

# Étapes pour le traitement d'une réclamation

## 1 Ouverture et suivi du dossier

### Le sinistré :

- communique avec sa compagnie d'assurance pour vérifier si les dommages sont couverts en tout ou en partie par sa police d'assurance;
- remplit une demande de réclamation et la fait parvenir au ministère de la Sécurité publique (MSP) par la poste ou par courriel (voir coordonnées à la section « Pour plus de détails »)  
**ou**  
rencontre un analyste du MSP dans un bureau temporaire d'aide aux sinistrés qui pourra l'aider à remplir sa demande d'assistance financière et répondre à ses questions (visitez le site Web pour avoir toute l'information à ce sujet);
- procède à l'inventaire de ses pertes (prend des photos des biens faisant l'objet de la réclamation pour fournir la preuve qu'ils ont été endommagés lors du sinistre);
- joint à sa demande les documents à l'appui qu'il a en sa possession et fait suivre les autres au MSP dès qu'il les reçoit.

## 2 Traitement du formulaire de réclamation

### Le MSP :

- prend une décision au sujet de l'admissibilité du dossier;
- fait appel à un évaluateur pour constater les dommages à la résidence;
- procède au calcul et au versement de la première avance.

## 3 Dernière analyse du dossier

### S'il n'y a pas de dommages à la structure, le MSP :

- procède au versement des indemnités prévues.

### S'il y a des dommages à la structure, le MSP :

- verse au sinistré propriétaire le dernier paiement lorsque les travaux sont terminés, sur présentation et acceptation des reçus des travaux réalisés par un entrepreneur détenant une licence valide, ainsi que du certificat ou de l'attestation de conformité si nécessaire.

## Pour plus de détails

Visitez le site Web du MSP au [securitepublique.gouv.qc.ca](http://securitepublique.gouv.qc.ca) pour :

- consulter le Programme général d'indemnisation et d'aide financière lors de sinistres réels ou imminents;
- consulter le guide simplifié;
- remplir le formulaire de réclamation;
- vérifier si vous faites partie du territoire d'application;
- connaître les dates des séances d'information publiques ou savoir comment vous rendre dans l'un des bureaux temporaires d'aide aux sinistrés.

### Au besoin, communiquez avec le MSP

☎ 418 643-2433 ou 1 888 643-2433

☎ 418 643-1941 ou 1 866 251-1983

✉ [aide.financiere@msp.gouv.qc.ca](mailto:aide.financiere@msp.gouv.qc.ca)

📍 Direction du rétablissement  
Ministère de la Sécurité publique  
455, rue du Marais, bureau 100  
Québec (Québec) G1M 3A2

L'énoncé du programme tel qu'il a été adopté par le gouvernement du Québec demeure la référence unique et ultime, advenant un litige.



Ministère  
de la Sécurité  
publique

## Propriétaires d'une résidence principale et locataires

Programme général d'indemnisation  
et d'aide financière lors de sinistres  
réels ou imminents – **INONDATION**



Une indemnité ou une aide financière peut être accordée pour :

- A** compenser les frais d'hébergement temporaire et de ravitaillement;
- B** rembourser les frais pour des mesures préventives temporaires qui ont été prises;
- C** rembourser les frais de déménagement ou d'entreposage des biens meubles;
- D** réparer ou remplacer les biens meubles essentiels qui ont été endommagés;
- E** rembourser les frais liés aux travaux d'urgence et aux travaux temporaires;
- F** réparer les dommages à la résidence principale (propriétaires seulement).

## Exemple

- L'eau a atteint une hauteur de 45 cm.
- Le sinistré a effectué lui-même tous les **travaux d'urgence** : 100 % des indemnités prévues.
- Le sous-sol contient **3 pièces essentielles aménagées avec recouvrement de sol** dans une résidence faisant 40 mètres linéaires : une chambre, une salle familiale et une salle de bain.
- Le chauffe-eau doit être remplacé : 800 \$ (**équipement endommagé**).
- L'entrepreneur a envoyé une facture de 2 500 \$ pour réparer les fissures aux fondations (**travaux à la structure**).

**Assistance financière totale pour les travaux = 19 469 \$**  
(à laquelle s'ajouteront A + B + C + D)



### A Hébergement temporaire et ravitaillement

Une indemnité de premier recours est accordée au particulier qui, pour des raisons de sécurité publique, a dû évacuer sa résidence ou quitter les lieux en raison des travaux devant y être effectués. Le montant accordé est de 20 \$ par jour du 4<sup>e</sup> au 100<sup>e</sup> jour pour chaque personne évacuée.

Toutefois, si des travaux de structure sont nécessaires, une indemnité de dernier

### B Mesures préventives temporaires

Une indemnité est accordée pour la mise en place d'au moins une mesure préventive temporaire pour préserver la résidence et protéger les biens essentiels (surélever les appareils mécaniques et électriques, placarder les ouvertures, ériger une digue, etc.), sans dépasser 5 000 \$.

- **Propriétaire** : 125 \$/jour/résidence
- **Locataire** : 75 \$/jour/logement

### D Dommages aux biens meubles essentiels

- Une indemnité est accordée pour les biens meubles essentiels endommagés par le sinistre. Des preuves des dommages sont requises (photos).
- La liste peut être consultée sur le site Web du MSP.

recours de 1 000 \$ par mois par résidence peut être accordée au propriétaire pour se loger. D'une durée maximale de 6 mois, cette indemnité débute dès la réception du rapport des dommages l'informant que de tels travaux sont requis.

Ces deux montants ne sont pas offerts simultanément, l'un débute lorsque l'autre se termine.

### C Déménagement ou entreposage des biens meubles

Si les biens doivent être déménagés ou entreposés en raison du sinistre ou des travaux relatifs au rétablissement de la résidence à la suite du sinistre, une aide financière est accordée pour rembourser les frais raisonnables engagés, sans dépasser 1 000 \$.

### E Travaux d'urgence et travaux temporaires (voir tableau)

Une indemnité est accordée pour les travaux d'urgence afin d'assurer la santé et la sécurité des résidents et permettre la réparation de la résidence principale (ex. : aspirer l'eau, démolir, nettoyer, etc.) :

- 100 % de l'indemnité est accordée au sinistré ayant lui-même effectué tous les travaux.
- 25 % de l'indemnité est accordée au sinistré ayant effectué des travaux partiels.

Une aide financière égale à 90 % des frais raisonnables engagés peut également être accordée pour la partie des travaux d'urgence effectués par un entrepreneur.

Pour les travaux temporaires, une aide financière égale à 90 % des frais raisonnables engagés est également accordée pour rendre la résidence habitable avant l'exécution des travaux permanents (ex. : placarder les ouvertures, rétablir temporairement l'électricité ou refaire l'isolation).

### F Dommages à la résidence principale (propriétaire seulement) (voir tableau)

Une indemnité égale à 90 % des montants cumulés prévus est accordée pour les :

- dommages causés aux composantes de la résidence principale dans les pièces essentielles (ex. : fenêtres, isolation, circuits électriques, plomberie, couvre-planchers, éléments de finition, etc.).

Une aide financière égale à 90 % des frais raisonnables engagés est accordée pour les :

- travaux permettant un accès minimal et sécuritaire à la résidence principale (chemin d'accès);
- équipements et travaux spécialisés.

L'assistance financière peut atteindre le coût neuf de la résidence principale, sans excéder 200 000 \$. Si la résidence principale comporte un logement, le montant total ne doit pas excéder 265 000 \$.

**Inondations successives : nouvelles normes**  
[bit.ly/inondations\\_successives](http://bit.ly/inondations_successives)

	F – Dommages à la résidence principale																	
	E – Travaux d'urgence et travaux temporaires					Travaux de reconstruction (90 % du total)												
	Travaux d'urgence					Indemnité par pièce essentielle touchée (avec recouvrement de sol)						Travaux à la coquille du bâtiment (périmètre)					Travaux spécialisés, équipements et composantes du SS endommagés	
	Maison sur dalle	Vide sanitaire /sur pilotis/ maison mobile	SS non aménagé	SS avec 1 à 2 pièces essentielles aménagées	SS avec 3 pièces et + essentielles aménagées	Salle de lavage	Bureau	Salle de bain	Chambre	Salon/salle familiale	Cuisine et salle à manger	Maison sur pilotis ou maison mobile	Vide sanitaire	SS non aménagé avec isolant	SS avec 1 à 2 pièces essentielles aménagées	SS avec 3 pièces et + essentielles aménagées		
Atteint le RDC	1 850 \$	2 000 \$	2 000 \$	3 000 \$	4 000 \$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Remplacer le chauffe-eau de 60 gallons : 800 \$ x 90 % = <b>720 \$</b>
<b>Niveau d'eau sous le RDC</b> + de 120 cm	-	500 \$	1 150 \$	1 550 \$	2 250 \$	3 250 \$	3 550 \$	3 400 \$	5 750 \$	6 900 \$	9 800 \$	109 \$/m lin.	71 \$/m lin.	182 \$/m lin.	170 \$/m lin.	138 \$/m lin.	<b>Travaux à la structure</b> 40 m lin. x 79 \$ 3 160 x 90 % = <b>2 844 \$</b>	
+ de 30 à 120 cm	-	500 \$	1 000 \$	1 300 \$	<b>2 000 \$</b>	1 750 \$	2 650 \$	<b>2 600 \$ x 90 % = 2 340 \$</b>	<b>4 550 \$ x 90 % = 4 095 \$</b>	<b>5 800 \$ x 90 % = 5 220 \$</b>	6 350 \$	109 \$/m lin.	71 \$/m lin.	98 \$/m lin.	89 \$/m lin.	40 \$/m lin.		
+ de 5 à 30 cm	-	350 \$	850 \$	1 125 \$	1 500 \$	1 350 \$	2 300 \$	2 200 \$	3 650 \$	4 950 \$	5 850 \$	109 \$/m lin.	29 \$/m lin.	50 \$/m lin.	50 \$/m lin.	40 \$/m lin.	2 500 \$ X 90 % = <b>2 250 \$</b>	
5 cm et -	-	350 \$	850 \$	1 125 \$	1 500 \$	500 \$	1 150 \$	800 \$	2 150 \$	3 600 \$	3 000 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$		

**Légende** : m lin. : mètre linéaire • RDC : rez-de-chaussée • SS : sous-sol