



OURAGAN : liste de contrôle et astuces

Les sinistres peuvent chambouler une vie. D'expérience, la Croix-Rouge canadienne sait que des renseignements utiles reçus au bon moment peuvent être d'une grande aide aux sinistrés en les guidant dans leurs démarches pour reprendre un cours de vie normal.

Le montant d'aide financière que la Croix-Rouge canadienne peut accorder à la suite d'un sinistre dépend des dons du public et de l'aide gouvernementale.

Le but du présent document est de fournir des informations générales aux sinistrés touchés par un ouragan. Les informations que vous y trouverez : a) vous aideront à déterminer les institutions que vous devez aviser de l'ouragan; b) vous permettront de mieux comprendre votre protection en cas d'ouragan (plus particulièrement, votre couverture d'assurance contre les dégâts liés au vent et à la grêle, ainsi que votre avenant, le cas échéant, en cas d'inondation et de refoulements d'égouts); et c) vous proposeront des astuces et une liste de contrôle pour vous guider dans votre réclamation à la suite d'un ouragan.

MON DOMICILE A SUBI LE PASSAGE D'UN OURAGAN. QUE FAIRE MAINTENANT?

VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE? AVISEZ VOTRE CRÉANCIER HYPOTHÉCAIRE.



Votre prêt hypothécaire est un contrat entre vous et votre créancier hypothécaire. Chaque contrat est différent. Il est très important de consulter votre contrat de prêt hypothécaire afin de vérifier si vous avez l'obligation d'aviser votre créancier hypothécaire du sinistre.

Par exemple, les contrats de prêt hypothécaire comportent habituellement une clause qui exige que l'emprunteur « avise le prêteur de toute violation des lois environnementales applicables ou de toute enquête ou examen de la part d'une autorité gouvernementale relativement à ce qui précède. »[1]



ASTUCE : Il est possible qu'une catastrophe naturelle donnera lieu à une violation, à une enquête ou à un examen qui pourrait vous obliger à en aviser votre créancier hypothécaire.



ASTUCE : Même si vous n'avez pas l'obligation contractuelle d'aviser votre créancier hypothécaire d'une perte ou de dommages, vous devriez en aviser votre banque au cas où vous voudriez négocier une entente avec elle quant au remboursement de votre hypothèque ou de tout autre produit financier (carte de crédit, marge de crédit, prêt, etc.) pour alléger votre fardeau financier à court terme.

AVISEZ VOTRE EMPLOYEUR ET L'ÉCOLE DE VOS ENFANTS.

TENTEZ DE VOIR SI VOUS POUVEZ REPORTER OU ANNULER CERTAINS ENGAGEMENTS QUE VOUS AVIEZ PRIS AVANT LE SINISTRE (VOYAGE, COMMANDE, ABONNEMENT, ETC.).

SI VOUS ÊTES ASSURÉ, APPELÉZ VOTRE ASSUREUR AFIN DE FAIRE UNE DÉCLARATION DE SINISTRE. LISEZ LA SECTION « SUIS-JE ASSURÉ CONTRE LES OURAGANS? » DANS LE PRÉSENT DOCUMENT.

[1] Walter M Traub, *Falconridge on Mortgages*, 5th ed (Toronto: LexisNexis, 2018) at §10:60.160 "Covenants Relating to Environment".

POINTS IMPORTANTS :

LA PLUPART DES ASSUREURS ONT UNE LIGNE TÉLÉPHONIQUE OFFERTE EN TOUT TEMPS POUR LES RÉCLAMATIONS. DEMANDEZ À VOTRE ASSUREUR DE VOUS INDICHER LES PROCHAINES ÉTAPES.



QUESTIONS À POSER :



ASTUCE : De quelles protections pouvez-vous bénéficier immédiatement, par exemple pour couvrir vos frais de subsistance supplémentaires? Assurez-vous de demander quelles sont les limites des frais de subsistance supplémentaires auxquels vous avez droit, plus précisément en argent et en période de temps.

Demandez si ces protections sont offertes sous forme de remboursement des dépenses encourues. Pour en savoir davantage, consultez les documents



Comprendre votre police d'assurance et **Soumettre une réclamation d'assurance** de la Croix-Rouge canadienne.

ASTUCE : Devriez-vous retirer les biens de votre demeure pour éviter l'aggravation des dommages? Les assureurs exigent que vous preniez les mesures nécessaires pour limiter les dommages. Assurez-vous de bien documenter l'état de vos biens avant et après votre intervention.



ASTUCE : Est-ce qu'un entrepreneur viendra sur les lieux pour évaluer les dommages?



ASTUCE : Quelles sont vos responsabilités en matière d'atténuation des dommages?



ASTUCE : Si votre véhicule a subi des dommages, avisez votre assureur automobile. Votre couverture d'assurance comprend peut-être une protection contre les dommages causés par le vent et la grêle s'il s'agit d'une police multirisques ou spéciale.

ASSUREZ-VOUS DE PRENDRE DES NOTES DÉTAILLÉES DE VOTRE CONVERSATION : LE NOM DE VOTRE INTERLOCUTEUR, L'ORGANISME POUR LEQUEL IL TRAVAILLE, LA DATE DE VOTRE ENTRETIEN, LES SUJETS ABORDÉS, LA FAÇON DE LE JOINDRE DE NOUVEAU, ETC.

Lisez votre police d'assurance attentivement et familiarisez-vous avec les garanties et les exclusions.



ASTUCE : Consultez notre document **Comprendre votre police d'assurance**.

RENSEIGNEZ-VOUS AUPRÈS DES AUTORITÉS PROVINCIALES OU TERRITORIALES POUR CONNAÎTRE LES PROGRAMMES D'AIDE QUI POURRAIENT S'OFFRIR À VOUS :

Chaque gouvernement provincial ou territorial devrait avoir son propre site Web où vous trouverez de l'information sur les programmes d'aide, si ceux-ci sont offerts aux victimes d'ouragan, et la marche à suivre pour présenter une demande.

LES DÉPLACEMENTS PEUVENT ÊTRE EXTRÊMEMENT PERTURBATEURS. VOICI QUELQUES ASTUCES RECUEILLIES AUPRÈS DE SINISTRÉS QUI ONT VÉCU DE TELLES SITUATIONS ET ONT TRAVAILLÉ AVEC LA CROIX-ROUGE CANADIENNE :

- Prenez le temps de discuter en famille des prochaines étapes à court, moyen et long terme (en envisageant les pires et les meilleures éventualités).
- Au besoin, ajustez votre budget pour assumer les frais supplémentaires et ayez un plan de secours pour faire face aux délais et aux imprévus.
- Déterminez les décisions qui nécessitent l'aide d'autrui, par exemple des services professionnels.
- Déterminez quelles décisions doivent être prises de façon immédiate et quelles décisions peuvent être remises à plus tard.
- Veillez à votre bien-être et à celui de votre famille afin d'être dans un bon état d'esprit pour entreprendre ce genre de planification.



CONSEILS D'ORGANISATION

Conservez tous les reçus, devis et factures pour les frais encourus (y compris les dépenses découlant de l'impossibilité d'occuper votre résidence en raison de l'ouragan). Ces pièces à l'appui faciliteront la soumission de réclamations d'assurance et de demandes d'aide auprès de programmes gouvernementaux.

CERTAINS FRAIS POURRAIENT NE PAS ÊTRE REMBOURSÉS, MAIS CES DOCUMENTS PEUVENT S'AVÉRER UTILES SI UNE AIDE VENAIT À ÊTRE OFFERTE.



ASTUCE : Après une catastrophe comme un ouragan, il peut y avoir une augmentation du nombre de fournisseurs de services qui exigent d'être payés en argent comptant seulement et refusent de remettre des reçus (par exemple, pour le nettoyage, l'abattement de murs, l'enlèvement d'arbres ou le ramassage des débris).

Même s'il peut sembler avantageux de faire affaire avec eux...

- vous n'aurez pas de documentation pour prouver cette dépense;
- les travaux pourraient ne pas être garantis,
- dans certains cas, les travaux ne seront pas réalisés par des professionnels;
- vous pourriez être tenu responsable si quelqu'un se blessait sur votre propriété.

Faites preuve de prudence au moment d'engager un entrepreneur en construction.

- Consultez notre **Liste de contrôle pour les contrats de réparations majeures et de reconstruction**.
- Assurez-vous que l'entrepreneur est bien enregistré et qu'il détient des assurances.
- Signez un contrat avec lui.
- Ne payez pas une trop grande avance et conservez une retenue de garantie.

Prenez le temps réfléchir aux effets d'une évacuation et d'un déplacement sur votre famille :

- Songez à ce que vous pouvez faire pour établir une routine temporaire.

Il est facile de se perdre dans la multitude de documents qui s'accumulent au fil des conversations et des interactions à la suite d'un sinistre, voire d'égarer certains documents. Mettez en place un système d'organisation.

- Documentez vos interactions avec vos assureurs, institutions bancaires/prêteurs hypothécaires et autres tierces parties.
- Demandez des copies des rapports d'experts et des estimations de la part des assureurs, au besoin.



ASTUCE : Ouvrez un compte de courriel distinct pour les communications liées aux réparations, à la reconstruction et au déplacement.



ASTUCE : Envisagez l'utilisation d'applications infonuagiques permettant de numériser, de stocker et de gérer vos documents.

Étant donné que vous communiquerez et interagirez probablement avec plusieurs nouvelles personnes pendant votre déplacement et votre processus de rétablissement, il pourrait être utile de créer une liste de coordonnées que vous pourrez partager avec les membres de votre famille.



ASTUCE : Établissez une liste de coordonnées à partager avec votre famille.



ASTUCE : Rangez les cartes professionnelles dans un dossier créé à cet effet ou créez une liste de coordonnées dans le bloc-notes de votre téléphone ou une autre application.

SUIS-JE ASSURÉ CONTRE LES OURAGANS?

Les dommages causés par le vent lors d'un ouragan sont couverts par la plupart des polices d'assurance. Toutefois, ce ne sont pas tous les dégâts causés par un ouragan qui sont couverts, donc validez cette information auprès de votre assureur et examinez attentivement votre police.

Les dommages causés par le vent et la grêle sont habituellement couverts par l'assurance. Ces dommages comprennent les infiltrations d'eau par des ouvertures causées par le vent, ou encore les dégâts causés par des branches d'arbre et des débris projetés sur votre propriété.



ASTUCE : Certaines exclusions pourraient s'appliquer à votre police d'assurance et compromettre sa couverture, comme un toit qui aurait dû être réparé mais qui ne l'a pas été. Vérifiez auprès de votre assureur si certaines exclusions à votre dossier pourraient nuire à votre réclamation d'assurance. Pour en savoir davantage, consultez le document **Comprendre votre police d'assurance** de la Croix-Rouge canadienne.

Si vous ne pouvez pas rester dans votre domicile en raison des dégâts liés à un sinistre couvert par votre police d'assurance, ou si vous avez reçu un ordre d'évacuation, votre police d'assurance couvre probablement vos frais de subsistance supplémentaires.



ASTUCE : Communiquez avec votre assureur pour vérifier que votre police couvre vos frais de subsistance supplémentaires dans le cas d'un ouragan. Informez-vous sur la couverture, en argent et en temps. Pour en savoir davantage, consultez les documents **Comprendre votre police d'assurance** et **Soumettre une réclamation d'assurance** de la Croix-Rouge canadienne.

Les dégâts d'eau causés par un refoulement d'égout sont couverts seulement si vous avez souscrit une couverture d'assurance excédentaire en cas de refoulements d'égout. Si vous avez souscrit cette protection, elle se trouve probablement dans la section des avenants de votre police.



ASTUCE : Si vous avez souscrit une couverture d'assurance excédentaire en cas de refoulements d'égouts, elle fait probablement l'objet d'une limite et d'une franchise différentes. Examinez attentivement votre police ou validez cette information auprès de votre assureur. Pour en savoir davantage, consultez les documents **Comprendre votre police d'assurance** et **Soumettre une réclamation d'assurance** de la Croix-Rouge canadienne.

Les dommages causés par des eaux de surface sont couverts seulement si vous avez souscrit une couverture d'assurance excédentaire en cas de dégâts causés par eaux de surface. Si vous avez souscrit cette protection, elle se trouve probablement dans la section des avenants de votre police.



ASTUCE : Si vous avez souscrit une couverture d'assurance excédentaire en cas de dégâts causés par eaux de surface, elle fait probablement l'objet d'une limite et d'une franchise différentes. Examinez attentivement votre police ou validez cette information auprès de votre assureur. Pour en savoir davantage, consultez les documents **Comprendre votre police d'assurance** et **Soumettre une réclamation d'assurance** de la Croix-Rouge canadienne.

Dans certains cas, votre couverture d'assurance comprend peut-être une protection contre les dommages à un véhicule causés par le vent et la grêle s'il s'agit d'une police multirisques ou spéciale. Vérifiez auprès de votre assureur si votre police comporte cette couverture.

Vous pourriez également être couvert contre certaines pertes : aliments congelés avariés en raison de pannes de courant prolongées, dommages à votre clôture ou à des bâtiments extérieurs, etc. Pour en savoir davantage, communiquez avec votre assureur.

ARBRES EXPOSÉS À DES VENTS VIOLENTS : CE QU'EN DIT VOTRE ASSUREUR

La majorité des arbres sont à risque de subir des dommages en raison du vent étant donné que leurs racines ne se trouvent qu'entre 45 et 60 centimètres dans le sol. Par exemple, l'érable rouge possède des racines superficielles, tandis que d'autres familles d'arbres, comme les chênes, ont des racines dites « pivotantes » qui s'enfoncent profondément à la verticale dans le sol, protégeant ainsi l'arbre d'un déracinement.

La couverture prévoyant le remplacement ou l'enlèvement des arbres endommagés est habituellement limitée. Par exemple, si votre arbre est tombé sous la force du vent, votre police d'assurance ne couvre probablement pas le remplacement de l'arbre. En revanche, si les vents l'ont fait tomber sur votre toit, votre clôture, etc., votre police couvre probablement les travaux d'enlèvement de l'arbre, qui permettront de procéder aux réparations sur la propriété. Pour en savoir davantage, communiquez avec votre assureur.

JE SUIS UN LOCATAIRE COUVERT PAR UNE ASSURANCE LOCATAIRE OU LOCATAIRE OCCUPANT. SUIS-JE COUVERT DANS LE CAS D'UN OURAGAN?

La couverture d'assurance qui protège les locataires s'appelle habituellement « assurance locataire » ou « assurance locataire occupant ». Celle-ci protège votre famille contre les pertes généralement couvertes, notamment celles liées au feu, à la fumée, aux éclairs, etc.

LA POLICE D'ASSURANCE DE VOTRE LOCATEUR NE VOUS COUVRE PAS DANS LE CAS D'UN OURAGAN.

- L'assurance du locateur ne couvre que l'immeuble en tant que tel et les intérêts du locateur, mais non les vôtres.

La protection contre les dommages causés par les eaux de surface est un avenant facultatif excédentaire à la plupart des polices d'assurance du locataire ou locataire occupant. Si vous avez souscrit cette protection, elle se trouve probablement dans la section des avenants de votre police.

Pour en savoir davantage, consultez les documents « Les locataires et les inondations », « Comprendre votre police d'assurance » et « Soumettre une réclamation d'assurance » de la Croix-Rouge canadienne.



COMMUNIQUEZ AVEC VOTRE ASSUREUR POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR LA COUVERTURE DE POLICE D'ASSURANCE LOCATAIRE OU LOCATAIRE OCCUPANT.

AIDE SUPPLÉMENTAIRE

Les sinistres et les situations d'urgence bouleversent le quotidien et représentent une source de stress considérable. Si votre niveau de stress vous empêche de fonctionner normalement et que ces symptômes persistent, demandez de l'aide. Vous pourriez entre autres vous adresser à un établissement de santé local ou communiquer avec une ligne de soutien téléphonique. Si vous êtes au Canada et avez **besoin d'aide immédiatement, veuillez communiquer avec les Services de crises du Canada** en composant le 1 833 456-4566.

CE DOCUMENT NE CONSTITUE PAS UN AVIS PROFESSIONNEL

Les informations contenues dans ce document sont fournies à titre d'information uniquement et ne doivent en aucun cas être considérées comme un avis professionnel. En accédant à celles-ci, vous acceptez que la Croix-Rouge canadienne et ses agents ne soient pas tenus responsables de toutes blessures, pertes, réclamations ou tous autres dommages résultant de ces informations, ou de toute autre réclamation directement ou indirectement liée à l'utilisation de cette information.