

# PROCESSUS DE DEMANDE D'INDEMNISATION EN ASSURANCE AUTOMOBILE : DE L'ACCIDENT AU RÈGLEMENT

## QUOI FAIRE APRÈS UN ACCIDENT

### 1 Mettez-vous en lieu sûr

La sécurité doit passer avant tout. Déplacez votre véhicule vers l'accotement ou le bord de la route, et activez les feux de détresse afin que les autres automobilistes puissent bien voir votre véhicule. Une fois votre véhicule en lieu sûr, vous et vos passagers devez vous éloigner de la route.



### 2 Composez le 9-1-1

Communiquez avec les services d'urgence pour les aviser de l'accident. Assurez-vous de demander de l'aide médicale si une personne est blessée. L'employé du service d'urgence 9-1-1 vous indiquera si un policier se rendra sur les lieux pour rédiger un rapport ou si vous devez remplir un constat amiable d'accident automobile, au Québec, ou vous rendre à un Centre de rapport des collisions (*Collision Reporting Centre*), dans une autre province.



### 3 Ne discutez pas de l'accident

Si une autre personne est impliquée dans l'accident, soyez courtois, mais ne discutez pas de l'accident avec elle. Ne racontez les détails de l'accident qu'au policier lorsqu'il vous le demandera.



### 4 Recueillez des renseignements

Si un autre conducteur est impliqué dans l'accident, assurez-vous d'obtenir ses coordonnées ainsi que les renseignements sur son véhicule et sur sa police d'assurance automobile. Notez la date, l'heure et le lieu de l'accident. Si l'accident est signalé aux services policiers, obtenez le nom et le numéro matricule du policier responsable de l'enquête.



### 5 Discutez avec les témoins présents

Parlez aux témoins et obtenez leur nom et leurs coordonnées au cas où l'expert en sinistres aurait besoin de communiquer avec eux ultérieurement.



### 6 Prenez des photos

Photographiez les lieux de l'accident au moyen de votre téléphone intelligent. Prenez des photos de votre véhicule et des autres véhicules impliqués, le cas échéant, ainsi que des environs, y compris des feux de circulation et des éléments faisant état des conditions météorologiques et de la route.



### 7 Rendez-vous au Centre de rapport des collisions le plus près ou communiquez avec la SAAQ (s'il y a lieu)

Si vous avez un accident dans une autre province que le Québec et qu'aucun policier ne s'est rendu sur les lieux, vous devez vous rendre au Centre de rapport des collisions le plus près pour remplir un rapport.



### 8 Communiquez avec votre compagnie d'assurance

Communiquez avec votre assureur et fournissez-lui tous les renseignements pertinents, y compris vos photos, pour qu'il puisse entamer le processus d'indemnisation.



## CE QUE NOUS FAISONS POUR VOUS DURANT LE PROCESSUS D'INDEMNISATION

### 1 Expert en sinistres attribué

Une fois que vous nous avez avisés, un expert en sinistres vous est attribué. Il vous indiquera les étapes à suivre et vous expliquera ce à quoi vous pouvez vous attendre durant le processus d'indemnisation.



### 2 Enquête sur votre sinistre

Votre expert en sinistres vous demandera tous les renseignements sur l'accident, y compris ceux du rapport de police ou du constat amiable, afin de connaître les circonstances de l'accident.



### 3 Examen de la police d'assurance

Votre expert en sinistres étudiera les détails de votre police d'assurance afin de vous informer des indemnités auxquelles vous avez droit et des franchises qui s'appliquent, le cas échéant.



### 4 Évaluation des dommages

Les assurances Federated a accès à un réseau d'experts qui seront en mesure d'inspecter votre véhicule et d'en évaluer les dommages. Pour les demandes liées à des dommages mineurs, il existe le service Indemnisation express.



### 5 Expertise en cas de perte totale

Si votre véhicule ne peut pas être réparé, l'évaluateur fournira à votre expert en sinistres un rapport détaillé qui indiquera la valeur marchande de votre véhicule. Votre expert en sinistres vous contactera ensuite afin de passer en revue le rapport avec vous.



### 6 Recommandations liées aux réparations

Si votre véhicule peut être réparé, votre expert en sinistres vous remettra une liste d'ateliers de carrosserie recommandés où vous pourrez faire réparer votre véhicule.



### 7 Paiement

Une fois les réparations nécessaires effectuées, y compris le remplacement de toute pièce endommagée, votre expert en sinistres communiquera avec vous pour discuter des étapes suivantes pour le règlement de votre demande et la fermeture de votre dossier.



Nous nous engageons à traiter et à régler votre demande d'indemnisation de manière attentionnée, rapide et transparente afin de vous fournir la meilleure expérience possible.

**Nous sommes toujours là pour vous.**

Composez le **1.855.616.6262** ou visitez le **federated.ca/sinistres** pour en savoir plus.