des munitions ou des matières polluantes. Elles peuvent vous demander de manipuler directement les carnets de chèques, l'argent en espèces, les pièces d'identité, les bijoux, les œuvres d'art de valeur et d'autres objets de valeur.



**Wawanesa**  
Assurance

Service de l'indemnisation  
1-844-929-2637  
communiquerezavecnous@wawanesa.com

Bureau de l'ombudsman  
1-844-241-0229  
ombudsman@wawanesa.com