

GESTION DES SINISTRES¹

L'office d'habitation (OH) a deux options pour la gestion d'un sinistre : soit il agit de façon autonome, soit il recourt aux services d'un expert en règlement de sinistres. Celui-ci veillera à soutenir et à conseiller l'OH durant plusieurs étapes du processus, notamment lorsque la responsabilité du sinistre incombe possiblement ou assurément à un tiers et qu'il y a une possibilité de recours auprès de ce dernier ou de son assureur, ou lors d'un sinistre majeur.

1. Enquêter sur le sinistre

Action	Commentaires	Action pouvant être confiée à un expert en sinistres
Recueillir les renseignements relatifs au sinistre	Lieu, circonstance, liste des biens endommagés, etc.	✓
Obtenir le témoignage ou la déclaration des tiers	Témoins, personnel de l'OH, tiers impliqué, etc.	✓
Visiter et inspecter les lieux du sinistre	Prendre des mesures, des photos, des vidéos. Conserver les biens endommagés dans la mesure du possible tant et aussi longtemps que la cause du sinistre n'est pas déterminée. Important : attendre que l'assureur d'un tiers responsable ou son représentant ait inspecté les lieux avant d'effectuer les réparations non urgentes.	✓
Mandater des fournisseurs et superviser leur travail	Restaurateur après sinistre , expert en sinistres, etc.	
Déterminer la cause du sinistre		✓
Déterminer le tiers responsable	S'il y a lieu.	✓
Transmettre l' avis d'engagement de responsabilité	S'il y a lieu, tout en respectant le délai de prescription . Si le tiers responsable du sinistre n'est pas assuré, l'OH doit quand même lui faire parvenir une mise en demeure afin de le responsabiliser.	✓

2. Évaluer les dommages

Action	Commentaires	Action pouvant être confiée à un expert en sinistres
Estimer l'étendue des dommages et le montant de la remise en état	Action pouvant être confiée à un évaluateur .	✓
Établir la dépréciation	S'il y a un tiers impliqué. Il est généralement possible pour l'évaluateur ou l'entrepreneur de fournir cette valeur.	✓
Mandater des fournisseurs et	Restaurateur après sinistre ,	

¹ Adaptation du document [Partage des rôles et responsabilités](#) de la Chambre de l'assurance de dommages.

superviser leur travail	expert en sinistres, etc.	
-------------------------	---------------------------	--

3. Gérer la remise en état de l'immeuble

Action	Commentaires	Action pouvant être confiée à un expert en sinistres
Préparer les contrats de gré à gré ou les appels d'offres	Selon les règles d'octroi des contrats de la Loi sur les cités et villes (RLRQ, chapitre C-19, art. 573 à 573.3.4).	
Choisir les fournisseurs et signer les contrats		
Mandater des fournisseurs et superviser leur travail	Entrepreneurs , etc.	
Autoriser les travaux	En accord avec les recommandations du conseiller en gestion, s'il y a ajout de travaux.	
Payer les fournisseurs		
Transmettre toutes correspondances ou informations à la Société d'habitation du Québec (SHQ) et au conseiller en gestion	Correspondances et informations que l'OH juge pertinentes.	

Autres

Action	Commentaires	Action pouvant être confiée à un expert en sinistres
Déclarer le sinistre à la SHQ selon le processus établi	Dans un délai de moins de 15 jours suivant la survenance du sinistre.	
Transmettre un avis de sinistre en responsabilité civile	Pour tout sinistre pouvant faire l'objet d'une réclamation ou d'une poursuite contre la SHQ ou l'OH.	
Constituer un dossier complet	Afin d'être en mesure de préparer, au besoin le dossier de réclamation.	