GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT APRÈS SINISTRE

DE LA MRC DE COATICOOK

VOL 1 - QUOI FAIRE APRÈS UN INCENDIE

PRODUCTION ET SOURCE

Remerciements :

Ce document est le fruit d'un travail d'équipe. Nous remercions toutes les collaboratrices et collaborateurs qui ont participé à sa réalisation, et plus spécialement la Ville de Lévis et la Ville de Laval pour leur générosité et leur expertise quant à la rédaction de ce document.

MRC Coaticook

Notez bien :

L'information diffusée dans ce document était à jour lors de son impression (été 2019). Toutefois, veuillez prendre note que certains changements pourraient survenir avant une prochaine réédition de ce document.

TABLE DES MATIÈRES

Un mot de réconfort	4
Actions à poser immédiatement après l'incendie	5
Coordonnées à conserver	6
Actions à poser dans les 24 h qui suivent l'incendie	7
Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie	8
Informations et conseils importants	9
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention pour sécuriser le bâtiment	12
Réactions normales lors d'un incendie	13
Liste téléphonique utile en cas de sinistre	15
Aide-mémoire après sinistre	17
Aller au-devant de l'imprévisible	18
Vous êtes de nouveau à la maison?	19
Notes	20

UN MOT DE RÉCONFORT...

Il est difficile de trouver des paroles réconfortantes appropriées quand une personne vit un tel événement... Toutefois, sachez que vous n'êtes pas seul et que plusieurs organismes et services seront à vos côtés pour vous accompagner afin que votre vie reprenne son cours normal le plus rapidement possible.

Le département de prévention incendie de la MRC de Coaticook met à votre disposition cet outil, qui, nous l'espérons, saura bien vous renseigner quant aux étapes à franchir après un incendie.

Les informations contenues dans ce guide d'accompagnement vous aideront à déterminer ce que vous avez à faire à la suite d'un incendie. Notre priorité étant votre sécurité, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour obtenir de plus amples renseignements en composant le 819 849-7083, poste 232.

Il est possible qu'un technicien ou une technicienne en prévention des incendies se présente sur les lieux pour enquêter à propos des causes et des circonstances de l'incendie.

Cette personne sera identifiée à cet effet et pourra vous fournir les résultats de sa recherche.

JOUR 0

ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE

PROPRIÉTAIRE ET LOCATAIRE

- Téléphoner à votre assureur;
- Prendre en note le nom de l'expert en sinistre mandaté (voir la page suivante afin d'y inscrire ses coordonnées);
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'une représentante ou d'un représentant du Service de sécurité incendie ;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un membre du personnel du Service de sécurité incendie et/ou à la Croix Rouge. Si vous êtes un locataire, informez le propriétaire ou son représentant qu'un incendie est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

Vous devez informer, dans les plus brefs délais, votre compagnie d'assurance. Celle-ci dépêchera quelqu'un sur place pour constater les dégâts, entamer les procédures et vous apporter le soutien nécessaire. N'oubliez pas que plusieurs compagnies d'assurance possèdent un numéro de téléphone d'urgence en service 24 heures par jour.

Éléments à ne pas oublier avant d'être relogé

- Pièces d'identité;
- Cartes de crédit;
- Médicaments;
- Lunettes
- Prothèses dentaires
- Documents d'assurance

COORDONNÉES À CONSERVER

COMPAGNIE D'ASSURANCE

Nom de la personne-ressource : _____

Téléphone : _____

Adresse : _____

Numéro de la police d'assurance : _____

EXPERT EN SINISTRE

Nom de la personne-ressource : _____

Téléphone : _____

Numéro de dossier : _____

TECHNICIEN ET TECHNICIENNE EN PRÉVENTION INCENDIE EN CHARGE DE L'ENQUÊTE, S'IL Y A LIEU

Nom de la personne-ressource : _____

Téléphone : _____

JOUR 1

ACTIONS À POSER DANS LES 24 HEURES QUI SUIVENT L'INCENDIE

PROPRIÉTAIRE

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre insitution financière;
- Informer les compagnies de services;
- Avertir Postes Canada afin que votre courrier soit retenu;
- Informer les services gouvernementaux.

Dès que les membres du personnel du Service de sécurité incendie ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. Lorsque votre demeure est détruite par le feu, il serait préférable de déménager vos biens en bon état chez des amis, des voisins et des membres de votre famille ou de les entreposer dans une entreprise spécialisée à cet effet. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser le Service des travaux publics de votre municipalité.

Plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds. Alors, informez-vous!

LOCATAIRE

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre insitution financière;
- Informer les compagnies de services;
- Avertir Postes Canada afin que votre courrier soit retenu;

Que vous soyez proproétaire ou locataire, plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds. Alors, informez-vous!

Si vous n'êtes pas assurés

Vous pouvez vous présenter aux bureaux de Services Québec de votre secteur puisque certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

JOUR 2

ACTIONS À POSER DURANT LES JOURS QUI SUIVENT L'INCENDIE

Au cours des jours qui suivent l'incendie, 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 : celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous êtes hébergé. Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistre).

PROPRIÉTAIRE

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien;
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils;
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation par l'entremise de votre compagnie d'assurance :
    - électricien;
    - plombier;
    - compagnie de nettoyage;
    - etc.
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

LOCATAIRE

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien;
- Si possible, faire rétablir certains services;
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

INFORMATION ET CONSEILS IMPORTANTS

1. Papiers d'identité

S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Vous trouverez une liste d'établissements à joindre (voir la page 16).

2. Courrier

À la suite d'un incendie, Postes Canada, par l'entremise de votre facteur, retiendra votre courrier pendant 24 heures après le sinistre. Il est toutefois de votre responsabilité d'avertir Postes Canada (bureau de poste local) de l'incident et de lui demander de retenir votre courrier pour une période déterminée. Ce service est tarifé ; veuillez conserver vos reçus.

3. Entourage

Communiquer avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeur ou associé) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent vous aider à reprendre une vie normale.

4. Reçus

Plusieurs dépenses imprévues surviennent à la suite d'un incendie. Gardez tous vos reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.), car votre compagnie d'assurance pourrait vous rembourser, selon les modalités de votre contrat.

Si vous n'êtes pas assurés, il n'est pas nécessaire de conserver vos reçus.

5. Liste de vos biens

Vous devez produire la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive 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.

N'oubliez pas qu'il est préférable d'établir à l'avance la liste de vos biens, avec photos à l'appui, et de conserver ces documents à deux endroits différents (par exemple, dans votre coffret de sûreté ou chez un proche).

Si vous n'êtes pas assurés, il n'est pas nécessaire de faire la liste de vos biens.

INFORMATION ET CONSEILS IMPORTANTS

6. Médication

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

7. Rénovation

Si vous êtes assurés, votre agent d'assurance et l'expert en sinistre 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 près du service de l'urbanisme de votre municipalité. Dans certains cas, l'entrepreneur en fera la demande. Assurez-vous toutefois qu'il réalise les travaux s'il s'y engage.

8. Représentants de compagnie*

Il est possible que des représentants de diverses compagnies de nettoyage et de rénovation vous offrent leurs services.

*Attention : Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurance ou l'expert en sinistre. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables.

9. Compagnie d'assurance et expert en sinistre

L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages et en négocie le règlement. Il existe trois types d'experts en sinistre :

1. l'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurance ;
2. l'expert en sinistre indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurance ;
3. l'expert en sinistre public mandaté par le sinistré.

Habituellement, c'est votre assureur qui s'occupe de mandater un expert en sinistre.

10. Perte d'un être cher lors d'un incendie

Si vos proches et vous-même avez besoin de réconfort et de soutien à la suite de la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé.

INFORMATION ET CONSEILS IMPORTANTS

11. Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez le plus rapidement possible avec votre Centre de services Québec afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations. Voir les pages 24 et 26 pour plus d'information.

12. 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. Naturellement, il serait souhaitable d'être hébergé chez l'un de vos proches.

N'oubliez pas que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors de l'incendie n'est plus comestible. Si vous êtes assurés, votre compagnie d'assurance paiera pour la remplacer.

ACTIONS À ENTREPRENDRE PAR LE PROPRIÉTAIRE À LA SUITE DE L'INTERVENTION POUR SÉCURISER LE BÂTIMENT

Au moment d'une intervention, le service de sécurité incendie doit absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements. Après l'intervention et si votre domicile n'est pas une perte totale, nous vous recommandons les actions qui suivent.

- **Électricité**
  Faire vérifier et remettre en fonction par un maître-électricien.
- **Gaz naturel**
  Communiquer avec Gaz Métro pour la remise en service.
- **Gaz propane**
  Communiquer avec votre distributeur pour la remise en service.
- **Chauffage**
  Faire vérifier votre système de chauffage par un technicien qualifié avant de le remettre en service.
- **Chauffage à combustion solide**
  Faire vérifier votre appareil de chauffage à combustible solide par un professionnel avant de le remettre en service.
- **Système d'alarme-incendie**
  Faire vérifier votre système par un technicien qualifié et prendre des mesures de sécurité pour protéger les occupants (par exemple, patrouilles de surveillance).
- **Avertisseur de fumée**
  Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- **Avertisseur de monoxyde de carbone (Co)**
  Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- **Eau**
  Communiquer avec le Service des travaux publics de votre municipalité pour la réouverture de l'eau.

RÉACTIONS NORMALES LORS D'UN INCENDIE

À la suite d'un incendie, diverses réactions normales peuvent être vécues chez les personnes sinistrées.

Ces réactions varient en fonction de :

- La nature des dommages;
- Le degré de menace à la vie, le nombre de décès;
- La nécessité d'évacuation et de transfert;
- Les variables médiatiques;
- L'attribution de la cause, du niveau de responsabilité;
- Les variables socioéconomiques et démographiques;
- Les caractéristiques individuelles des sinistrés;
- Les ressources disponibles, menacées ou disparues.

Ces réactions varient en fonction de :

- L'enfant : éprouve la peur;
- L'adolescent : veut être traité comme un adulte ou retourner à son rôle d'enfant;
- le jeune : veut comprendre le comment et le pourquoi;
- L'adulte : vit un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins;
- La personne âgée : est capable de déterminer ses besoins et les services correspondants.

Les réactions sont classées en quatre types soit :

Les réactions observées chez les sinistrés lors de l'incendie sont normales et diminuent en intensité au fil des jours. Si l'intensité persiste au-delà de deux semaines, le sinistré peut communiquer avec son CLSC.

Phsyique

- Maux de tête
- Difficultés respiratoires
- Problèmes cardiovasculaires
- Bouffées de chaleur
- Étourdissements
- Nausées
- Évanouissements
- Fatigue intense
- Sudation
- Tremblements

RÉACTION NORMALES LORS D'UN INCENDIE

- **Émotionnelles**
  - Choc, stupeur, torpeur
  - Angoisse profonde
  - Sentiment d'impuissance, de fragilité, de vulnérabilité
  - Colère
  - Tension
  - Impression que l'événement se reproduira
  - Désolation, désespoir
  - Émotivité
  - Culpabilité et honte
  - Irritabilité
- **Cognitives**
  - Anxiété, peur
  - Confusion
  - Irritabilité
  - Difficultés de concentration
  - Rétrospective
- **Comportementales**
  - Fuite
  - Actions héroïques
  - Fixation
  - Agitation
  - Mesures de protection des proches
- **Réactions observées chez les enfants**
  - Des difficultés de sommeil, des cauchemars;
  - Des régressions, par exemple : mouiller son lit, sucer son pouce, etc.
- **Pistes d'intervention auprès des enfants**
  - Encourager les enfants dans l'expression de leur expérience ainsi que les sentiments vécus. Utiliser les médiums du jeu et du dessin.
  - Dire la vérité aux enfants. Répondre à leurs questions sans aller de l'avant. Ils iront jouer et reviendront plus tard pour poser d'autres questions.
  - Augmenter son sentiment de sécurité. Les rassurer, leur dire qu'on les aime, que leurs réactions physiologiques et émotives sont des réactions normales à un événement anormal.
  - Discuter avec les enfants des mesures de sécurité en cas d'incendie afin de leur donner du pouvoir sur la situation.
  - Aviser l'école ou la garderie de l'incendie. Ces milieux sont des supports importants pour l'enfant.

LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

Société canadienne de la Croix Rouge - 1 877 362-2433

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec / Centres locaux d'emploi - 1 888 642-4721

Services Québec Coaticook
29, rue Main Est, Bureau 201
Coaticook, QC, J1A 1N1
Tél. 819-849-7080
Téléc. 819-849-3449
Seuls les prestataires de la sécurité du revenu sont éligibles à de l'assistance de dernier recours.

Info-Santé - 8-1-1
Pour toute question ou inquiétude concernant votre état de santé, pour avoir une opinion professionnelle et pour savoir où aller ou qui consulter, appelez Info-Santé. Une personne-ressource est disponible, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Compagnie de services

- Bell : 1 866 310-2355
- Énergir (gaz naturel) : 1 800-361-8003
- Hydro-Québec : 1 800 790-2424 (urgence)
- Hydro-Coaticook : 819 849-6331
- Vidéotron : 1 888 433-6876 (service à la clientèle)
- Axion : 1 844 952-9466

Compagnies de cartes de crédit

- Desjardins 1 800 363-3380
- CIBC 1 800 465-4653 (service à la clientèle)
  1 800 663-4575 (carte perdue)
- Visa RBC 1 800 769-2512
- Banque Nationale 1 888 835-6281

LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

SERVICES PUBLICS (IDENTITÉ, REVENU, IMMIGRATION)

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
1 800 361-7620
saaq.gouv.qc.ca

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
1 800 561-9749
ramq.gouv.qc.ca

Passeport Canada
1 800 567-6868
pptc.gc.ca

Ressources humaines et Développement social Canada (assurance-emploi)
1 800 808-6352
servicecanada.gc.ca

Revenu Québec
1 800 267-6299
revenu.gouv.qc.ca/fr/ministere

Agence du revenu du Canada
1 800 267-6999
cra-arc.gc.ca

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
1 888 643-4721
mess.gouv.qc.ca

AIDE-MÉMOIRE
APRÈS SINISTRE

NETTOYAGE ET RÉNOVATIONS

Électricien
Nom :_____Téléphone : _____

Plombier
Nom :_____Téléphone : _____

Compagnie de nettoyage
Nom :_____Téléphone : _____

MÉDICAL

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MRC-DE-COATICOOK
Nom :_____Téléphone : 819 849-9102

CIUSSS de l'Estrie CHUS
Nom : _____Téléphone : 819 346-1110

AUTRES NUMÉROS IMPORTANTS

Responsable :_____Téléphone : _____

Responsable :_____Téléphone : _____

Responsable :_____Téléphone : _____

Responsable :_____Téléphone : _____

Responsable :_____Téléphone : _____

Responsable :_____Téléphone : _____

Responsable :_____Téléphone : _____

Responsable :_____Téléphone : _____

ALLER AU-DEVANT DE L'IMPRÉVISIBLE

CONSEILS JUDICIEUX

- Faire la liste de vos biens, avec photos à l'appui. Remettre une copie de vos documents à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté ;
- Faire des photocopies de vos cartes de crédit et d'identité et en remettre une copie à un proche ;
- Faire la liste de vos médicaments, la glisser dans votre portefeuille et en remettre une copie à un proche ;
- Préparer une trousse d'urgence à apporter avec vous en cas d'évacuation.
- Tenir à jour une liste téléphonique de base que vous pouvez glisser dans votre portefeuille.

Compagnie d'assurance
Agent : _____ Téléphone : _____

Institution financière
Nom : _____ Téléphone : _____

École
Direction : _____ Téléphone : _____

Employeur
Nom : _____ Téléphone : _____
Nom : _____ Téléphone : _____

Famille, amis ou voisins
Nom : _____ Téléphone : _____
Nom : _____ Téléphone : _____
Nom : _____ Téléphone : _____

Pharmacie
Pharmacie : _____ Téléphone : _____

VOUS ÊTES DE NOUVEAU À LA MAISON?

VOICI QUELQUES CONSEILS À SUIVRE...

Avertisseur de fumée

L'avertisseur de fumée est l'appareil de détection d'incendie le moins coûteux et le plus facile à installer et à entretenir. Cet outil est d'une importance capitale puisqu'il peut sauver des vies en alertant les occupants d'une résidence de la présence de fumée au début d'un incendie. L'absence d'un avertisseur de fumée fonctionnel dans un logement peut être fatale pour bon nombre de gens touchés par un incendie.

Avertisseur de monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone est un gaz toxique responsable de plusieurs intoxications. L'intoxication au monoxyde de carbone peut entraîner des séquelles irréversibles et la mort. Contrairement à de nombreux gaz, le monoxyde de carbone est invisible et inodore. Il n'irrite pas non plus les yeux ou les voies respiratoires.

Il est à noter que les appareils et véhicules qui brûlent un combustible, comme l'essence, le diesel, le bois et le propane, peuvent produire du monoxyde de carbone.

Lorsqu'il est respiré en grande quantité, le monoxyde de carbone remplace l'oxygène dans le sang, ce qui empêche les organes et les tissus du corps de fonctionner normalement.

Les principaux systèmes atteints sont le système cardiovasculaire et le système nerveux. Seul un avertisseur de monoxyde de carbone peut vous alerter de sa présence. Installez-le donc près des chambres à coucher afin d'entendre l'alarme pendant votre sommeil.

Ne soyez pas la prochaine victime : dotez votre résidence ou logement d'avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone en état de fonctionner et n'oubliez pas d'en changer les piles lors des changements d'heure!

Plan d'évacuation

Il faut déterminer deux sorties de secours et un point de rassemblement à l'extérieur. Avoir un plan d'évacuation et en faire l'exercice deux fois par année augmente vos chances de sortir sain et sauf de votre logement en cas d'incendie. En prévoyant un point de rassemblement à l'extérieur, vous vous assurez que tous les occupants et occupantes ont évacué et sont en sécurité. **En cas d'urgence, composez le 9-1-1.**

NOTES

Quoi faire après un incendie

Département de prévention incendie de la MRC de Coaticook

294, rue St-Jacques Nord Coaticook (Québec) J1A 2R3
819 849-7083 poste 232
incendie@mrcdecoaticook.qc.ca
mrcdecoaticook.qc.ca/services/securite-publique.php