

## LES PREMIÈRES HEURES – ÉTAPES À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE<sup>1</sup>

- Contacter les autorités compétentes, tel le service de police ou d'incendie;
- Limiter les dommages et sécuriser les lieux : il revient à l'office d'habitation (OH) de prendre les moyens nécessaires pour limiter les dommages ou leur aggravation, mais aucune réparation permanente ne doit être faite avant d'en avoir parlé au conseiller en gestion;
  - en cas de dégât d'eau, assécher le tout le plus rapidement possible, afin d'éviter le développement de moisissures. Si l'OH veut jeter des objets trempés appartenant à un locataire, il doit avoir au préalable son autorisation écrite;
  - en cas d'incendie, ne pas entrer avant d'avoir obtenu l'autorisation des autorités compétentes;
- Documenter l'état du sinistre (avec des photos, vidéos, etc.) et s'assurer qu'aucun élément de preuve n'est détruit;
- Autoriser les travaux d'urgence, s'ils sont nécessaires pour éviter l'aggravation des dommages. L'OH peut retenir les services de restaurateurs après sinistre en s'assurant de bien comprendre ce qu'ils proposent de faire, et à quel coût, avant de les autoriser à procéder;
- *Autoriser les travaux non urgents une fois que l'assureur d'un tiers a fait l'inspection des lieux;*
- Accompagner les [locataires sinistrés qui doivent être relocalisés](#);
- Contacter un [expert en sinistres](#), si nécessaire – il est suggéré de le faire en cas de [sinistre majeur](#) ou lorsque la responsabilité d'un tiers pourrait être engagée. L'expert en sinistres guidera l'OH à travers différentes démarches à venir. Il enquêtera sur la cause du sinistre, évaluera les dommages et en négociera le règlement avec l'OH, s'il y a lieu;
- Conserver tous les documents relatifs au sinistre, tels que les reçus pour les dépenses engagées et les cartes professionnelles de tous les intervenants.

### Trucs et astuces

- Analyser l'état de la situation avant d'autoriser la démolition ou le remplacement de certains matériaux, et conserver un échantillon de ceux qui seront remplacés;
- Refuser tout déménagement des biens avant d'en avoir fait l'inventaire et d'en avoir documenté l'état;
- Obtenir une soumission avant que les travaux soient effectués par les [restaurateurs après sinistre](#), et informer la Société d'habitation du Québec;
- Réviser les devis et valider les montants (peut être fait en collaboration avec un centre de services);
- Noter le nom du responsable d'équipe et le nombre de personnes sur place, les heures travaillées ainsi que les travaux d'urgence effectués;
- Surveiller les travaux.

---

<sup>1</sup> Adaptation du document [Guide d'accompagnement du sinistré](#) de la Chambre de l'assurance de dommages. Les étapes varient selon la nature du sinistre.