



Inondation : 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 une inondation. Les informations que vous y trouverez : a) vous aideront à déterminer les institutions que vous devez aviser de l'inondation; b) vous permettront de mieux comprendre votre couverture d'assurance facultative contre les inondations; et c) vous proposeront des astuces et une liste de contrôle pour vous guider dans votre réclamation à la suite d'une inondation. Il est important que vous compreniez bien votre police d'assurance. Pour toute question à cet égard, veuillez communiquer avec votre courtier ou assureur.

Mon domicile a été inondé

Que faire maintenant?

Premières étapes :

Si vous êtes assuré, appelez votre assureur afin de faire une déclaration de sinistre.

☞ *La plupart des assureurs ont une ligne téléphonique accessible 24 heures sur 24 pour les réclamations.*

☞ Demandez à votre assureur de vous indiquer les prochaines étapes.

Questions à poser :

🗣️ *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.

🗣️ *Est-ce qu'un entrepreneur viendra sur les lieux pour évaluer les dommages?*

🗣️ *Quelles sont vos responsabilités en matière d'atténuation des dommages?*

! Assurez-vous de prendre des notes détaillées de votre conversation.

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

🗣️ *Voir notre document « Comprendre votre police d'assurance ».*

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

! 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 les écoles de vos enfants.

Renseignez-vous auprès des autorités provinciales ou territoriales pour connaître les programmes d'aide qui s'offrent à vous :

LIEU	PROGRAMME
ALBERTA	DISASTER RECOVERY PROGRAM
COLOMBIE-BRITANNIQUE	THE DISASTER FINANCIAL ASSISTANCE PROGRAM
MANITOBA	LE PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE AUX SINISTRÉS
NOUVEAU-BRUNSWICK	LE PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE
TERRE-NEUVE ET LABRADOR	THE DISASTER FINANCIAL ASSISTANCE PROGRAM
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE
NOUVELLE-ÉCOSSE	LES PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE AUX SINISTRÉS
NUNAVUT	AUCUN PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE
ONTARIO	LE PROGRAMME D'AIDE AUX SINISTRÉS POUR LA REPRISE APRÈS UNE CATASTROPHE
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	AUCUN PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE
QUEBEC	LE PROGRAMME GÉNÉRAL D'INDEMNISATION ET D'AIDE FINANCIÈRE POUR LES PROPRIÉTAIRES D'UNE RÉSIDENCE PRINCIPALE ET LES LOCATAIRES
SASKATCHEWAN	LE PROGRAMME PROVINCIAL D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE
YUKON	AUCUN PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE

☞ *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'inondation, et la marche à suivre pour présenter une demande.*

¹ Walter M. Traub, Falconbridge on Mortgages, 5e éd. (Toronto : LexisNexis, 2018), §10:60.160 "Covenants Relating to Environment".

ASTUCES POUR MIEUX GÉRER UN DÉPLACEMENT (DONT UNE ÉVACUATION) ET FAVORISER LE RÉTABLISSEMENT

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 :

- Déterminez quelles décisions doivent être prises de façon immédiate et quelles décisions peuvent être remises à plus tard.
- Déterminez les décisions qui nécessitent l'aide d'autrui, par exemple des services professionnels.
- Prenez le temps de discuter en famille des prochaines étapes à court, moyen et long terme (en envisageant les pires et les meilleures éventualités) – une prise de décision commune peut faciliter votre planification.
- 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.

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**.

ASTUCES

 **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'inondation). 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.*

 **Méfiez-vous des fournisseurs de services qui exigent d'être payés « en argent comptant seulement » et refusent de vous remettre des reçus (par exemple, pour le nettoyage ou l'enlèvement d'arbres).**

! *Même si cela peut s'avérer moins dispendieux :*

- *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.*

 **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.
- ✓ Au besoin, ajustez votre budget pour assumer les frais supplémentaires et ayez un plan de secours pour faire face aux délais et aux imprévus.

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

- ✓ Établissez une liste de coordonnées à partager avec votre famille.
- ✓ Rangez les cartes professionnelles dans un dossier créé à cet effet.
- ✓ Créez une liste de coordonnées dans le bloc-notes de votre téléphone ou une autre application.
- ✓ Organisez des conversations de groupe, au besoin.

 **Lorsqu'un sinistre survient, plusieurs organismes municipaux, provinciaux, publics ou privés peuvent vous venir en aide.**

- ✓ Vous pourriez consulter les pages Web ou les réseaux sociaux d'organismes qui viennent en aide ou fournissent de l'information aux sinistrés et vous inscrire à leurs alertes.

Suis-je assuré contre les dégâts d'eau?

Contrairement aux incendies, les dégâts d'eau ne sont pas typiquement couverts par une police d'assurance standard. Certains dégâts comme les bris de tuyaux ou des appareils ménagers qui coulent pourraient être couverts.

Vous pouvez habituellement consulter les sections des **Déclarations**, des **Avenants** ou des **Exclusions** de votre police d'assurance afin de savoir si vous êtes assuré contre les dégâts d'eau

- ☞ Ces trois sections devraient être lues ensemble.
- ☞ Une police d'assurance de base comprend habituellement une protection contre certains dégâts d'eau.
- ☞ Les dégâts suivants pourraient être couverts...

Si vous avez souscrit une couverture d'assurance excédentaire (ces protections ne sont pas standard) :

- 🏠 *Dégâts causés par eaux de surface – eaux d'un cours d'eau qui pénètrent dans votre propriété, par les portes ou les fenêtres*
- 🗑️ *Refoulement d'égout – refoulement d'un égout, d'une pompe de puisard ou d'une fosse septique*
- ⬆️ *Dégâts causés par des eaux souterraines – eau qui pénètre par des fissures dans la fondation ou les murs ou par un encadrement de soupirail*

! NOTE :

Même si vous êtes assuré contre les dégâts d'eau, certaines circonstances pourraient ne pas être couvertes. Assurez-vous de lire votre police au complet afin de connaître les exclusions.

Voici certains exemples d'exclusions courantes :

- *Pertes ou dommages qui surviennent lorsque la résidence est en construction ou vacante*
- *Pertes ou dommages qui surviennent en raison d'un manque d'entretien*
- *Moisissures*
- *Infiltrations continues ou habituelles (que le propriétaire ait été au courant ou non de ces pertes ou dommages)*

Votre franchise en cas de dégâts d'eau pourrait être différente de celle de votre police d'assurance générale.

- ☞ Par exemple, la franchise de votre police en cas d'incendie pourrait être de 1 000 \$, tandis que celle en cas d'inondation résultant des eaux de surface pourrait être de 2 000\$.

! Assurez-vous de bien vérifier votre police et de communiquer avec votre courtier/assureur pour comprendre votre protection et les exclusions.

La limite de votre police pourrait être différente pour les dégâts d'eau.

- ☞ *Par exemple, le total de vos limites pourrait être de 900 000 \$, mais votre contrat pourrait prévoir une limite particulière de 20 000 \$ pour les dégâts d'eau.*
- ! *Votre assureur vous indemniserait ou rembourserait donc seulement jusqu'à concurrence de 20 000 \$ (déduction faite des franchises applicables).*

*** L'ASSURANCE INONDATIONS AU CANADA ÉVOLUE RAPIDEMENT AFIN DE S'ADAPTER AUX RISQUES LIÉS AUX INFRASTRUCTURES MUNICIPALES VÉTUSTES ET AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES. ADRESSEZ-VOUS RÉGULIÈREMENT À VOTRE COURTIER/ASSUREUR POUR ÊTRE CERTAIN DE BÉNÉFICIER DE LA PROTECTION NÉCESSAIRE ET DE CONNAÎTRE LES DERNIERS PRODUITS D'ASSURANCE SUR LE MARCHÉ. ***

CE DOCUMENT NE CONSTITUE PAS UN AVIS PROFESSIONNEL

Les informations disponibles 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 pour 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.