



Feu de forêt

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 feu de forêt. Les renseignements qui y sont présentés vous invitent à envisager les questions suivantes :

- les institutions à aviser que vous avez été touché par un feu de forêt;
- des conseils généraux sur le processus de rétablissement;
- l'impact d'un feu de forêt sur votre vie;
- votre couverture d'assurance;
- une liste de vérification pour vous guider dans votre réclamation d'assurance.

Il est important de bien comprendre votre police d'assurance. Lisez-la attentivement et communiquez avec votre courtier ou votre assureur si vous avez des questions.

Ne regagnez pas votre domicile ou la zone touchée par les feux avant d'en avoir reçu l'autorisation des autorités. Avant de rentrer chez vous, assurez-vous d'avoir pris connaissance des mesures de précaution à prendre, notamment en consultant le Guide sur le rétablissement à la suite d'un feu de forêt de la Croix-Rouge canadienne.

NOT PROFESSIONAL ADVICE

Information made available on this document is for informational purposes only and should not be relied upon as professional advice. By accessing the information on this document, you agree that the Canadian Red Cross and its agents shall not be liable for any injury, loss, claim or damages of any kind arising from this information, or any other claim directly or indirectly related to the use of this information.

J'ai reçu un ordre d'évacuation ou j'ai dû quitter ma maison en raison d'un feu de forêt.

Que faire maintenant?

- Si vous êtes assuré, appelez votre assureur afin de faire une déclaration de sinistre une fois que vous et vos proches êtes hors de danger.

☞ 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 :

💡 De quelle protection puis-je bénéficier immédiatement, par exemple, puis-je recevoir une aide pour assumer mes frais de subsistance supplémentaires? Assurez-vous de bien comprendre les montants et les délais maximaux qui s'appliquent à votre protection frais de subsistance supplémentaires. Demandez à votre assureur si les frais de subsistance supplémentaires vous seront simplement remboursés. Pour en savoir davantage, consultez les documents **Comprendre votre police d'assurance** et **Soumettre une réclamation d'assurance** de la Croix-Rouge canadienne.

💡 Un entrepreneur visitera-t-il mon domicile pour évaluer les dommages?

💡 Quels sont les travaux de nettoyage à entreprendre? Le nettoyage est-il différent si la demeure a seulement été exposée à la fumée, mais n'a pas subi de dommages structurels?

💡 L'assureur fournira-t-il une aide pour le déménagement ou le remplacement des électroménagers (réfrigérateur/congélateurs par exemple)?

☞ Quelles sont vos responsabilités en matière d'atténuation des dommages? Devez-vous sécuriser les lieux, par exemple, en placardant les fenêtres ou en érigeant une clôture autour de toute éventuelle source de danger?

! **Assurez-vous de prendre des notes détaillées de vos conversations : la personne à laquelle vous avez parlé, la compagnie qu'elle représente, l'heure et la date de la conversation, l'information recueillie et la façon de joindre cette personne à l'avenir.**

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

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

- Si votre véhicule a subi des dommages, avisez votre compagnie d'assurance automobile.

💡 Vérifiez si les dommages causés à votre véhicule par les feux de forêt sont couverts par votre assurance. Habituellement, si votre garantie inclut des risques spécifiés ou s'il s'agit d'une garantie accidents sans collision ni versement, les dommages causés par les flammes sont assurés.

- 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 comme un feu de forêt donne 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 et les critères d'admissibilité :

PROVINCE/TERRITOIRE	PROGRAMME
ALBERTA	DISASTER RECOVERY PROGRAM
COLOMBIE-BRITANNIQUE	THE DISASTER FINANCIAL ASSISTANCE PROGRAM
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	AUCUN PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE
MANITOBA	PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE AUX SINISTRÉS
NOUVEAU-BRUNSWICK	PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE
NOUVELLE-ÉCOSSE	PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE AUX SINISTRÉS
NUNAVUT	AUCUN PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE
ONTARIO	PROGRAMME D'AIDE AUX SINISTRÉS POUR LA REPRISE APRÈS UNE CATASTROPHE
QUÉBEC	PROGRAMME GÉNÉRAL D'INDEMNISATION ET D'AIDE FINANCIÈRE POUR LES PROPRIÉTAIRES D'UNE RÉSIDENCE PRINCIPALE ET LES LOCATAIRES
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	THE DISASTER FINANCIAL ASSISTANCE PROGRAM
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE
SASKATCHEWAN	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 de feux de forêt, 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 :

- Prenez le temps de discuter en famille des prochaines étapes à court, moyen et long terme (en envisageant les pires et les meilleures éventualités).
- 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.

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 du feu de forêt). 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.

⚠️ Après ce genre d'événement, méfiez-vous de la hausse de fournisseurs de services qui exigent d'être payés « en argent comptant seulement » et qui refusent de vous remettre des reçus (par exemple, pour le nettoyage, la démolition, l'enlèvement d'arbres et de débris).

! 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.

⚠️ Faites preuve de vigilance lorsque vous faites appel aux services d'un entrepreneur pour des travaux de réparation et de reconstruction.

- ✓ Consultez notre *Liste de contrôle pour les contrats de réparations majeures et de reconstruction.*
- ✓ Vérifiez si l'entrepreneur possède les permis et les assurances requis.
- ✓ Signez une entente écrite.
- ✓ Ne versez pas de montant élevé d'avance et assurez-vous de retenir une portion du montant dû.

🔍 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.

La plupart des polices d'assurance habitation ou d'assurance commerciale comprennent des garanties contre les feux de forêt, y compris la fumée et les dégâts d'eau causés par les pompiers, pourvu que le feu de forêt n'ait pas été provoqué intentionnellement par la personne ou l'entreprise à l'origine de la réclamation.

Vous pouvez habituellement consulter les sections des **Déclarations**, des **Avenants** ou des **Exclusions** de votre police d'assurance afin de savoir si vous êtes protégé. Ces trois sections devraient être lues ensemble.

! REMARQUE :

Même si vous êtes assuré en cas de feu de forêt, 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.*
- *Incendie criminel provoqué par la personne assurée ou par une personne détenant un intérêt assurable dans la propriété.*

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