



## QUOI FAIRE APRÈS UN INCENDIE?



SERVICE SÉCURITÉ INCENDIE  
MUNICIPALITÉ DE SAINTE-SOPHIE

## TABLE DES MATIÈRES

Un mot de réconfort de votre service de sécurité incendie .....	3
<b>JOUR 0</b> .....	4
Actions à poser immédiatement .....	4
Choses à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant d'être relogé.....	4
Expert en sinistre et compagnie d'assurance .....	5
Habituellement, l'assureur mandate un expert en sinistre.....	5
<b>JOUR 1</b> .....	6
À faire dans les 24 heures .....	6
<b>JOUR 2</b> .....	7
À faire dans les jours qui suivent .....	7
Actions à entreprendre pour sécuriser les lieux .....	7
Formulaire de remise de propriété .....	8
<b>PROCHAINS JOURS</b> .....	9
Conseils importants.....	9
Réactions normales lors d'un incendie.....	10
Retour à la maison .....	12
Liste téléphonique.....	13

## Un mot de réconfort de votre service de sécurité incendie

Il est difficile de trouver des paroles réconfortantes appropriées quand une personne vit un tel évènement. Il peut s'avérer fort déconcertant de s'orienter dans les diverses étapes et procédures devant nous mener à retrouver le cours normal de notre vie. Il n'est pas rare de se sentir seul par rapport à ce triste évènement. Toutefois, sachez que vous n'êtes pas seul et que plusieurs organismes et services seront à vos côtés pour vous accompagner tout au long de vos démarches.

Ce faisant, soucieux du bien-être de l'ensemble des Sophiens, nous mettons à votre disposition cet outil qui, nous l'espérons, saura bien vous renseigner quant aux étapes à franchir après un incendie. Si vous avez la moindre question, n'hésitez pas à communiquer avec nous au 450 438-7784, poste 5250 ou [incendie@stesophie.ca](mailto:incendie@stesophie.ca).



## Actions à poser immédiatement

- Téléphonnez à votre assureur. Celui-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 pour un service 24 heures par jour. Plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds. Informez-vous!
- Mettez à l'abri tous vos biens après avoir obtenu l'accord du représentant du Service de sécurité incendie.
- Trouvez un endroit où loger. Si vous n'avez pas d'endroit où aller, la Croix-Rouge vous offrira un hébergement temporaire, des soins de subsistance et des produits d'hygiène de base pour une durée maximale de 72 heures.
- Communiquez avec votre famille et vos amis.
- Laissez vos coordonnées à un membre du personnel du Service sécurité incendie.

## Choses à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant d'être relogé

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

### Attention

Il est possible que des représentants de diverses entreprises de nettoyage, de rénovation et de barricades vous offrent leurs services. **Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurance.** Il est généralement souhaitable de prendre quelques heures de repos et de réflexion avant de prendre des décisions.

Dès que les membres du personnel du Service sécurité incendie ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. Si votre demeure est inhabitable, il serait préférable de déménager vos biens en bon état chez la famille ou les faire entreposer par une entreprise spécialisée. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser le Service de travaux publics.

## **Expert en sinistre et compagnie d'assurance**

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 :

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

## **Habituellement, l'assureur mandate un expert en sinistre**

- Contactez votre assureur afin que celui-ci communique avec un expert en sinistre.
- Notez les coordonnées de l'expert en sinistre mandaté par l'assureur.



## À faire dans les 24 heures

- Rendre votre immeuble sécuritaire.
- Informer votre employeur.
- Informer la direction de l'école de vos enfants.
- Informer votre institution financière.
- Informer les entreprises de services publics (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, etc.).
- Avertir Postes Canada pour que votre courrier soit retenu.
- Informer les services gouvernementaux.
- Informer le service de taxation de la municipalité.
- Répondre aux exigences de la remise de propriété avant la réintégration du bâtiment.
- Au besoin, demander le rapport d'intervention du Service sécurité incendie.



## À faire dans les jours qui suivent

- Faire 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'intermédiaire de votre compagnie d'assurance :
  - électricien
  - plombier
  - entreprise de nettoyage
- Conserver tous vos reçus pour les dépenses encourues à un endroit adéquat.
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse et un numéro de téléphone temporaires où l'on pourra vous joindre facilement. Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistre, etc.).

## Actions à entreprendre pour sécuriser les lieux

Au moment d'une intervention, le Service 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 de prendre les mesures suivantes :

- 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 combustible 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 (ex. : patrouille de surveillance).
- Avertisseur de fumée** : remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité.
- Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)** : remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité.
- Eau** : communiquer avec le service des travaux publics pour la réouverture de l'eau si la vanne de commande a été fermée au niveau de la rue.
- Gicleurs automatiques** : communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service et, en attendant, prévoir des mesures de surveillance.
- Extincteurs portatifs** : faire vérifier votre extincteur par un technicien qualifié. S'il est en bon état, l'extincteur pourra être rempli à nouveau.

## Formulaire de remise de propriété

Pour le rétablissement de certains équipements et services, la présence d'une personne qualifiée peut être nécessaire. Le formulaire «*Remise de propriété*» qu'on vous remet vous rend à nouveau responsable de votre bâtiment. Vous êtes donc dans l'obligation de protéger les lieux et de les rendre sécuritaires. Si votre demeure est inhabitable, retirez vos biens non endommagés et entreposez-les dans un endroit sécuritaire. **Vous devez transmettre ce formulaire à vos assurances.**





## Conseils importants

- Papiers d'identité** : S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer.
- Courrier** : À la suite de l'incendie, le facteur retiendra votre courrier pendant les 24 heures suivant le sinistre. Il est toutefois de votre responsabilité d'avertir Postes Canada de l'incident et de demander de retenir votre courrier pour une période déterminée. Ce service est tarifé. Conservez vos reçus aux fins d'assurance.
- Médicaments** : La plupart des pharmacies peuvent renouveler vos prescriptions pour des médicaments essentiels à la suite d'un incendie.
- 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. Selon votre contrat, votre compagnie d'assurance pourrait en payer le remplacement.
- Reçus** : Plusieurs dépenses imprévues surviennent à la suite de l'incendie. Gardez tous vos reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.), car votre compagnie d'assurance pourrait vous rembourser, selon les modalités de votre contrat.
- Liste de vos biens** : Vous devez établir la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive et bien détaillée quant à chacun de vos biens (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achat). Pour accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste. Si vous avez conservé vos factures ou que vous avez pu les récupérer, elles vous seront fort utiles.
- Rénovations** : 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 des travaux. Vous pouvez en faire la demande au service d'urbanisme. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande.
- Permis de démolition** : Dans certaines circonstances, vous aurez besoin d'un permis de démolition. Vous pouvez vous informer au service d'urbanisme.
- Taxation** : Pour avoir une réévaluation de votre propriété à la suite du sinistre, vous devez demander une révision à la MRC de la Rivière-du-Nord.
- Prestataires de la sécurité du revenu** : Communiquez le plus rapidement avec votre agent, afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà, et la loi prévoit certaines compensations.

- Entourage** : Communiquez avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeurs ou associés) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent vous aider à reprendre une vie normale.
- 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. La division urgence sociale de votre CLSC effectuera la première intervention auprès des proches et fera la liaison avec les organismes pouvant assurer un suivi à plus long terme.
- 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.
- 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 :
  - l'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurance;
  - l'expert en sinistre indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurance;
  - l'expert en sinistre public mandaté par le sinistré.
- Rapport d'incendie** : Faites une demande par courriel à incendie@stesophie.ca ou par télécopieur au 450 432-0344.

## Réactions normales lors d'un incendie

À la suite d'un incendie, les personnes sinistrées peuvent avoir diverses réactions qui sont tout à fait normales :

- Nature des dommages.
- Degré de menace à la vie, du nombre de décès.
- Nécessité d'évacuation et de relocalisation.
- Traitement de la nouvelle par les médias.
- Attribution de la cause, du niveau de responsabilité.
- Caractéristiques individuelles des personnes sinistrées.
- Ressources disponibles, menacées ou disparues.

- L'enfant éprouve de la peur. Difficulté à dormir, cauchemars, régression (mouiller son lit, sucer son pouce, etc.).
- L'adolescent veut être traité comme un adulte ou retourner à son rôle d'enfant. Il veut comprendre le comment et le pourquoi.
- L'adulte vit un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins.
- Certaines personnes âgées peuvent déterminer leurs besoins et les services correspondants.
- Réactions physiques : maux de tête, évanouissements, difficultés respiratoires, bouffées de chaleur, problèmes cardiovasculaires, nausées, fatigue intense, étourdissements, sudation, tremblements, etc.
- Réactions émotionnelles : choc, stupeur, torpeur, sentiment d'impuissance, de fragilité, de vulnérabilité, angoisse profonde, tension, colère, désolation, désespoir, peur que l'évènement se reproduise, émotivité, irritabilité, culpabilité et honte.
- Réactions cognitives : anxiété, peur, difficultés de concentration, flash-back, irritabilité, confusion.
- Réactions comportementales : fuite, actions héroïques, figement, agitation, besoin de protéger ses proches.
- Pistes d'intervention auprès des enfants :
  - Encourager les enfants à exprimer leur expérience et les sentiments vécus par la parole, le jeu et le dessin.
  - Dire la vérité aux enfants. Répondre à leurs questions sans les devancer. Les laisser jouer et revenir plus tard pour poser d'autres questions.
  - Augmenter leur sentiment de sécurité, les rassurer, leur dire qu'on les aime, que leurs réactions sont normales.
  - Discuter avec les enfants sur les mesures de sécurité en cas d'incendie afin de leur donner du pouvoir sur la situation.
  - Aviser l'école ou la garderie qu'il y a eu incendie. Ces milieux offrent à l'enfant un soutien important.

Les réactions observées chez les sinistrés diminuent en intensité au fil des jours. Si l'intensité persiste au-delà de deux semaines, la personne sinistrée peut communiquer avec son CLSC ou son médecin.

## Retour à la maison

☐ **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 en état de fonctionner 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. Tout appareil ou véhicule qui brûle un combustible, comme l'essence, le diesel, le bois et le propane, peut produire du monoxyde de carbone.

Contrairement à d'autres gaz, le monoxyde de carbone est invisible et inodore. Il n'irrite pas non plus les yeux ni les voies respiratoires. Un avertisseur de monoxyde de carbone peut vous alerter de la présence de ce gaz. Installez-le donc près des chambres à coucher afin de bien entendre l'alarme pendant votre sommeil.

Ne soyez pas la prochaine victime. Dotez votre résidence d'avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone en état de fonctionner et n'oubliez pas d'en changer les piles deux fois par année, aux 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 augmentent vos chances de sortir sain et sauf en cas d'incendie. En prévoyant un point de rassemblement à l'extérieur, vous vous assurez que tous les occupants ont évacué les lieux et sont en sécurité.

## Liste téléphonique

Bell.....	1 866 301-1942
Centraide des Laurentides.....	450 438-0231
Clinique dentaire.....	450 990-1086
Clinique médicale Sainte-Sophie.....	450 438-3955
CLSC.....	450 431-2221
Commission scolaire de la Rivière-du-Nord.....	450 438-3131
École du Grand-Héron.....	450 569-2081
École du Joli-Bois.....	450 431-0640
École Jean-Moreau.....	450 438-0717
Gaz Métro.....	514 598-3444
Hôpital Hôtel-Dieu de Saint-Jérôme.....	450 431-8200
Hydro-Québec.....	1 800 790-2424
Info-Santé.....	8-1-1
Inspecteur Canin.....	450 439-9683
La Croix-Rouge.....	1 877 362-2433
La Montagne d'Espoir.....	450 436-4747
MRC de la Rivière-du-Nord.....	450 436-9321
Municipalité de Sainte-Sophie.....	450 438-7784
Ouvroir.....	450 431-1426
Passeport Canada.....	1 800 567-6868
Régie de l'assurance maladie du Québec.....	1 800 561-9749
Revenu Canada.....	1 800 267-6999
Revenu Québec.....	1 800 267-6299
Société assurance automobile du Québec.....	1 800 361-7620
Vidéotron.....	1 877 512-0911

