

LES CHEMINS DE L'ENTRAIDE

CITELLE
Mutuelle d'assurance

Avril 2026

Volume 12, numéro 1

L'entraide c'est s'unir pour grandir

À DÉCOUVRIR
DANS CE NUMÉRO

SÉCURÉclairs: une nouvelle
subvention pour les paratonnerres

Sinistre: les preuves
à conserver absolument

Batteries lithium-ion:
un risque d'incendie à connaître





L'entraide commence là où l'on choisit de ne pas rester seul

On se réveille rarement le matin avec l'envie spontanée de penser à son assureur. C'est normal. L'assurance est souvent associée à ce que l'on espère ne jamais avoir à utiliser. Pourtant, lorsque l'on fait partie d'une mutuelle comme Citelle, la relation peut, et devrait, être différente.

Être membre d'une mutuelle d'assurance, ce n'est pas seulement détenir une police d'assurance. C'est faire partie d'un collectif où l'entraide n'est pas un principe théorique, mais une manière concrète de travailler ensemble, de prévenir, de comprendre et de décider. Une mutuelle est au sommet de sa forme lorsque ses membres n'attendent pas d'être confrontés à un problème pour lever la main, mais qu'ils savent qu'ils peuvent le faire en amont, sans crainte de déranger.

Comme pour tout autre assureur, il est normal d'avoir tendance à voir Citelle d'abord comme « l'assureur », celui que l'on appelle lorsqu'un sinistre survient ou lorsqu'un document est requis. Mais Citelle est beaucoup plus que ça. Elle existe aussi, et surtout, pour **accompagner ses membres bien avant que les choses se compliquent**, en répondant à une question, en validant une idée ou en clarifiant une situation.

L'un des grands avantages d'une mutuelle réside précisément là : dans le fait de ne pas être seul. Les défis que vous rencontrez dans la gestion de vos bâtiments, de vos activités ou de vos responsabilités sont rarement uniques. D'autres membres ont souvent vécu des situations semblables, fait face aux mêmes questionnements ou trouvé des solutions simples à des

problèmes complexes. L'entraide permet de mettre cette intelligence collective au service de tous.

Chez Citelle, cette entraide prend plusieurs formes. Elle se manifeste dans l'accompagnement offert par nos équipes, dans les outils de prévention que nous développons, dans les formations et dans les ressources que nous rendons accessibles. Elle se manifeste aussi, et c'est tout aussi important, dans les échanges entre membres. Chaque fois que vous posez une question, partagez un bon coup, nommez une difficulté ou recommandez un fournisseur dans le cadre de nos assemblées générales, d'une formation ou du forum d'entraide sur votre espace membre, ces gestes simples ont un impact bien réel sur la communauté.

Être membre de Citelle, c'est profiter du fait que ses propres actions puissent bénéficier aux autres, tout comme celles des autres peuvent nous aider. C'est comprendre que l'entraide n'est pas une obligation supplémentaire, mais un avantage collectif. Plus les expériences circulent, plus les décisions sont éclairées. Plus les questions sont posées tôt, plus les risques peuvent être mieux gérés.

Citelle s'inscrit dans une histoire de plus de 170 ans. Une histoire marquée par l'adaptation, l'évolution et la volonté constante de répondre aux besoins réels de ses membres. Si sa mission a évolué au fil du temps, son fondement demeure le même : offrir une assurance guidée par l'équité, la rigueur, la transparence et, surtout, l'entraide.

Aujourd'hui plus que jamais, nous souhaitons que Citelle soit perçue non seulement comme un assureur, mais comme un allié. Un allié vers qui l'on se tourne spontanément pour réfléchir, prévenir et avancer. Un allié qui comprend vos réalités et qui agit dans l'intérêt du collectif.

L'entraide commence souvent par un geste simple : une information partagée, un réflexe adopté. Et c'est en cultivant ces réflexes que nous renforçons non seulement notre propre organisation, mais l'ensemble de la communauté.

Ce bulletin est l'un des outils que Citelle met à votre disposition pour vous accompagner. L'ensemble des publications demeure accessible dans votre espace membre. Profitez de votre lecture pour vous informer, poser vos questions et nous faire part des sujets qui vous préoccupent.

Chez Citelle, les préoccupations de chacun deviennent celles de la communauté.



Amélie Douesnard
Éditrice
Directrice, communications
et marketing

Joignez-vous à la conversation !

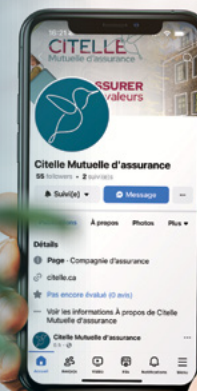
Citelle, c'est plus qu'une mutuelle : c'est une communauté. Sur Facebook et LinkedIn, découvrez nos conseils pratiques, nos astuces de prévention et des histoires inspirantes. Nos publications mettent de l'avant l'entraide, la solidarité et nos valeurs mutualistes.

Suivez-nous pour rester informés des nouvelles, des événements et des projets qui nous tiennent à cœur. Ensemble, faisons vivre la communauté Citelle !

Suivez-nous sur Facebook et LinkedIn !

 /citellemutuelle

 /company/citelle



Dans ce numéro

L'entraide commence là où l'on choisit de ne pas rester seul	2	Assistance juridique.	11
Restons en contact : notre moteur d'amélioration	3	Paratonnerre Inspection et entretien préventif.	12
Mot du directeur général	4	Le programme SÉCURalarme est reconduit en 2026	14
À votre service	5	Refoulement d'égout : le rôle clé du clapet anti-retour	15
Conserver la preuve, c'est faciliter le traitement de votre dossier !.	6	Les dangers liés aux batteries au lithium-ion.	16
Assemblée générale annuelle de Citelle	8	La garantie bris d'équipement : ce que vous devez savoir	18
Votre coordonnateur aux assurances est-il toujours à jour ?	9	Perte de revenus : une garantie à connaître.	19
Nouveau programme pilote de subvention SÉCURéclairs 2026	10		

Les Chemins de l'entraide
Avril 2026 - Volume 12, numéro 1

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



La responsabilité de chacun au service de tous

Chers membres,

Faire partie d'une mutuelle comme Citelle, c'est appartenir à une communauté où les risques sont partagés, mais où la responsabilité de les prévenir l'est tout autant.

Depuis plus de 170 ans, Citelle accompagne des organisations qui évoluent dans des contextes parfois complexes et qui doivent prendre des décisions importantes pour assurer la pérennité de leurs activités et de leurs bâtiments. Au fil du temps, notre mutuelle s'est distinguée par sa capacité à comprendre ces réalités et à faire preuve d'une souplesse que l'on retrouve rarement sur le marché de l'assurance.

Cette approche fait partie de l'esprit mutualiste. Elle repose sur la confiance, la recherche de solutions et la volonté d'accompagner les membres lorsque des situations surviennent.

Mais la confiance, dans une mutuelle, est toujours réciproque.

La transparence dans les informations partagées, la communication des situations qui pourraient influencer le risque et la collaboration lors des démarches nécessaires **permettent à Citelle de jouer pleinement son rôle auprès de ses membres.** Lorsque ces conditions sont réunies, il devient possible d'agir avec souplesse, d'accompagner et de trouver des solutions adaptées.

À l'inverse, lorsqu'un manque de collaboration ou d'information complique l'établissement des faits ou la compréhension d'une situation, les conséquences peuvent dépasser le cadre d'un seul dossier.

Dans un modèle mutualiste, ce qui fragilise l'équilibre d'un dossier peut aussi fragiliser celui de la collectivité.

Citelle a toujours eu à cœur d'être présente pour ses membres et de les soutenir lorsque les circonstances l'exigent. Mais préserver la solidité de la mutuelle signifie aussi agir avec rigueur afin de protéger l'ensemble de la communauté.

Les dernières années ont d'ailleurs marqué une étape importante dans l'évolution de Citelle. L'évolution de notre identité, la mise en place de nouveaux outils technologiques et l'adaptation de notre structure organisationnelle visent tous un même objectif : renforcer notre capacité à accompagner durablement nos membres tout en assurant l'équilibre de notre modèle mutualiste. Ces avancées prennent tout leur sens dans une relation de confiance et de collaboration avec nos membres.

Je tiens à remercier sincèrement notre équipe, nos administrateurs et chacun d'entre vous pour votre engagement envers Citelle. C'est grâce à cette collaboration que notre mutuelle continue d'évoluer et de remplir sa mission.

Bonne lecture.

François Dufault, CPA
Directeur général



À VOTRE SERVICE



Annie St-Jean

Souscriptrice en assurance de dommages

Bonjour chers membres,

J'ai rejoint l'équipe de Citelle en mai 2025, à titre de souscriptrice en assurance de dommages. Je suis dans le domaine de l'assurance depuis plus de 25 ans. Mon parcours scolaire s'est concentré sur le secrétariat et la comptabilité. Lors de la fin de mes études, ayant un désir de rejoindre la grande ville, j'ai eu l'opportunité de me joindre à une compagnie d'assurance afin d'y travailler comme assistante technique pour le département des réclamations. Par la suite, j'ai pu me diriger du côté de la souscription où j'ai souscrit de l'assurance des biens et de l'assurance automobile (spécialisée en véhicules lourds). Mes dernières années ont été orientées vers l'assurance des entreprises. Ces expériences m'ont permis de développer une solide compréhension des réalités du milieu, tout en affinant mon jugement et mon sens de l'analyse.

De nature structurée et profondément axée sur le travail d'équipe, j'accorde beaucoup d'importance au sentiment de contribuer positivement à la mutuelle. J'aime sentir que mon travail fait une réelle différence, tant pour mes collègues que pour les membres que nous accompagnons au quotidien. Par ailleurs, la technologie étant de plus en plus présente dans les dernières années, je m'y intéresse afin de pouvoir être efficace dans mon travail de tous les jours.

J'aime sentir que mon travail fait une réelle différence, tant pour mes collègues que pour les membres que nous accompagnons au quotidien.

Mon objectif principal est d'être disponible, à l'écoute et présente à vous afin de vous offrir un soutien rigoureux et humain, dans un esprit de collaboration et de confiance.

Sur un plan plus personnel, j'aime voyager, partager de bons soupers en famille et profiter du grand air à la campagne; des moments précieux qui me permettent de me ressourcer. J'aime aussi assister à des spectacles d'humour et des festivals de musique, surtout en période estivale.

Au plaisir!



Experts scientifiques Scientific Experts

MSEI réalise des expertises scientifiques et technico-légales fiables afin d'assister les assureurs dans leurs démarches en vue de déterminer la cause et/ou l'origine d'un sinistre ou d'un dommage.

- AGROALIMENTAIRE • CHIMIE, ENVIRONNEMENT, MICROBIOLOGIE
- BÂTIMENTS, AMIANTE, MOISSISSURES • ÉLECTRICITÉ, MÉCANIQUE
- GÉNIE CIVIL, STRUCTURES • INCENDIE • MATÉRIAUX, MÉTALLURGIE

MSEI est établie dans les régions de Montréal, de la Rive-Sud et de Québec et couvre tout le territoire de la province de Québec et de ses régions limitrophes.

Téléphone : 450-978-4000 • info@msei.ca • www.msei.ca

VOTRE EXPERTE EN SINISTRE

vous informe

Conserver la preuve, c'est faciliter le traitement de votre dossier!



Après un sinistre, qu'il s'agisse d'un dégât d'eau, d'un incendie, d'un vol ou d'un accident, le premier réflexe est souvent de nettoyer, réparer ou tout remettre en ordre rapidement.

C'est compréhensible.

Mais attention: vous débarrasser d'un bien endommagé par un sinistre ou nettoyer les lieux trop rapidement peut nuire à votre réclamation d'assurance... et parfois compromettre vos droits.

Avant de disposer de quoi que ce soit, il est essentiel d'attendre l'autorisation de votre expert en sinistre.

Au Québec, la conservation de la preuve n'est pas seulement une bonne pratique; c'est une obligation qui découle du *Code civil du Québec* et de votre contrat d'assurance.

Si nous prenons le temps de préciser ces obligations, c'est parce que, dans certains dossiers récents, des biens ont été jetés ou réparés trop rapidement, ce qui a compliqué l'analyse du sinistre et prolongé les délais de règlement. Une meilleure compréhension de ces règles permet d'éviter ces situations.

Pourquoi faut-il conserver la preuve?

Lors d'un sinistre, l'assureur doit comprendre ce qu'il s'est réellement passé pour déterminer notamment:

- la cause des dommages;
- la responsabilité;
- la couverture par la police d'assurance.



Très souvent, la réponse se trouve dans les biens endommagés ou dans l'état des lieux. Il est notamment possible de remarquer :

- un chauffe-eau qui a coulé;
- une composante du système de chauffage défectueuse;
- un fil électrique brûlé;
- une conduite d'eau fissurée;
- une marche brisée;
- des débris provenant d'un incendie.

Ces éléments constituent des preuves matérielles essentielles même si le bien endommagé semble sans valeur. En cas de doute, demandez toujours l'accord de votre expert avant de nettoyer ou de vous départir de tout élément ayant un lien avec le sinistre.

Des photos peuvent aider, mais ne remplacent pas toujours l'examen réel par un expert ou un professionnel.

Vous ne devez pas poser de gestes qui pourraient empêcher l'assureur de comprendre ce qui s'est réellement produit.

Ce que dit la loi

Le contrat d'assurance est encadré par le *Code civil du Québec*. Il ne s'agit donc pas seulement d'une règle interne de l'assureur : certaines obligations sont prévues par la loi.

En cas de sinistre, l'assuré doit notamment :

- agir de bonne foi;
- collaborer à l'enquête;
- fournir les renseignements demandés;
- permettre la vérification des dommages;
- prendre les moyens raisonnables pour éviter d'aggraver la situation.

Concrètement, cela signifie que vous ne devez pas poser de gestes qui pourraient empêcher l'assureur de comprendre ce qui s'est réellement produit. Détruire, modifier ou jeter un élément lié au sinistre peut aller à l'encontre de ces obligations et compliquer l'analyse du dossier.

Et en cas d'accident ou de chute?

On oublie souvent que la preuve ne concerne pas seulement les objets. En effet, les lieux eux-mêmes peuvent devenir la preuve principale.

Si une personne chute sur votre propriété (ex. marche glacée, plancher mouillé, tapis mal fixé, éclairage déficient), votre responsabilité civile pourrait être engagée.

En droit québécois, toute personne a un devoir général de prudence. Selon les principes de responsabilité civile prévus au *Code civil du Québec* :

- une personne qui cause un préjudice à autrui par sa faute peut être tenue de le réparer.

L'état des lieux au moment de l'accident devient alors crucial pour déterminer :

- s'il y avait un danger réel;
- si vous aviez pris des précautions raisonnables;
- si vous êtes responsable ou non.

Que faire après une chute ou un accident?

À la suite d'une chute ou d'un accident, vous devez idéalement :

- Conserver les lieux dans l'état exact au moment de l'événement;
- Ne rien déplacer ou réparer immédiatement.



Il est possible que vous deviez corriger la situation pour assurer la sécurité. Vous pourriez par exemple être appelé à déglacer, éponger ou encore réparer une marche dangereuse. Cela est normal, car la sécurité passe avant tout.

Mais avant d'intervenir, assurez-vous de prendre plusieurs photos :

- vues d'ensemble;
- angles différents;
- gros plans;
- éclairage;
- conditions météo (si extérieur);
- toute anomalie visible.

Vous pouvez aussi :

- noter l'heure et les circonstances,
- conserver les objets impliqués (tapis, marche brisée, etc.),
- recueillir les coordonnées des témoins.

Ces éléments pourront protéger vos droits et faciliter l'enquête de votre assureur.

Double Xpresso
AGENCE DE PUBLICITÉ

**Créer pour
vous démarquer**

- Création publicitaire et design graphique
- Stratégie de marque et marketing
- Sites web et solutions numériques

Petits ou grands projets,
ils méritent de grandes idées !

Communiquez avec nous pour discuter de votre projet!
514 616-0083 • maryse@doublexpresso.ca

doublexpresso.ca

Quelles peuvent être les conséquences si la preuve disparaît?

Si des éléments importants sont jetés ou modifiés trop vite, cela peut entraîner :

- **Des retards dans votre dossier**
L'assureur pourrait devoir effectuer des vérifications supplémentaires pour tenter de reconstituer des faits
- **Une difficulté à établir la cause**
En assurance, l'assuré doit démontrer l'existence du sinistre et l'étendue des dommages. Sans preuve matérielle, cette démonstration peut devenir impossible.
- **Une contestation de la couverture**
- **Une réduction ou un refus d'indemnité**
Si la cause du sinistre ne peut plus être établie, l'indemnisation peut être compromise.
- **La perte d'un recours contre un tiers responsable**
L'assureur peut perdre la possibilité de poursuivre un fabricant ou un entrepreneur fautif.
- **Un litige plus complexe ou plus long**

Bref, l'absence de preuve complique le dossier pour toutes les personnes impliquées, vous y compris.

La règle d'or à retenir

Après un sinistre ou un accident :

- Conservez d'abord. Nettoyez ou réparez ensuite;
- Demandez toujours l'autorisation de votre expert avant de disposer d'un bien lié à l'événement;
- En cas de doute, posez-vous cette question simple :
 - Cet élément pourrait-il aider à comprendre ce qui s'est passé?

Si la réponse est oui, conservez-le.

Un objet gardé quelques jours et quelques photos prises au bon moment peuvent faire toute la différence dans le traitement de votre dossier.

Conserver la preuve, c'est nous permettre de vous accompagner plus efficacement et de protéger vos droits.



Gabrielle Lussier
Révisseure en indemnisation
Experte en sinistre en assurance de dommages des entreprises

Assemblée générale annuelle de Citelle

14 mai 2026 en visioconférence

Nous sommes heureux de vous annoncer que l'assemblée générale annuelle (AGA) de Citelle Mutuelle d'assurance se tiendra le 14 mai prochain dès 9 h.

Tenue en en formule hybride depuis quelques années, l'AGA se déroulera cette année entièrement en visioconférence. Cette évolution tient compte des habitudes de participation observées au cours des dernières années et nous permet d'offrir une formule accessible et adaptée à la réalité de nos membres.

Pour la première fois, l'assemblée sera également ouverte à un public élargi, bien que seules les personnes inscrites avec une procuration disposeront d'un droit de vote et de parole. De plus, avec le soutien habituel de la firme Digicast, les personnes qui désireront prendre la parole pourront le faire à l'écran. Elles devront toutefois avoir une caméra et un microphone. Par ailleurs, il sera encore possible de poser des questions à l'écrit, toujours par l'entremise de la plateforme de Digicast.

À la suite de l'AGA, une présentation sera offerte par FBA Solutions, chef de file en matière de protection juridique et responsable de notre service d'assistance juridique gratuit. Rappelons que Citelle appartient à ses membres. L'AGA est un moment important de notre vie collective et votre présence contribue à la saine gouvernance de votre mutuelle.

Tous les détails vous seront transmis au début du mois d'avril.

Votre coordonnateur aux assurances est-il toujours à jour ?

L'espace membre est l'endroit où se trouve une foule d'informations utiles, notamment en prévention et en assurance.

Il existe plusieurs types de comptes sur l'espace membre. Celui qui est spécifique au coordonnateur aux assurances de chaque membre comprend également l'accès aux documents d'assurance et à la gestion des autres comptes (président et invité) du membre.

C'est dans ce même espace membre qu'un onglet intitulé « Vos utilisateurs » permet au coordonnateur, en quelques clics :

- de nous aviser de son départ;
- d'indiquer s'il a un remplaçant ou non;
- et, s'il en a un, d'inviter directement le nouveau coordonnateur.

Il s'agit du moyen privilégié pour assurer la continuité de l'accès aux documents d'assurance et aux communications de Citelle. Le coordonnateur est responsable d'informer Citelle s'il quitte ses fonctions.

Le maintien d'un coordonnateur à jour dans l'espace membre fait partie des responsabilités administratives du membre et est essentiel pour un traitement fluide de toutes demandes à Citelle.

Nous savons que ce rôle est souvent assumé à titre bénévole et que le roulement au sein des organisations est fréquent. Cette réalité est normale. Cependant, lorsque le départ d'un coordonnateur n'est pas signalé dans l'espace membre, l'accès aux documents d'assurance et aux communications importantes pourrait être retardé ou interrompu.

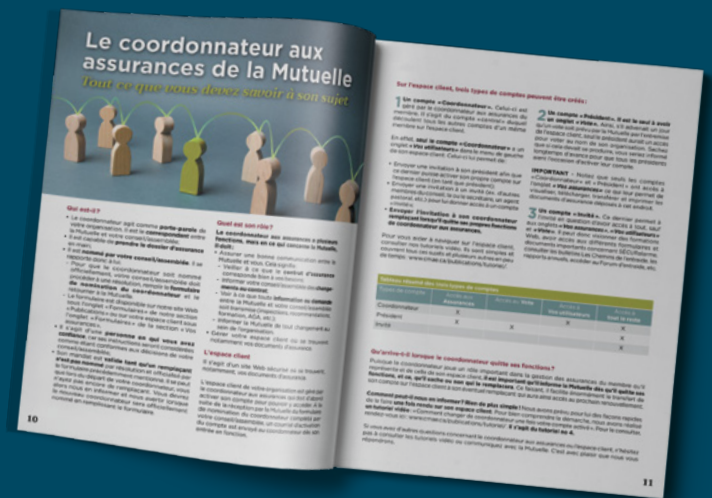
Un départ? Faites la mise à jour dans « Vos utilisateurs »

Un tutoriel vidéo simple et efficace est disponible directement sous l'onglet « Vos utilisateurs » de l'espace membre : « [Comment changer de coordonnateur](#) ».

Si vous n'y trouvez pas la réponse à une question ou que vous rencontrez un problème technique, écrivez-nous à info@citelle.ca. Nous communiquerons avec vous dans les plus brefs délais.

Votre coordonnateur a déjà quitté ses fonctions

Si votre coordonnateur n'est plus en poste et ne peut plus effectuer cette démarche, le membre doit en informer Citelle par courriel ou par téléphone afin que la situation soit régularisée.



Le rôle du coordonnateur en détail

Un article complet explique les responsabilités du coordonnateur et le fonctionnement de l'espace membre. À consulter dans la section « Publications » de votre espace membre (bulletin d'octobre 2024).

Nous vous invitons à vérifier dès maintenant que votre coordonnateur aux assurances est toujours à jour dans l'espace membre.

Maintenir un coordonnateur à jour permet d'assurer une gestion fluide et continue de votre dossier d'assurance avec Citelle.

Merci de votre collaboration.



Carolyn Lavergne
Adjointe administrative

PARLONS PRÉVENTION



Nouveau programme pilote de subvention SÉCURéclairs 2026

Dès le 1^{er} avril 2026

À titre d'assureur et de mutuelle responsable, Citelle se préoccupe des changements climatiques. Ce phénomène, principalement causé par l'augmentation des gaz à effet de serre issus des activités humaines (combustibles fossiles, déforestation, etc.), entraîne un réchauffement planétaire généralisé. Ses conséquences sont nombreuses : élévation du niveau de la mer, fonte des glaces, sécheresses, inondations, vents violents et tempêtes.

Parmi ces impacts figure l'augmentation des épisodes de foudre, dont l'éclair constitue la manifestation visible. Selon Environnement Canada, plus de trente-quatre millions d'éclairs ont été détectés au pays depuis 1998. Une étude publiée en 2014 dans la revue Science estime d'ailleurs que les épisodes de foudre pourraient augmenter d'environ 12 % pour chaque degré additionnel de réchauffement mondial. Au Québec, les mois de juillet, août et même septembre, plus chauds et humides, sont particulièrement propices aux incendies causés par la foudre.

Se protéger contre la foudre : un incontournable

Compte tenu des risques d'incendie causés par la foudre, s'en protéger devient essentiel. Sans paratonnerre, un bâtiment peut subir d'importants dommages à sa structure, être la proie d'un incendie ou voir ses équipements électriques endommagés par une surtension (entrée électrique, systèmes d'alarme, ordinateurs, etc.). La sécurité des personnes présentes peut également être compromise.

Contrairement à une croyance répandue, les paratonnerres n'attirent pas la foudre. Leur rôle est de capter et de l'acheminer de façon sécuritaire vers le sol. Installés en hauteur, ils deviennent des points d'impact contrôlés, protégeant ainsi le bâtiment et les structures avoisinantes. Un paratonnerre bien entretenu ne crée pas le risque : il le maîtrise.

À l'inverse, un dispositif défectueux ou mal entretenu peut compromettre cette protection et entraîner des dommages importants.

LE PROGRAMME SÉCURéclairs

C'est dans cette perspective de prévention que Citelle met en place, dès le 1^{er} avril 2026, un projet pilote : le programme SÉCURéclairs. Celui-ci vise à soutenir financièrement ses membres dans l'inspection de leurs paratonnerres. Un montant maximal de 1 000 \$ est offert à chaque membre qui souhaite faire inspecter son installation. **Le nombre annuel de subventions est limité. Faites vite !**

***Compte tenu des risques
d'incendie causés par la foudre,
s'en protéger devient essentiel.***

Conformément au *Code de construction du Québec*, sous l'autorité de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), l'inspection des paratonnerres doit être réalisée tous les trois (3) à cinq (5) ans par un entrepreneur certifié détenant une licence de catégorie 13.1 de la RBQ. Un rapport complet doit ensuite être remis au propriétaire du bâtiment.

Une inspection complète doit être faite selon la norme CAN/CSA-B72-FM87. Elle comprend :

- La vérification de l'état physique des bornes aériennes, conducteurs de captation de toiture et de descente, raccords et prises de terre, etc.
- La confirmation de la mesure de la continuité électrique de l'ensemble du système.
- La mesure de la résistance de chaque prise de terre pour s'assurer qu'elles sont suffisamment faibles pour disperser le courant de foudre au sol (inférieure à 50 ohms).
- Une confirmation du respect des exigences de dégagement de divers équipements, minimum deux (2) mètres (ex. entrée de gaz, réservoir de mazout, entrée électrique, lampadaire, etc.).
- La vérification du parafoudre, si le bâtiment est muni également de ce dispositif de protection à l'intérieur du bâtiment.

Le contenu du rapport d'inspection

Un rapport détaillé doit être fourni au propriétaire du bâtiment après l'inspection. Il inclura :

- Des recommandations ou une liste de déficiences à corriger pour le bon fonctionnement du paratonnerre.
- La date et la signature du représentant de la firme.

IMPORTANT

Pour être admissible au remboursement, l'inspection doit être effectuée par l'une des entreprises retenues par Citelle :

- Paratonnerres Montréal inc. (Saint-Félix-de-Valois)
- Léo Gaudreau et fils – Entreprises D. Désormiers inc. (Delson)
- L.P. Grenier inc. (Québec)

Citelle se réserve le droit d'accepter un autre entrepreneur dans le cadre du projet pilote, sous réserve de l'approbation du directeur de la prévention, ainsi que de retirer un entrepreneur du projet en cours.

La facture ainsi que le rapport d'inspection doivent ensuite être transmis au Centre d'entraide et de prévention à l'adresse suivante : annie.latour@citelle.ca.

Nous rappelons qu'il est interdit de démonter un paratonnerre sans en aviser Citelle.

La foudre ne prévient pas, mais la prévention, elle, est entre vos mains. En tirant parti du programme SÉCURÉclairs, vous posez un geste concret pour protéger vos bâtiments, vos équipements et les personnes qui les occupent.



Daniel Beaulieu
Directeur, Centre d'entraide et de prévention (CEP)

ASSISTANCE JURIDIQUE

Un service d'entraide offert à tous les membres

Parce qu'être membre d'une mutuelle comme Citelle c'est ne jamais rester seul face à une question juridique, vous bénéficiez d'une assistance juridique gratuite, incluse à votre assurance.

- ✓ Accès à des avocats bilingues d'expérience
- ✓ Appels téléphoniques illimités
- ✓ Accompagnement et assurance frais juridiques, selon certaines conditions

1-844-545-8198

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h

Un soutien concret, fondé sur l'entraide et la prévention.



PARLONS PRÉVENTION

Paratonnerre

Inspection et entretien préventif

Liste de vérification

FAITES UNE INSPECTION VISUELLE TOUS LES SIX (6) MOIS

Vérifier si:

- Les câbles sont bien fixés.
- Les conducteurs de captation de toitures et bornes aériennes sont intacts.
- Les connexions aux prises de terre sont en bon état.
- Laisser un dégagement de deux (2) mètres entre les descentes de paratonnerre et:
 - les équipements électriques (entrée électrique d'Hydro-Québec, les lampadaires, etc.).
 - les réservoirs ou conduites de mazout, de propane ou de gaz naturel.
- Vérifier si des câbles de cuivre sont endommagés ou ont été volés.
- Communiquer avec un entrepreneur certifié si des anomalies sont observées.



IMPORTANT

N'oubliez jamais d'inspecter votre système de paratonnerre à la suite de travaux sur la toiture.

RÉAGISSEZ SANS DÉLAI SI DES ANOMALIES SONT DÉTECTÉES

Faites appel rapidement à un professionnel si des anomalies ou des bris sont observés. Une intervention rapide est essentielle pour:

- réparer ou remplacer des composantes défectueuses.
- ajouter une gaine de protection contre le vol si nécessaire.



RAPPEL

Il est interdit de démonter un paratonnerre sans en aviser Citelle.

FAIRE EFFECTUER UNE INSPECTION COMPLÈTE TOUS LES TROIS (3) À CINQ (5) ANS RESPECTEZ LES EXIGENCES DE LA RBQ

Faire faire une inspection complète par un entrepreneur certifié, tel que prescrit par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). L'entrepreneur doit détenir une licence de catégorie 13.1 de la RBQ.

L'inspection complète doit être faite selon la norme CAN/CSA-B72-FM87. Elle comprend :

- La vérification de l'état physique des bornes aériennes, conducteurs de captation de toiture et de descente, raccords et prises de terre, etc.
- La confirmation de la mesure de la continuité électrique de l'ensemble du système.
- La mesure de la résistance de chaque prise de terre pour s'assurer qu'elles sont suffisamment faibles pour disperser le courant de foudre au sol (inférieure à 50 ohms).
- Une confirmation du respect des exigences de dégagement de divers équipements, minimum deux (2) mètres (ex. entrée de gaz, réservoir de mazout, entrée électrique, lampadaire, etc.).
- La vérification du parafoudre, si le bâtiment est muni également de ce dispositif de protection à l'intérieur du bâtiment.

CONTENU DU RAPPORT D'INSPECTION

Un rapport détaillé doit être fourni au propriétaire du bâtiment après l'inspection. Il inclura :

- Des recommandations ou une liste de déficiences à corriger pour le bon fonctionnement du paratonnerre
- La date et la signature du représentant de la firme.

Ce rapport doit ensuite être transmis rapidement à Citelle afin de discuter, au besoin, des non-conformités relevées.

NÉGLIGER UN PARATONNERRE, C'EST ACCROÎTRE LE RISQUE

Un système endommagé ou incomplet peut aggraver les effets de la foudre au lieu de les prévenir.

Vous avez des questions ?

Communiquez avec le Centre d'entraide et de prévention (CEP) :

514 395-4969, poste 6001 • 1 800 567-6586

Cette liste est publiée à titre informatif seulement et sans engagement de quelque nature que ce soit de la part de Citelle Mutuelle d'assurance.



Mathieu Desjardins

T. 450.434.4001
F. 450.434.4075
C. 514.914.4001

Ultrateck
740 boul. Industriel, suite 206
Blainville, Qc, J7C 3V4

mdesjardins@ultrateck.ca
www.ultrateck.ca
RBQ:8308-6280-45

Le programme SÉCURalarme *est reconduit en 2026*



Nous sommes heureux de vous informer que le programme SÉCURalarme de Citelle est reconduit en 2026. Le Centre d'entraide et de prévention (CEP), qui chapeaute ce programme, continuera de répondre à vos questions et de vous conseiller en matière de systèmes d'alarme incendie (SDI) et de gicleurs.

Qu'est-ce que le programme SÉCURalarme ?

Il s'agit d'un programme de soutien financier et d'aide technique qui vise à soutenir les membres admis dans le maintien du bon fonctionnement de leurs systèmes d'alarme incendie et de gicleurs.

Grâce à ce programme, Citelle subventionne, une année sur deux, l'inspection complète des systèmes des membres qui ont été préalablement admis. En plus de

cette aide financière, le CEP vous aide à bien comprendre les rapports de vérification dont le jargon est parfois compliqué.

De plus, les membres admis peuvent, selon le cas, recevoir une bonification sur leurs primes!

Vous aimeriez savoir si vous êtes admissible ?

Si vous ne faites pas encore partie du programme et souhaitez avoir plus d'information, rendez-vous dans la section « Centre d'entraide et de prévention » de votre espace membre. Vous y trouverez les modalités du programme et le formulaire de demande d'adhésion.

Ensuite, vous n'avez qu'à :

- Remplir la demande et y inclure les documents indiqués au verso. Ceux-ci nous permettent d'analyser votre éligibilité.
- Faire parvenir le tout par courriel à Annie Latour, responsable du programme : annie.latour@citelle.ca

N'attendez pas, renseignez-vous!



Annie Latour
Coordonnatrice de projets
Coordonnatrice du programme
SÉCURalarme

Refoulement d'égout: *le rôle clé du clapet anti-retour*

La fonte rapide des neiges au printemps ainsi que l'augmentation des pluies abondantes et des épisodes météorologiques extrêmes exercent une pression croissante sur les réseaux d'égouts municipaux. Lorsque ces réseaux sont surchargés, un refoulement d'égout peut se produire. En très peu de temps, une grande quantité d'eau s'accumule dans les canalisations, ce qui réduit leur capacité d'évacuation normale. L'eau excédentaire peut alors remonter par le branchement secondaire d'égout sanitaire et pénétrer dans le bâtiment.

Les conséquences sont bien connues: infiltration d'eau dans les sous-sols ou les garages, dommages matériels importants, interruption des activités et démarches administratives parfois lourdes.

Heureusement, il existe une mesure simple et efficace pour réduire ce risque: l'installation d'un clapet anti-retour.

Le clapet anti-retour

Ce dispositif de sécurité constitue une protection efficace contre les inondations, les dommages matériels coûteux et les risques sanitaires qui peuvent en découler. De plus, les clapets anti-retour sont relativement abordables et peuvent être installés facilement par un plombier qualifié.

Il existe différents modèles sur le marché. Leur fonctionnement est simple: ils permettent aux eaux usées domestiques de s'écouler normalement vers le réseau municipal, mais bloquent le refoulement provenant des égouts en cas de surcharge du réseau.

Un clapet anti-retour bien installé peut ainsi prévenir des sinistres majeurs et éviter des coûts importants de décontamination et de rénovation.

Où doit-on installer un clapet anti-retour?

Le clapet anti-retour s'installe sur la canalisation d'évacuation principale, idéalement au sous-sol, avant la sortie vers l'égout municipal. Il peut aussi être posé sur certains branchements spécifiques desservant des appareils situés sous le niveau de la rue (toilettes, douches, pompe d'assèchement, etc.).



Pour assurer son efficacité, il doit être installé sur la portion appropriée de la conduite selon les recommandations du fabricant et les normes en vigueur, demeurer accessible pour l'entretien et être situé dans un endroit sec.

Un point essentiel: pour garantir son bon fonctionnement, le clapet doit être inspecté et entretenu au moins une fois par année, idéalement avant le printemps.

Une mesure préventive importante

Depuis janvier 2026, Citelle vous suggère fortement, si vous ne possédez pas déjà ce dispositif, de communiquer avec un plombier afin de procéder à son installation avant la période de fonte des neiges.

Cette démarche préventive simple peut vous éviter bien des désagréments, des travaux importants et des coûts élevés. **L'installation doit être effectuée par un professionnel afin d'assurer la conformité aux codes de plomberie en vigueur.**

Un simple clapet aujourd'hui peut éviter un sinistre demain. La prévention demeure l'un des meilleurs investissements pour votre organisation et pour l'ensemble de nos membres.



Daniel Beaulieu
Directeur, Centre d'entraide et
de prévention (CEP)

PARLONS PRÉVENTION

Les dangers liés aux batteries au lithium-ion

Au cours des dernières années, les batteries au lithium-ion ont pris une place importante dans notre quotidien. Téléphones, ordinateurs portables, outils électriques, voitures, vélos et trottinettes électriques: leur performance et leur autonomie en font une technologie incontournable.

Leur efficacité repose sur une forte concentration d'énergie dans un espace restreint. C'est d'ailleurs ce qui explique leurs nombreux avantages:

- offrent une grande quantité d'énergie dans un espace restreint
- ont une longue durée de vie
- permettent des cycles de charge rapides
- maintiennent une tension stable
- se rechargent facilement

Cependant, cette même concentration d'énergie peut devenir problématique lorsqu'une batterie est endommagée, mal utilisée ou mal rechargée.

Un phénomène préoccupant: l'emballement thermique

Une batterie lithium-ion peut s'enflammer à la suite d'un court-circuit, d'un choc, d'un défaut de fabrication ou d'une surcharge pendant la recharge.

Dans certains cas, la chaleur générée déclenche un phénomène appelé emballement thermique. La réaction devient alors incontrôlable et peut provoquer:



- un incendie violent
- une explosion
- un dégagement important de fumée et de gaz toxiques

Ce type d'incendie progresse rapidement et peut causer des dommages considérables en peu de temps.

Pourquoi ces incendies sont-ils difficiles à maîtriser?

Contrairement à un feu traditionnel, un incendie impliquant une batterie lithium-ion génère une chaleur extrêmement élevée et peut se rallumer après avoir été éteint.

Les extincteurs standards (classe ABC ou K) peuvent s'avérer insuffisants.

Les extincteurs spécialisés (classe D ou mousse chimique) sont plus efficaces, mais ils sont généralement réservés aux milieux industriels.

Dans certains cas, une grande quantité d'eau est nécessaire pour refroidir adéquatement la batterie, notamment lorsqu'il s'agit de batteries de vélos ou de véhicules électriques. Ce type d'intervention doit être laissé aux services d'incendie.

En cas de début d'incendie

Si le feu est limité et que votre sécurité n'est pas compromise, certaines mesures peuvent être envisagées:

- Recouvrir l'appareil d'une couverture anti-feu certifiée
- Déverser une grande quantité de sable afin de priver le feu d'oxygène

IMPORTANT : la couverture ou le sable doivent demeurer en place suffisamment longtemps pour couper l'apport d'oxygène, éteindre le feu et éviter qu'il reprenne.

Si l'incendie devient incontrôlable, évacuez immédiatement les lieux et appelez les pompiers.

Les téléphones cellulaires : un risque sous-estimé

Les batteries de téléphones présentent principalement des risques lors de la recharge prolongée ou sans surveillance.

Soyez attentif à :

- une chaleur inhabituelle
- un gonflement de la batterie
- une odeur suspecte

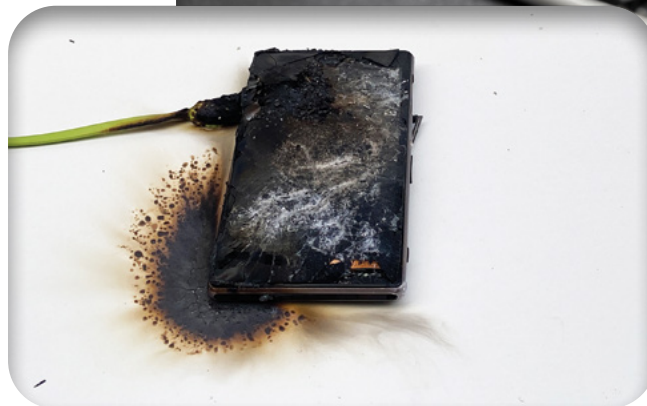
En cas d'incendie :

1. Recouvrez l'appareil avec une couverture anti-feu
2. Si possible, immergez-le dans un contenant d'eau pour le refroidir
3. Isolez-le à l'extérieur
4. Contactez les pompiers pour vérification

Bonnes pratiques de recharge

La prévention repose avant tout sur de simples habitudes :

- Respecter les instructions du fabricant
- Utiliser uniquement des chargeurs approuvés par le fabricant de l'appareil
- Éviter les batteries ou chargeurs non certifiés



- Ne jamais laisser un appareil en recharge sans surveillance
- Éviter la recharge pendant le sommeil
- Débrancher l'appareil une fois la charge complétée
- Brancher directement à une prise murale
- Éviter les barres multiprises
- Recharger dans un endroit plat, sec et dégagé
- Garder les batteries à l'abri des enfants et des liquides inflammables et des rayons directs du soleil
- Éviter la recharge des batteries de voitures, vélos et trottinettes électriques dans les garages ou les remises

Les batteries au lithium-ion sont performantes et pratiques. Elles font désormais partie de notre environnement quotidien. Toutefois, leur puissance exige une utilisation responsable et rigoureuse.

En prévention, de simples gestes peuvent faire toute la différence.

Adopter de bonnes pratiques de recharge demeure l'un des moyens les plus efficaces d'éviter un sinistre.



Daniel Beaulieu
Directeur, Centre d'entraide et de prévention (CEP)

PARLONS ASSURANCE

La garantie bris d'équipement: *ce que vous devez savoir*

Dans un contexte où les églises et organismes comptent sur des systèmes et équipements essentiels (chauffage, réfrigération équipement électronique), il existe une protection spécifique contre les pannes soudaines et accidentelles. Celle-ci vise à combler un vide fréquent dans les polices d'assurance des biens traditionnelles.

La garantie bris d'équipement peut couvrir les dommages matériels et, selon la police, les pertes d'exploitation ou pertes de contenu résultant d'une défaillance mécanique, électrique ou liée à la pression d'un équipement essentiel.

En d'autres mots :

- Si un moteur de chauffage tombe en panne
- Si un système de réfrigération cesse de fonctionner
- Si un panneau électrique surchauffe et lâche

Cette garantie peut aider à payer les réparations ou le remplacement, ainsi que la perte de denrées périssables ou le manque à gagner causé par un arrêt d'équipement.

Une police d'assurance des biens au Canada protège habituellement contre des risques externes comme l'incendie, le vandalisme ou les tempêtes, mais ne couvre pas les défaillances internes d'équipements électriques ou mécaniques comme une panne mécanique ou un court circuit. C'est précisément là que la garantie bris d'équipement entre en jeu.

Quels types d'équipement peuvent être couverts?

- Systèmes de chauffage, ventilation et climatisation
- Chaudières et équipements sous pression
- Panneaux électriques et transformateurs
- Équipements mécaniques ou électriques essentiels
- Systèmes informatiques ou de sécurité
- Denrées périssables en cas de panne de réfrigération

Bref, tout ce qui est essentiel à vos opérations quotidiennes.

Ce que la garantie ne couvre généralement pas

- Usure normale ou défaillance due à un manque d'entretien
- Corrosion ou détérioration graduelle
- Dommages causés par des risques externes déjà assurés (ex. incendie, inondation)

Même si une organisation n'a pas de machinerie industrielle lourde, elle doit dépendre d'équipements essentiels pour assurer le confort des usagers, la conservation d'aliments ou la diffusion sonore ou visuelle d'activités.

Une défaillance, même simple, peut entraîner des frais de réparation élevés ou une interruption d'activités, ce qui peut être coûteux ou déranger.

Bon à savoir pour les membres de Citelle

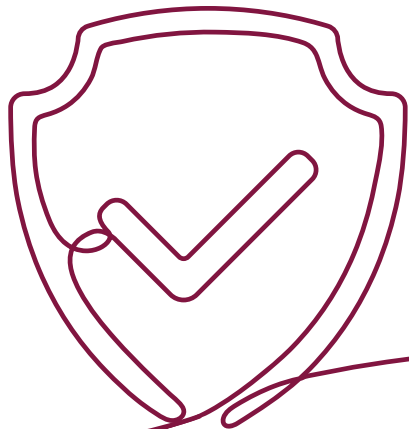
Ajouter la garantie bris d'équipement à votre police, c'est vous donner un outil supplémentaire pour protéger vos opérations quotidiennes contre un risque fréquent, mais souvent non assuré.

Pour plus de détails sur cette protection, communiquer avec votre équipe de souscription.

Prévoir l'imprévisible fait partie d'une gestion responsable. Une protection adaptée contribue à la continuité de vos activités et à une gestion plus prévisible des risques.



Julie Perron
Directrice, souscription



Perte de revenus: *une garantie à connaître*

La garantie perte de revenus (souvent appelée garantie perte d'exploitation) protège une organisation contre la perte de revenus et certains frais fixes lorsqu'un sinistre couvert l'empêche temporairement de fonctionner normalement. Elle vient en complément de la garantie des biens et n'est généralement pas incluse d'office dans une police de base : il s'agit plutôt d'un avenant ajouté au contrat principal.

De quoi s'agit-il ?

L'objectif est de soutenir la stabilité financière pendant la période de rétablissement afin que l'organisation puisse reprendre ses opérations sans subir un effondrement financier. On parle ici de :

- Perte de revenus : remboursement du chiffre d'affaires que l'organisation aurait réalisé si elle n'avait pas subi l'interruption.
- Frais fixes : certains coûts qui demeurent même pendant la fermeture (ex. loyer, salaires, impôts) peuvent être couverts.
- Dépenses supplémentaires : parfois, les coûts pour maintenir l'activité ou se relocaliser temporairement peuvent aussi être inclus.

Quand est-ce que cette garantie s'active ?

La garantie perte de revenus est généralement déclenchée uniquement si une perte matérielle couverte se produit d'abord (ex. incendie, dégâts d'eau, tempête ou vandalisme) qui empêche l'exploitation normale.

Autrement dit, la garantie des biens de la police d'assurance couvre le dommage matériel, tandis que la garantie perte de revenus vient compléter le manque à gagner associé à l'arrêt des activités.

Ce que cette garantie n'inclut généralement pas

Même avec la garantie perte de revenus, il est important de connaître les exclusions comme :

- les interruptions dues à des pandémies ou des fermetures gouvernementales (à moins d'avoir un avenant spécifique)
- les pertes non documentées dans les registres financiers
- les interruptions sans dommage matériel au préalable (selon la police)

Au Canada et au Québec, la police d'assurance commerciale des biens protège le patrimoine, mais ne prend généralement pas en charge la perte d'exploitation qui découle de l'interruption des activités. Pour cela, la garantie pertes de revenus doit être ajoutée au contrat sous forme d'avenant.

Repère utile pour les membres de Citelle

Sans cette garantie, une organisation doit assumer seule la perte de revenus pendant une période de fermeture, ce qui peut être financièrement préjudiciable, surtout si les réparations ou la reconstruction prennent du temps.

Toute activité générant des revenus comme un bazar ou un petit événement, même occasionnelle, peut influencer les besoins en perte d'exploitation. Une discussion au bon moment avec votre équipe de souscription peut faire la différence.



Julie Perron
Directrice, souscription

NOTRE MISSION

Répondre aux besoins d'assurance des organismes des domaines religieux et de bienfaisance

NOTRE VISION

Être la mutuelle d'assurance de référence pour les organismes des domaines religieux et de bienfaisance

NOS VALEURS

- Entraide
- Transparence
- Rigueur
- Équité

ASSURER avec valeurs

Assurances | Prévention | Formations | Programmes et subventions

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

514 395-4969 | 1 800 567-6586

Lundi au jeudi: 8 h 30 à 16 h 30

Vendredi: 8 h 30 à 13 h

SERVICE D'URGENCE ET DE RÉCLAMATIONS

1 855 395-2636

Appelez 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

SERVICE D'ASSISTANCE JURIDIQUE

1 844 545-8198

Lundi au vendredi: 8 h à 20 h

Suivez-nous sur Facebook et LinkedIn!

 /citellemutuelle

 /company/citelle

www.citelle.ca



FSC

Recyclé

Cert no. SW-COC 001501
© 1996 FSC