

GUIDE APRÈS-SINISTRE

QUE FAIRE APRÈS UN INCENDIE ?



longueuil.quebec/incendie



longueuil

REMERCIEMENT

Ce document est le fruit d'un travail d'équipe. Nous remercions tous les collaborateurs qui ont participé à sa réalisation, et plus spécialement les directions de la culture, du loisir et de la vie communautaire des villes de Boucherville, Brossard, Longueuil, Saint-Bruno-de-Montarville et Saint-Lambert.

L'information diffusée dans ce document était à jour lors de son impression en juin 2021. Cependant, des changements pourraient survenir avant une réédition de ce document.



TABLE DES MATIÈRES

Un mot de réconfort	4
Propriétaires	5
À faire immédiatement après l'incendie	6
À faire dans les 24 heures qui suivent l'incendie	8
À faire dans les jours qui suivent l'incendie	9
Locataires	12
À faire immédiatement après l'incendie	13
À faire dans les 24 heures qui suivent l'incendie	15
À faire dans les jours qui suivent l'incendie	15
Renseignements et conseils importants	16
Réactions normales lors d'un incendie	19
Réactions observées chez les enfants	20
Renseignements généraux	21
Anticiper les problèmes	22
Pour obtenir une copie du rapport d'intervention	22
Pour obtenir une confirmation d'intervention	22
De retour à la maison	23
Ressources	24
Organismes et services gouvernementaux	25
Boucherville	26
Brossard	27
Longueuil	28
Saint-Bruno-de-Montarville	29
Saint-Lambert	29
Numéros de téléphone utiles en cas de sinistre	30
Coordonnées à conserver	31
Aide-mémoire	32
Notes	33

UN MOT DE RÉCONFORT DE VOTRE ADMINISTRATION MUNICIPALE ET DE VOTRE SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE

Il est difficile de trouver des paroles réconfortantes appropriées quand une personne vit un tel événement. Cependant, 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 Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil met à votre disposition ce guide, qui fournit des renseignements qui vous aideront à déterminer ce que vous avez à faire à la suite d'un incendie.



PROPRIÉTAIRES



JOUR 0



À FAIRE IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE

- ☐ Mettez à l'abri tous vos biens après avoir obtenu l'accord du représentant du Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL).
- ☐ Trouvez un endroit où loger; si vous n'avez pas d'endroit où aller, informez-en le SSIAL. 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 vos proches et amis.
- ☐ Laissez vos coordonnées à un membre du personnel du SSIAL et au représentant de la Croix-Rouge.
- ☐ Si vous avez des locataires, assurez-vous de pouvoir communiquer avec eux pour transmettre les informations sur le retour.

ÉLÉMENTS À NE PAS OUBLIER LORS DE L'ÉVACUATION OU AVANT D'ÊTRE RELOGÉ

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

Attention!



Il est possible que des représentants de diverses entreprises de nettoyage, de rénovation et de barricadage vous offrent leurs services. Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurance ou l'expert en sinistre. 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 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. Si votre demeure est 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 faire entreposer par une entreprise spécialisée. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser le Service des travaux publics de votre municipalité.

VOUS ÊTES ASSURÉ

EXPERT EN SINISTRE ET COMPAGNIES 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.

C'est habituellement l'assureur qui s'occupe de mandater un expert en sinistre.

- ☐ Communiquez avec votre assureur afin que celui-ci s'entretienne avec un expert en sinistre.
- ☐ Notez les coordonnées de l'expert en sinistre mandaté par l'assureur (vous pouvez les inscrire à la page 31).

Vous devez informer votre compagnie d'assurance dans les plus brefs délais. Celle-ci dépêchera quelqu'un sur place pour constater les dégâts, entamer les procédures et apporter le soutien nécessaire. N'oubliez pas que plusieurs compagnies d'assurance possèdent un numéro de téléphone d'urgence en service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

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

JOUR 1



À FAIRE DANS LES 24 HEURES QUI SUIVENT L'INCENDIE

- ☐ Informez votre employeur.
- ☐ Informez la direction de l'école de vos enfants.
- ☐ Informez votre institution financière.
- ☐ Informez les entreprises de services publics (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.) (voir page 30).
- ☐ Avertissez Postes Canada pour que votre courrier soit retenu (voir page 17).
- ☐ Informez les services gouvernementaux (voir page 25).
- ☐ Informez le service de taxation de votre municipalité (voir pages 26 à 29).
- ☐ Sécurisez votre immeuble (voir page 10).
- ☐ Répondez aux exigences de la remise de propriété avant la réintégration du bâtiment (voir page 11).
- ☐ Au besoin, demandez le rapport d'intervention ou l'attestation d'incendie (voir page 22).

JOUR 2

À FAIRE DANS LES JOURS QUI SUIVENT L'INCENDIE

- ☐ Faites la liste des biens et des documents détruits.
- ☐ Communiquez avec les organismes de soutien (voir page 25).
- ☐ Si possible, faites rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir page 10).
- ☐ Communiquez avec les spécialistes en rénovation par l'intermédiaire de votre compagnie d'assurance :
 - électricien;
 - plombier;
 - entreprise de nettoyage;
 - etc.
- ☐ Conservez tous les reçus pour les dépenses encourues à un endroit adéquat.
- ☐ Annulez ou reportez 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.

Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistre, responsable désigné au SSIAL, etc.).

Vous pouvez vous présenter au Centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (voir page 30) puisque certaines prestations spéciales peuvent être versées par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie.



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

Au moment d'une intervention, le SSIAL 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**

Faites vérifier et remettre en fonction par un maître électricien.

☐ **GAZ NATUREL**

Communiquez avec Énergir pour la remise en service.

☐ **GAZ PROPANE**

Communiquez avec votre distributeur pour la remise en service.

☐ **CHAUFFAGE**

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

☐ **CHAUFFAGE À COMBUSTIBLE SOLIDE**

Faites vérifier votre appareil de chauffage à combustible solide par un professionnel avant de le remettre en service.

☐ **SYSTÈME D'ALARME INCENDIE**

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

☐ **AVERTISSEUR DE FUMÉE**

Remplacez les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.

☐ **AVERTISSEUR DE MONOXYDE DE CARBONE (CO)**

Remplacez les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.

☐ **EAU**

Communiquez avec le service des travaux publics de votre municipalité pour la réouverture de l'eau si la vanne de commande a été fermée au niveau de la rue.

☐ **GICLEURS AUTOMATIQUES**

Communiquez avec un technicien qualifié pour la remise en service et, en attendant, prévoyez des mesures de surveillance de l'immeuble.

☐ **EXTINCTEURS PORTATIFS**

Faites 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* que vous remettrez le SSIAL 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.

Service de sécurité incendie
AGGLOMÉRATION DE LONGUEUIL

REMISE DE PROPRIÉTÉ
00000

Carte d'appel :
N° : _____ Équipe N° : _____ Tél. : _____

Nom du propriétaire ou son représentant : _____
Adresse : _____
Date : _____ Local : _____ Ville : _____
Heure : _____

Nature de l'intervention :
☐ Alarme incendie : _____
☐ Chauffage : _____
☐ Chauffage à combustible : _____
☐ Eau : _____
☐ Électricité : _____
☐ Gaz naturel : _____
☐ Gaz propane : _____
☐ Système de gicleurs : _____
☐ Sécurité de l'endroit : _____
☐ Dommages : _____
☐ Autres travaux : _____
☐ Commentaires : _____
☐ Risque incendie : _____

Le Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil a dû interrompre le fonctionnement de certains équipements, ou a dû protéger les occupants (exemple : patrouille de surveillance) et, par la suite, aviser la Division de prévention.
Communiquez avec un technicien qualifié et prenez d'autres mesures de sécurité provisoires, afin de Cesser l'utilisation de l'appareil de chauffage à combustible jusqu'à la visite de la Division de prévention.
Communiquez avec un plombier avant la remise en service, car nous avons fermé l'entrée d'eau : Robinet d'arrêt intérieur ☐ Vanne extérieure ☐
Faites vérifier et transférer en fonction par un maître électricien ou l'Hydro-Québec.
Communiquez avec Énergie pour la remise en service.
Communiquez avec votre distributeur pour la remise en service.
Communiquez avec un technicien qualifié et prenez d'autres mesures de sécurité provisoires, afin de protéger les occupants (exemple : patrouille de surveillance) et, par la suite, aviser la Division de prévention.
Barriérisez les lieux et assurez-vous qu'ils soient sécuritaires.
Lors de notre intervention, nous avons dû faire des ouvertures aux endroits suivants : _____

Compte tenu que l'intervention du Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil est terminée, vous devez maintenant assurer la sécurité des occupants et de l'immeuble et plus particulièrement exercer une surveillance des lieux.
VOUS VERREZ POUR DES PLUS AMPLES CONSEILS

Anomalies rencontrées lors d'intervention
☐ Accumulation de matière combustible : _____
☐ Avertisseur de fumée : _____
☐ Feu extérieur : _____
☐ PSI : _____

À l'intérieur ☐ À l'extérieur ☐
Appareil non conforme ☐
Défectueux ☐
Manquant ☐
Plainte ☐
Intériorité ☐
Le bâtiment n'a pas de plan de sécurité incendie (PSI) ou celui-ci a été mal exécuté, veuillez le mettre à jour et communiquer avec la Division de prévention.

Je soussigné(e) : _____ déclare être propriétaire ☐ représentant ☐ occupant ☐
de l'immeuble ci-dessous mentionné et je reconnais avoir pris connaissance de la situation décrite ci-dessus.
Signature : _____
Matière : _____
Téléphone : _____
Préparé par : _____ (Officier responsable) Matière : _____
Assisté par : _____ (Pompier sur place)
☐ L'avis de remise de propriété a été laissé à un endroit visible par toute personne qui se présentera au bâtiment.

TEMPS D'UN INCENDIE !
PART DES POMPIERS ?
SEULES À SUIVRE
Le Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil, agit dans l'immédiat : _____
L'incident soumis par des ajusteurs publics avant de vous être remis en service.
Incendie, afin que l'on puisse vous joindre ;
Incendie endommagés ou perdus. Faites un inventaire
(s) et, surtout ne jetez rien avant que votre courtier
ne vous le fasse.

La situation ne s'aggrave, attendez l'expert en sinistre.
Le commerçant itinérant.
Licence valide de la Régie du bâtiment ;
Dans certains cas, en présence d'un contrat qui vous
oblige à le faire.

Agglomération de Longueuil en communiquant, au
514-362-2930

VENTION
316
308

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
Ville de Brossard : 450-440-8100
Ville de Longueuil : 450-923-6300
Ville de Saint-Bruno-de-Montarville : 450-463-7000
Ville de Saint-Lambert : 450-653-2443
450-672-4444

Association provinciale des constructeurs
d'habitation du Québec (APCHQ) : 514-354-8722
Croix-Rouge : 1-800-361-8003
Aide aux personnes sinistrées : 514-362-2930
Énergie : 1-800-790-2424
Urgence : 911 ou 1-800-361-8003
Hydro-Québec : 1-800-790-2424
Régie du bâtiment du Québec : 450-928-7003
Régie du logement : 450-873-2245

(Rév. 2014-04)
1^{ère} copie : PROPRIÉTAIRE
2^{ème} copie : INCENDIE
3^{ème} copie : OCCUPANT

LOCATAIRES



JOUR 0

À FAIRE IMMÉDIATEMENT APRÈS UN INCENDIE

- ☐ Mettez à l'abri tous vos biens après avoir obtenu l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL).
- ☐ Trouvez un endroit où loger; si vous n'avez pas d'endroit où aller, informez-en le SSIAL. 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 vos proches et amis.
- ☐ Laissez vos coordonnées à un membre du personnel du SSIAL et au représentant de la Croix-Rouge canadienne.
- ☐ Informez le propriétaire ou son représentant qu'un incendie est survenu et donnez-lui les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

ÉLÉMENTS À NE PAS OUBLIER LORS DE L'ÉVACUATION OU AVANT D'ÊTRE RELOGÉ

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

ATTENTION!

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

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ

Communiquez avec les organismes de soutien (voir page 25).

VOUS ÊTES ASSURÉ

EXPERT EN SINISTRE ET COMPAGNIES 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.

C'est habituellement l'assureur qui s'occupe de mandater un expert en sinistre.

- ☐ Communiquez avec votre assureur afin que celui-ci s'entretienne avec un expert en sinistre.
- ☐ Notez les coordonnées de l'expert en sinistre mandaté par l'assureur (vous pouvez les inscrire en page 31).

Vous devez informer votre compagnie d'assurance dans les plus brefs délais. 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 sur 24, 7 jours sur 7.

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

JOUR 1



À FAIRE DANS LES 24 HEURES QUI SUIVENT L'INCENDIE

- ☐ Informez votre employeur.
- ☐ Informez la direction de l'école de vos enfants.
- ☐ Informez votre institution financière.
- ☐ Informez les entreprises de services publics (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.) (voir page 30).
- ☐ Avertissez Postes Canada pour que votre courrier soit retenu (voir page 17).
- ☐ Informez les services gouvernementaux (voir page 25).
- ☐ Au besoin, demandez le rapport d'intervention ou l'attestation d'incendie (voir page 22).

JOUR 2



À FAIRE DANS LES JOURS QUI SUIVENT L'INCENDIE

- ☐ Faites la liste des biens et des documents détruits.
- ☐ Si possible, faites rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir page 10).
- ☐ Communiquez avec les spécialistes en rénovation par l'intermédiaire de votre compagnie d'assurance :
 - électricien;
 - plombier;
 - entreprise de nettoyage;
 - etc.
- ☐ Conservez tous les reçus pour les dépenses encourues à un endroit adéquat.
- ☐ Annulez ou reportez 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.

Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistre, responsable désigné au SSIAL, etc.).

Vous pouvez vous présenter au Centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (voir page 30) puisque certaines prestations spéciales peuvent être versées par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie.

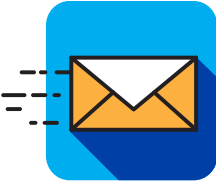
RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS IMPORTANTES





1. PAPIERS D'IDENTITÉ

S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la page 25.



2. COURRIER

À la suite d'un 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 (bureau de poste local) et de demander de retenir votre courrier pour une période déterminée. Ce service est tarifé; conservez vos reçus aux fins d'assurance.



3. MÉDICAMENTS

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



4. 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 (voir page 25). 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.



5. 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'achats). 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.



6. REÇUS

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



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 des travaux. Vous pouvez en faire la demande à la Direction de l'urbanisme de votre municipalité. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande.



8. PRESTATAIRES DE LA SÉCURITÉ DU REVENU

Communiquez le plus rapidement possible avec votre Centre local d'emploi (CLE) (voir page 30), afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations.



9. 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.



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. 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. (voir pages 26 à 29).



RÉACTIONS NORMALES LORS D'UN INCENDIE ¹

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

CES RÉACTIONS VARIENT EN FONCTION

- de la nature des dommages;
- du degré de menace à la vie, du nombre de décès;
- de la nécessité d'évacuation et de relocalisation;
- du traitement de la nouvelle par les médias;
- de l'attribution de la cause, du niveau de responsabilité;
- des caractéristiques individuelles des personnes sinistrées;
- des ressources disponibles, menacées ou disparues.

CARACTÉRISTIQUES DES RÉACTIONS À LA SUITE D'UN SINISTRE EN FONCTION DES GROUPES D'ÂGE ²

- L'enfant éprouve de la peur.
- 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.

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, la personne sinistrée peut communiquer avec son CLSC (voir pages 26 à 29).

LES QUATRE TYPES DES RÉACTIONS

Les réactions physiques

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

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., Rhéault, M.-A., Intervention sociale en cas de catastrophe, Presses de l'Université du Québec, 2005.





Les réactions émotionnelles

- Choc, stupeur, torpeur
- Sentiment d'impuissance, de fragilité, de vulnérabilité
- Angoisse profonde
- Tension
- Colère
- Désolation, désespoir
- Impression que l'événement va se reproduire
- 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

Réactions observées chez les enfants

- Difficultés de sommeil, cauchemars
- Régressions : mouiller son lit, sucer son pouce, etc.

Pistes d'intervention auprès des enfants

- Encourager à exprimer leur expérience et les sentiments vécus par la parole, le jeu et le dessin.
- Dire la vérité. Répondre à leurs questions sans les devancer. Ils iront jouer et reviendront plus tard pour poser d'autres questions.
- 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 de leur donner du pouvoir sur la situation.
- Aviser l'école ou la garderie qu'il y a eu incendie. Ces milieux offrent un soutien important.



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX





ANTICIPER LES PROBLÈMES

CONSEILS JUDICIEUX

- ☐ Faites la liste de vos biens, avec photographies à l'appui et, si possible, les reçus. Remettez une copie de vos documents à un proche ou conservez-les dans un coffret de sûreté.
- ☐ Faites des photocopies de vos cartes de crédit et cartes d'identité et remettez-en une copie à un proche.
- ☐ Faites la liste de vos médicaments, glissez-la dans votre portefeuille et remettez-en une copie à un proche.
- ☐ Préparez une trousse d'urgence à apporter avec vous en cas d'évacuation.
- ☐ Tenez à jour une liste téléphonique de base que vous pouvez glisser dans votre portefeuille.

POUR OBTENIR UNE COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION

Toute demande doit être adressée à la Loi d'accès à l'information de la Ville de Longueuil :

- par téléphone : 450 463-7015
- par télécopieur : 450 463-7410
- par courriel : accesinformation@longueuil.quebec

POUR OBTENIR UNE CONFIRMATION D'INTERVENTION

Les prestataires de l'aide sociale ou de l'Office municipal de l'habitation doivent téléphoner au Bureau des opérations du SSIAL au 450 463-7100, poste 5602. Le SSIAL transmettra une lettre de confirmation d'intervention directement à l'organisme concerné. Vous n'aurez pas à vous déplacer.

Toute autre personne qui désire obtenir une confirmation écrite doit se rendre au 1700, boulevard Curé-Poirier Est, Longueuil, et présenter une pièce d'identité avec photo et adresse.

Il n'y a pas de frais pour ce service.





VOUS ÊTES DE RETOUR 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 en état de fonctionner 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. 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 ou logement 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 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 ont évacué les lieux et sont en sécurité.

Composez le 450 463-7028 pour obtenir de plus amples renseignements sur la prévention des incendies ou visitez longueuil.quebec/incendie.

En cas d'urgence, composez le 911.



RESSOURCES





LA CROIX-ROUGE CANADIENNE

Les bénévoles de la Société canadienne de la Croix-Rouge (SCCR) accompagnent la Division urgence sociale du CLSC lors des incendies et collaborent à l'intervention auprès des sinistrés. La SCCR prend en charge les premières 72 heures de subsistance (hébergement, repas et vêtements).

Numéro sans frais : 1 877 362-2433

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE LONGUEUIL (OMHL)

Si votre logement est inhabitable et que votre situation correspond aux critères d'admissibilité établis, vous aurez la priorité dans le processus d'obtention d'un loyer à prix abordable. Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires, vous pouvez communiquer avec le service de référence suivant :

445, rue Labonté
Longueuil (Québec) J4H 3P8
450 670-2733, poste 3

GESTION ANIMALIÈRE

Proanima

(Boucherville, Longueuil et Saint-Bruno)
1470, rue de Coulomb
Boucherville (Québec) J4B 7K2
450 655-2525

SPCA Roussillon

(Brossard)
450 638-9698

Travaux publics de Saint-Lambert

(Saint-Lambert)
450 466-3690

PAROISSES

Informez-vous auprès de votre paroisse; il existe peut-être un service de soutien dont vous pouvez bénéficier.

SERVICES GOUVERNEMENTAUX (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)

514 864-3411

ramq.gouv.qc.ca

Passeport Canada

1 800 567-6868

canada.ca/fr/services/immigration-citoyennete

Emploi et Développement social Canada (assurance-emploi)

(ayez en main votre numéro d'assurance sociale et sélectionnez l'option 3)

1 800 808-6352

servicecanada.gc.ca

Centre de Service Canada – Brossard

2501, boulevard Lapinière,
rez-de-chaussée
Brossard (Québec) J4Z 3P1

Centre de Service Canada – Longueuil

1195, chemin Du Tremblay, bureau 100
Longueuil (Québec) J4N 1R4

Revenu Québec

514 864-6299

revenuquebec.ca

Agence du revenu du Canada

1 800 267-6999

canada.ca/agence-revenu

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec

514 873-4000

mess.gouv.qc.ca





SI VOUS ÊTES RÉSIDENT DE **BOUCHERVILLE**

BAZAR ET MEUBLES

5456, montée Saint-Hubert
Saint-Hubert (Québec) J3Y 1V9
Téléphone : 514 778-0791

BONHOMME À LUNETTES

Philippe Rochette, opticien
(se rend dans plusieurs organismes
communautaires)
Téléphone : 514 303-4315

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE BOUCHERVILLE

11, rue Louis-H.-Lafontaine N.
Boucherville (Québec) J4B 4Y3
Téléphone : 450 655-9081

CLE DE BOUCHERVILLE

135-H, boulevard de Mortagne
Boucherville (Québec) J4B 6G4
Téléphone : 450 655-5646
Télécopieur : 450 655-6373

CLSC DES SEIGNEURIES DE BOUCHERVILLE

160, boulevard De Montarville
Boucherville (Québec) J4B 6S2
Téléphone : 450 468-3530

DIRECTION DE L'ÉVALUATION

789, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 4A6
Téléphone : 450 463-7177

LA CROISÉE DE LONGUEUIL

(meubles et vêtements)
1230, rue Green
Longueuil (Québec) J4K 4Z5
Téléphone : 450 677-8918
lacroiseedelongueuil.qc.ca

LE CENTRE DES GÉNÉRATIONS DE BOUCHERVILLE

61, rue De Montbrun
Boucherville (Québec) J4B 7H4
Téléphone : 450 655-6944
centredesgenerations.org

L'ENTRAIDE CHEZ NOUS

(meubles et vêtements)
155, rue Brodeur
Longueuil (Québec) J4J 4A5
Téléphone : 450 468-1726

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

650, chemin du Lac
Boucherville (Québec) J4B 6X3
Téléphone : 450 449-8630





SI VOUS ÊTES RÉSIDENT DE **BROSSARD**

BAZAR ET MEUBLES

5460, montée Saint-Hubert
Saint-Hubert (Québec) J3Y 1V9
Téléphone : 514 778-0791

BONHOMME À LUNETTES

(se rend dans plusieurs organismes
communautaires)

Philippe Rochette, opticien
Téléphone : 514 303-4315

CLE DE BROSSARD

1, place du Commerce, bureau 200
Brossard (Québec) J4W 2Z7
Téléphone : 450 672-1335
Télécopieur : 450 672-4667

CLSC SAMUEL-DE-CHAMPLAIN

5811, boulevard Taschereau, bureau 100
Brossard (Québec) J4Z 1A5
Téléphone : 450 445-4452

DIRECTION DE L'ÉVALUATION

789, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 4A6
Téléphone : 450 463-7177

FONDATION ALPHONSE-LEPAGE INC.

(résidents de Brossard exclusivement)
3775, Martinique
Brossard (Québec) J4Y 1K3
Téléphone : 514 704-3002

FONDATION D'ENTRAIDE DE BROSSARD

(résidents de Brossard exclusivement)
5811, avenue Auteuil
Brossard (Québec) J4Z 1M9
Téléphone : 514 778-2050

LA CROISÉE DE LONGUEUIL

(meubles et vêtements)
1230, rue Green
Longueuil (Québec) J4K 4Z5
Téléphone : 450 677-8918
lacroiseedelongueuil.qc.ca

LA MOSAÏQUE

1650, rue de L'Église
Le Moyne (Québec) J4P 2C8
Téléphone : 450 465-1803
lamosaique.org

L'ENTRAIDE CHEZ NOUS

(meubles et vêtements)
155, rue Brodeur
Longueuil (Québec) J4J 4A5
Téléphone : 450 468-1726

LES CHEVALIERS DE COLOMB DU CONSEIL DE BROSSARD, NUMÉRO 9741

2550, rue Asselin
Brossard (Québec) J4Z 3K7
Téléphone : 450 443-0192

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

3800, boulevard Matte
Brossard (Québec) J4Y 2Z2
Téléphone : 450 923-6311



SI VOUS ÊTES RÉSIDENT DE **LONGUEUIL** (Tous les arrondissements)

BAZAR ET MEUBLES

5456, montée Saint-Hubert
Saint-Hubert (Québec) J3Y 1V9
Téléphone : 514 778-0791

BONHOMME À LUNETTES

(se rend dans plusieurs organismes
communautaires)
Philippe Rochette, opticien
Téléphone : 514 303-4315

CLE DE LONGUEUIL

2877, chemin de Chambly, bureau 40
Longueuil (Québec) J4L 1M8
Téléphone : 450 677-5517
ou, sans frais 1 866 854-4077
Télécopieur : 450 677-5397

CLSC DE LONGUEUIL-OUEST

201, boulevard Curé-Poirier Ouest
Longueuil (Québec) J4J 2G4
Téléphone : 450 651-9830

CLSC DE SAINT-HUBERT

6800, boulevard Cousineau
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8Z4
Téléphone : 450 443-7400

CLSC SIMONNE-MONET-CHARTRAND

1303, boulevard Jacques-Cartier Est
Longueuil (Québec) J4M 2Y8
Téléphone : 450 463-2850

DIRECTION DE L'ÉVALUATION

789, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 4A6
Téléphone : 450 463-7177

LA BOUFFE DU CARREFOUR

(distribution alimentaire aux sinistrés
seulement, services de mets préparés)
3780, Grande Allée
Saint-Hubert (Québec) J4T 2V6
Téléphone : 450 926-2386
labouffeducarrefour.org

LA CROISÉE DE LONGUEUIL

(meubles et vêtements)
1230, rue Green
Longueuil (Québec) J4K 4Z5
Téléphone : 450 677-8918
lacroiseedelongueuil.qc.ca

LA MOSAÏQUE

1650, rue de L'Église
Longueuil (Québec) J4P 2C8
Téléphone : 450 465-1803
lamosaique.org

L'ENTRAIDE CHEZ NOUS

(meubles et vêtements)
155, rue Brodeur
Longueuil (Québec) J4J 4A5
Téléphone : 450 468-1726

LE REPAS DU PASSANT

(distribution de repas sur inscription)
700, boulevard Sainte-Foy
Longueuil (Québec) J4J 1Z1
Téléphone : 450 679-5114
repasdupassant.com

PROVISIONS COMMUNAUTAIRES

(distribution alimentaire, boutique
vêtements et mobilier)
2550, rue Jensen
Saint-Hubert (Québec) J3Y 3W3
Téléphone : 450 445-3511
provisions.org

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

4130, Grande Allée
Longueuil (Québec) J4T 1A3
Téléphone : 450 463-7311 (24 h sur 24)

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

777, rue D'Auvergne
Longueuil (Québec) J4H 3T9
Téléphone : 450 463-7311 (24 h sur 24)

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

6355, boulevard Maricourt
Longueuil (Québec) J3Y 1S8
Téléphone : 450 463-7311 (24 h sur 24)

SOCIÉTÉ SAINT-VINCENT-DE-PAUL

2027, rue Daniel
Longueuil (Québec) J4J 5M1
Téléphone : 450 646-8808



SI VOUS ÊTES RÉSIDENT DE **SAINT-BRUNO- DE-MONTARVILLE**

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE LES P'TITS BONHEURS DE SAINT-BRUNO

1665, rue Montarville
Saint-Bruno-de-Montarville (Québec)
J3V 3T8
Téléphone : 450 441-0807

CLSC DES PATRIOTES

50, chemin de la Rabastalière Est,
bureau 10
St-Bruno-de-Montarville (Québec)
J3V 2A5
Téléphone : 450 461-1012

DIRECTION DE L'ÉVALUATION

789, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 4A6
Téléphone : 450 463-7177

LA MOSAÏQUE

1650, rue de L'Église
Longueuil (Québec) J4P 2C8
Téléphone : 450 465-1803
lamosaïque.org

MEUBLÉTOUT

185, boulevard Laurier
McMasterville (Québec) J3G 1P9
Téléphone : 450 464-7888

SERVICES DES TRAVAUX PUBLICS

600, rue Saggard
Saint-Bruno-de-Montarville (Québec)
J3V 6B9
Téléphone : 450 645-2960

SI VOUS ÊTES RÉSIDENT DE **SAINT-LAMBERT**

BONHOMME À LUNETTES

(se rend dans plusieurs organismes
communautaires)
Philippe Rochette, opticien
Téléphone : 514 303-4315

CLE DE BROSSARD

1, place du Commerce, bureau 200
Brossard (Québec) J4W 2Z7
Téléphone : 450 672-1335
Télécopieur : 450 672-4667

LA CROISÉE DE LONGUEUIL

(meubles et vêtements)
1230, rue Green
Longueuil (Québec) J4K 4Z5
Téléphone : 450 677-8918
lacroiseedelongueuil.qc.ca

L'ENTRAIDE CHEZ NOUS

(meubles et vêtements)
155, rue Brodeur
Longueuil (Québec) J4J 4A5
Téléphone : 450 468-1726

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

31, avenue Fort
Saint-Lambert (Québec) J4P 3S9
Téléphone : 450 466-3690



NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES EN CAS DE SINISTRE

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE DU QUÉBEC CENTRES LOCAUX D'EMPLOI (CLE)

En cas d'incendie, le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec, par l'entremise de ses CLE, apporte une aide financière de derniers recours aux gens les plus démunis.

Numéro sans frais : 514 873-4000

INFO-SANTÉ – 811

Pour toutes questions ou inquiétudes concernant votre état de santé, pour avoir une opinion professionnelle ou pour savoir où aller ou qui consulter, appelez Info-Santé. Une personne-ressource est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE- CENTRE (HÔPITAL, CLSC, CHSLD)

Hôpital Charles-LeMoine

3120, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1
Téléphone : 450 466-5000

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-EST (HÔPITAL, CLSC, CHSLD)

Hôpital Pierre-Boucher

1333, boulevard Jacques-Cartier Est
Longueuil (Québec) J4M 2A5
Téléphone : 450 468-8111

ENTREPRISES DE SERVICES PUBLICS

Bell

1 866 301-1942

Énergir

1 800 563-1516

(pour odeur ou urgence, composer le 911)

Hydro-Québec

1 800 790-2424 (urgence)

Vidéotron

1 877 512-0911

(service à la clientèle résidentielle)

CARTES DE CRÉDIT

Visa Desjardins

514 397-4415 (carte perdue)

Visa TD

1 800 983-8472 (carte perdue)

Visa CIBC

1 800 465-4653

Visa RBC

1 800 769-2511

Mastercard Banque de Montréal

1 800 361-3361 (carte perdue)

Mastercard Banque Nationale

1 800 622-2783

American Express Canada

1 800 869-3016 (carte perdue)

SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE DE L'AGGLOMÉRATION DE LONGUEUIL (SSIAL)

Administration

450 463-7100, poste 5601

Division prévention

450 463-7038





COORDONNÉES À CONSERVER

EXPERT EN SINISTRE

Nom de la personne-ressource : _____

Téléphone : _____

Numéro de dossier : _____

COMPAGNIE D'ASSURANCE

Nom de la personne ressource : _____

Téléphone : _____

Adresse : _____

Numéro de police d'assurance : _____

PERSONNE AVEC QUI COMMUNIQUER AU SERVICE DE LA LOI D'ACCÈS À L'INFORMATION DE LONGUEUIL POUR AVOIR DES RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE RAPPORT D'INTERVENTION

Nom : _____

Téléphone : _____

Numéro de carte d'appel (assigné par la centrale 911) : _____

BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA

Nom du représentant : _____

Téléphone : 514 288-1563

Adresse : 1981, avenue McGill College, bureau 620
Montréal (Québec) H3A 2Y1

Numéro de dossier : _____

ibc.ca





AIDE-MÉMOIRE

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

ÉLECTRICIEN

Nom : _____

Téléphone : _____

PEINTRE

Nom : _____

Téléphone : _____

PLÂTRIER

Nom : _____

Téléphone : _____

PLOMBIER

Nom : _____

Téléphone : _____

COMPAGNIE DE NETTOYAGE

Nom : _____

Téléphone : _____

AUTRES NUMÉROS IMPORTANTS





NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Papier fabriqué
au Québec



longueuil.quebec/incendie



311



longueuil