

Guide du citoyen

Que faire suite à un sinistre



Remerciements

Nous tenons d'abord à souligner le travail des équipes ayant contribué à la version précédente de ce guide, qui a servi de fondement à cette mise à jour.

Cette nouvelle édition actualisée est le fruit d'un véritable effort collectif. Nous remercions l'ensemble des Services de sécurité incendie de l'Entraide des Basses-Laurentides pour leur contribution, ainsi que nos partenaires, le Service de sécurité incendie de la Ville de Terrebonne et celui de la Ville de Repentigny, pour leur précieuse collaboration.

Services de sécurité incendie de l'Entraide des Basses-Laurentides

- Sainte-Thérèse
- Boisbriand
- Blainville
- Saint-Jérôme
- Mirabel
- Deux-Montagnes / Sainte-Marthe-sur-le-Lac
- Saint-Eustache
- Sainte-Anne-des-Plaines
- Bois-des-Filion

Nos partenaires

- Repentigny
- Terrebonne

Enfin, nous remercions le ministère de la Sécurité publique, dont les informations accessibles ont grandement contribué à l'élaboration de cette nouvelle édition.

Coordination et rédaction

Les Services de sécurité incendie de l'Entraide des Basses-Laurentides et ses partenaires.

Table des matières

Production et sources	2
Un mot de réconfort	4
Actions à poser immédiatement après le sinistre	5
Actions à poser dans les 24 heures suivant le sinistre	6
Actions à poser dans les jours suivants le sinistre	7
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention	8
Informations et conseils importants	9
Liste téléphonique utile en cas de sinistre	10
Services publics	10
Organismes externes	11
Compagnies de services	12
Services bancaires et cartes de crédit	12
Centres hospitaliers	12
Centre intégré de santé et de services sociaux	13
Informations à conserver	14
Se préparer à l'imprévu, voici quelques conseils judicieux	15
Notes	16

Un mot de réconfort _____

Il est difficile de trouver des paroles réconfortantes appropriées quand une personne subit un sinistre. Un tel évènement, qu'il s'agisse d'un incendie, d'une inondation ou de tout autre incident ayant nécessité l'intervention du Service de sécurité incendie, peut entraîner des pertes matérielles importantes et bouleverser profondément le quotidien. Il est normal de ressentir des émotions telles que le choc, la tristesse, la colère ou l'inquiétude. Ces réactions sont légitimes et tendent à s'atténuer avec le temps. N'hésitez pas à demander du soutien si vous en ressentez le besoin.

De plus, sachez que personne n'a à affronter un sinistre seul et que plusieurs organismes et services sont à votre disposition pour vous accompagner afin que votre vie reprenne son cours normal le plus rapidement possible.

Les Services de sécurité incendie de l'Entraide des Basses-Laurentides et ses partenaires mettent à votre disposition cet outil qui, nous l'espérons, saura bien vous renseigner quant aux étapes à franchir après un sinistre.

Notre priorité étant votre sécurité, n'hésitez pas à communiquer avec votre Service de sécurité incendie pour davantage de renseignements.

Actions à poser immédiatement après le sinistre



- Communiquer avec votre courtier d'assurances ou votre assureur dans les plus brefs délais. La plupart des compagnies d'assurances offrent un service d'urgence 24 heures par jour, qui enverra quelqu'un sur place afin de constater les dégâts, entamer les procédures et vous apporter le soutien nécessaire.



Attention ! Il est possible que diverses compagnies de nettoyage et de rénovation après sinistre vous offrent leurs services. N'entamez aucuns travaux avant d'avoir consulté votre assureur ou votre expert en sinistres.

- Une fois l'autorisation d'un représentant du Service de sécurité incendie de votre municipalité obtenue, mettre vos biens à l'abris.
- Trouver un endroit où loger.
- Communiquer avec vos proches et amis pour les informer de la situation.
- Laisser vos coordonnées à un représentant sur place du Service de sécurité incendie de votre municipalité ou à un bénévole de la Croix-Rouge canadienne ou de l'Association des pompiers auxiliaires de Lanaudière-Laurentides (APAL).
- Si vous êtes **locataire**, informer le propriétaire ou son représentant qu'un sinistre a eu lieu et lui fournir les coordonnées de l'endroit où vous logerez temporairement.

Choses à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant votre relocalisation

- Pièces d'identité
- Cartes de débit/crédit
- Médicaments
- Lunettes
- Prothèses dentaires
- Prothèses auditives
- Canne, marchette
- Documents d'assurances
- Biens de valeurs

Actions à poser dans les 24 heures suivant le sinistre



- Si vous êtes **propriétaire**, rendre votre immeuble sécuritaire.
- Informer votre employeur.
- Informer la direction de l'école ou de la garderie que fréquentent vos enfants.
- Informer votre institution financière.
- Informer les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Énergir, Hydro-Québec, etc.).
- Informer Postes Canada.
- Informer les services gouvernementaux (voir pages 10 et 11).

» Lors d'un incendie, dès que les pompiers ont quitté les lieux de l'intervention, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. Il est possible que votre bâtiment soit interdit d'accès par les Services d'urgence jusqu'à ce que l'enquête concernant la cause et les circonstances de l'incendie soit terminée. Plusieurs contrats d'assurances couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds. Informez-vous !

Actions à poser dans les jours suivant le sinistre



- Établir la liste des biens et des documents détruits. Cette liste doit être bien détaillée quant à chacun de vos biens (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achat). Si vous avez conservé vos factures et que vous avez pu les récupérer, elles vous seront fort utiles. Pour accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste. Prendre des photos des lieux et de vos biens pour vous aider dans votre processus de réclamation.
- Plusieurs dépenses imprévues surviennent à la suite d'un sinistre. Garder tous les reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.), car votre compagnie d'assurances pourrait vous rembourser selon les modalités de votre contrat.
- En cas de besoin, communiquer avec les organismes de soutien (voir pages 10 à 13).
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.
- Si cela est possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils.



Au cours des jours qui suivent le sinistre, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse et un numéro de téléphone temporaires où l'on pourra vous joindre facilement : ceux d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous logez.

Communiquer ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistres, responsable désigné au Service de sécurité incendie de votre municipalité, etc.).

Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention

» Au moment d'une intervention, les intervenants d'urgence de votre municipalité doivent absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements.

Après l'intervention, assurez-vous d'avoir en main le document **Remise de propriété** remis par l'un des intervenants du Service de sécurité incendie. Il indique certaines vérifications essentielles à effectuer.

Électricité

Communiquer avec un maître électricien pour la vérification de vos installations et la remise en service.

Gaz propane

Communiquer avec votre distributeur pour la vérification de vos installations et la remise en service.

Système d'alarme incendie

Communiquer avec un technicien qualifié pour la vérification de vos installations et la remise en service. Au besoin, prendre des mesures de sécurité supplémentaires afin de protéger les occupants (p. ex. patrouille de surveillance).

Avertisseurs de fumée

Remplacer tous les appareils afin d'offrir un niveau de sécurité adéquat aux occupants.

Eau

Communiquer avec le Service des travaux publics de votre municipalité pour la réouverture de l'eau.

Gaz naturel

Communiquer avec Énergir pour la vérification de vos installations et la remise en service.

Chauffage

Communiquer avec un technicien qualifié pour la vérification de votre système et la remise en service.

Chauffage à combustion solide

Communiquer avec un technicien qualifié pour la vérification de vos installations et la remise en service de vos équipements.

Avertisseurs de monoxyde de carbone (CO)

Remplacer tous les appareils afin d'offrir un niveau de sécurité adéquat aux occupants.

Système de gicleurs

Communiquer avec un technicien qualifié pour la vérification de vos installations et la remise en service. Au besoin, prendre des mesures de sécurité supplémentaires afin de protéger les occupants (p. ex. patrouille de surveillance).

» Prendre note que des vérifications supplémentaires pourraient être exigées par votre assureur. Il est toujours important d'avoir l'approbation de ce dernier avant d'entamer quelques travaux que ce soient.

Informations et conseils importants



Papiers d'identité

S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer.



Courrier

À la suite d'un sinistre, Postes Canada peut retenir votre courrier. Il est toutefois de votre responsabilité d'avertir Postes Canada de l'incident et de leur demander de retenir votre courrier pendant une période déterminée, s'il y a lieu. Ce service étant tarifé, n'oubliez pas de conserver vos reçus.



Médicaments

La plupart des pharmacies peuvent renouveler vos prescriptions pour des médicaments essentiels à la suite d'un sinistre.



Rénovations

Votre agent ou courtier d'assurances ainsi que l'expert en sinistres vous aideront à mieux vous préparer pour les travaux de rénovation. N'oubliez pas qu'il faut obtenir un permis avant d'entreprendre les travaux. Vous pouvez en faire la demande au Service de l'urbanisme de votre Ville. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Assurez-vous toutefois que ce soit fait s'il s'y engage.



Vêtements, nourriture, logement et meubles

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture et un logement temporaire par l'entremise des divers organismes de soutien (voir pages 10 et 13). Naturellement, il serait souhaitable pour vous que vous logiez chez l'un de vos proches.



N'oubliez pas que la nourriture qui se trouve dans la maison lors d'un incendie n'est plus comestible. Vérifier auprès de votre assureur pour le remplacement.



Rapport d'intervention

Afin d'obtenir une copie du rapport d'intervention du Service de sécurité incendie ou du Service de police, informez-vous des procédures à suivre auprès du Service du greffe de votre municipalité.



Soutien psychologique

Si vos proches ou vous-même avez besoin de soutien psychologique à la suite d'un sinistre, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé (voir pages 10 à 13).

Liste téléphonique utile en cas de sinistre



Services publics

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Tél. : 1 800 361-7620

saaq.gouv.qc.ca

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

Tél. : 514 864-3411

ramq.gouv.qc.ca

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

Tél. : 514 864-3411

ramq.gouv.qc.ca

Emploi et Développement social Canada (Assurance-emploi)

Tél. : 1 800 808-6352

canada.ca

Passeport Canada

Tél. : 1 800 567-6868

canada.ca

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec

Tél. : 514 864-9191

quebec.ca

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR)

Tél. : 514 283-7733

irb-cisr.gc.ca

Service québécois de changement d'adresse (SQCA)

adresse.gouv.qc.ca

Revenu Québec

Tél. : 514 864-6299

revenuquebec.ca

Service Québec (programmes et services gouvernementaux, solidarité sociale, aide à l'emploi, etc.)

Tél. : 1 877 644-4545

quebec.ca/services-quebec

Agence du revenu du Canada (ARC)

Tél. : 1 800 959-7383

canada.ca



Organismes externes

Croix-Rouge canadienne

Lorsqu'un sinistre frappe, la Croix-Rouge canadienne est présente pour offrir aux personnes sinistrées des denrées, de l'hébergement, des vêtements de rechange et des articles essentiels pendant une période pouvant aller jusqu'à 72 heures.

Tél. : 1 877 362-2433 | croixrouge.ca

Office municipal d'habitation de la Rive Nord

Point de service qui dessert OHTB et OMHM

6, rue de l'Église, bureau 300, Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3L1

Tél. : 450 471-9424 | omhrn.com

Office municipal d'habitation de Lanaudière Sud

1309, boul. des Seigneurs, bureau 101, Terrebonne (Québec) J6W 5B1

Tél. : 450 471-9424 | omhls.com

Office régional d'habitation du Lac des Deux-Montagnes

46, rue Chénier, Saint-Eustache (Québec) J7R 5W6

Tél. : 450 473-1280 | orhlacdm.com

Office municipal d'habitation de Saint-Jérôme

484, rue Labelle, bureau 100, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5L7

Tél. : 450 436-8095 | omhstjerome.qc.ca

Centre de référence du Grand Montréal

Le Centre de référence du Grand Montréal est un organisme à but non lucratif qui aide les citoyennes et citoyens en les informant et en les dirigeant vers les ressources communautaires, publiques et parapubliques.

Tél. : 2-1-1 (24h/ 24 - 7j/ 7) ou 514 527-1388 | crgm.ca

Info-Santé

Tél. : 8-1-1 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

8-1-1, option 1 : Info-Santé pour des conseils de santé

8-1-1, option 2 : Info-Social pour des conseils psychosociaux

8-1-1, option 3 : Guichet d'accès à la première ligne

quebec.ca

Liste téléphonique utile en cas de sinistre



Compagnies de services

Bell

Tél. : 1 866 310-2355
bell.ca

Énergir

Tél. : 1 800 563-1516
energir.com

Vidéotron

Tél. : 1 877 380-2611
videotron.com

Hydro-Québec

Tél. : 514 385-7252
hydroquebec.com

Services bancaires et cartes de crédit

Desjardins

Tél. : 514 397-4415
desjardins.com

Banque TD

Tél. : 1 800 983-8472
td.com

Banque RBC

Tél. : 1 800 769-2511
rbcroyalbank.com

Banque Nationale

Tél. : 1 888 622-2783
bnc.ca

Banque CIBC

Tél. : 1 800 385-2582
cibc.com

Banque BMO

Tél. : 1 877 225-5266
bmo.com

Centres hospitaliers

Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), Unité des grands brûlés

Pavillon D – 9e étage Nord
1000, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 0C1
Tél. : 514 890-8000

Hôpital de Saint-Jérôme

290, rue de Montigny
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5T3
Tél. : 450 432-2777 ou 1 866 963-2777

Hôpital de Saint-Eustache

520, boulevard Arthur-Sauvé
Saint-Eustache (Québec) J7R 5B1
Tél. : 450 473-6811

Hôpital de la Cité-de-la-Santé

1755, boulevard René-Laennec
Laval (Québec) H7M 3L9
Tél. : 450 668-1010

Hôpital Pierre-Le Gardeur

911, montée des Pionniers
Terrebonne (Québec) J6V 2H2
Tél. : 450 654-7525



CISSS des Laurentides (Points de services)

CLSC de Thérèse-De Blainville

125, rue Duquet
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 0A5
Tél. : 450 433-2777

CLSC de Mirabel

8467, rue Saint-Jacques
Mirabel (Québec) J7N 2A3
Tél. : 450 475-7938

CLSC Lafontaine

1000, rue Labelle
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5N6
Tél. : 450 431-8001

CLSC de Sainte-Anne-des-Plaines

482, boulevard Sainte-Anne
Sainte-Anne-des-Plaines
(Québec) J5N 3R3
Tél. : 450 478-4737

CLSC Jean-Olivier-Chénier

29, chemin d'Oka
Saint-Eustache (Québec) J7R 1K6
Tél. : 450 491-1233

CISSS de Lanaudière (Points de services)

CLSC Lamater de Terrebonne

1317, boulevard des Seigneurs
Terrebonne (Québec) J6W 5B1
Tél. : 450 471-2881

CLSC Meilleur d'Iberville

1124, boul. Iberville, 2^e étage, bur. 204
Repentigny (Québec) J5Y 3M6
Tél. : 450 654-1023



Courtier ou assureur

No de police d'assurance : _____

Responsable : _____

Tél. : _____

Expert en sinistres

No de dossier : _____

Responsable : _____

Tél. : _____

Service de sécurité incendie

No de rapport d'intervention : _____

Responsable : _____

Tél. : _____

Compagnie de nettoyage

No de dossier : _____

Responsable : _____

Tél. : _____

Compagnie de rénovation

No de dossier : _____

Responsable : _____

Tél. : _____

Se préparer à l'imprévu, voici quelques conseils judicieux



- Dresser la liste de vos biens, avec photos à l'appui et preuves d'achat quand c'est possible. Faire des photocopies de vos pièces d'identité et de vos contrats d'assurances et tenir à jour une liste téléphonique de base. N'oubliez pas de remettre une copie de vos documents à un proche ou de conserver ceux-ci dans un coffret de sûreté.

- Planifier une trousse d'urgence avec les articles essentiels pour que votre famille et vous soyez autosuffisants pendant 3 jours (72 h). Visitez le site du ministère de la Sécurité publique pour toutes les informations.

- Avoir un plan d'évacuation et en faire l'exercice deux fois par année augmente les chances que tous les occupants sortent sains et saufs de la résidence en cas d'incendie. En prévoyant un point de rassemblement à l'extérieur, vous vous assurez que toutes et tous ont évacués les lieux et sont en sécurité.

- Avoir un ou des avertisseurs de fumée. C'est l'appareil de détection d'incendie le moins coûteux, le plus facile à installer et à entretenir. La présence d'un avertisseur de fumée fonctionnel étant essentielle à la sécurité des occupants, assurez-vous d'en avoir au minimum un à chaque étage et privilégiez un avertisseur avec pile au lithium intégrée qui a une durée de vie de 10 ans.

- Avoir un ou des avertisseurs de monoxyde de carbone (CO). Le CO est un gaz inodore et incolore qui peut avoir un effet sur vous ou sur les membres de votre famille avant même que vous n'ayez détecté sa présence. S'il y a présence d'un appareil à combustion (cuisinière au gaz, foyer, etc.) ou d'un accès direct à un garage de stationnement à partir de votre résidence, assurez-vous d'installer un avertisseur de CO.

Services de sécurité incendie de l'Entraide des Basses-Laurentides



Nos partenaires



Produit par les
Services de sécurité incendie de
l'Entraide des Basses-Laurentides

