

## LISTE DE CONTRÔLE

# Le processus de réclamation d'assurance

Lorsque l'imprévu survient, il est utile de disposer d'une feuille de route pour vous aider à gérer le processus de réclamation de votre entreprise. Qu'il s'agisse de votre première réclamation ou non, le processus peut sembler décourageant et accablant. Mais cela n'a pas à être le cas. La liste de contrôle suivante explique ce qu'il faut faire avant et après la présentation d'une réclamation.

## Avant un sinistre - Créer l'infrastructure adéquate

Avant un sinistre, il y a plusieurs choses à faire pour se préparer :

- Constituer une équipe chargée des sinistres.** Identifiez les parties (par exemple, l'ingénieur, l'entrepreneur en construction, le comptable) qui seront impliquées en cas de sinistre. Rencontrez ces experts et votre conseiller en gestion des réclamations de HUB pour discuter des risques, des nuances du compte et de la coordination de l'inspection.
- Comprendre votre couverture.** Passez en revue votre couverture avec votre gestionnaire de compte et le conseiller en gestion des réclamations de HUB afin de savoir ce qui est inclus. Clarifiez les informations nécessaires au traitement d'une demande de réclamation et les délais de notification.
- Identifier les personnes clés et mettre en sécurité les documents importants.** Un sinistre grave implique souvent de nombreuses personnes au sein d'une organisation. Identifiez les personnes qui pourraient jouer un rôle essentiel dans le processus de réclamation et conservez les documents importants. Les dossiers financiers, les inventaires, les évaluations, les plans de construction, etc. peuvent tous être essentiels au processus de réclamation.
- Anticiper les pertes.** Réfléchissez aux types de pertes que vous pouvez subir, aux unités d'entreprise à risque, à la manière dont ces unités réagiront face à un événement et à la rapidité et à l'efficacité avec lesquelles vous pourrez reprendre vos activités sur place ou hors site.
- Prévoir une notification adéquate.** Les entreprises commettent trop souvent l'erreur d'attendre la fin de l'année d'assurance pour soumettre une liste de problèmes potentiels liés aux réclamations. Cela peut conduire à des refus en raison d'un manque de détails et peut affecter le renouvellement de la police. Une bonne communication avec votre assureur tout au long du processus - de la notification initiale à la résolution finale - est essentielle pour l'acceptation et le règlement des réclamations.

## Après un sinistre - Savoir répondre et réagir en temps réel

Une fois que vous avez déclaré un sinistre, votre réaction est cruciale pour minimiser les dommages et préserver les montants des réclamations. Voici ce qu'il faut faire dans les 24 à 48 premières heures :

- **Déclarer le sinistre.** Déclarez immédiatement votre sinistre. Fournissez à votre courtier une liste détaillée des objets endommagés ou perdus, ainsi que toute photo ou vidéo permettant d'expliquer les circonstances.
- **Rétablir la protection contre l'incendie.** Remplacez les têtes d'arrosage endommagées, organisez des tours de garde et rechargez les extincteurs. En résumé, il s'agit de remettre ces systèmes en service immédiatement.
- **Prévenir d'autres dommages.** Selon les dispositions d'une police d'assurance, l'assuré est tenu de protéger et de préserver les biens contre d'autres dommages. Si nécessaire, contactez des fournisseurs professionnels pour vous aider et documentez tous les efforts déployés pour éviter une destruction ou une détérioration plus importante.
- **Prendre des mesures de récupération.** Inspectez tous les biens potentiellement endommagés et séparez-les des biens non endommagés. Notez ce qui peut être réparé/nettoyé/séché et ce qui doit être remplacé et séparez-les en conséquence. Commencez à dresser un inventaire complet des biens, en les décrivant et en les photographiant. Notez le nom du fabricant, le prix d'achat initial, le coût de la réparation ou du nettoyage (sur la base de soumissions) et le coût du remplacement (sur la base de soumissions et/ou de factures). S'il y a des délais de livraison, notez-les également. Les moteurs et les machines doivent être soigneusement séchés pour les protéger de la rouille et avant tout essai.
- **Ne rien jeter.** Laissez l'expert en sinistres inspecter tous les biens. L'assureur a des droits de récupération sur les biens endommagés que vous devez protéger. Déterminez clairement comment l'expert en sinistres prévoit de traiter les biens endommagés qui ne peuvent pas être remplacés. Les biens seront-ils récupérés ou devrez-vous payer pour leur élimination? Vous ne pouvez pas abandonner les biens aux soins de l'assureur sans son consentement. Les matières premières non endommagées doivent être retraitées et les produits finis non endommagés doivent être reconditionnés si nécessaire.
- **Effectuer des réparations temporaires.** Si des réparations temporaires sont nécessaires pour protéger les biens endommagés, faites-les immédiatement et informez-en l'expert en sinistres dès que possible. Préparez-vous à expliquer votre raisonnement et gardez une trace de tout ce qui concerne ces réparations d'urgence.
- **Assurer le suivi des coûts des sinistres.** Créez un compte du grand livre appelé « compte de pertes » (ou un compte similaire) et imputez-y tous les coûts liés au sinistre. Utilisez des bons de travail, des comptes de travail et d'autres procédures comptables pour enregistrer vos coûts. Toutes les dépenses doivent être imputées au compte de pertes et doivent correspondre au compte de pertes. Les catégories de coûts des sinistres peuvent inclure :
  - Protection des biens
  - Remise en état immédiate
  - Réparations temporaires
  - Reconstruction et réparation des bâtiments
  - Réparation et remplacement du contenu
  - Frais d'accélération
  - Frais supplémentaires

- **Tenir un registre quotidien des efforts déployés.** Décrivez en détail le travail effectué, les personnes impliquées et l'objectif de l'activité. Gardez une trace de votre main-d'œuvre - le personnel horaire doit être noté de manière à correspondre au compte de pertes. Décrivez le travail effectué, le nombre d'heures travaillées, la rémunération (salaire normal, heures supplémentaires et coûts salariaux variables). Remarque : la main-d'œuvre salariée peut être employée dans le cadre de ces efforts et un ajustement peut être effectué pour son travail. Essayez d'obtenir l'accord de l'expert en sinistres pour le remboursement de la main-d'œuvre salariée avant que celle-ci ne soit utilisée pour la réparation des biens ou le nettoyage.
- **Effectuer des réparations permanentes.** L'expert en sinistres voudra être impliqué dans ce processus. Il peut faire appel à un consultant en construction pour l'aider à définir l'étendue des travaux, puis vous demander d'inviter deux ou trois entrepreneurs à soumissionner pour ces travaux. Toutes les offres soumises doivent être détaillées et présentées sur la base du temps et du matériel. L'objectif est de parvenir à un consensus et à un prix convenu pour les travaux de reconstruction. Si le contenu est endommagé, vous devrez peut-être faire appel à des fournisseurs pour inspecter, tester et évaluer l'équipement, le mobilier, etc. endommagé. Si des machines sont endommagées, contactez les représentants du fabricant pour qu'ils les évaluent. En cas de divergence d'opinion, vous devrez peut-être faire appel à un expert (par exemple, un entrepreneur, un ingénieur ou un architecte tiers) pour étayer votre position. Ces coûts ne sont généralement pas recouvrables au titre de la police d'assurance, à moins que les dispositions de la police ne prévoient cette couverture ou que vous puissiez obtenir à l'avance l'accord de l'assureur pour les financer.
- **Reprendre les opérations.** L'objectif ultime est de reprendre les activités normales le plus rapidement possible. Réfléchissez à ce qui est nécessaire pour y parvenir :
  - Pouvez-vous installer un site temporaire et reprendre vos activités?
  - Si vous êtes un fabricant, pouvez-vous utiliser des installations ou des chaînes de production inutilisées ou sous-utilisées pour rétablir la production?
  - Pouvez-vous faire travailler des équipes supplémentaires ou allonger les quarts de travail pour rétablir la production?
  - Pouvez-vous acheter des produits à un concurrent pour continuer à approvisionner vos clients?

Votre conseiller en gestion des réclamations de HUB peut vous aider dans la négociation du processus de réclamation afin d'obtenir le meilleur résultat possible. Nous vous apportons la tranquillité d'esprit en protégeant ce qui compte le plus pour vous. Grâce à une défense sans relâche de vos intérêts et à des solutions d'assurance sur mesure, HUB s'assure que vous restez maître de la situation.

Pour plus d'information, contactez un conseiller en gestion des réclamations de HUB aujourd'hui.