

Comment rapporter une réclamation

Que ce soit en matière de dommages à vos biens, aux biens de vos usagers ou de dommages causés à un tiers par un de vos usagers, il vous est maintenant possible de rapporter en tout temps une réclamation au Service client de la DARSSS.

24 heures par jour et 7 jours par semaine, vous **devez dorénavant soumettre vos réclamations via notre site web en remplissant le formulaire d'avis de réclamation**. Vous pouvez y joindre des documents tels que des photos, factures d'achat d'origine, de réparation ou de remplacement, soumissions et autres.

Vous devez rapporter **immédiatement** toutes les réclamations **au fur et à mesure** de leur survenance.

Afin d'accélérer votre demande de réclamation, veuillez accéder au formulaire en cliquant ci-dessous (navigateurs recommandés : Chrome 78 et 77, Safari 13 et 12, Edge 18 et 17, Firefox 70 et 69) :

[Formulaire - avis de réclamation](#)
Ressources visées par la LRR

[Claim notification form](#)
Family-type resources

Le Service client de la DARSSS communiquera avec vous dans les meilleurs délais afin de vous expliquer la démarche à suivre et répondre à vos questions.

S'il s'agit d'un dommage par l'eau, l'incendie ou d'un sinistre majeur, communiquez immédiatement avec la DARSSS au 514-282-4274 ou 1-800-990-4861.

Les heures d'ouverture du bureau sont : du lundi au vendredi entre 8h30 et 16h30.

Pour les **réclamations urgentes hors des heures d'ouverture**, vous devez communiquer avec le Cabinet d'experts en sinistre IndemniPro au **1 866 556-1777** et mentionner que vous êtes une ressource assurée par la DARSSS.

Dans tous les cas, la DARSSS vérifiera que vous êtes une ressource visée par la « Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant ».

Vous devez conserver tous les biens endommagés jusqu'au moment où la DARSSS vous confirmera que vous pouvez en disposer. En cas de dommages au bâtiment, vous devez attendre la confirmation de la DARSSS avant de procéder aux réparations.