

QUE FAIRE EN CAS DE DOMMAGES PAR L'EAU?

Rappel

Le remboursement des frais engagés dans le cadre de votre sinistre est conditionnel à la recevabilité de votre réclamation, et donc des particularités de votre contrat d'assurance. Les réponses à la présente FAQ ne constituent pas une reconnaissance de la recevabilité de votre réclamation ni une acceptation de la couverture de la perte subie sans analyse préalable par l'un de nos experts en sinistre. Si la perte est couverte, les montants raisonnablement engagés seront remboursés, sous réserve de votre limite de couverture d'assurance.

Documenter le sinistre

- Comptabilisez toutes les heures qui ont été effectuées par vous et votre entourage dans le cadre de la démolition de la ou des pièces touchées par l'eau;
- Prenez des photos (transmettez-nous-en au maximum une trentaine). Voici quelques indications des éléments à photographier et à nous transmettre :
 - Photos générales de la ou des pièces touchées PENDANT le sinistre et APRÈS l'évacuation de l'eau;
 - Photos de la source d'infiltration d'eau dans le bâtiment;
 - Photos des murs montrant le niveau d'eau;
 - Photos des électroménagers touchés par l'eau.

Assèchement des lieux et démolition

- Éteignez ou arrêtez votre échangeur d'air si c'est possible pour vous. Il est important d'éviter que d'éventuelles spores (moisissures) ne se propagent dans l'ensemble de votre résidence;
- Confinez la zone touchée (exemple : fermer la porte de la pièce);
- Procédez au retrait de l'excédent d'eau et des matériaux souillés (voir section « démolition des pièces touchées »);
- Après que les matériaux souillés et l'excédent d'eau aient été retirés, si vous le désirez, vous pouvez utiliser des produits antifongiques afin de nettoyer la ou les pièces touchées par l'eau;
- Une fois que votre démolition est effectuée, installez un ou plusieurs ventilateurs ou déshumidificateurs dans la ou les pièces.

Les biens endommagés par l'eau

Tant pour les biens endommagés et désormais non fonctionnels que pour ceux submergés, mais toujours fonctionnels :

- Dressez une liste des objets;
- Prenez des photos des objets;
- Si vous avez les preuves d'achats, conservez-les ou prenez-les en photo pour les remettre à notre expert en sinistre;
- Si vous avez déjà remplacé certains objets, conservez les factures.

Eau d'égout :

Si certains de vos biens ont été submergés par l'eau d'égout (eau provenant des égouts municipaux), même s'ils sont toujours fonctionnels, ceux-ci devraient être jetés.

Certains biens/objets fonctionnels peuvent être nettoyés et conservés, même s'ils ont été submergés, lorsque ce sont des biens/objets faits à partir des matériaux suivants :

- Biens en caoutchouc;
- Biens en plastique.

Entreposage de vos biens

- Déplacez les meubles et autres biens non endommagés dans un endroit sec ou tentez de les surélever;
- Au besoin, vous pouvez louer un cube/Pod pour entreposer temporairement vos biens;
- Au besoin, vous pouvez contacter une compagnie de déménagement;
- Si vous payez pour un service d'entreposage ou de location de cube/Pod, etc., conservez vos factures (voir rappel au début de la présente FAQ).

Disposez de vos biens

Si votre ville/municipalité procède à des collectes de déchets en lien avec les fortes pluies du 9 août dernier et que vous avez des objets et meubles non récupérables :

- Prenez des photos des objets et meubles;
- Jetez les biens et meubles non récupérables.

Démolition des pièces touchées

Démolition des murs :

- Prenez des photos avant la démolition;
- Des fils électriques et du courant peuvent se situer à l'intérieur des murs atteints. En cas de doute, assurez-vous de couper le courant avant de procéder à des travaux de démolition;
- Démolissez les murs jusqu'à 3 pouces au-dessus de la démarcation laissée par l'eau;
- Retirez la laine isolante mouillée à l'exception d'un isolant rigide (ex. : styrofoam et uréthane).

Retraits des planchers :

- Prenez des photos avant la démolition;
- Retirez les couvre plancher et faux plancher, à l'exception de la céramique collée sur béton;
* Un faux plancher est une structure de bois permettant de surélever le plancher d'une dalle de béton.
- Conservez des échantillons des matériaux.

Si vous ne pouvez pas faire la démolition par vous-mêmes :

- Vous pouvez demander de l'aide à votre entourage pour effectuer les éléments mentionnés plus haut.

Si vous faites appel à un entrepreneur :

- Prenez des photos durant la démolition;
- La démolition peut être effectuée par un entrepreneur, mais il est important que vous attendiez le retour de l'expert en sinistre avant de procéder à la reconstruction;
- Si vous débutez la reconstruction sans avoir discuté avec l'un de nos experts en sinistre, comme votre recevabilité n'est pas encore confirmée et qu'il peut y avoir des limitations applicables, les coûts de la reconstruction peuvent être en partie ou entièrement à votre charge.

Si vous faites appel à un nettoyeur en urgence :

- Les délais pour obtenir les services d'un nettoyeur sont plus importants qu'à l'habitude compte tenu du contexte des fortes pluies du 9 août dernier;
- Si vous faites appel aux services d'un nettoyeur non-partenaire, il est important de conserver les factures et de le mentionner à votre expert en sinistre.

En terminant, afin de vous assurer d'un traitement optimal de votre dossier, nous vous demandons de remplir dès maintenant ce [Formulaire de constat des dommages](#). Vous pourrez également nous transmettre des photos de votre sinistre.

ON S'INVESTIT, POUR VOUS.