

Guide sur les réclamations après un dégât d'eau

Pour vous aider à rassembler les morceaux

LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION

Après un tel événement, 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 chacune des étapes du processus.

Les premières étapes

Les premières étapes portent avant tout sur vos besoins immédiats. 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;
- vous aider à prendre les dispositions nécessaires auprès d'une entreprise chargée de la remise en état, au besoin. En tant que propriétaire, vous devez signer un formulaire d'autorisation des travaux. Les 72 premières heures suivant un sinistre par dégât d'eau sont cruciales, puisque des mesures appropriées peuvent prévenir l'aggravation des dommages;
- 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.

N'oubliez pas de conserver tous les reçus relatifs à des frais de subsistance supplémentaires. 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.

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
communiquerezavecnous@wawanesa.com

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

Que se passe-t-il ensuite?

La remise en état après un dégât d'eau peut être complexe et devrait être prise en charge par un entrepreneur qualifié dans le domaine. Les situations varient d'une réclamation à l'autre, selon l'ampleur des dommages et la condition de l'eau, qui peut être propre ou contaminée. 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 et il est important que ces réclamations soient traitées adéquatement. Dans les cas des dégâts d'eau causés par un bris de tuyau ou d'autre matériel contenant de l'eau dans votre habitation, l'eau est habituellement propre, alors les préoccupations de sécurité sont moindres. Les refoulements d'égouts, par contre, causent des infiltrations d'eau contaminée dans votre habitation. Selon la source et l'ampleur du dégât, les mesures prises peuvent inclure les suivantes :

- l'enlèvement et l'élimination des articles poreux, tels que la moquette, les cloisons sèches et les meubles rembourrés;
- un nettoyage et une désinfection immédiats réalisés par des techniciens qualifiés;
- des procédures de décontamination spécialisées pour les matières dangereuses.

Une fois les questions de sécurité réglées, nous protégerons les parties non endommagées de votre habitation et de vos biens. L'entrepreneur retirera le matériel endommagé, extraira l'eau et entreprendra d'assécher votre habitation.

2 Estimation des réparations

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

Vos biens

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 ou d'autres spécialistes 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.

Il est important que vous passiez le devis sur la portée des travaux en revue avec l'entrepreneur afin de vous assurer qu'il prévoit des matériaux de qualité similaire à ceux qui étaient en place au moment de l'incident. Assurez-vous de faire part immédiatement de toute préoccupation à votre représentant afin qu'il puisse vous aider.

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 pouvons recommander un entrepreneur qualifié de notre réseau de fournisseurs privilégiés. Votre représentant comparera les soumissions et approuvera généralement la soumission la plus basse.

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.

RÈGLEMENT EN ESPÈCES

Vous pouvez choisir un règlement en espèces ou la réparation de votre bien. 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.



Wawanesa
Assurance

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

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

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 bien 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.

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 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 des dommages

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 d'obtention de 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* 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*.

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.

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.



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

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

La police

GARANTIES

Les dégâts d'eau et les refoulements d'égout font partie des dommages les plus courants subis par les propriétaires d'habitations. La police prévoit des garanties, mais seulement dans des circonstances précises. Vous devriez vous assurer d'avoir ces garanties auprès de votre représentant avant de faire faire des réparations.

FRAIS DE SUBSISTANCE SUPPLÉMENTAIRES

Si votre habitation ne peut être habitée en raison d'un sinistre couvert et que vous devez vous reloger durant les réparations, nous assurons les frais de subsistance supplémentaires nécessaires pour permettre à votre famille de maintenir son niveau de vie habituel (notamment pour vous reloger ou faire garder vos animaux de compagnie). Cette garantie se limite au délai raisonnable requis pour réparer votre bien.

PERTE DE VALEUR LOCATIVE

Si le sinistre couvert force vos locataires à se reloger, une indemnité sera versée pour le délai raisonnable requis pour remettre votre logement en état. Votre représentant exigera une copie du bail ainsi qu'une confirmation du revenu de location pour évaluer cet élément de votre réclamation.

APPAREILS ÉLECTRONIQUES

Si vos biens sinistrés comprennent des appareils électroniques tels que des téléviseurs et des ordinateurs, nous obtiendrons des soumissions pour des articles de remplacement identiques ou semblables au modèle et à la marque des articles endommagés. Si vous souhaitez obtenir un modèle de plus grande valeur, vous devrez payer la différence de coût.

BIENS IRREPLAÇABLES

Aux termes de votre police d'assurance, pour certains types de biens personnels, seule la valeur au jour du sinistre est assurée. Ces biens comprennent les articles qui ne peuvent être remplacés par des articles neufs en raison de leur nature intrinsèque, par exemple :

- antiquités, œuvres d'art, tableaux, statues;
- articles commémoratifs, souvenirs, pièces de collection;
- biens qui ne sont pas en bon état ou en état de fonctionnement;
- biens qui ne sont plus utilisés pour leur fonction initiale.

FAQ

Combien de temps l'assèchement de mes biens nécessitera-t-il?

Le temps d'assèchement varie en fonction de plusieurs facteurs. Dans la plupart des cas, l'assèchement devrait prendre quatre jours. La vérification quotidienne du taux d'humidité permettra de déterminer à quel moment le processus d'assèchement sera terminé. Soyez patient. Les matériaux de garnissage et les faux-planchers peuvent être toujours humides même si votre moquette semble sèche en surface.

Pourquoi des appareils de ventilation et des déshumidificateurs ont-ils été installés chez moi?

L'eau peut s'infiltrer dans les murs ainsi que les planchers et endommager des matériaux comme les cloisons sèches, les plinthes et les sous-planchers. Pour assécher ces surfaces, on utilise des déshumidificateurs et des appareils de ventilation à haute vitesse pour enlever l'excédent d'humidité. Pour assurer votre sécurité et l'efficacité de l'assèchement, veuillez communiquer avec l'entrepreneur chargé de la remise en état avant d'éteindre ou de déplacer l'équipement d'assèchement.

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.



Wawanesa
Assurance

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

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

Pourquoi l'entrepreneur a-t-il retiré du matériel comme des vêtements, de la literie et des tapis humides?

Selon l'ampleur des dommages, ces articles sont souvent retirés des lieux pour qu'ils soient asséchés et nettoyés par des entreprises spécialisées. Ils vous seront retournés dès que les réparations seront achevées.

Dois-je augmenter la température ou ouvrir les fenêtres?

Le technicien réglera le thermostat de façon à optimiser l'assèchement. Changer le réglage peut retarder l'assèchement. Le technicien vous indiquera également à quel moment il sera approprié d'ouvrir les fenêtres.

Mes planchers seront-ils remplacés?

Les parquets de bois peuvent prendre plusieurs jours à sécher. Les planchers seront ensuite inspectés pour déterminer s'il est possible d'en refaire la finition. Si la finition des parquets de bois ne peut être refaite, ceux-ci seront remplacés.

Puis-je marcher sur les planchers ou la moquette pendant qu'ils sèchent?

Nous ne recommandons pas de marcher sur les surfaces durant l'assèchement, mais si vous devez le faire, veuillez porter des chaussures pour votre propre sécurité.

Après une forte pluie, de l'eau s'est infiltrée dans mon sous-sol en passant par le mur de fondation. Pourquoi n'est-ce pas garanti?

Votre police limite les types de dégâts d'eau qui sont couverts. Les eaux souterraines remontant à la surface et s'infiltrant dans votre sous-sol en passant à travers les fondations sont spécifiquement exclues. Cette restriction est courante dans nos polices et dans l'industrie de l'assurance. Veuillez communiquer avec votre représentant si vous avez des questions ou des préoccupations.

Mes réparations de plomberie sont-elles couvertes?

Les bris de tuyaux sont généralement causés par l'âge ou l'usure. La police ne couvre pas ce type de dommage. Le dégât d'eau qui en résulte peut être couvert, mais la responsabilité de réparer la plomberie vous incombe. Les dommages causés par le gel peuvent être couverts si la police prévoit cette garantie, ce que vous pouvez confirmer auprès de votre représentant.

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 mieux 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.

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.



Wawanesa
Assurance

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

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