

Guide de la gestion du risque
et de la prévention des
sinistres en copropriété

Préparé par

Marc Boyer – Groupe MB

3755-E Boul. Matte, Brossard QC

J4Y 2P4

Août 2015

Table des matières

En quoi consiste la gestion du risque et la prévention des sinistres et comment peut-elle vous aider?	3
CHAPITRE I - La planification.....	5
CHAPITRE II – L’inspection de votre copropriété	7
Risque d’incendie.....	7
Prévention des dégâts d’eau	8
Bris d’équipement.....	10
Risques de responsabilité civile	10
Prévention des sinistres de nature criminelle.....	12
CHAPITRE III - Documenter les incidents.....	13

Note au lecteur :

Le présent guide est inspiré de cas vécu et d'expérience pratique en gestion de sinistre pour le secteur de la copropriété, et de nombreux extraits d'ouvrages traitant de la prévention. Les ouvrages proviennent autant d'organismes gouvernementaux, d'entreprises indépendantes œuvrant dans le secteur du bâtiment, que de capsules d'informations de grands assureurs canadiens.

En quoi consiste la gestion du risque et la prévention des sinistres et comment peut-elle vous aider?

Dans le cadre des activités régulières d'une copropriété, vous faites tous les jours face à des risques normaux. Vous devez également gérer ou contrôler les « risques purs », c'est-à-dire les risques de pertes financières causés par des événements tels que :

- un incendie;
- un dégât d'eau;
- un vol;
- un bris d'équipement;
- une poursuite en responsabilité civile.

Si l'assurance peut couvrir certains de ces dommages, le risque pur entraîne néanmoins de nombreux coûts cachés susceptibles d'affecter votre budget, vos opérations, et l'assurabilité de votre immeuble.

Il a été abondamment question du problème de l'assurabilité des copropriétés durant les dernières années. Les assureurs crient haut et fort que le nombre de réclamation a monté en flèche et certains considèrent ce secteur d'activité non rentable au point de se retirer de ce segment de marché.

Le vieillissement du parc immobilier et le manque d'entretien sont plus souvent qu'autrement à la base de cette situation. Pour plusieurs copropriétaires et futurs copropriétaires, acheter un condo signifie ne plus avoir à s'occuper de quoi que ce soit. On ne réalise pas que ce mode de vie vient avec des responsabilités, et comme pour tout placement ou investissement, pour en conserver une bonne valeur de revente on doit s'y attarder et le maintenir en bonne condition.

Tous les assureurs prônent pour la prévention comme gestion du risque cependant il ne semble pas y avoir de retour d'ascenseur. Peut-être parce que les syndicats de copropriété ne sont pas outillés et ne savent pas par où commencer ?

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) va jusqu'à rappeler aux copropriétaires qu'ils doivent s'investir activement dans la vie de leur immeuble et veiller à son entretien régulièrement.

Toujours selon le BAC, le nombre élevé de réclamation des dernières années (principalement en dégât d'eau) ont poussé les assureurs à resserrer les conditions du marché de l'assurance des syndicats de copropriété et à ajuster les primes et les franchises en conséquence.

Parallèlement, presque tous les assureurs vont assurer un risque sans en connaître son état. Une évaluation du bâtiment est fréquemment effectuée lors de la conclusion d'une nouvelle entente afin de connaître la valeur assurable de l'immeuble, mais rare sont ceux qui vont faire inspecter l'immeuble pour en connaître sa condition.

Une telle inspection pourrait permettre de proposer des actions concrètes aux administrateurs de l'immeuble. Ces actions correctives et/ou préventives pourraient même être conditionnelles à la signature d'une nouvelle entente ou au renouvellement de la police.

Le présent guide est conçu pour aider les copropriétaires à contrôler et à réduire les risques. Nous sommes d'avis que grâce à un programme efficace de prévention des sinistres et d'un carnet d'entretien, les administrateurs de copropriété et les copropriétaires pourraient :

- prendre des mesures pour contrôler, limiter ou réduire les coûts d'assurance;
- réduire l'exposition de la copropriété aux risques non assurables;
- procurer, à vous-même aux autres copropriétaires et à vos invités, un environnement plus sécuritaire.
- améliorer la condition de votre immeuble et la valeur de revente de votre unité.

Proposer ce programme dans son offre de service, permettrait aux assureurs de :

- mieux évaluer et contrôler les risques
- que les risques assurés soient en meilleure condition minimisant ainsi le nombre de réclamations et de pertes
- obtenir une confirmation d'un plan de réalisation

Les programmes de gestion du risque et de prévention peuvent être simples et aisés à mettre en place. Il suffit de se concentrer sur les principes de base que voici :

- la planification
- l'inspection de votre copropriété
- la documentation des incidents

CHAPITRE I - La planification

Tout programme de gestion du risque et de la prévention doit reposer en premier lieu sur une politique pertinente qui doit être communiquée aux copropriétaires. Le conseil d'administration d'un syndicat pourra présenter celle-ci à ses copropriétaires lors d'une assemblée générale. L'élaboration d'une telle politique signale à tous les copropriétaires que la sécurité, la prévention et la conservation sont une priorité.

On recommande que cette politique soit supportée par l'ajout de règlements ou la modification de vos règlements d'immeuble. N'hésitez pas à faire appel à un juriste ou un professionnel spécialisé dans la copropriété pour valider toute procédure à cet effet.

Bien que les déclarations de copropriétés sont généralement bien détaillées, assurez-vous que vos règlements d'immeuble contiennent au moins des articles en rapport aux points suivants :

- Changement périodique obligatoire des chauffe-eau. Les assureurs demandent maintenant un changement à tous les 10 ans.
- Changement périodique obligatoire des tuyaux flexibles dans les unités (tuyaux sous les éviers et lavabos, tuyau d'alimentation de toilette, tuyaux d'eau de lave-vaisselle et laveuse à linge).
- Nettoyage périodique des conduits de sècheuse.
- Que tout frais non couvert par les assureurs que le syndicat pourrait engager dans le cadre d'un sinistre, incluant notamment la franchise du syndicat et les frais de gestion de sinistre, soit facturé au copropriétaire responsable du dommage.

Une liste des points à inspecter et un calendrier doivent être élaborés pour s'assurer que tous les lieux communs sont inspectés à intervalle régulier. Une personne responsable du programme, nommée par le conseil d'administration doit s'assurer de sa mise en application et que les inspections soient effectuées par le bon professionnel.

Certaines inspections peuvent être assignées à votre concierge ou surintendant, tandis que d'autres tâches spécialisées peuvent faire partie d'un programme d'entretien annuel et être directement assignées à votre entrepreneur spécialisé.

Une inspection approfondie des lieux devraient être effectuée à tous les 5 ans. La loi oblige maintenant les propriétaires de certains immeubles à ce que leur façade, dalle de stationnement et système de chauffage central à l'eau soit inspectés par un ingénieur ou un professionnel qualifié à intervalle régulier et à maintenir un registre à cet effet¹.

¹ De l'information détaillée sur l'inspection des façades, dalles de stationnement et l'entretien des tours d'eau est disponible sur le site de la Régie du Bâtiment du Québec au www.rbq.gouv.qc.ca

Votre calendrier comprendra à la fois des actions récurrentes et des actions ponctuelles. Une fois la liste des actions élaborée, vous serez alors en mesure de leur assigner une priorité pour la transformer en liste d'actions prioritaires. Finalement, chaque action se doit d'avoir au moins une estimation budgétaire ou un prix ferme afin de mettre sur pied un calendrier financier pour vous aider à établir votre budget annuel et prévoir votre fonds de prévoyance.

Normalement, un plan quinquennal assure une bonne gestion des actions, des priorités et des fonds.

Un plan de communication simple doit faire partie intégrante de toute planification. En plus de communiquer vos règlements d'immeuble sur votre site internet, profitez-en pour informer les copropriétaires des procédures à suivre en cas de sinistre. Voici quelques exemples d'informations à transmettre :

- Le copropriétaire doit appeler son assureur le plus tôt possible. Il demandera de décrire précisément les circonstances du sinistre afin de déterminer si son contrat couvre les dommages subis.
- Le copropriétaire doit informer un membre du conseil d'administration ou le gestionnaire le plus tôt possible.
- En cas de dégât d'eau, des mesures d'assèchement doivent être prises rapidement pour limiter l'aggravation de dommages.
- Puisque le syndicat a un intérêt assurable dans tout l'immeuble (sauf pour les améliorations locatives), selon l'ampleur et la nature des travaux l'assureur de la copropriété devra être informé de l'événement rapidement, il vous indiquera la marche à suivre pour la suite des événements.

CHAPITRE II – L’inspection de votre copropriété

Il est essentiel d’inspecter votre immeuble périodiquement en vue d’identifier les dangers potentiels, les anomalies et déficiences et prendre les mesures correctives qui s’imposent.

À cette fin, n’hésitez pas à faire appel à une entreprise qualifiée dans le domaine des inspections de copropriétés afin d’obtenir un rapport d’Inspection d’État de Copropriété - IEC. Cet outil précieux vous aidera par la suite à mettre en place un tableau des actions prioritaires, un registre des travaux, et un programme d’entretien.

Lors de vos inspections vous noterez des actions et des mesures visant à combattre les risques ou à corriger des anomalies. Le présent chapitre porte en particulier sur :

- le risque d’incendie
- la prévention des dégâts d’eau
- le bris d’équipement
- le risque de responsabilité civile
- la prévention des sinistres de nature criminelle

Risque d’incendie

L’inspection des lieux doit avoir pour but de rechercher les risques qui pourraient causer un incendie ou en augmenter la gravité. Votre fournisseur d’alarme incendie doit inspecter annuellement le matériel de protection contre les incendies pour s’assurer qu’il est en bon état de marche et correctement entretenu.

Matériel de protection contre les incendies

- Extincteurs

Comme il s’agit du premier moyen de défense contre le feu, il est primordial que les extincteurs soient en bon état de fonctionnement et facilement accessibles.

- Avertisseurs d’incendie

Ces systèmes d’alarme peuvent être actionnés manuellement (avertisseurs manuels), mis en action par des détecteurs de chaleur ou de fumée intégrés, ou déclenchés par un système d’extinction automatique telle une installation d’extincteurs automatiques. Les avertisseurs d’incendie déclenchent une alarme locale (p. ex. dans le bâtiment) et peuvent aussi être reliés à un poste central en service 24 heures sur 24.

- Gicleurs automatiques

Ces systèmes sont proactifs et, lorsqu'ils sont déclenchés, s'attaquent à l'incendie avec un panache d'eau. Normalement, ce type de système peut contenir l'incendie jusqu'à l'arrivée des pompiers.

Prévention des dégâts d'eau

Les dommages causés par l'eau représentent environ la moitié des montants de réclamations versés en assurance habitation au Québec, devançant ceux par le feu et le vol. Chaque année, l'industrie canadienne de l'assurance verse plus d'un milliard de dollars pour indemniser des assurés victimes de dégâts d'eau.

L'eau indésirable peut provenir de l'intérieur d'un bâtiment ou de l'extérieur. En voici les origines les plus courantes :

- plomberie : les tuyaux, les drains et les installations sanitaires telles que robinets, toilettes, éviers, chauffe-eau, lave-vaisselle, pompes de puisard;
- systèmes mécaniques : appareils de chauffage et de traitement d'air, évaporateurs, tuyaux d'évacuation du condensat, refroidisseurs, pompes, réservoirs, chaudières, tuyauterie
- zones humides : douches, baignoires, bains de vapeur, buanderie, toilettes, piscine intérieure et tout local où l'humidité relative est maintenue à un taux élevé.
- eaux de pluie/eaux souterraines;
- fenêtres et portes;
- murs extérieurs et fondations

Les dégâts d'eau peuvent résulter d'événements naturels, de risques technologiques ou de défaillances mécaniques. Cependant, la grande majorité des problèmes liés à l'eau sont causés par un accident ou la négligence.

La majorité des déclarations de copropriété stipulent que la responsabilité de l'entretien des tuyaux et de la canalisation de plomberie desservant une partie privative incombe aux copropriétaires, tandis que la canalisation principale (souvent appelée « colonne principale ») revient au syndicat. Il est important de valider cette information afin de s'assurer du rôle et responsabilité de chacun.

Voici une liste de 10 recommandations d'actions à prendre ou à inclure dans votre politique :

1. Envisagez l'installation de détecteurs de fuite d'eau². Plusieurs systèmes sont présentement disponibles à un coût de plus en plus abordable. Les appareils les plus intéressants vont fermer l'entrée d'eau principale lorsqu'une fuite est détectée.

² Une liste de fournisseur spécialisé est disponible en référence sur le site de Groupe MB au www.groupemb.com

2. Demandez la collaboration des copropriétaires en leur indiquant les comportements responsables à adopter afin :
 - a. qu'ils inspectent périodiquement les installations de plomberie, le calfeutrage autour des bains et des douches, de même que tout autre appareil fonctionnant avec de l'eau situé à l'intérieur de leur unité.
 - b. que les équipements de plomberie installés dans leur unité soient approuvés par CSA ou UL.
 - c. que toute installation d'équipement de plomberie soit confiée à un plombier détenant un permis de la Régie du Bâtiment du Québec (RBQ)³ et membre de la CMMTQ (Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec). Ces professionnels ont normalement une bonne assurance responsabilité en cas de pépin.
3. Aidez les copropriétaires à localiser la valve principale d'entrée d'eau dans leur unité.
4. Faites adopter un règlement d'immeuble afin de remplacer les réservoirs d'eau chaude à tous les 10 ans. Il va sans dire que les réservoirs présentant un degré de détérioration avancé se doivent d'être changés immédiatement. Vous trouverez un exemple de tableau de suivi de remplacement des chauffe-eau sur le site de Groupe MB au www.groupepemb.com.
5. Installez un (ou des) clapet antiretour même lorsque le règlement municipal ne l'exige pas.
6. Pour tous ceux qui partent pour une longue période l'hiver, demandez à ce que quelqu'un surveille l'unité fréquemment. Au besoin prenez une entente avec une entreprise spécialisée dans le gardiennage et surveillance pour absence prolongée⁴ qui vous fera parvenir un rapport d'inspection à chaque visite et pourront intervenir en cas d'urgence.
7. Inspectez le calfeutrage de toutes les portes et fenêtres et refaites-le au besoin.
8. Nettoyez les gouttières annuellement.
9. Inspectez la maçonnerie et entretenez les joints de mortier régulièrement. réparez les fissures sans tarder.
10. Inspectez annuellement la fondation de votre immeuble et faites réparer toute fissure immédiatement par des spécialistes.

³ Pour valider si votre entrepreneur est bien enregistré auprès de la Régie du Bâtiment, veuillez consulter le site www.rbq.gouv.qc.ca/services-en-ligne/registre-des-detenteurs-de-licence.html

⁴ Une liste de fournisseur spécialisé est disponible en référence sur le site de Groupe MB au www.groupepemb.com

Bris d'équipement

Ne s'improvise pas inspecteur d'équipement mécanique qui veut. Vous devez vous assurer que l'inspection et l'entretien de l'équipement électrique et mécanique soit effectuée par un entrepreneur indépendant qualifié et autorisé, un ingénieur ou un technologue.

La fiabilité de l'équipement de climatisation et de réfrigération dépend directement de la qualité de l'entretien préventif.

Si votre immeuble est doté d'une génératrice, s'assurer de son entretien courant par un entrepreneur qualifié.

N'oubliez pas votre ascenseur !

Risques de responsabilité civile

Il est important de mettre en place des mesures de sécurité visant à assurer l'évacuation sécuritaire de tous les occupants de l'immeuble en cas d'incendie, spécialement dans les édifices en hauteur.

Pour la sécurité de tous les occupants, assurez-vous que :

- toutes les sorties de secours soient clairement indiqués, dégagés et en bon état de fonctionnement et qu'en hiver elles ne soient pas obstruées par des accumulations de neige ou de glace.
- les cages d'escalier ne servent pas à entreposer quoi que ce soit.
- toute marche d'escalier endommagée soit réparée dans les plus brefs délais. Certaines marches peuvent nécessiter l'installation d'un matériau antidérapant.
- les portes des cages d'escaliers s'ouvrent dans le sens normal de l'évacuation, soit vers la cage, et qu'elles soient munies de dispositifs hydrauliques afin qu'elles se referment automatiquement.

Un stationnement intérieur doit être :

- accessible par un vestibule lorsqu'il est desservi par une cage d'escaliers ou un ascenseur.
- protégé par des gicleurs automatiques s'il est situé sous le niveau moyen du sol.
- comporter une installation de détection de monoxyde de carbone et d'un système de ventilation mécanique afin d'évacuer les émissions de monoxyde de carbone (CO) émises par les véhicules qui y circulent.

Saviez-vous que 70 % de ces chutes se produisent sur une surface plane et de niveau? Si quelqu'un se blesse sur votre propriété, cette personne peut vous poursuivre.

En parcourant l'intérieur et l'extérieur de votre édifice, gardez à l'œil les emplacements ou la plupart des chutes surviennent, notamment :

- voies d'accès et allées
- toilettes
- aires de stationnement, passages piétonniers et patios
- escaliers, rampes et surfaces présentant des dénivellations
- Piscines, spas et équipement récréatifs

Voici quelques mesures à prendre pour réduire les risques de chute :

À l'intérieur

- Réparer ou remplacer les couvre-planchers mal fixés.
- Utiliser des traitements ou des couvre-planchers antidérapants afin de rendre les planchers glissants plus sécuritaires.
- Appliquer des bandes antidérapantes pour assurer une meilleure adhérence dans les zones à risque comme les escaliers.
- Mettre des tapis aux endroits qui ont tendance à retenir l'humidité.
- Signaler immédiatement les déversements, ou un plancher mouillé par des cônes ou des panneaux « sol glissant », et les nettoyer dans les meilleurs délais.

À l'intérieur et à l'extérieur

- Installer un éclairage suffisant dans toutes les zones. S'assurer que les ampoules brisées ou grillées sont remplacées sans délai.
- S'il y a lieu, prévoir un marquage bien visible sur les bordures de la chaussée et les allées piétonnières.
- S'assurer que le marquage des zones comportant des dénivellations inattendues (y compris les planchers, les bordures et les marches) soit adéquat.
- Déblayer et réparer les chaussées, allées piétonnières ou marches endommagées.

Mesures particulières à prendre en hiver

Les conditions hivernales sont parmi les principales causes de réclamations pour chute sur sol glissant.

- Il importe d'accorder une attention particulière aux consignes de déblayage et de salage des allées piétonnières et des aires de stationnement pendant l'hiver.
- Il faut accorder une attention particulière aux zones sujettes à la formation de glace ou soumises aux cycles de gel/dégel, ainsi qu'aux endroits critiques que représentent les allées piétonnières et les voies d'accès au parc de stationnement à l'usage du public.

Signalisation des dangers

Un panneau placé en évidence dans un endroit stratégique pour avertir les visiteurs d'un danger peut aider à prévenir les accidents. Les mesures à prendre dès la découverte d'un danger temporaire sont les suivantes :

- Mettre en place un panneau d'avertissement et des cônes.
- Si possible fournir un itinéraire de déviation bien balisé.
- Au besoin, fournir plus d'éclairage

Prévention des sinistres de nature criminelle

On croit souvent que le vol ne touche que les commerces de détail ou les institutions financières. Si le vol de matériel informatique est en soi un incident fâcheux, le vol des données qu'il contient peut entraîner des pertes équivalant à plusieurs fois le prix du matériel.

Un voleur qui tombe sur une serrure à poussoir ou une fenêtre coulissante a un peu l'impression de découvrir un immeuble non verrouillé. La protection adéquate des portes et fenêtres est un élément indissociable de la prévention du vol avec effraction.

Sécurité de l'immeuble

S'assurer :

- que la cour est entourée d'une clôture
- que l'éclairage soit suffisant et limite les zones d'ombre
- que les portes arrière sont munies de barres par mesure de protection supplémentaire;
- en fonction de votre situation géographique, de votre type d'immeuble et de l'achalandage du quartier, que les fenêtres soient renforcées par un enduit protecteur ou des barreaux;

De plus, le recours à des caméras de surveillance ou à un système de télévision en circuit fermé pourrait aider à l'identification des criminels et faciliter leur arrestation et condamnation.

CHAPITRE III - Documenter les incidents

Votre politique de prévention et de gestion des sinistres devrait exiger que tous les incidents ou accidents entraînant des dommages vous soient déclarés sans délai et que l'événement soit documenté par le biais d'un Avis de Sinistre. La personne ressource en terme de prévention et de sinistre devra ensuite décider si l'événement doit être rapporté à votre assureur.

Vous trouverez un modèle d'avis de sinistre sur le site du Groupe MB au www.groupemb.com.

Une documentation simple et claire, facile à gérer et à mettre en application, est un élément capital d'un bon programme de prévention des sinistres. On recueille de l'information sur les accidents pour deux raisons :

- les rapports sur les accidents constitueront des documents utiles en cas de réclamation ou de poursuite en justice
- elle permet de garder un dossier de tous les incidents, qu'il y ait ou non une demande d'indemnité.

L'examen attentif des dossiers révélera les aspects à améliorer, ce qui pourrait aider à empêcher des accidents semblables de se produire dans l'avenir et épargner des sinistres et des réclamations d'assurance au syndicat.

La documentation des procédures d'inspection et d'entretien peut également témoigner de votre engagement à l'égard des procédures d'exploitation sécuritaires – une défense valable dans le cadre de n'importe quelle poursuite et lors de votre renouvellement d'assurance.

Les quatre dossiers essentiels sont :

- 1.1. Des lignes directrices de procédure écrites.
- 1.2. Un registre des inspections couvrant les zones à inspecter.
- 1.3. Un registre d'entretien dans lequel sont notées les interventions.
- 1.4. Un formulaire d'avis de sinistre, à utiliser pour chaque incident survenu sur les lieux de votre établissement.

N'oubliez pas de sauvegarder vos documents dans un lieu sûr!

Marc Boyer
Gestionnaire de Sinistre
Groupe MB