



Préoccupations courantes concernant l'assurance habitation

Informations et conseils à l'intention des propriétaires

Si vous avez souscrit une assurance habitation, votre police d'assurance peut couvrir les pertes et les dommages causés par :

- un incendie;
- la fumée;
- la foudre;
- d'autres événements inattendus (selon votre police d'assurance).

Votre assureur peut offrir une couverture contre les inondations. Elle n'est toutefois généralement pas incluse dans les polices standards. Il s'agit d'une option supplémentaire.

Conseil :

Pour en savoir plus à ce sujet, consultez le document [Comprendre l'assurance habitation](#).

Une **demande de règlement** est une demande officielle adressée à votre assureur pour qu'il couvre les dommages causés par un événement comme un incendie.

Vous pouvez présenter une demande de règlement dans les cas suivants :

- vos **biens** sont endommagés, détruits ou perdus (c'est-à-dire vos biens personnels);
- votre résidence ou d'autres bâtiments sur votre propriété sont endommagés ou détruits;
- vous devez assumer des **frais de subsistance supplémentaires** (les frais découlant de l'impossibilité de vivre chez vous).

Pour présenter une demande de règlement, communiquez avec votre assureur pour :

- ✓ signaler l'événement;
- ✓ l'informer que vous avez subi des dommages;
- ✓ lui demander de couvrir les coûts liés à l'événement.

Conseil : Pour en savoir plus, consultez le document [Soumettre une réclamation d'assurance — Propriétaire](#). Il explique en détail comment présenter une demande de règlement et indique à quoi vous attendre tout au long du processus.





Préoccupations courantes concernant l'assurance habitation

> Nettoyage et réparations

Votre assurance peut couvrir le nettoyage et la réparation de votre résidence et de vos biens. Présentez votre demande **avant** de commencer le nettoyage ou les réparations.

En cas de dommages importants, la **personne experte en sinistre** pourrait vous conseiller d'utiliser un service de nettoyage professionnel. Cette personne évalue votre demande de règlement. Elle détermine si vous pouvez recevoir un remboursement pour une partie ou la totalité des coûts.

Ne faites jamais de travaux pour lesquels vous n'avez pas les compétences requises.

> Délai prévu pour les réparations

Le temps nécessaire aux réparations dépend de nombreux facteurs. Par exemple, l'ampleur des dommages à votre résidence et la disponibilité des matériaux.

Ces imprévus peuvent compliquer la planification de votre retour chez vous. Ils peuvent aussi augmenter vos frais de subsistance supplémentaires si vous ne pouvez pas retourner chez vous avant la fin des travaux.

> Paiements hypothécaires

Après un événement comme un incendie, vous devez continuer à payer votre hypothèque. Cela s'applique même si votre résidence est endommagée ou détruite. Même si votre résidence n'est plus habitable, vous devez continuer à rembourser votre hypothèque tout au long du processus de demande de règlement.

Communiquez avec votre créancier hypothécaire dès que possible. Il peut répondre à toutes vos questions.

> Élimination des produits chimiques ignifuges

Votre propriété pourrait être touchée par des **produits ignifuges**. Il s'agit de produits chimiques qui aident à prévenir les incendies ou à en ralentir la progression. La plupart des polices d'assurance couvrent les coûts liés à leur élimination à l'extérieur des bâtiments.

> Élimination des moisissures

Des moisissures peuvent se développer à la suite d'un dégât d'eau. La plupart des polices d'assurance ne couvrent pas les dommages causés par la moisissure. Pour prévenir leur formation, commencez le nettoyage et les réparations le plus rapidement possible.



> **Choix des entrepreneurs**

De nombreux assureurs peuvent recommander des **entrepreneurs spécialisés dans le nettoyage et la réparation des dommages causés par le feu et la fumée** et se porter garants de leur fiabilité. Bon nombre d'assureurs garantissent également leur travail.

Vous n'êtes toutefois pas dans l'obligation d'utiliser un entrepreneur recommandé par votre assureur.

> **Couverture pour les réfrigérateurs, les congélateurs et les aliments avariés**

En cas de panne de courant, les aliments dans votre réfrigérateur et votre congélateur peuvent devenir avariés et endommager vos appareils ménagers.

En général, le réfrigérateur, le congélateur et leur contenu sont assurés pour un montant fixe. C'est ce qu'on appelle une **sous-limite**. Une sous-limite est un montant maximal que l'assureur paie pour un type de perte précis.

Réfrigérateurs et congélateurs endommagés

Votre assurance peut couvrir les dommages à vos appareils ménagers.

Votre assureur peut exiger que les appareils endommagés soient remplacés. Dans ce cas, la police d'assurance couvre habituellement les coûts liés à leur dégazage et à leur élimination.

Couverture pour les aliments avariés

Votre police d'assurance peut couvrir les aliments avariés.

Avant de vous débarrasser des aliments avariés de votre réfrigérateur et votre congélateur, dressez la liste de leur contenu. Prenez des photos. La liste et les photos aideront la personne experte en sinistre à traiter votre demande.

> **Couverture des dommages à un véhicule**

Votre assurance habitation **ne** couvre **pas** les dommages à votre véhicule. Votre assurance automobile couvre ces dommages.

Si votre véhicule a subi des dommages, avisez votre assureur automobile dès que possible.





Demandes de règlement : conseils

Les conseils ci-dessous peuvent vous aider à gérer le processus de demande de règlement.

- ☐ **Lisez attentivement votre contrat d'assurance.** Il précise les types de dommages qui sont couverts et le montant maximal qui peut être remboursé pour chacun.
- ☐ **Discutez avec une courtière ou un courtier d'assurance agréé.** Cette personne est formée pour aider sa clientèle en matière d'assurance et **détient un permis** pour effectuer ce travail. Elle peut vous aider à mieux comprendre votre contrat. Elle peut répondre à vos questions. Elle peut aussi vous expliquer les options qui s'offrent à vous pour présenter une demande de règlement.

Rappel : Votre courtière ou courtier d'assurance travaille pour **vous**, et non pour l'assureur.

- ☐ **Présentez une demande de règlement dès que possible.** Si vous ne présentez pas votre demande de règlement dans un délai raisonnable, votre couverture d'assurance pourrait être restreinte ou votre demande, refusée. La plupart des assureurs disposent d'une ligne téléphonique ouverte 24 heures sur 24 pour signaler les dommages.
- ☐ **Présentez votre demande de règlement avant d'effectuer des réparations ou de remplacer quoi que ce soit.**
- ☐ **Documentez tous les dommages.** Notez le plus de détails possible et prenez des photos et des vidéos. Vos photos et vidéos peuvent aider la personne experte en sinistre à traiter votre demande. Donnez-les-lui si elle vous les demande.
- ☐ **Signalez toujours les dommages à votre assureur dès que vous les découvrez.** Si vous découvrez d'autres dommages après avoir présenté votre demande de règlement, informez-en votre assureur immédiatement. Faites-le **avant** de retirer les articles endommagés ou de vous en débarrasser.
- ☐ **N'entrez pas dans votre résidence avant que les autorités ne vous en donnent l'autorisation.** Avant de retourner chez vous, passez en revue les consignes de sécurité pertinentes.

Conseil : Si un feu de forêt a touché votre résidence, consultez le [Guide sur le rétablissement à la suite d'un feu de forêt](#). Il contient de l'information qui vous aidera dans votre rétablissement.

Ceci ne constitue pas un avis juridique : La présente fiche d'information est fournie à titre informatif seulement. Elle ne constitue pas un avis juridique et ne doit pas être utilisée comme tel. Ne vous absteniez pas d'agir au vu des informations fournies. Veuillez toujours consulter un(e) spécialiste du droit afin d'obtenir des conseils adaptés à votre situation.

Droits d'auteur © La Société canadienne de la Croix-Rouge, 2026. Tous droits réservés.

