

BFL CANADA a développé une grande expertise en assurance de la copropriété et a mis en place un protocole détaillé permettant à ses clients de comprendre les étapes de gestion d'un dossier sinistre.

C'est donc avec plaisir que nous partageons les actions à suivre en cas de d'incident.

Étape 1: Urgence : dégât d'eau



1. **Arrêtez l'eau :** Il faut couper rapidement la source d'eau pour éviter que les dommages s'aggravent : vous devez donc fermer la valve de l'appareil en cause ou la valve d'eau principale de l'unité. Ensuite, identifier l'endroit où se trouve la fuite afin de limiter les dommages en cas de bris.
2. **Prévenez les dommages à vos biens personnels :** Déplacez tous les meubles, les appareils électroniques et les objets en bois, en papier ou en tissu hors de la trajectoire de l'eau.
3. **Contactez immédiatement le gestionnaire immobilier :** Le temps est un facteur important pour limiter les dommages. Une équipe de professionnels (entrepreneur, service après sinistre pour l'assèchement) sera engagée pour intervenir rapidement.
4. **Service d'un plombier :** Si vous devez engager un plombier pour arrêter la fuite, assurez-vous de conserver la facture remise par celui-ci. Nous vous conseillons également de prendre des photos ou faire des vidéos pour montrer l'origine du dommage. Ces preuves seront utiles pour comprendre la source du sinistre et pour documenter votre dossier réclamation.
5. **Permettez aux professionnels et à l'expert en sinistre d'entrer sur les lieux :** Les professionnels trouveront et confirmeront la cause du sinistre. Ils feront également l'évaluation des dommages.

Étape 2: La collaboration



1. **Conservez les pièces :** Toutes les pièces en lien avec la cause du sinistre devront être remises par vous au gestionnaire ou à l'expert en sinistre.
2. **Avisez votre assureur habitation :** Vous devez communiquer avec votre assureur habitation, car les frais de relocalisation, le déplacement du contenu et l'amélioration sont des garanties qui relèvent de votre police d'assurance habitation.
3. **Communiquez les informations de votre assureur :** Le nom de l'expert en sinistre et le numéro de votre dossier devront être partagés avec l'administrateur et le gestionnaire immobilier afin que toutes les parties puissent discuter des dommages et des travaux à venir ainsi que de leur planification (date de début des travaux et la durée des travaux, prolongation).

4. **Unité louée :** L'assurance habitation pour les locataires couvre la perte ou l'entreposage de vos biens, les frais nécessaires à leur relocalisation lorsque votre logement est rendu inhabitable ainsi que la responsabilité civile. Il est important de maintenir cette assurance, au minimum en responsabilité civile pour votre protection et ce, tout au long de votre occupation des lieux. Dans le cas de poursuites, votre assureur a l'obligation de vous défendre.

Étape 3: L'administration du sinistre

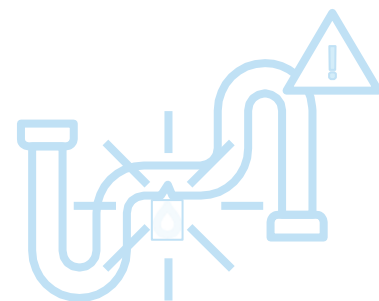
1. **Évaluation des dommages :** L'entrepreneur engagé par le syndicat ou l'évaluateur indépendant se présentera à votre unité afin d'établir la valeur des dommages dans les pièces directement touchées par la perte. La date de début de la mise en chantier et la durée des travaux ne pourront pas vous être communiquées à cette étape.



D'autre part, veuillez noter les informations suivantes :

- Le registre d'unité de référence est un document obligatoire dans lequel est mentionné tous les matériaux de base couverts par l'assurance du syndicat. Ce document doit être remis à l'entrepreneur ou l'évaluateur afin que le devis des travaux reflète les dommages couverts par le syndicat. Il est important que l'assureur privé puisse intervenir lors de dommages aux améliorations de l'unité puisque le syndicat n'a aucune obligation à cet égard.
 - Lors d'un sinistre, il est important de ne pas débiter les travaux de votre unité, car ce choix revient aux administrateurs et/ou à l'assureur selon l'article 1066C.c.Q.
2. **Échange de documents :** L'administrateur et/ou l'assureur communiquera avec votre assureur afin de partager les soumissions des travaux selon le contrat d'assurance de chacune des parties. Une entente sera conclue en accord avec l'entrepreneur.
3. **Entente avec l'entrepreneur :** L'administrateur / le gestionnaire immobilier et/ou l'expert en sinistre examinera le devis final des réparations et demandera à l'entrepreneur de réviser le devis si les éléments ne respectent pas le projet à réaliser. Après l'acceptation du devis des réparations, le document doit être approuvé par le conseil d'administration.
4. **Planification des travaux :** L'entrepreneur communiquera avec vous pour planifier les travaux selon les soumissions approuvées par l'administrateur et/ou l'assureur pour les matériaux de base du syndicat. Vos améliorations devront être approuvées par votre expert en sinistre.
5. D'autre part, veuillez noter les informations suivantes :
- Le choix des matériaux est discuté entre le copropriétaire de l'unité ainsi que l'entrepreneur et doit respecter les exigences du syndicat.
 - L'entrepreneur vous informera de l'échéancier des réparations.

À la fin des travaux, l'administrateurs et le gestionnaire immobilier confirmeront l'exécution des travaux afin de libérer le paiement à l'entrepreneur.



Étape 4: Le recouvrement



1. **La responsabilité** : Dans l'éventualité où votre responsabilité serait mise en cause par le syndicat ou son gestionnaire, il vous faudra suivre les étapes suivantes :
 - Informer votre assureur habitation (garantie responsabilité civile);
 - Remettre à votre assureur tous les documents reçus de l'administrateur / le gestionnaire immobilité et/ou l'expert en sinistre représentant le syndicat incluant la copie de la lettre « Avis d'engagement de responsabilité ». Il est primordial que vous permettiez à votre assureur de voir le dossier dans son ensemble.

Documents requis pour gérer efficacement votre dossier sinistre :

- Les factures des achats de pièces et/ou des travaux requis par vous avant le sinistre.
- La police d'assurance habitation à portée de main ainsi que le nom et les coordonnées de votre expert en sinistre incluant le numéro de dossier.
- La pièce ou l'appareil qui est à l'origine des dommages afin d'établir l'âge, la marque et le modèle.