

GUIDE APRÈS- SINISTRE



BOIS-DES-FILION



Ville de **LORRAINE**

MOT DU SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE



Chers citoyens de Bois-des-Fillion et de Lorraine,

Bien que vous viviez présentement des moments difficiles, nous tenons à vous rappeler que vous êtes bien accompagnés. Tant votre Service de sécurité incendie que de nombreuses ressources peuvent vous épauler tout au long du processus de retour à la vie normale.

À cet effet, le présent guide est un outil essentiel. Vous y trouverez non seulement un répertoire téléphonique présentant les ressources pouvant vous soutenir, mais également la liste des démarches à entreprendre à la suite d'un sinistre et au cours des jours suivants.

Si vous avez des questions, nous sommes là pour vous aider. Communiquez avec nous au 450 621-1460, poste 199. Votre sécurité est notre priorité !

Votre Service de sécurité incendie

IMMÉDIATEMENT APRÈS UN SINISTRE

Que faire ?

- △ Communiquez avec votre assureur dans les plus brefs délais. Plusieurs compagnies d'assurance offrent un service d'urgence 24 heures par jour.
- △ Une fois que le Service de sécurité incendie aura autorisé votre retour à votre domicile, mettez vos biens à l'abri.
- △ Informez des membres de votre famille et vos amis de la situation.
- △ Trouvez un lieu où loger (chez un proche, à l'hôtel, etc.).
- △ Si vous ne pouvez emmener vos animaux de compagnie avec vous, trouvez-leur un abri temporaire (chez des proches, clinique vétérinaire, pension pour animaux, etc.).
- △ Laissez vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie ou à la Croix-Rouge canadienne afin que l'on puisse communiquer avec vous rapidement en cas de besoin.

Vous êtes propriétaire ?

En plus des actions mentionnées ci-dessus, vous pourriez communiquer avec un expert en sinistre.

Vous êtes locataire ?

En plus des actions mentionnées ci-dessus, n'oubliez pas d'informer le propriétaire qu'un sinistre a eu lieu et donnez-lui les coordonnées pour vous joindre.

Avant d'être relogé, pensez à apporter les items suivants, s'ils n'ont pas été détruits :

- △ Pièces d'identité de tous les membres de la famille
- △ Documents d'assurance
- △ Cartes de crédit
- △ Médicaments
- △ Lunettes
- △ Prothèses dentaires

JOUR 1

DANS LES 24 HEURES QUI SUIVENT UN SINISTRE

Que faire ?

- △ Informez votre employeur, la direction de l'école fréquentée par vos enfants ainsi que les compagnies de services (Gaz Métro, Hydro-Québec, Bell, etc.) de la situation.
- △ Informez Postes Canada afin que votre courrier soit retenu au bureau de poste, si nécessaire. Ce service étant tarifié, conservez votre reçu.
- △ Avisez les services gouvernementaux.
- △ Jetez la nourriture qui se trouvait dans la maison au moment du sinistre, car celle-ci n'est plus comestible.
- △ Si vous devez évacuer votre domicile, vérifiez auprès de votre assureur s'il couvre les frais de subsistance.

Vous êtes propriétaire ?

Le propriétaire redevient responsable du bâtiment dès le départ des pompiers. En plus des actions mentionnées ci-dessus, vous devez entreprendre les démarches suivantes :

- △ Sécurisez le bâtiment.
- △ Demandez le rapport d'intervention au Service de sécurité incendie : 450 621-1460, poste 199.
- △ Si votre demeure est inhabitable ou détruite par le feu, fermez l'entrée d'eau intérieure et avisez le Service des travaux publics de votre ville :
Bois-des-Filion : 450 621-1460, poste 100
Lorraine : 450 621-8550, poste 241

Vous n'êtes pas assuré ?

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut verser certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie ou d'une catastrophe naturelle. Informez-vous auprès de votre centre local d'emploi.

DANS LES JOURS QUI SUIVENT UN SINISTRE

Que faire ?

- △ Communiquez avec des organismes de soutien si vous avez besoin d'aide.
- △ Dressez la liste exhaustive des biens (couleur, date d'achat, modèle, prix, etc.) et des documents détruits lors du sinistre.
- △ Rassemblez vos reçus de dépenses engendrées à la suite du sinistre (essence, hôtel, vêtements, nourriture, etc.).
- △ Vérifiez auprès des fournisseurs s'ils peuvent rétablir les services (Hydro-Québec, Bell, etc.).
- △ Annulez ou reportez vos rendez-vous.

Vous êtes propriétaire ?

Les actions suivantes s'ajoutent à celles mentionnées ci-dessus :

- △ Remettez si possible en fonction certains systèmes et appareils.
- △ Communiquez rapidement avec les spécialistes en rénovation : compagnie de nettoyage, plombier, électricien, etc. **ATTENTION : Communiquez avec votre assureur avant de signer tout contrat pour vérifier quels services sont couverts.**

Si vous devez quitter votre domicile,

assurez-vous que vous pouvez être joint facilement en fournissant aux personnes-ressources (assureur, expert en sinistre, etc.) une adresse et un numéro de téléphone temporaires.

ACTIONS À PRENDRE PAR LE PROPRIÉTAIRE À LA SUITE DE L'INTERVENTION



Avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone (CO)

Remplacez les appareils, car ils pourraient avoir été endommagés par le feu.



Chauffage et chauffage à combustible solide

Faites vérifier votre système de chauffage par un professionnel qualifié avant de le remettre en service.



Eau

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

Si votre domicile n'est pas une perte totale, voici les démarches à entreprendre lorsque le Service de sécurité incendie aura autorisé la réintégration du bâtiment.



Électricité

Communiquez avec un maître-électricien pour faire vérifier et remettre en ordre votre système électrique.



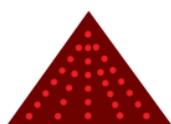
Gaz naturel

Communiquez avec Gaz Métro pour la remise en service.



Gaz propane

Communiquez avec votre distributeur pour la remise en service.



Gicleurs automatiques

Communiquez avec un professionnel qualifié pour la remise en service. Prévoyez des mesures de surveillance de l'immeuble jusqu'à ce que le système soit de nouveau fonctionnel.



Système d'alarme-incendie

Faites vérifier votre système par un professionnel qualifié et prenez des mesures de sécurité pour protéger les occupants, une patrouille de surveillance, par exemple.

AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTES POUR TOUS



Assureurs et experts en sinistre

L'expert en sinistre a le mandat d'enquêter sur les causes d'un sinistre, d'estimer les dommages et de négocier le règlement avec le sinistré. C'est habituellement l'assureur qui le mandate, mais un sinistré peut également choisir de mandater, à ses frais, un expert en sinistre public. Ce dernier représentera alors le sinistré auprès de l'assureur et de l'expert en sinistre avec lequel l'assureur fait affaire. Remettez la liste de vos biens, préalablement rédigée, à votre expert en sinistre.



Courrier

À la suite d'un incendie, Postes Canada, par l'entremise de votre facteur, retiendra votre courrier pendant 24 heures après le sinistre. Vous devez toutefois avertir votre bureau de poste local de l'incident et lui demander de retenir votre courrier pour une période déterminée, afin que cette mesure soit prolongée. Conservez vos reçus, car ce service est tarifié.



Logement et biens

Plusieurs organismes peuvent vous aider si vous avez besoin de vêtements, de nourriture ou même d'un logement temporaire, dans l'éventualité où votre famille et vos amis ne sont pas en mesure de vous aider. Consultez la page 12 pour obtenir leurs coordonnées.



Médicaments

La plupart des pharmaciens peuvent renouveler vos prescriptions pour des médicaments essentiels.



Pièces d'identité

Si vous avez perdu des pièces et des papiers d'identité ou si ces documents ont été endommagés, vous devez les remplacer. Vous trouverez en page 13 la liste des principaux fournisseurs de services.



Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez le plus rapidement possible avec votre centre local d'emploi afin de signaler vos besoins, car la loi prévoit certaines compensations.



Reçus

Votre compagnie d'assurance pourrait vous rembourser plusieurs des frais encourus à la suite d'un sinistre. Conservez donc tous vos reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.).



Rénovations

Si vous êtes propriétaire de l'immeuble atteint et que des rénovations s'avèrent nécessaires, n'hésitez pas à demander conseil à votre assureur ou à votre expert en sinistre. Vous devez cependant obtenir un permis auprès de la Ville avant le début des travaux.

Bois-des-Fillion : 450 621-1460, poste 136

Lorraine : 450 621-8550, poste 224



Représentants de compagnie

Si des représentants de compagnies de nettoyage et de rénovation communiquent avec vous, faites preuve de prudence avant de signer tout contrat avec eux. Communiquez d'abord avec votre assureur afin d'éviter de payer pour un service couvert par celui-ci.

VOS RENSEIGNEMENTS

Remplissez cette section à la suite d'un sinistre, elle vous servira d'outil de référence et d'aide-mémoire par la suite.

Compagnie d'assurance

Nom du représentant

Téléphone

Numéro de la police d'assurance

Expert en sinistre

Nom du représentant

Téléphone

Électricien

Nom

Téléphone

Compagnie de nettoyage

Nom

Téléphone

Autres

Nom

Téléphone

Nom

Téléphone

Nom

Téléphone

RÉPERTOIRE TÉLÉPHONIQUE

Vêtements, nourriture, logement, meubles

△ Croix-Rouge canadienne,
province du Québec 514 362-2930

△ Jeunesse au Soleil 514 842-6822

Aide matérielle

(vêtements, articles de cuisine, jouets, etc.)

△ Paroisse Saint-Luc 450 621-5521

Comptoir Cabrini
à Rosemère 450 621-5521, poste 233

Friperie de
Bois-des-Filion 450 621-5521, poste 233

Aide alimentaire et financière

△ Service d'aide St-Maurice 450 621-3354

△ Ministère de l'Emploi et de la
Solidarité sociale/Centres
locaux d'emploi 1 888 643-4721

Services de santé et de soutien moral

△ Service Info-santé et Info-social 8-1-1

△ Centre intégré de santé et de service
sociaux de Thérèse-De Blainville 450 433-2777

△ Hôpital de Saint-Eustache 450 473-6811

△ Hôpital régional de Saint-Jérôme 1 866 963-2777

△ Hôpital de la Cité-de-la-Santé 450 668-1010

△ Soutien en période difficile

Cap Vie 450 625-3083

Clinique communautaire
de psychothérapie 450 430-0284

Service de relation d'aide
Laval-Laurentides 514 990-2619

Soutien populaire
en psychothérapie 450 975-2182

△ Soutien au deuil

Entraide deuil 1 866 770-4814

Maison Montbourquette 514 523-3596

Compagnies de service

△ Bell 1 866 301-1942

△ Gaz Métro 514 598-3222
Odeur et urgence 9-1-1

△ Hydro-Québec (urgence) 1 800 790-2424

△ Vidéotron 514 281-1711

Services publics

△ Agence du revenu du Canada 1 800 267-6999

△ Centres locaux d'emploi 1 888 643-4721

△ Info assurance 514 288-4321

△ Passeport Canada 1 800 567-6868

△ Régie de l'assurance-maladie
du Québec 514 864-3411

△ Revenu Québec 514 864-6299

△ Société de l'assurance automobile
du Québec 514 873-7620

Services municipaux

△ Ville de Bois-des-Filion 450 621-1460

△ Ville de Lorraine 450 621-8550

RÉACTIONS NORMALES LORS D'UN SINISTRE

À la suite d'un sinistre, il est normal de vivre différentes émotions. Chaque personne, peu importe son âge, encaissera le choc à sa façon et aura ses propres réactions.

Réactions en fonction du groupe d'âge

Enfant : Éprouve de la peur face à la situation et à la réaction de ses parents.

Adolescent : Veut être traité en adulte, prendre part aux discussions et aux décisions, mais peut parfois réagir en adoptant un comportement d'enfant.

Jeune adulte : Veut comprendre ce qui se passe et prendre part aux décisions.

Adulte : Vit généralement un conflit entre ses responsabilités auprès de sa famille et ses propres besoins. Est souvent dépassé par les événements, car il est le pilier de la famille.

Personne âgée : Peut être perdue et désorientée. Est souvent dépassée à déterminer ses besoins à court terme.

Réactions fréquentes

PHYSIQUES	ÉMOTIONNELLES
Maux de tête	Anxiété
Nausées	Tristesse
Étourdissements	Colère
Fatigue intense	Culpabilité
Tremblements	Désespoir
Insomnie	Sentiment d'impuissance
Régression (enfant et ado)	Fragilité

Éléments d'intervention auprès des enfants

- △ Rassurer l'enfant afin qu'il se sente à nouveau en sécurité.
- △ L'écouter pour qu'il puisse exprimer ses émotions. Il est important de répondre à ses questions en toute franchise. Le dessin peut l'aider à communiquer.
- △ Montrer l'exemple, car les jeunes observent et reproduisent les réactions des parents.
- △ Rencontrer l'enseignant ou l'éducateur de votre enfant, car ils peuvent devenir des alliés importants.

CONSEILS DE PRÉVENTION

La vie a repris son cours normal. Voici maintenant quelques conseils judicieux :

- △ Faites la liste de vos biens et prenez-les en photo.
- △ Faites des photocopies ou numérisez vos pièces d'identité et cartes de crédit. Notez les numéros de téléphone des compagnies de cartes de crédit que vous détenez.
- △ Faites une liste de vos médicaments et de ceux des membres de votre famille.
- △ Prenez en note les noms et numéros de téléphone utiles en cas de situation d'urgence (école, garderie, compagnie d'assurance, pharmacie, etc.).

Remettez une copie de ces listes à un de vos proches qui n'habite pas avec vous ou conservez-les dans un coffret de sûreté. Remettez ces listes à jour une fois par année.

- △ Préparez une trousse d'urgence (72 heures) à apporter avec vous en cas d'évacuation. Demandez notre *Guide des mesures d'urgence* afin de savoir quoi mettre dans cette trousse.
- △ Assurez-vous d'installer de nouveaux avertisseurs de fumée, au moins un par étage.
- △ Installez un détecteur de monoxyde de carbone, surtout si vous avez un garage ou un appareil de chauffage à combustion.
- △ Concevez un plan d'évacuation de votre résidence avec votre famille et faites un exercice une à deux fois par année.

Pour vous rassurer, communiquez avec votre Service de sécurité incendie pour une visite de prévention : 450 621-1460, p. 199.

Service de sécurité incendie
de Bois-des-Filion
450 621-1460, poste 199



BOIS-DES-FILION

ville.bois-des-filion.qc.ca



Ville de LORRAINE

ville.lorraine.qc.ca