

GUIDE PRATIQUE

**SE PRÉPARER
À UN SINISTRE
ET
LE SURMONTER**



SÉCURITÉ INCENDIE DE SEPT-ÎLES
PRÉVENTION

JANVIER 2010

VOTRE SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE

Tout le personnel de la Sécurité incendie de Sept-Îles travaille au quotidien pour vous outiller afin de vous préparer à un sinistre éventuel et est également présent pour vous épauler dans ces moments qui peuvent vous sembler insurmontables.

Cet outil de référence contient les renseignements nécessaires afin de bien vous préparer et surtout ne pas négliger d'étapes sur le trajet du retour à la normale suite à un sinistre.

Vous y retrouverez, de façon chronologique, les explications du travail des pompiers, les ressources à consulter, les documents à vous procurer et quelques conseils techniques de nettoyage. Plusieurs sections contiennent également des conseils de préparation qui peuvent être réalisés dès maintenant et qui vous seront très utiles si vous vivez un sinistre, quel qu'il soit.

Pour de plus amples renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec nous par téléphone ou par courriel. Il nous fera plaisir de continuer à vous appuyer tout au long de vos démarches.

Téléphone : 418 964-3280
Télécopieur : 418 964-3284
Courriel : securite-incendie@ville.sept-iles.qc.ca

La sécurité incendie de Sept-Îles

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1. Allez au-devant de l'imprévisible	3
2. Prévention.....	5
3. Pendant l'incendie	6
4. Une fois l'incendie éteint.....	7
5. Actions à poser.....	8
6. Renseignements importants	9
7. Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie	11
8. Actions à poser dans les jours qui suivent l'incendie	13
9. Conseils importants	14
10. Actions à prendre par le propriétaire à la suite de l'intervention.....	17
11. Liste téléphonique utile en cas de sinistre	19
12. Aide-mémoire suite à un sinistre.....	22

1. ALLEZ 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. Nous vous invitons à consulter le site Internet du Bureau d'assurance du Canada au www.infoassurance.ca pour télécharger un inventaire de vos biens à compléter.
- 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 emporter 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 des enfants

Directeur :

Téléphone :

Directeur :

Téléphone :

Employeur(s)

Nom :

Téléphone :

Nom :

Téléphone :

Famille, amis ou voisins

Nom :

Téléphone :

Nom :

Téléphone :

Pharmacie

Nom :

Téléphone :

Dès maintenant, vous pouvez vous préparer à un sinistre. Si vous suivez ces conseils, cela facilitera vos démarches auprès de votre assureur et accélèrera les procédures.

2. PRÉVENTION

Avertisseur de fumée

Ne sous-estimez jamais l'importance de l'avertisseur de fumée puisqu'il peut vous sauver la vie.

Assurez-vous d'avoir un avertisseur de fumée conforme muni d'une pile chargée en tout temps et d'effectuer un essai tous les mois. Généralement, la pile devrait être changée deux fois par année.

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 de votre logement en cas d'incendie. En prévoyant un point de rassemblement à l'extérieur, vous assurez que tous les occupants ont évacué et sont en sécurité.

Préparer une trousse

Pour toute situation d'urgence, vous aurez besoin de certains articles essentiels afin de pouvoir vous débrouiller sans source d'énergie, ni eau courante, pendant au moins 72 heures. Vous avez peut-être déjà certains articles nécessaires en votre possession tels qu'une lampe de poche, de l'eau embouteillée, de la nourriture non périssable, des couvertures, etc. L'objectif est de bien organiser le matériel pour le trouver rapidement. La trousse d'urgence doit être facile à transporter et son emplacement connu par tous les membres de la famille.

Pour plus de renseignements concernant la préparation d'un plan ou d'une trousse d'urgence, consultez le site gouvernemental www.preparez-vous.ca.

Certaines succursales de vente au détail telles que les Pharmacies Jean Coutu, Zellers, Déco Découverte et Canadian Tire vendent également des troussees d'urgence préemballées.

Vous pouvez également consulter le site internet de la Croix-Rouge canadienne au www.croixrouge.ca pour en savoir davantage.

3. PENDANT L'INCENDIE

Lors de l'arrivée des pompiers sur les lieux, ceux-ci prennent possession du bâtiment. Ce règlement est ainsi établi afin de les autoriser à endommager une propriété, et ce, dans le but d'en sauver la majeure partie.

La mission des pompiers est de sauver des vies, de minimiser les pertes matérielles et de protéger l'environnement. Dans le but d'accomplir ces tâches, il est possible que ces derniers aient à créer des trous dans la toiture et briser des fenêtres.

Ces techniques de ventilation permettent en fait de minimiser les dommages au bâtiment. La fumée étant la première cause de dégât lors d'un incendie, elle doit être évacuée le plus rapidement possible à l'extérieur. Ceci aura pour conséquence de permettre une meilleure visibilité pour les pompiers à l'intérieur, facilitant le sauvetage d'une éventuelle victime et la localisation du foyer de l'incendie.

La recherche de propagation, se poursuivant suite à l'extinction du foyer d'incendie, explique les trous créés dans les murs, les plafonds et les planchers. Cela permet la confirmation de l'extinction complète de l'incendie.

4. UNE FOIS L'INCENDIE ÉTEINT

La Sécurité incendie dépêche par la suite un préventionniste qui effectuera la recherche de la cause de l'incendie. Cette opération peut être plus ou moins longue selon le cas et ne peut être interrompue par les équipes de nettoyage.

Un officier vous remettra un document appelé «*Remise de propriété*». Ce contrat vous informe des bris effectués par les pompiers, des équipements ou services qui ont été interrompus et quelques conseils pratiques à ne pas perdre de vue.

Suite à la signature de ce document, il est de votre ressort de communiquer avec les différents services que nous vous énumérerons dans les pages suivantes.

5. ACTIONS À POSER

Si vous êtes propriétaire...

- Téléphoner à votre assureur
- Joindre un expert en sinistre
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant de la Sécurité incendie de Sept-Îles
- Trouver un endroit où vous loger
- Communiquer avec vos proches et amis
- Laisser vos coordonnées à un représentant de la Sécurité incendie de Sept-Îles

Si vous êtes locataire...

- Téléphoner à votre assureur
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant de la Sécurité incendie de Sept-Îles
- Communiquer avec vos proches et amis
- Trouver un endroit où vous loger
- Informer le propriétaire ou son représentant qu'un incendie a eu lieu 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 fonction 24 heures sur 24.

6. RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Compagnie d'assurance

Nom du représentant :

Téléphone :

Adresse :

Numéro de la police d'assurance :

Bureau d'assurance du Canada

Nom du représentant :

Téléphone : 514 288-4321

Adresse : 800, Place-Victoria, bureau 2410
Case postale 336, Succ. Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2

Numéro de dossier :

Expert en sinistre

Nom du représentant :

Téléphone :

Adresse :

Numéro de dossier :

Liste, photos et copies

- Biens de valeur
- Cartes de crédit et d'identité

* Garder à jour une liste et des photos de vos biens de même qu'une copie de vos cartes de crédit et de vos cartes d'identité. Il est important d'un conserver une copie dans deux endroits différents, et ce, à l'extérieur de votre propriété.

Sites internet utiles

Bureau d'assurance du Canada

<http://www.infoassurance.ca>

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

Si vous êtes propriétaire...

- Rendre votre immeuble sécuritaire
- Informer votre employeur
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants
- Informer votre institution financière
- Demander le rapport d'intervention (voir la section 11)

- Informer les compagnies de services
(Électricité, téléphonie et internet, câblodistributeur, etc.)
- Faire retenir votre courrier par Postes Canada
- Informer les services gouvernementaux

Si vous êtes locataire...

- Informer votre employeur
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants
- Informer votre institution financière
- Informer les compagnies de services
(Électricité, téléphonie et internet, câblodistributeur, etc.)
- Faire retenir votre courrier par Postes Canada
- Informer les services gouvernementaux

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, le propriétaire redevient responsable de son bâtiment. Il doit alors le protéger et s'assurer qu'il est sécuritaire. S'il s'agit de votre demeure détruite par le feu et qu'elle est devenue inhabitable, il serait préférable de déménager vos biens en bon état chez des amis, des voisins, des membres de votre famille ou de les entreposer chez 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 la municipalité (418 964-3300).

Plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds, alors informez-vous. Si vous n'avez pas d'assurance, vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) (456, avenue Arnaud - 418 962-6545) 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.

8. ACTIONS À POSER DANS LES JOURS QUI SUIVENT L'INCENDIE

Si vous êtes propriétaire...

- Établir la liste des biens et des documents détruits
- Communiquer avec les organismes de soutien locaux en cas de besoin
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation :
 - électricien;
 - plombier;
 - compagnie de nettoyage;
 - etc.
- Rassembler et conserver tous vos reçus à un endroit adéquat pour vos réclamations
- Annuler ou reporter vos rendez-vous

Si vous êtes locataire...

- Établir la liste des biens et des documents détruits
- Communiquer avec les organismes de soutien locaux en cas de besoin
- Si possible, faire rétablir certains services
- Rassembler et conserver tous vos reçus à un endroit adéquat pour vos réclamations
- Annuler ou reporter vos rendez-vous

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 demeurez. Fournissez l'ensemble de ces renseignements à toutes les personnes-ressources en charge de votre dossier (assureur, expert en sinistre, responsable désigné à la Sécurité incendie de Sept-Îles).

9. CONSEILS IMPORTANTS

Cartes d'identité

Si elles sont endommagées ou détruites, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la section 11.

Courrier

À la suite d'un incendie, Postes Canada, par l'entremise de votre facteur, retiendra votre courrier pendant 24 heures suivant le sinistre.

Il est toutefois de votre responsabilité d'avertir Postes Canada de l'incident et de lui demander de retenir votre courrier pour une période déterminée. Ce service est tarifé; veuillez conserver vos reçus.

Entourage

Communiquer 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.

Reçus

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

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). 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 (ex. : coffret de sûreté, chez un proche).

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 (Service de l'urbanisme : 546, avenue De Quen, 418 964-3233). Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Assurez-vous toutefois qu'il le fasse s'il s'y engage.

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'expert 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 se charge de mandater un expert en sinistre.

Perte d'un être cher lors d'un incendie

Si vous êtes à la recherche d'un être cher disparu lors d'un incendie, communiquez avec la Sûreté du Québec en composant le 310-4141 ou faites le 911.

Si vos proches et vous-même avez besoin de réconfort et de soutien suite à la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé. Voir la section 11 pour plus de détails.

Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez, le plus rapidement possible, avec votre centre local d'emploi (CLE) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations. Voir la section 11 pour plus de détails.

Vêtements, nourriture, logement et meubles

Vous pouvez vous procurer des vêtements, de la nourriture et vous trouver un logement temporaire par l'entremise des divers organismes de soutien (voir la section 11). 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.

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

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

- Électricité**
Faire vérifier et remettre en fonction par un maître-électricien
- 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 aux occupants
- Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)**
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore et incolore. Parce qu'on ne peut ni le voir, ni le sentir, ni le goûter, le CO peut avoir un effet sur vous ou sur les autres membres de votre famille avant même que vous n'ayez détecté sa présence. Même une faible exposition au monoxyde de carbone peut causer des problèmes de santé graves. Si le CO est aussi dangereux, c'est qu'il s'accumule rapidement dans le sang, réduisant la capacité de ce dernier à transporter l'oxygène dans l'organisme

Source : www.cmhc-schl.gc.ca

❑ **Gicleurs automatiques**

Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service et, en attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble

11. LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

VÊTEMENTS, NOURRITURE, LOGEMENT, MEUBLES ET SOUTIEN MORAL

Croix-Rouge — 1 877 362-2433

Lors d'un incendie, la Croix-Rouge mobilise des bénévoles pour venir en aide aux personnes sinistrées. Cette organisation humanitaire de première ligne soutient la Sécurité incendie de Sept-Îles dans le cadre d'interventions d'urgence en offrant du réconfort aux personnes sinistrées et en comblant leurs besoins de première nécessité. La Croix-Rouge offre aussi l'hébergement temporaire de personnes sinistrées qui n'ont pas d'autre possibilité d'hébergement, et ce, pour une période de 48 à 72 heures.

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

En cas d'incendie, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par l'entremise de ses centres locaux d'emploi, apporte une aide financière de derniers recours aux gens les plus démunis.

Info-Santé — 811

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

Compagnies de services

- Supérieur propane : 418 968-2914
- Bell : 418 310-2355
- Cogéco : 1 800 665-5151
- Telus : 310-1212
- Hydro-Québec : 1 800 790-2424

Compagnies de carte de crédit

- Visa Desjardins : 1 800 363-3380
- Visa TD : 1 800 983-8472 (carte perdue)
- Visa CIBC : 1 800 663-4575
- Visa RBC : 1 800 769-2512

- Mastercard Banque de Montréal : 1 800 361-3361 (carte perdue)
- Mastercard Banque Nationale : 1 800 361-0070
- American Express Canada : 1 800 668-2639

Services municipaux

Ville de Sept-Îles

- Site Web : www.ville.sept-iles.qc.ca
- Travaux publics : 418 964-3300
- Urbanisme, permis de construction : 418 964-3233
- Sécurité incendie : 418 964-3280
- SPCA : 418 964-3272

Obtention d'un document de la Sécurité incendie de Sept-Îles

- Vous pouvez obtenir un document détenu par la Sécurité incendie en communiquant avec le *responsable de l'accès à l'information* au 418 964-3205 ou en vous présentant à l'hôtel de ville, 546, avenue De Quen, au Service du greffe. Des frais peuvent être exigés pour l'obtention d'un document.

Services publics (identité, revenu, immigration)

- **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) :**
1 800 361-7670
<http://www.saaq.gouv.qc.ca/>
- **Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) :**
1 800-561-9749
<http://www.ramq.gouv.qc.ca/>
- **Passeport Canada :** 1 800 567-6868
<http://www.pptc.gc.ca/>
- **Ressources humaines et Développement des compétences Canada :**
(Assurance emploi) 1 800-808-6352
<http://www.rhdcc.gc.ca>

- **Revenu Québec** : 1 800 267-6299
<http://www.revenu.gouv.qc.ca>
- **Agence du revenu du Canada** : 1 800 267 6999
<http://www.cra-arc.gc.ca/>
- **Ministère de l'Emploi et de la solidarité sociale du Québec** :
1 888 643-4721
<http://mess.gouv.qc.ca>
- **Centre local d'emploi de Sept-Îles** :
418 962-6545
<http://emploiQuebec.net>

12. AIDE-MÉMOIRE SUITE À UN SINISTRE

NETTOYAGE ET RÉNOVATIONS

Électricien

Nom :

Téléphone :

Peintre

Nom :

Téléphone :

Plâtrier

Nom :

Téléphone :

Plombier

Nom :

Téléphone :

Compagnie de nettoyage

Nom :

Téléphone :

Animaux

SPCA

418 964-3272

Médical

Centre hospitalier régional de Sept-Îles

Responsable :

Téléphone :

418 962-9761

CLSC

Responsable :

Téléphone :

418 962-2572

INFO-SANTÉ

Nom :

Téléphone :

811

Autres numéros importants

Responsable :

Téléphone :

Responsable :

Téléphone :

Responsable :

Téléphone :



VILLE DE
SEPT-ÎLES

SÉCURITÉ INCENDIE DE SEPT-ÎLES

**153, rue du Père-Divet
Sept-Îles (Québec) G4R 5M8**

Téléphone : 418 964-3280

Télécopieur : 418 964-3284

Courriel : securite-incendie@ville.sept-iles.qc.ca

www.ville.sept-iles.qc.ca