



Guide de l'après-sinistre

Quoi faire après un incendie



Production et source

Remerciements

Ce document est le fruit d'un travail d'équipe. Nous remercions tous les collaborateurs qui ont participé à sa réalisation, et plus spécialement la Direction des communications et des relations publiques de la Ville de Châteauguay pour sa générosité et son expertise relative à la rédaction des textes.

Coordination :

Direction des communications et relations publiques de la Ville de Châteauguay

Rédaction :

Service de sécurité incendie et Direction des communications et relations publiques de la Ville de Châteauguay

Révision linguistique :

Christine Arsenault

Conception graphique et infographie :

Gary Bonilla

Photographies :

Andrew Clark

Imprimeur :

Ressources illimitées

N.B.

L'information diffusée dans ce document était à jour lors de sa réédition le 1^{er} novembre 2022. Toutefois, veuillez prendre note que certaines modifications pourraient être effectives avant la prochaine réédition de ce document.

An English version is available on request.

Table des matières

Un mot de réconfort de votre administration municipale et de votre Service de sécurité incendie	4
--	---

Vous êtes assuré

Actions à poser immédiatement après l'incendie	5
Informations à conserver	6
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie	7
Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie	8
Information et conseils importants	9
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention	12

Vous n'êtes pas assuré

Actions à poser immédiatement après l'incendie	13
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie	14
Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie	16
Information et conseils importants	17
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention	19
Avis de réintégration	20

Ressources disponibles

Réactions normales lors d'un incendie	21
Liste téléphonique utile en cas de sinistre	24
Services publics (identité, revenu, immigration)	27
Aide-mémoire après un sinistre	28
Allez au-devant de l'imprévisible	30
Vous êtes de nouveau à la maison? Voici quelques conseils à suivre...	31
Notes	32

Un mot de réconfort de votre administration municipale et de votre Service de sécurité incendie

Il est difficile de trouver les paroles appropriées quand une personne vit un tel événement...

Toutefois, sachez que vous n'êtes pas seul et que plusieurs organismes et services sont à vos côtés pour vous accompagner afin que votre vie reprenne son cours normal le plus rapidement possible.

Le Service de sécurité incendie de Châteauguay met à votre disposition cet outil qui, nous l'espérons, saura bien vous renseigner quant aux étapes à suivre après un incendie. Notre engagement étant « Votre sécurité, notre priorité », n'hésitez pas à communiquer avec nous pour davantage d'information.

Site web : ville.chateauguay.qc.ca/service-de-securite-incendie/accueil/



Actions à poser immédiatement après l'incendie

**Vous
êtes
assuré**

Propriétaire

- Téléphoner à votre assureur;
- Joindre un expert en sinistre (voir la page 10, point 9);
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay ou de la Croix-Rouge canadienne.

Locataire

- Téléphoner à votre assureur;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Informer le propriétaire ou son représentant qu'un incendie est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay ou de la Croix-Rouge canadienne.

Propriétaire ou locataire : 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.

Choses à ne pas oublier avant d'être relogé :

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

**Vous
êtes
assuré**

Informations à conserver

Compagnie d'assurance

Nom du représentant : _____

Téléphone : _____

Adresse : _____

Numéro de la police d'assurance : _____

Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Nom du représentant : _____

Adresse : 800, rue du Square-Victoria, bureau 2410

C.P. 336, succursale Tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 1A0

Numéro de dossier : _____

Site officiel : www.bac-quebec.qc.ca

www.infoassurance.ca

Des sinistres bien réglés

www.infoassurance.ca

Expert en sinistre

Nom du représentant : _____

Téléphone : _____

Adresse : _____

Numéro de dossier : _____



Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie

Vous êtes assuré

Propriétaire

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander le rapport d'intervention (voir la page 26);
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.);
- Avertir Postes Canada pour que l'on retienne votre courrier (voir la page 9);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 25 et 27).

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser les Travaux publics de votre municipalité (Ville de Châteauguay : 450 698-3150 ou Municipalité de Saint-Isidore : 450 454-3919).

Locataire

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.);
- Avertir Postes Canada pour que l'on retienne votre courrier (voir la page 9);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 25 et 27).

Propriétaire ou locataire : *Si votre demeure a été 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 ou des membres de votre famille ou de les entreposer dans une entreprise spécialisée à cet effet.*

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

**Vous
êtes
assuré**

Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie



Propriétaire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir pages 24, 25, 26, 28 et 29);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir pages 12 et 28);
- Communiquer avec des spécialistes en rénovation par l'entremise de votre compagnie d'assurance;
- augmenter le retrait;
- Rassembler tous vos reçus dans 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 (voir les pages 24, 25, 26, 28 et 29);
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Propriétaire ou locataire : *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. Transmettez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistre, responsable désigné au Service de sécurité incendie de Châteauguay, etc.).*

Information et conseils importants

**Vous
êtes
assuré**



1. Papiers d'identité

Si vos papiers d'identité sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la page 27.



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 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.



5. Liste de vos biens

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



6. Médication

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



7. 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 les travaux. Vous pouvez en faire la demande au Service de l'urbanisme de votre municipalité. Dans certains cas, l'entrepreneur peut en faire la demande.

Assurez-vous toutefois que ce dernier réalise bien 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 (voir les pages 24 et 29 pour plus d'information).

Information et conseils importants

**Vous
êtes
assuré**



11. Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez le plus rapidement possible avec votre centre local d'emploi (voir la page 24) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations.



12. Vêtements, nourriture, logement et meubles

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture et un logement temporaire par l'entremise de divers organismes de soutien (voir la page 24). 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. Votre compagnie d'assurance paiera pour la remplacer.



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

Au moment d'une intervention, le Service de sécurité incendie de Châteauguay doit absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements. Après l'intervention, si votre domicile n'est pas une perte totale, il vous recommande de prendre les actions suivantes :

- **Électricité**
Contactez un maître électricien avant de remettre le courant.
- **Gaz naturel**
Communiquer avec Énergir 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, organiser des 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 les Travaux publics de votre municipalité pour la réouverture de l'eau.
- **Gicleurs automatiques**
Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service et, en attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du Service de sécurité incendie de Châteauguay est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-même la sécurité du bâtiment et la protection de ses occupants. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de réintégration qui vous sera remis par un employé du Service de sécurité incendie (voir l'exemple de formulaire à la page 20).

Actions à poser immédiatement après l'incendie

Vous n'êtes pas assuré



Propriétaire

- Téléphoner à la Croix-Rouge canadienne (voir la page 24) et s'adresser à un intervenant;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay ou à la Croix-Rouge canadienne.

Locataire

- Téléphoner à la Croix-Rouge canadienne (voir la page 24) et s'adresser à un intervenant;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Informer le propriétaire ou son représentant qu'un incendie est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay ou à la Croix-Rouge canadienne.

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

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

**Vous
n'êtes pas
assuré**

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 banque ou votre caisse;
- Demander le rapport d'intervention (voir la page 26);
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.);
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 17);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 25 et 27).

Dès que les pompiers 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 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 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 les Travaux publics de votre municipalité (Ville de Châteauguay : 450 698-3150 ou Municipalité de Saint-Isidore : 450 454-3919).

Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi de votre secteur (voir la page 24) 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 du Québec.

Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie

Vous n'êtes pas assuré



Locataire

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.);
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 17);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 25 et 27).

Si votre demeure est 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 et des membres de votre famille ou de les entreposer dans une entreprise spécialisée à cet effet. Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi de votre secteur (voir la page 24) 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 du Québec.



**Vous
n'êtes pas
assuré**

Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie



Propriétaire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir la page 24, 25, 26, 28 et 29);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction divers systèmes et appareils (voir les pages 19 et 29);
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation :
 - 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 (voir la page 24, 25, 26, 28 et 29);
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat.

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 êtes hébergé. Transmettez ces renseignements à toute personne-ressource (responsable désigné au Service de sécurité incendie de Châteauguay, intervenant de la Croix-Rouge canadienne, etc.).

Information et conseils importants

Vous n'êtes pas assuré



1. Papiers d'identité

Si vos papiers sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la page 27.



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'informer Postes Canada (bureau de poste local) de l'incident et lui demander de retenir votre courrier pour une période déterminée.

Ce service est tarifé; veuillez conserver vos reçus.



3. Entourage

Communiquez 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. Médication

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



5. Rénovations

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 municipalité. Dans certains cas, l'entrepreneur en fera la demande pour vous; assurez-vous toutefois qu'il fasse bien la demande s'il s'y engage.



6. Représentants de compagnie*

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

***Attention :** Soyez vigilant dans l'octroi de vos contrats. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables.

Information et conseils importants



7. 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 (voir pages 24 et 29 pour plus d'information).



8. Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez le plus rapidement possible avec votre centre local d'emploi (voir page 24) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations.



9. Vêtements, nourriture, logement et meubles

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture et un logement temporaire par l'entremise de divers organismes de soutien (voir page 24). 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.

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

Vous n'êtes pas assuré

Au moment d'une intervention, le Service de sécurité incendie de Châteauguay doit absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements. Après l'intervention, si votre domicile n'est pas une perte totale, il vous recommande de prendre les actions suivantes :

- **Électricité**
Contactez un maître électricien avant de remettre le courant.
- **Gaz naturel**
Communiquer avec Énergir 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, organiser des 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 les Travaux publics de votre municipalité pour la réouverture de l'eau.
- **Gicleurs automatiques**
Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service et, en attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du Service de sécurité incendie de Châteauguay est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-même la sécurité du bâtiment et la protection de ses occupants. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de réintégration qui vous sera remis par un employé du Service de sécurité incendie (voir l'exemple de formulaire à la page 20).

**Vous
n'êtes pas
assuré**

Avis de réintégration



0000

**REMISE DE PROPRIÉTÉ SUITE À L'INTERVENTION SUR
LE TERRITOIRE DU SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE DE:
RETURN OF PROPERTY FOLLOWING
AN INTERVENTION BY THE FIRE DEPARTMENT OF:**

- ☐ Châteauguay ☐ St-Isidore
☐ Léry ☐ Beauharnois

Adresse / Address: _____

Téléphone / Telephone : _____ Municipalité / Municipality: _____

Nature de l'intervention / Nature of the intervention: _____

Date : _____ Heure / Time: _____

ACTION À PRENDRE À LA SUITE DE L'INTERVENTION / ACTION TO BE TAKEN FOLLOWING THE INTERVENTION

Le Service de sécurité incendie est intervenu à votre adresse et vous recommande les actions suivantes :
The fire safety service has intervened at your address and recommends that you take the following actions:

- Électricité : ☐ Contacter un maître électricien avant de remettre le courant.
Electricity: ☐ Contact a master electrician before turning the power back on.
- Gaz : ☐ Contacter un responsable de Gaz Métropolitain ☐ ou de gaz propane ☐ avant de réutiliser un appareil.
Gas: ☐ Contact a representative of Gaz Métropolitain ☐ or propane gas ☐ before using an appliance.
- Chauffage : ☐ Un chauffage d'appoint doit être prévu afin de ne pas accroître les dommages.
Heating: ☐ Auxiliary heating must be provided in order to prevent further damage.
- ☐ Faire vérifier votre appareil de chauffage : ☐ électrique, ☐ solide, ☐ liquide, ☐ gazeux, par une personne qualifiée avant de le remettre en service.
Have your heating equipment : ☐ electric, ☐ solid, ☐ liquid, ☐ gas, inspected by a qualified individual before restarting.
- Eau : ☐ Nous avons fermé l'eau : ☐ à l'entrée, ☐ à la rue.
Water: ☐ We shut off the water: ☐ at the entrance, ☐ at the street.
- Système d'alarme : ☐ Votre système d'alarme doit être vérifié immédiatement, par un technicien qualifié et prévoir des mesures de sécurité pour protéger les occupants. (ex. : patrouille de surveillance)
Alarm system: ☐ Your alarm system must be inspected immediately, by a qualified technician and provide security measures to protect the occupants. (ex. Surveillance patrol)
- Avertisseur de fumée : ☐ Remplacer et/ou installer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
Smoke detector: ☐ Replace and/or install the equipment to provide increased safety to the occupants.
- Avertisseur de CO : ☐ Remplacer et/ou installer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
CO detector: ☐ Replace and/or install the equipment to provide increased safety to the occupants.
- Système de gicleur : ☐ Votre système de gicleurs doit être vérifié immédiatement, par un technicien qualifié et prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.
Sprinkler system: ☐ Your sprinkler system must be inspected immediately, by a qualified technician and provide security measures to the building.
- Sécurité de l'endroit : ☐ Baricader les lieux et vous assurer qu'ils soient sécuritaires.
Security of the place: ☐ Barricade places and make sure they are safe.
- Réintégration : ☐ Pour la sécurité des occupants, le bâtiment ou le local suivant _____ ne peut pas être réintégré.
Reinstatement: ☐ For occupant safety, the building and/or the room _____ can't be reintegrated.
- Police : ☐ Transférer au Service de police.
Transferred to Police department.

Nom / Name: _____ Matricule / Registration No. : _____

Commentaires : _____

Comments : _____

PRÉPARÉ PAR LE SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE DE / PREPARED BY FIRE DEPARTMENT OF: _____

Nom en lettres moulées / Print name: _____ Matricule / Registration No. : _____

Fonction / Function: _____ Signature : _____

ACCUSÉ DE RÉCEPTION / ACKNOWLEDGEMENT OF RECEIPT

Je déclare être / I declare to be ☐ propriétaire / owner ☐ locataire / tenant ☐ autre / other _____
j'ai pris connaissance des responsabilités ci-dessus mentionnées et m'engage à les respecter et/ou à les faire exécuter / I have read the responsibilities mentioned above and I fully committed to respect them and/or implement them.

Nom en lettres moulées / Print name: _____ Signature : _____

Date (A/M/J) / (Y/M/D) : _____ Heure / Time : _____

Voir conseils et numéros pratiques au verso / See practical tips and numbers on reverse

Copie blanche : Division prévention
White copy : Intervention division

Copie jaune : Division prévention
Yellow copy : Prevention division

Copie rose : Personne ayant accusé réception
Pink copy : Person who acknowledged the receipt

Réactions normales lors d'un incendie¹

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 et du niveau de responsabilité;
- les variables socioéconomiques et démographiques;
- les caractéristiques individuelles des sinistrés;
- les ressources disponibles, menacées ou disparues.

Caractéristiques des réactions à la suite d'un sinistre en fonction des groupes d'âge² :

- L'enfant éprouve de 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 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 centre local de services communautaires (CLSC).

1- Inspiré de MALENFANT, Pierre-Paul, et al. (2008). *L'intervention sociosanitaire en contexte de sécurité civile – Volet psychosocial, Module 4*, Ministère de la Santé et des Services sociaux.

2- MALTAIS, D. et RHEAULT, M.-A. (2005). *Intervention sociale en cas de catastrophe*, Presses de l'Université du Québec.

Réactions normales lors d'un incendie

Les réactions sont classées en quatre types, soit :

Physiques

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

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 normales lors d'un incendie

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 et de leurs sentiments;
- Utiliser les médiums du jeu et du dessin;
- Leur dire la vérité en répondant à leurs questions, mais sans aller de l'avant;
- Augmenter leur 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 des mesures de sécurité en cas d'incendie afin donner aux enfants 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

Croix-Rouge canadienne – 514 362-2930 ou 1 800 363-7305

La Société canadienne de la Croix-Rouge assume les 72 premières heures de subsistance : hébergement, repas et vêtements.

Office municipal d'habitation de Châteauguay (OMH)

Si votre logement est inhabitable et que votre situation répond aux critères de l'OMH, vous aurez priorité pour l'obtention d'un logement à loyer modique. Pour une demande ou pour obtenir de l'information, communiquez au 450 692-9652.

Centre de référence du Grand Montréal – 514 527-1375

Cette agence autonome et bilingue donne des renseignements sur les ressources communautaires et oriente vers l'agence appropriée toute personne qui cherche une réponse à ses besoins.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale/ Bureaux de services Québec – 1 877-767-8873

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

Bureau de Services Québec de Châteauguay

180, boulevard D'Anjou, bureau 250
Châteauguay (Québec) J6K 5G6
Téléphone : 450 691-6020 ou 1 800 465-0286
Télécopieur : 450 699-9005

Seuls les prestataires de la Sécurité du revenu sont admissibles à de l'assistance de dernier recours.

Liste téléphonique utile en cas de sinistre

Info-Santé – 8-1-1

Pour toute question liée à votre état de santé, pour obtenir une opinion professionnelle et pour savoir où aller ou qui consulter, appelez Info-Santé. Une infirmière vous répondra 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Compagnies de services

- Bell : 1 800 668-6878
- Énergir : 1 800 361-8003 (composez le 9-1-1 en cas d'odeur ou d'urgence,)
- Hydro-Québec : 1 888 385-7252
- Vidéotron : 1 888 433-6876 (service à la clientèle résidentielle)

Compagnies de cartes de crédit

- Visa Desjardins : 514 397-4415 ou 1 800 363-3380
- Carte de crédit TD : 1 800 983-8472 (carte perdue)
- Service de cartes de crédit CIBC : 1 800 465-4653
- Carte de crédit RBC Banque Royale : 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 (carte perdue)

Liste téléphonique utile en cas de sinistre

Services municipaux

Ville de Châteauguay

Service des travaux publics : 450 698-3150

Service de l'urbanisme : 450 698-3260

Service de sécurité incendie de Châteauguay : 450 698-3214

Municipalité de Saint-Isidore

Service des travaux publics : 450 454-3919

Service de l'urbanisme : 450 454-3919

Service de sécurité incendie de Châteauguay : 450 698-3214

Demande d'accès à l'information

Pour une demande d'accès à l'information reliée aux interventions du Service de sécurité incendie et du Service de police de Châteauguay, vous pouvez obtenir un rapport d'intervention de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- Par courriel : document@police.chateauguay.ca
- En vous présentant en personne ou par la poste en écrivant à l'adresse suivante :
Service de police de Châteauguay, 55, boulevard Maple, Châteauguay (Québec)
J6J 3P9.

À l'attention du responsable de l'accès à l'information

Pour obtenir le formulaire **Demande d'accès à l'information** visitez la section Service de police sur le site web de la Ville de Châteauguay au : ville.chateauguay.qc.ca/service-de-police/services-et-conseils/demande-dacces-a-linformation/

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Téléphone : 514 873-7620 ou 1 800 361-7620

Site web : saaq.gouv.qc.ca

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

Téléphone : 514 864-3411 ou 1 800 561-9749

Site web : ramq.gouv.qc.ca/

Passeport Canada

Téléphone : 1 800 567-6868

Site web : canada.ca/fr/

Emploi et Développement social Canada

(assurance-emploi) Téléphone : 1 800 808-6352

Trouvez le centre le plus près de chez vous :

Site web : canada.ca/fr/

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

Montréal (SI, SPR, SAI, CDR) Téléphone : 514 283-7733 ou 1 866 626-8719

Site web : irb-cisr.gc.ca/

Immigration, Francisation et Intégration Québec

Téléphone : 514 864-9191 ou 1 877 864-9191

Site web : immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/

Revenu Québec

Téléphone : 514 864-6299 ou 1 800 267-6299

Site web : revenuquebec.ca/fr/

Agence du revenu du Canada

Téléphone : 1 800 267-6999

Site web : canada.ca/fr/

Bureau de service Québec (assistance-emploi)

Téléphone : 450 691-6020 ou 1 800 465-0286

Site web : quebec.ca

Aide-mémoire après un sinistre

Nettoyage et rénovations

Électricien

Nom : _____

Téléphone : _____

Peintre

Nom : _____

Téléphone : _____

Plâtrier

Nom : _____

Téléphone : _____

Plombier

Nom : _____

Téléphone : _____

Compagnie de nettoyage

Nom : _____

Téléphone : _____

Autres numéros importants

Responsable : _____

Téléphone : _____

Responsable : _____

Téléphone : _____

Responsable : _____

Téléphone : _____

Responsable : _____

Téléphone : _____

Aide-mémoire après un sinistre

Médical

Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)

Grands brûlés. Unité des soins :

Téléphone : 514 890-8000

Responsable : _____

Téléphone : _____

Hôpital Anna-Laberge

200, boulevard Brisebois, Châteauguay (Québec) J6K 4W8

Téléphone : 450 699-2425

Responsable : _____

Téléphone : _____

CLSC Châteauguay

95, avenue de la Verdure, Châteauguay (Québec) J6K 0E8

Téléphone : 450 699-3333

Responsable : _____

Téléphone : _____

CLSC Jardin-du-Québec

2, rue Sainte-Famille, Saint-Rémi (Québec) J0L 2L0

Téléphone : 450 454-4671

Responsable : _____

Téléphone : _____

Info-Santé

Téléphone : 8-1-1

Responsable : _____

Animaux – services de gestion animalière

Ville de Châteauguay

Site web : ville.chateauguay.qc.ca

SPCA Roussillon

Téléphone : 450 638-9698

Site web: spcaroussillon.com

Conseils judicieux

- Établir 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;
- Dresser la liste de vos médicaments, l'insérer 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 : _____

Banque ou caisse

Nom : _____

Téléphone : _____

École

Directeur : _____

Téléphone : _____

Employeurs

Nom : _____

Téléphone : _____

Nom : _____

Téléphone : _____

Pharmacie

Pharmacien : _____

Téléphone : _____

Famille, amis ou voisins

Nom : _____

Téléphone : _____

Nom : _____

Téléphone : _____

Nom : _____

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.

Ne soyez pas la prochaine victime : dotez votre logement d'avertisseurs de fumée en état de fonctionner et n'oubliez pas d'en changer la pile aux changements d'heure!

Avertisseur de monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore et incolore. Parce qu'on ne peut le voir, le sentir ni le goûter, le CO peut avoir un effet sur vous ou sur les 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. Le CO est aussi dangereux parce qu'il s'accumule rapidement dans le sang, réduisant la capacité de ce dernier à transporter l'oxygène dans l'organisme (Santé Canada, Directives d'exposition concernant la qualité de l'air des résidences, 1989.). Source : www.cmhc-schl.gc.ca

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 seront évacués et en sécurité.

Composez le 450 698-3214 pour obtenir de plus amples renseignements sur la prévention des incendies ou visitez la section « Service de sécurité incendie » sur le portail de la Ville de Châteauguay : ville.chateauguay.qc.ca/service-de-securite-incendie/accueil/

Notes

Notes

Notes

Notes



Votre sécurité
Notre priorité