GUIDE DE L'APRÈS-SINISTRE

QUOI FAIRE APRÈS UN INCENDIE

Service de la sécurité incendie

Lévis

PRODUCTION ET SOURCE

Remerciements :

Ce document est le fruit d'un travail d'équipe.
Nous remercions toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs qui ont participé à sa réalisation, et plus spécialement le Département de sécurité incendie, Division urgence sociale et Division des communications et relations avec les médias de la Ville de Laval pour leur générosité et leur expertise relative quant à la rédaction des textes.

Coordination et adaptation :

Direction du service de la sécurité incendie
et Direction des communications de la Ville de Lévis.

Conception graphique et infographie :

Graphigne communications-marketing

Révision graphique :

Tremblay Design Graphique

Impression : Numérix média

Mixed Sources
Product group from well-managed forests and other controlled sources
www.fsc.org Cert no. SCS-COC-00867
© 1996 Forest Stewardship Council

ISBN

978-2-923096-12-4

N.B. L'information diffusée dans ce document était à jour lors de son impression (2022). Toutefois, veuillez prendre note que certains changements pourraient survenir avant une prochaine réédition de ce document.

TABLE DES MATIÈRES

UN MOT DE RÉCONFORT... ..... **4**

VOUS ÊTES ASSURÉ

Actions à poser immédiatement après l'incendie **5**
Coordonnées à conserver **6**
Comment faire pour obtenir une copie du rapport d'événement? **6**
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie **7**
Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie **8**
Informations et conseils importants **9**
Actions à entreprendre par le propriétaire
à la suite de l'intervention pour sécuriser le bâtiment **12**
Avis de remise de propriété **14**

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ

Actions à poser immédiatement après l'incendie **15**
Coordonnées à conserver **16**
Comment faire pour obtenir une copie du rapport d'événement? **16**
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie **17**
Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie **19**
Informations et conseils importants **20**
Actions à entreprendre par le propriétaire
à la suite de l'intervention pour sécuriser le bâtiment **22**
Avis de remise de propriété **24**

RESSOURCES DISPONIBLES

Réactions normales lors d'un incendie **25**
Liste téléphonique utile en cas de sinistre **27**
Aide-mémoire après un sinistre **30**
Autres numéros importants **31**
Aller au-devant de l'imprévisible **32**
Vous êtes de nouveau à la maison? **33**

NOTES **34**

UN MOT DE RÉCONFORT… DE VOTRE ADMINISTRATION MUNICIPALE ET DE VOTRE SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE.

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

Le Service de la sécurité incendie de Lévis met à votre disposition cet outil, qui, nous l'espérons, saura bien vous renseigner quant aux étapes à franchir après un incendie.

Les informations contenues dans ce guide de référence vous aideront à déterminer ce que vous avez à faire à la suite d'un incendie.

Notre priorité étant votre sécurité, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour obtenir de plus amples renseignements en composant le 311 ou le 418 839-2002 si vous êtes à l'extérieur du territoire de la Ville de Lévis. Ayez toujours en main le numéro de dossier vous concernant :

INC- _ _ _ _ _ _ - _ _ _

Il est possible qu'un technicien ou une technicienne en prévention des incendies se présente sur les lieux pour enquêter à propos des causes et des circonstances de l'incendie. Cette personne sera identifiée au Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis et pourra vous fournir les résultats de l'enquête (voir pages 6 ou 16 afin d'y inscrire ses coordonnées).

Site Internet : **ville.levis.qc.ca**

JOUR
0

ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE

Propriétaire

- Téléphoner à votre assureur;
- Prendre en note le nom de l'expert en sinistre mandaté (voir pages 6 et 10, point 9 afin d'y inscrire ses coordonnées);
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'une représentante ou d'un représentant du Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un membre du personnel du Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis.

Locataire

- Téléphoner à votre assureur;
- Prendre en note le nom de l'expert en sinistre mandaté (voir pages 6 et 10, point 9 afin d'y inscrire ses coordonnées);
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'une représentante ou d'un représentant du Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis;
- 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.

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

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

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

COORDONNÉES À CONSERVER

Compagnie d'assurance

Nom de la personne-ressource : _____

Téléphone : _____

Adresse : _____

Numéro de la police d'assurance : _____

Expert en sinistre

Nom de la personne-ressource : _____

Téléphone : _____

Numéro de dossier : _____

Technicien et technicienne en prévention incendie en charge de l'enquête au Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis

Nom : _____

Téléphone : _____

Numéro de dossier : INC- _ _ _ _ _ _ -_ _ _

COMMENT OBTENIR UNE COPIE DU RAPPORT D'ÉVÉNEMENT

Il est possible d'obtenir une copie du rapport d'événement en effectuant une demande sur le site Internet de la Ville de Lévis, ville.levis.qc.ca :
La Ville > Accès à l'information > Demande d'accès à un document de la Ville
C'est généralement votre compagnie d'assurance qui en fera la demande.

JOUR
1

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

Propriétaire

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre institution financière ;
- Demander le rapport d'événement (voir page 6);
- Informer les compagnies de services (télécommunication, électricité, gaz, etc.) (voir page 28);
- Avertir Postes Canada afin que votre courrier soit retenu (voir page 9);
- Informer les services gouvernementaux (voir pages 27 et 29).

Dès que les membres du personnel du Service de la sécurité incendie ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. S'il s'agit de votre demeure détruite par le feu et 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 le Service des travaux publics de la Ville de Lévis en composant le 311 ou le 418 839-2002 si vous êtes à l'extérieur de Lévis.

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

Locataire

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre institution financière;
- Informer les compagnies de services (télécommunication, électricité, gaz, etc.)
- Avertir Postes Canada afin que votre courrier soit retenu (voir page 9);
- Informer les services gouvernementaux (voir pages 27 et 29).

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

JOUR 2

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 27 à 29);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir pages 12,13 et 30);
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation par l'intermédiaire de votre compagnie d'assurance :
  - électricien;
  - plombier;
  - compagnie de nettoyage;
  - etc.
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Locataire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir pages 27 à 29);
- Si possible, faire rétablir certains services (voir pages 12 et 30);
- 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 d'éléments 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 Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis, etc.).

INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS

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 29.

2. Courrier

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

3. Entourage

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.

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

INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS

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 à la Direction de l'urbanisme de la Ville de Lévis. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Assurez-vous toutefois qu'il le fasse 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'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.

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 pages 27 et 28 pour plus d'information).

L'Urgence sociale effectuera la première intervention auprès des proches et fera la liaison avec les organismes pouvant assurer un suivi à plus long terme.

INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS

11. Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez le plus rapidement possible avec votre Centre local d'emploi (CLE) (voir page 27) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations. Voir pages 27 et 29 pour plus d'informations.

12. Vêtements, nourriture, logement et meubles

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture et un logement temporaire par l'entremise des divers organismes de soutien (voir pages 27 à 29). 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 POUR SÉCURISER LE BÂTIMENT

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

• Électricité

Faire vérifier et remettre en fonction par un maître-électricien.

• 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 ou 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 occupantes et occupants (par exemple, patrouilles de surveillance).

• Avertisseur de fumée

Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupantes et occupants.

• Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)

Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupantes et occupants.

• Eau

Communiquer avec le Service des travaux publics de la Ville de Lévis en composant le 311 ou le 418 839-2002 si vous êtes à l'extérieur de la Ville de Lévis pour la réouverture de l'eau, si la vanne de commande a été fermée au niveau de la rue.

• Gicleurs automatiques

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

L'intervention du Service de la sécurité incendie est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-mêmes la sécurité du bâtiment et la protection des occupantes et occupants. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de remise de propriété qui vous sera remis par un membre du personnel du Service de la sécurité incendie (voir l'exemple du formulaire à la page 14).

AVIS DE REMISE DE PROPRIÉTÉ

Ville de Lévis

SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE
AVIS DE REMISE DE PROPRIÉTÉ

RENSEIGNEMENTS SUR L'INTERVENTION

Adresse :	
Numéro de dossier :	**Nature de l'intervention :**
Date de l'intervention :	**Heure d'appel de l'intervention :**

PROPRIÉTAIRE

Nom :	
Adresse et code postal :	
Téléphone 1 :	**Téléphone 2 :**

PERSONNE RESPONSABLE

☐ Identique à propriétaire ☐ Locataire ☐ Représentant

Nom :	
Adresse et code postal :	
Téléphone 1 :	**Téléphone 2 :**

ACTIONS À PRENDRE APRÈS L'INTERVENTION

Sans s'y restreindre, le Service de la sécurité incendie vous demande de prendre les actions suivantes afin d'assurer la sécurité des occupants et occupantes de votre immeuble, et ce, dans les plus brefs délais :

☐ Assurances	Communiquer avec votre compagnie d'assurances.
☐ Propriétaire	Communiquer avec votre propriétaire.
☐ Équipements et systèmes	Faire vérifier et remettre en service par un entrepreneur qualifié : ☐ Électricité ☐ Alarme incendie ☐ Gicleurs ☐ Chauffage ☐ Gaz naturel / propane
☐ Patrouille de surveillance	Assurer une patrouille de surveillance jusqu'à la remise en fonction des systèmes de gicleurs et d'alarme incendie **ou** une surveillance générale pour une période de : ☐ 6h ☐ 12 h ☐ 24 h
☐ Avertisseur de fumée	Installer des avertisseurs de fumée en conformité avec la règlementation municipale.
☐ Avertisseur de monoxyde de carbone	Installer des avertisseurs de monoxyde de carbone en conformité avec la règlementation municipale.
☐ Accès au bâtiment	Interdire l'accès au bâtiment et le barricader.
☐ Guide de l'après-sinistre	Lire ce guide pour vous aider à déterminer ce que vous avez à faire à la suite d'un incendie.
☐ Causes et circonstances d'incendie	En vertu de la Loi sur la sécurité incendie, un technicien en prévention incendie (TPI) a été désigné afin de déterminer le point d'origine, les causes probables ainsi que les circonstances immédiates de l'incendie. Il pourra notamment interdire l'accès aux lieux incendiés, inspecter les lieux incendiés et examiner ou saisir tout document ou tout objet qui s'y trouve, photographier les lieux et les objets, prendre copie de documents, effectuer ou faire effectuer sur les lieux les expertises qu'il juge nécessaires et recueillir le témoignage des personnes présentes au moment de l'incendie. La division opérations du Service de la sécurité incendie confie désormais la scène incendie à sa division prévention. Par conséquent, vous devez obtenir le consentement du TPI avant d'entreprendre toute action en lien avec le bâtiment. Le présent avis ne constitue donc pas une remise de propriété entière de votre bâtiment.

☐ Autres recommandations

ATTESTATION ET SIGNATURES

Étant donné que l'intervention de la division opérations du Service de la sécurité incendie est terminée, je, soussigné(e), _____ déclare être _____ du bâtiment visé par cet avis et je comprends que je dois suivre les actions ci-haut mentionnées et déclare en avoir pris connaissance et les avoir bien comprises.

Signature de la personne visée par l'avis :	
Date de la remise de propriété :	**Heure de la remise de propriété :**
Rédigé par :	**Matricule :**

COPIE BLANCHE : Personne visée par l'avis – COPIE JAUNE : Service de la sécurité incendie

Direction du service de la sécurité incendie – 2060, 3e Rue, Lévis (Québec) G6W 5M6 Tél. : 418 835-8269 Téléc. : 418 839-3003 2015-02-04

JOUR
0

ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE

Propriétaire

- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'une représentante ou d'un représentant du Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à une représentante ou à un représentant du Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis ou à la Croix-Rouge canadienne.

Locataire

- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'une représentante ou d'un représentant du Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis;
- 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.

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

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

COORDONNÉES À CONSERVER

Technicien ou technicienne en prévention incendie en charge de l'enquête au Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis

Nom : _____

Téléphone : _____

Numéro de dossier : INC- _ _ _ _ _ _ -_ _ _

COMMENT OBTENIR UNE COPIE DU RAPPORT D'ÉVÉNEMENT

Il est possible d'obtenir une copie du rapport d'événement en effectuant une demande sur le site Internet de la Ville de Lévis, ville.levis.qc.ca :
La Ville > Accès à l'information > Demande d'accès à un document de la Ville
Vous devez avoir votre numéro de dossier en main pour faire cette demande.

JOUR
1

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

Propriétaire

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre institution financière ;
- Demander le rapport d'événement (voir page 6);
- Informer les compagnies de services (télécommunication, électricité, gaz, etc.) (voir page 28);
- Avertir Postes Canada afin que votre courrier soit retenu (voir page 9);
- Informer les services gouvernementaux (voir pages 27 et 29).

Dès que les membres du personnel du Service de la sécurité incendie ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. S'il s'agit de votre demeure détruite par le feu et 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 le Service des travaux publics de la Ville de Lévis en composant le 311 ou le 418 839-2002 si vous êtes à l'extérieur de Lévis.

Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (voir page 27) 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.

JOUR
1

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

Locataire

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre institution financière;
- Informer les compagnies de services (télécommunication, électricité, gaz, etc.)
- Avertir Postes Canada afin que votre courrier soit retenu (voir page 20);
- Informer les services gouvernementaux (voir pages 27 et 29).

Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (voir page 27) 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.

JOUR
2

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 27 à 29);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir pages 22,23 et 30);
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation par l'intermédiaire de votre compagnie d'assurance :
    - électricien;
    - plombier;
    - compagnie de nettoyage;
    - etc.
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Locataire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir pages 27 à 29);
- Si possible, faire rétablir certains services (voir pages 22 et 30);
- 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 d'éléments 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 (responsable désigné au Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis, etc.).

INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS

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 29.

2. Courrier

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

3. Entourage

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.

4. Médication

La plupart des pharmacies 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 à la Direction de l'urbanisme de la Ville de Lévis. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Assurez-vous toutefois qu'il le fasse 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 vigilants dans l'octroi de vos contrats. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables.

INFORMATIONS 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 27 et 28 pour plus d'information).

L'Urgence sociale effectuera la première intervention auprès des proches et fera la liaison avec les organismes pouvant assurer un suivi à plus long terme.

8. Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez le plus rapidement possible avec votre Centre local d'emploi (CLE) (voir page 27) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations. Voir pages 27 et 29 pour plus d'informations.

9. 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 pages 27 à 29). 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 POUR SÉCURISER LE BÂTIMENT

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

• Électricité

Faire vérifier et remettre en fonction par un maître-électricien.

• 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 ou 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 occupantes et occupants (par exemple, patrouilles de surveillance).

• Avertisseur de fumée

Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupantes et occupants.

• Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)

Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupantes et occupants.

• Eau

Communiquer avec le Service des travaux publics de la Ville de Lévis, en composant le 311 ou le 418 839-2002 si vous êtes à l'extérieur de la Ville de Lévis, pour la réouverture de l'eau, si la vanne de commande a été fermée au niveau de la rue.

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

• 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 la sécurité incendie de la Ville de Lévis est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-même la sécurité du bâtiment et la protection des occupantes et occupants. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de remise de propriété qui vous sera remis par un membre du personnel du Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis (voir l'exemple du formulaire à la page 24).

AVIS DE REMISE DE PROPRIÉTÉ

Ville de Lévis

SERVICE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE
AVIS DE REMISE DE PROPRIÉTÉ

RENSEIGNEMENTS SUR L'INTERVENTION

Adresse :

Numéro de dossier : **Nature de l'intervention :**

Date de l'intervention : **Heure d'appel de l'intervention :**

PROPRIÉTAIRE

Nom :

Adresse et code postal :

Téléphone 1 : **Téléphone 2 :**

PERSONNE RESPONSABLE

☐ Identique à propriétaire ☐ Locataire ☐ Représentant

Nom :

Adresse et code postal :

Téléphone 1 : **Téléphone 2 :**

ACTIONS À PRENDRE APRÈS L'INTERVENTION

Sans s'y restreindre, le Service de la sécurité incendie vous demande de prendre les actions suivantes afin d'assurer la sécurité des occupants et occupantes de votre immeuble, et ce, dans les plus brefs délais :

☐ Assurances	Communiquer avec votre compagnie d'assurances.
☐ Propriétaire	Communiquer avec votre propriétaire.
☐ Équipements et systèmes	Faire vérifier et remettre en service par un entrepreneur qualifié : ☐ Électricité ☐ Alarme incendie ☐ Gicleurs ☐ Chauffage ☐ Gaz naturel / propane
☐ Patrouille de surveillance	Assurer une patrouille de surveillance jusqu'à la remise en fonction des systèmes de gicleurs et d'alarme incendie **ou** une surveillance générale pour une période de : ☐ 6h ☐ 12 h ☐ 24 h
☐ Avertisseur de fumée	Installer des avertisseurs de fumée en conformité avec la règlementation municipale.
☐ Avertisseur de monoxyde de carbone	Installer des avertisseurs de monoxyde de carbone en conformité avec la règlementation municipale.
☐ Accès au bâtiment	Interdire l'accès au bâtiment et le barricader.
☐ Guide de l'après-sinistre	Lire ce guide pour vous aider à déterminer ce que vous avez à faire à la suite d'un incendie.
☐ Causes et circonstances d'incendie	En vertu de la Loi sur la sécurité incendie, un technicien en prévention incendie (TPI) a été désigné afin de déterminer le point d'origine, les causes probables ainsi que les circonstances immédiates de l'incendie. Il pourra notamment interdire l'accès aux lieux incendiés, inspecter les lieux incendiés et examiner ou saisir tout document ou tout objet qui s'y trouve, photographier les lieux et les objets, prendre copie de documents, effectuer ou faire effectuer sur les lieux les expertises qu'il juge nécessaires et recueillir le témoignage des personnes présentes au moment de l'incendie. La division opérations du Service de la sécurité incendie confie désormais la scène incendie à sa division prévention. Par conséquent, vous devez obtenir le consentement du TPI avant d'entreprendre toute action en lien avec le bâtiment. Le présent avis ne constitue donc pas une remise de propriété entière de votre bâtiment.

☐ Autres recommandations

ATTESTATION ET SIGNATURES

Étant donné que l'intervention de la division opérations du Service de la sécurité incendie est terminée, je, soussigné(e), _____ déclare être _____ du bâtiment visé par cet avis et je comprends que je dois suivre les actions ci-haut mentionnées et déclare en avoir pris connaissance et les avoir bien comprises.

Signature de la personne visée par l'avis :

Date de la remise de propriété : **Heure de la remise de propriété :**

Rédigé par : **Matricule :**

COPIE BLANCHE : Personne visée par l'avis – COPIE JAUNE : Service de la sécurité incendie

Direction du service de la sécurité incendie – 2060, 3e Rue, Lévis (Québec) G6W 5M6 Tél. : 418 835-8269 Téléc. : 418 839-3003 2015-02-04

RÉACTIONS NORMALES LORS D'UN INCENDIE[1]

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

Ces réactions varient en fonction de :

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

Caractéristiques des réactions à la suite d'un sinistre en fonction des groupes d'âge[2]

- L'enfant : Éprouve la peur
- L'adolescent : Veut être traité comme un adulte ou retourner à son rôle d'enfant
- Le jeune : Veut comprendre le comment et le pourquoi
- L'adulte : Vit un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins
- La personne âgée : Est capable de déterminer ses besoins et les services correspondants

Les réactions sont classées en quatre types, soit :

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

Physiques

- Maux de tête
- Difficultés respiratoires
- Problèmes cardiovasculaires
- Bouffées de chaleur
- Étourdissements
- Nausées
- Évanouissements
- Fatigue intense
- Sudation
- 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., RHEAULT, M.-A. (2005)** Intervention sociale en cas de catastrophe. Presses de l'Université du Québec)

RÉACTIONS NORMALES LORS D'UN INCENDIE

Émotionnelles

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

Cognitives

- Anxiété, peur
- Confusion
- Irritabilité
- Difficultés de concentration
- « Flash-back »

Comportementales

- Fuite
- Actions héroïques
- Être figé
- Agitation
- Mesures de protection des proches

Réactions observées chez les enfants :

- Des difficultés de sommeil, des cauchemars.
- Des régressions, par exemple : mouiller son lit, sucer son pouce, etc.

Pistes d'intervention auprès des enfants :

- Encourager les enfants dans l'expression de leur expérience ainsi que les sentiments vécus. Utiliser les médiums du jeu et du dessin;
- Dire la vérité aux enfants. Répondre à leurs questions sans aller de l'avant. Ils iront jouer et reviendront plus tard pour poser d'autres questions;
- Augmenter son sentiment de sécurité : les rassurer, leur dire qu'on les aime, que leurs réactions physiologiques et émotives sont des réactions normales à un événement anormal;
- Discuter avec les enfants des mesures de sécurité en cas d'incendie afin de leur donner du pouvoir sur la situation;
- Aviser l'école ou la garderie de l'incendie. Ces milieux sont des supports importants pour l'enfant.

LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

Croix-Rouge canadienne — 1 877 362-2433

Depuis le 5 août 2007, les bénévoles de la Croix-Rouge canadienne accompagnent la Division urgence sociale lors des incendies et collaborent à l'intervention auprès des sinistrés. La Croix-Rouge assume les premiers 72 heures de subsistance : hébergement, repas et vêtements et la Division urgence sociale prend ensuite le relais. Cette entente vise à créer un espace de travail commun pour les deux organismes en vue d'une éventuelle intervention majeure. La Division demeure maître d'œuvre lors des interventions.

Service 211

Le Service 211 est un service d'information et de référence centralisé qui dirige rapidement les personnes vers les ressources qui existent dans la région. Un numéro à trois chiffres facile à retenir qui met en lien les gens avec la gamme complète de services offerts dans la collectivité. Concrètement, le Service 211 est un centre d'appels établi dans une collectivité afin de mieux la desservir. Des personnes-ressources spécialisées répondent aux appels, évaluent les besoins de la personne concernée et la dirigent vers les services appropriés.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale/ Centres locaux d'emploi — 1 877 767-8773

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

Centre local d'emploi (CLE) à Lévis :

CLE du Littoral
1205, boulevard Guillaume-Couture, bureau 300
Lévis (Québec) G6W 0K9
418 835-1500
1 800 561-4380

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

LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

Info-Santé — 811

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

Compagnies de services

- Bell : 1 866 310-BELL (2355)
- Énergir : 1 800 361-8003 (odeur et urgence, composez le 911)
- Hydro-Québec : 1 800 790-2424 (urgence)
- Vidéotron : 1 877 512-0911

Compagnies de carte de crédit

Carte perdue:

- VISA : 1 800 847-2911
- MasterCard : 1 800 307-7309
- American Express: 1 800 668-2639
- Capital One : 1 800 481-3239

Services municipaux

- Ville de Lévis : 311
  Extérieur de Lévis : 418 839-2002

LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

Services publics (identité, revenu, immigration)

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

- **Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)**
  418 646-4636
  ramq.gouv.qc.ca

- **Passeport Canada**
  1 800 567-6868
  canada.ca/passeport

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

- **Revenu Québec**
  418 659-6299
  revenuquebec.ca

- **Agence du revenu du Canada**
  1 800 267-6999
  canada.ca/fr/agence-revenu

- **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**
  1 877 767-8773
  mtess.gouv.qc.ca

AIDE-MÉMOIRE APRÈS UN SINISTRE

Nettoyage et rénovations

- **Électricien**

  Nom : _____ Téléphone : _____

- **Plombier**

  Nom : _____ Téléphone : _____

- **Compagnie de nettoyage**

  Nom : _____ Téléphone : _____

Animaux – Services de gestion animalière

- **Ville de Lévis**
  311
  Extérieur de Lévis : 418 839-2002
  ville.levis.qc.ca

- **Société protectrice des animaux (SPA) Ville de Lévis**
  418 832-2525
  spavilledelevis.com

Médical

- **Hôtel-Dieu de Lévis**
  143, rue Wolfe, Lévis
  418 835-7121
  1 888 835-7105

  Nom : _____ Téléphone : _____

- **Centre Paul-Gilbert**
  9330, boulevard du Centre-Hospitalier, Lévis
  418 380-8993

  Nom : _____ Téléphone : _____

AIDE-MÉMOIRE APRÈS UN SINISTRE

- **Ministère de la Santé et des Services sociaux**
  418 644-4545
  Nom : _____

- **Info-Santé**
  811
  Nom : _____

AUTRES NUMÉROS IMPORTANTS

Nom : _____ Téléphone : _____

Nom : _____ Téléphone : _____

Nom : _____ Téléphone : _____

Nom : _____ Téléphone : _____

Nom : _____ Téléphone : _____

Nom : _____ Téléphone : _____

Nom : _____ Téléphone : _____

Nom : _____ Téléphone : _____

ALLER AU-DEVANT DE L'IMPRÉVISIBLE

Conseils judicieux

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

  Agent : _____ Téléphone : _____

- **Institution financière**

  Nom : _____ Téléphone : _____

- **École**

  Direction : _____ Téléphone : _____

- **Employeur (s)**

  Nom : _____ Téléphone : _____

  Nom : _____ Téléphone : _____

- **Famille, amis ou voisins**

  Nom : _____ Téléphone : _____

  Nom : _____ Téléphone : _____

  Nom : _____ Téléphone : _____

- **Pharmacie**

  Pharmacien : _____ 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 occupantes et 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 séquences irréversibles et la mort. Contrairement à de nombreux gaz, il est inodore et invisible. Il n'irrite pas les yeux et les voies respiratoires.

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

Lorsqu'il est respiré en grande quantité, le monoxyde de carbone remplace l'oxygène dans le sang, ce qui empêche les organes et les tissus du corps de fonctionner normalement. Les principaux systèmes atteints sont le système cardiovasculaire et le système nerveux.

Seul un avertisseur de monoxyde de carbone peut vous alerter de sa présence. Installez-le donc près des chambres à coucher afin d'entendre l'alarme pendant votre sommeil.

Ne soyez pas la prochaine victime : dotez votre résidence ou logement d'avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone en état de fonctionner et n'oubliez pas d'en changer les piles 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 occupantes et occupants ont évacué et sont en sécurité.

Composez le 311 ou le 418 839-2002 si vous êtes à l'extérieur de Lévis pour obtenir de plus amples renseignements sur la prévention des incendies ou visitez le ville.levis.qc.ca

En cas d'urgence, composez le 911.

NOTES

NOTES

ville.levis.qc.ca