



SPÉCIALISTE EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE

SERVICES RÉSIDENTIELS



# RESTAURER vos biens les plus précieux



Dommages causés par le feu



Dégâts d'eau



Dommages causés par le vent



Élimination des moisissures



Désamiantage



Travaux d'entrepreneur général

*Nous sommes là pour vous !*

[winmar.ca](http://winmar.ca)



# COMPTEZ sur des EXPERTS CHEVRONNÉS POUR LES PROJETS RÉSIDENTIELS



Les propriétaires de résidences à travers le Canada confient à WINMAR® le soin de remettre leur propriété résidentielle dans l'état où elle se trouvait avant le sinistre, de manière efficace et professionnelle, tout en collaborant avec leur compagnie d'assurance afin de minimiser les désagréments découlant d'une situation d'urgence.

Un sinistre inattendu risque de bouleverser votre vie et celle de votre famille. Nous comprenons bien la gravité de la situation et l'urgence qu'il y a à RESTAURER les biens de nos clients dans leur état d'origine, avec un minimum d'interruptions et de coûts imprévus. Forts de plus de 45 ans d'expérience dans le domaine de la restauration de propriétés résidentielles, les Canadiens COMPTENT sur WINMAR® pour sa capacité d'intervention en cas de sinistre. Avec plus de 90 emplacements à travers le pays, nos équipes formées, outillées et qualifiées sont prêtes à intervenir jour et nuit, et ce, 365 jours par année.



## SANTÉ ET SÉCURITÉ

FAITES CONFIANCE aux entrepreneurs généraux et aux professionnels agréés de WINMAR®. Nos équipes d'expérience suivent des programmes rigoureux de santé et de sécurité qui respectent ou dépassent les exigences provinciales et fédérales. Nos systèmes et procédures sont conçus de manière à se pré-qualifier sur l'ensemble du territoire canadien

# Des ÉQUIPES D'UN OCÉAN À L'AUTRE FRANCHISES DÉTENUES ET EXPLOITÉES DE MANIÈRE INDÉPENDANTE



Le réseau national de franchises indépendantes WINMAR® fournit un service rapide et professionnel en période d'incertitude, tout en travaillant de concert avec votre compagnie d'assurance.

Notre devise est simple – Nous assurons un travail et un service de qualité à la hauteur de ce que nous exigerions pour nous-mêmes dans le cadre de chaque projet de restauration.





## NOS SERVICES RÉSIDENTIELS



### DOMMAGES CAUSÉS PAR LE FEU

Les dommages causés par un incendie, la fumée et l'eau peuvent détruire une maison ou une installation, ainsi que les biens et les souvenirs précieux du propriétaire. La charge émotionnelle que doit supporter une famille lors d'un tel événement est aggravée par les dommages causés à ses biens.



### DÉGÂTS D'EAU

Les inondations, les refoulements d'égouts, les fuites et les éclatements de tuyaux, les débordements des électroménagers et de la plomberie, ou encore l'eau provenant de l'extinction d'un incendie peuvent tous contribuer à des pertes matérielles importantes. Si les dégâts d'eaux ne sont pas résolus rapidement, ils peuvent entraîner des problèmes plus graves dans votre maison ou votre entreprise.



### DOMMAGES CAUSÉS PAR LE VENT

Le vent, la grêle, la foudre, les tempêtes de verglas, les tornades et les ouragans peuvent provoquer de graves dommages matériels qui risquent également d'entraîner des problèmes structurels s'ils ne sont pas pris en charge rapidement.



### ÉLIMINATION DES MOISSURES

Il est connu que les moisissures prolifèrent facilement dans les cloisons sèches, les matériaux isolants, les tapis, les tissus et les meubles rembourrés à la suite d'un dégât d'eau. Faites confiance aux professionnels de WINMAR®, qui sont certifiés IICRC, pour effectuer une restauration complète et ainsi assurer la santé et la sécurité de votre famille.



### DÉSAMIANTAGE

L'amiante peut être présent dans les matériaux de construction habituels — comme les revêtements isolants, les couvre-planchers, le plâtre, les plafonds texturés, les bouches d'aération, les enveloppes de conduits et les bardeaux de toiture. Le « dérangement » ou la « perturbation » de ces matériaux contaminés peut mener à des problèmes de santé. Pour garantir un désamiantage sécuritaire, faites confiance à WINMAR®.



### TRAITEMENT DES BIORISQUES

Notre priorité consiste à prendre grand soin de vos biens personnels. Nos techniciens qualifiés sont à même de fournir les équipements nécessaires sur place pour traiter, nettoyer et désinfecter vos biens personnels ou professionnels, de façon à les remettre dans l'état où ils se trouvaient avant le sinistre, et ce, tout en évoluant au cœur de situations délicates telles que l'accumulation d'objets ou les scènes de crime.



### NETTOYAGE DES BIENS

Vos biens les plus précieux sont conservés dans votre maison. Faites confiance à WINMAR® pour fournir tous les équipements spécialisés et techniciens qualifiés qui traiteront, nettoieront et désinfecteront vos biens précieux pour les remettre dans un état comparable à celui d'avant le sinistre. Les biens représentent souvent la majorité des TRAVAUX D'ENTREPRENEUR GÉNÉRAL intégrante du processus de restauration.



### TRAVAUX D'ENTREPRENEUR GÉNÉRAL

Nos équipes de construction WINMAR®, hautement qualifiées et expérimentées, offrent des services complets pour les projets résidentiels. De la conception à l'obtention des permis et à la démolition, en passant par l'aménagement intérieur, les travaux de menuiserie et les inspections, nos entrepreneurs généraux WINMAR® sont parfaitement capables de gérer n'importe quel projet de conception-construction, quelle que soit son ampleur. Faites confiance à WINMAR® pour votre prochaine construction ou rénovation.



# Intervention d'urgence minutieuse et digne de **CONFIANCE**

## FAITES CONFIANCE À DOCUSKETCH<sup>MC</sup> POUR UNE PRÉCISION OPTIMALE

Nos estimateurs formés et expérimentés utilisent les plus récentes technologies pour garantir l'exactitude de votre demande d'indemnisation. Pour accélérer le traitement de votre dossier auprès de votre assureur, le système Docusketch<sup>MC</sup> permet de capturer des images numériques et des mesures des zones sinistrées. Notre objectif est de vous permettre, à vous et à votre famille, de réintégrer promptement votre domicile.



Permet de visualiser tous les détails d'une pièce en un seul clic.



Permet de documenter efficacement les étapes du processus de restauration.



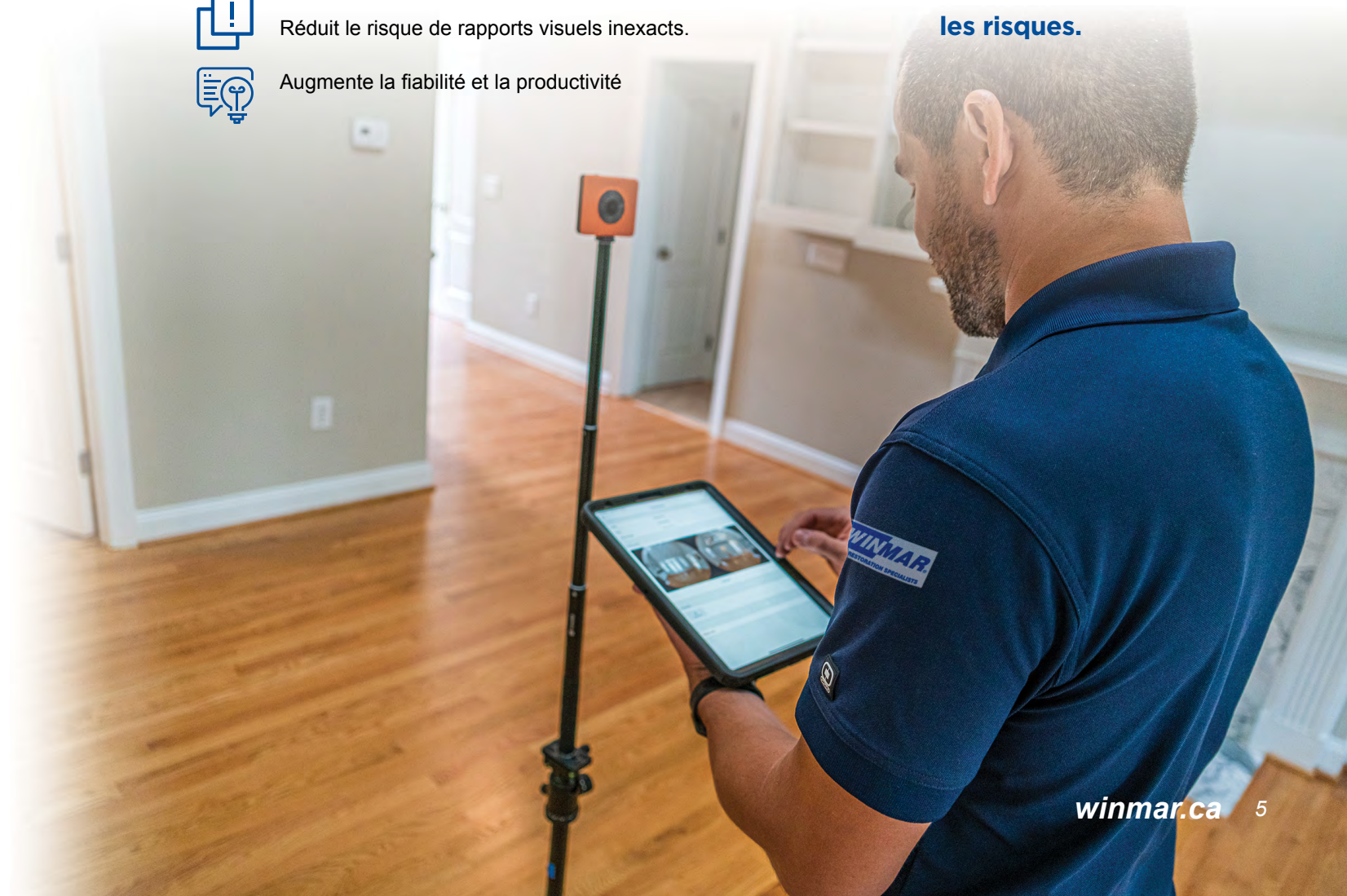
Réduit le risque de rapports visuels inexacts.



Augmente la fiabilité et la productivité



**WINMAR® simplifie le processus de réclamation tout en gagnant en efficacité et en diminuant les risques.**





## NOTRE PROCESSUS



Comptez sur nous pour  
**RESTAURER** vos  
biens les plus précieux

## ÉTAPE D'URGENCE

- 1.1 COÛT**

De nombreux assureurs peuvent recommander WINMAR® pour effectuer des travaux d'urgence avant même d'obtenir une estimation complète des coûts, mais la couverture sera toujours confirmée par votre assureur\*. Le propriétaire s'engage à payer le montant total de la franchise à WINMAR®, à qui la compagnie d'assurance\* pourrait demander de prélever le montant. Il incombe au propriétaire d'assurer le paiement complet à WINMAR® pour les travaux réalisés, de même que pour les autres services ultérieurs, sans égard au niveau de protection de l'assurance\*.
- 1.2 AUTORISATION DE TRAVAIL**

Une autorisation juridique est nécessaire pour que WINMAR® intervienne sur votre propriété et gère votre urgence, même si la couverture est confirmée.
- 1.3 ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ**

Il faut évaluer les dommages structurels, les moisissures, les risques biologiques, la fumée, les odeurs, l'amiante et déceler tout autre danger éventuel pour les résidents et notre équipe.
- 1.4 INSPECTION**

À cette étape, il sera question de documenter les pertes et photographier les dommages à l'intention de votre compagnie d'assurance\* et de vous-même.
- 1.5 STABILISATION DU SITE**

Des mesures sont prises pour éviter que la situation ne s'aggrave ou n'affecte d'autres parties de votre domicile. Nous pouvons mettre en place des équipements et procéder au retrait des matériaux de construction endommagés. Les réparations auront lieu à une étape ultérieure.
- 1.6 PRÉSERVER LES BIENS**

Pour protéger vos biens de valeur, certains articles pourraient être transférés dans un lieu sûr pendant que nous nous occupons de l'urgence. Nous procédons également au nettoyage en profondeur, à la désinfection et à la désodorisation de nombreux biens.
- 1.7 HABITABILITÉ**

Pour assurer la sécurité, il peut s'avérer nécessaire de quitter votre domicile pendant quelque temps à l'étape d'urgence ou de réparation.
- 1.8 NORMES**

Nos travaux sont effectués conformément aux normes de l'industrie, et nos équipes sont dûment formées et certifiées. Dans de nombreux cas, nous sommes le fournisseur privilégié des compagnies d'assurance\*.
- 1.9 COMMUNICATION**

La communication doit toujours être fluide. N'hésitez pas à communiquer avec notre bureau pour toute question.

## ÉTAPE DE L'ESTIMATION

- 2.1 ESTIMATION DÉTAILLÉE**

Évaluation des réparations nécessaires et estimation détaillée pour remettre votre domicile dans l'état antérieur au sinistre.
- 2.2 EXAMEN DES BIENS**

Évaluer la valeur de remplacement et dresser l'inventaire des biens ne pouvant être remis dans l'état antérieur au sinistre. Nous utilisons une technologie de pointe pour restaurer le reste des biens affectés.
- 2.3 APPROBATION DE L'EXPERT**

Confirmation de la couverture auprès de votre compagnie d'assurance\* afin d'établir une estimation approuvée des réparations à effectuer. Les décisions finales sont prises par l'expert en sinistres de votre assureur\*.

## ÉTAPE DES RÉPARATIONS

- 3.1 CALENDRIER**

Nous prendrons contact avec vous pour vous faire part de votre estimation approuvée, des délais prévus, pour obtenir votre autorisation et votre montant de franchise, ainsi que pour fixer la date à laquelle notre équipe effectuera les réparations nécessaires à votre domicile, en fonction des options de règlement de votre assureur\*. En cas de catastrophe à l'échelle régionale affectant de nombreux domiciles ou entreprises, nous devons établir un ordre de priorités.
- 3.2 MISES À NIVEAU DES CODES**

Si des mises à niveau des codes s'avèrent nécessaires, nous vous en informerons. Il est possible que certaines polices d'assurance ne couvrent pas les mises à niveau. Nous soumettrons une demande d'autorisation à votre expert en sinistres.
- 3.3 CHOISIR LES MATÉRIAUX**

Pour chaque projet, les matériaux que nous utilisons respectent ou sont supérieurs aux codes de construction et aux lois locales. Pour certains matériaux, vous devrez donner votre avis sur les couleurs et les finitions. La rapidité de votre coopération nous aidera à respecter le calendrier prévu.
- 3.4 MINIMISER LES PERTURBATIONS**

Nous ferons de notre mieux pour limiter le bruit et la poussière, et nous coordonnerons avec vous pour adapter nos travaux à votre calendrier.
- 3.5 ACHÈVEMENT DES TRAVAUX**

Nous effectuons une dernière visite pour faire le point sur l'ensemble du projet, nous assurer de votre satisfaction et obtenir votre signature sur le formulaire d'achèvement des travaux.



## DÉSHUMIDIFICATEURS ET APPAREILS DE VENTILATION

Les déshumidificateurs accélèrent le processus de séchage en réchauffant et en stabilisant les taux d'humidité. Les appareils de ventilation augmentent la vitesse d'évaporation et éliminent l'humidité grâce à un courant d'air directionnel. En maintenant un taux d'humidité recommandé et un bon courant d'air, nous empêchons la prolifération de moisissures nuisibles et pouvons ainsi restaurer de façon efficace et saine la zone touchée. En ce sens, veuillez respecter rigoureusement les consignes suivantes :

- ✓ Ne pas déplacer ni éteindre les équipements de séchage.
- ✓ Ne pas ouvrir les fenêtres, car cela pourrait retarder le processus de séchage.
- ✓ Éviter d'aller dans les pièces touchées.
- ✓ Ne pas laisser les enfants jouer autour de l'équipement de séchage.
- ✓ Maintenir la température de la demeure entre 20 °C et 22 °C (ou entre 68 °F et 72 °F) pour permettre un séchage optimal et prévenir la prolifération bactérienne et fongique.
- ✓ Veiller à ce que le tuyau du déshumidificateur soit bien installé dans le système de drainage en tout temps.
- ✓ Communiquer avec WINMAR® si l'équipement de séchage s'éteint soudainement.
- ✓ Vérifier chaque jour le fonctionnement adéquat du câble chauffant et des appareils (réfrigérateur, congélateur, pompe de puisard, etc.); s'assurer qu'ils sont bien branchés.



### SANTÉ ET SÉCURITÉ

WINMAR® n'a pas le droit de terminer les travaux si l'une de ces règles est enfreinte.

Si cela devait se produire, nos équipes cesseront immédiatement les activités du chantier et en informeront leur gestionnaire de projet, ce qui risque d'entraîner des dépenses supplémentaires.

*Nous sommes là pour vous !*

## VOTRE DOMICILE DEVIENT TEMPORAIREMENT UN « CHANTIER »

Selon la définition de la Santé et de la sécurité au travail, lorsque votre propriété est en processus de restauration, elle est considérée comme étant un chantier de travail. En ce sens, lorsque WINMAR® est présent sur les lieux, veuillez respecter rigoureusement les consignes suivantes :

- ✓ Interdiction de fumer ou d'utiliser des drogues illégales
- ✓ Conformément à la politique de WINMAR® relative à la sécurité des animaux de compagnie, il est essentiel de mettre vos animaux de compagnie en sécurité à l'écart du chantier.
- ✓ Traiter notre équipe avec courtoisie et respect. Tout abus, verbal ou physique ne sera aucunement toléré.
- ✓ Fournir un accès clair et sûr à la propriété et au bâtiment (chemins, allées, etc.).
- ✓ Pour assurer la sécurité et la protection de vos biens, les enfants doivent être tenus loin de la zone des travaux, ainsi qu'à l'écart des équipements et matériaux appartenant à WINMAR®.



### POLITIQUE DE SÉCURITÉ POUR LES ANIMAUX DE COMPAGNIE DE WINMAR®

Afin de réduire le stress de votre animal de compagnie pendant les travaux de restauration, nous vous demandons de bien vouloir prendre des dispositions pour qu'il soit installé dans une autre pièce que celle où se trouve le chantier. Nous voulons assurer la sécurité de votre animal pendant que notre équipe se consacre à la restauration de votre domicile.

## Comptez sur nous pour RESTAURER vos biens les plus précieux





# Manipulation des biens

En raison de la réglementation fédérale et des politiques organisationnelles de WINMAR®, il nous est impossible de transporter ou d'entreposer les objets énumérés plus bas. Ils seront laissés sur place pour vous, le propriétaire.

## OBJETS DE VALEUR

Veillez retirer tous les objets précieux, bijoux, devises, souvenirs de famille inestimables et autres objets ayant une valeur sentimentale, si vous souhaitez éviter qu'ils soient manipulés par nos équipes. Si nous devions apercevoir des objets de valeur laissés sur place par mégarde, nous allons en prendre note, puis les prendre en photo et vous les retourner avec un reçu.

## ARTICLES SANS VALEUR


Veillez noter qu'en vertu des politiques de WINMAR®, notre objectif est de travailler de concert avec vous pour éliminer les articles sans valeur (sacs d'épicerie jetables, contenants recyclés, etc.) qui se trouvent dans une zone touchée de votre domicile ou qui doivent être retirés d'un endroit précis, afin de faciliter les travaux de stabilisation ou de reconstruction. Si vous souhaitez que des articles sans valeur soient traités ou entreposés plutôt que jetés, veuillez en parler au représentant de WINMAR® se trouvant à votre domicile, dès que possible.

## OBJETS SPÉCIAUX


Il est nécessaire d'effectuer la manipulation et le transport des pianos, tables de billard, armes à feu, munitions et collections de pièces de monnaie avec l'aide d'une main-d'œuvre dûment formée et qualifiée. Veuillez informer notre personnel le plus tôt possible en cours de restauration, afin que des dispositions soient prises rapidement pour effectuer une manipulation appropriée de vos biens. Si votre piano ou table de billard se trouve dans une zone touchée, nous déploierons tous les efforts pour les traiter sur place.

## ARTICLES NON TRANSPORTABLES

Le personnel de WINMAR® n'est pas autorisé à transporter des liquides combustibles, des explosifs, des produits inflammables, des liquides corrosifs, des plantes vivantes ou d'autres articles semblables. Ces articles seront laissés sur place pour vous, afin que ce soit bien la personne assurée qui s'occupe de retirer ce qui suit :

 **Les liquides combustibles comprennent, mais sans s'y limiter : le carburant, l'huile, le propane, l'alcool à friction, l'antigel, les solvants de nettoyage, l'huile à moteur, les décapants pour peintures, les peintures à l'huile, les essences minérales, les colorants, la laque, le vernis, le vernis liquide, le fluide de démarrage du moteur, le kérosène, l'essence, le liquide à briquet, les bouteilles de plongée, les réservoirs de soudure ou d'oxygène.**

 **Les explosifs comprennent, mais sans s'y limiter : les feux d'artifice, les fusées de signalisation, la poudre noire et la dynamite.**

 **Les produits inflammables comprennent, mais sans s'y limiter : les adhésifs, la colle, le ciment, l'époxy, les insecticides, les canettes d'aérosol, l'ammoniac, l'essence et la laque à cheveux.**

 **Les liquides corrosifs comprennent, mais sans s'y limiter : les acides, l'antirouille, les piles et l'eau de Javel.**

 **Les articles divers comprennent, mais sans s'y limiter : les désinfectants, les allumettes, les chandelles, la peinture au latex, les produits de nettoyage, les médicaments d'ordonnance, la marijuana, l'alcool ou les objets illégaux.**

WINMAR®

# Nous sommes là pour vous AIDER



DATE  
DU SINISTRE

NUMÉRO DE  
DOSSIER

## PERSONNE-RESSOURCE PRINCIPALE CHEZ WINMAR®

NOM

N° TÉL.  
BUREAU

N°  
CELLULAIRE

COURRIEL

## PERSONNE-RESSOURCE SECONDAIRE CHEZ WINMAR®

NOM

N° TÉL.  
BUREAU

N°  
CELLULAIRE

COURRIEL

SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, COMMUNIQUEZ AVEC VOTRE REPRÉSENTANT WINMAR®

## COMPAGNIE D'ASSURANCE

COMPAGNIE

NOM

N° DE  
RÉCLAMATION

NOM DE L'EXPERT

N° TÉL.  
BUREAU

N°  
CELLULAIRE

COURRIEL





### NOTRE MISSION

WINMAR® offre des services de restauration de grande qualité grâce à un réseau diversifié d'entrepreneurs et de professionnels formés qui sont dévoués à satisfaire les clients et à bâtir un avenir durable.



### NOTRE VISION

WINMAR® s'engage à être la plus grande entreprise de restauration au Canada, reconnue pour ses innovations, ses pratiques inclusives, ses partenariats de collaboration et les meilleurs services de sa catégorie, tout en appuyant les communautés qu'elle sert.



### NOS VALEURS

Responsabilité, confiance, honnêteté, respect, collaboration, fiabilité et communication.