

# GUIDE CITOYEN APRÈS SINISTRE

Service de prévention des incendies  
MRC de Témiscamingue



Avril 2018

**Le département de la prévention des incendies de la MRC de Témiscamingue tient à remercier le *Service de sécurité incendie de la Ville de Saint-Colomban* pour avoir permis l'utilisation de leur document afin de l'adapter à la réalité du Témiscamingue.**

**Leur générosité et leur professionnalisme ont grandement été appréciés.**

**Rédaction terminée le 2 mai 2017**

## **MRC de Témiscamingue**

**21, rue Notre-Dame-de-Lourdes, bureau 209  
Ville-Marie (Québec) J9V 1X8**

**819 629-2829**

**1 855 622-6728**

**Télécopieur : 819 629-3472**

**[mrct@mrctemiscamingue.qc.ca](mailto:mrct@mrctemiscamingue.qc.ca)**

**[www.mrctemiscamingue.org](http://www.mrctemiscamingue.org)**



**/ MRC de Témiscamingue**

### **Crédits photo**

Tina Plouffe

### **Auteur**

François Gingras

Technicien en prévention incendie

MRC de Témiscamingue

### **Mise en page**

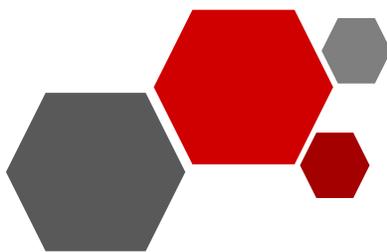
Marie-Lee Therrien

Secrétaire de direction

MRC de Témiscamingue

## TABLE DES MATIERES

VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE NOUS TIENNENT À CŒUR ET SON NOS PRIORITÉS! ...	4
VOUS ÊTES COUVERT PAR UNE POLICE D'ASSURANCE ? .....	5
ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE OU LE SINISTRE SI VOUS ÊTES COUVERT .....	6
ACTIONS À POSER SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE DANS LES 24 HEURES .....	7
ACTIONS À POSER SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE DURANT LES JOURS QUI SUIVENT.....	8
VOUS N'ÊTES PAS COUVERT PAR UNE POLICE D'ASSURANCE ? .....	9
ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE OU LE SINISTRE SI VOUS N'ÊTES PAS COUVERT .....	10
ACTIONS À POSER SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE DANS LES 24 HEURES .....	11
ACTIONS À POSER SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE DURANT LES JOURS QUI SUIVENT...	12
INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS .....	13
RENSEIGNEMENTS.....	14
AVIS DE RÉINTÉGRATION.....	16
RÉACTIONS LORS D'UN INCENDIE OU D'UN SINISTRE .....	17
TYPES DE RÉACTIONS.....	17
ORGANISMES ET LISTE TÉLÉPHONIQUE.....	20
ORGANISMES.....	21
Liste téléphonique .....	22
NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS.....	25
RÉINTÉGRATION DE VOTRE BÂTIMENT – INFORMATION GÉNÉRALES.....	29
RÉINTÉGRATION DE VOTRE BÂTIMENT (SÉCURITÉ CIVILE).....	30
ANTICIPER LES PROBLÈMES .....	32
QUELQUES CONSEILS À SUIVRE.....	33
SÉCURITÉ CIVILE – TROUSSE 72 HEURES.....	34
NOTES PERSONNELLES.....	35
NOTRE MISSION.....	38



## **VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE NOUS TIENNENT À CŒUR ET SON NOS PRIORITÉS!**

Aucune parole réconfortante ne peut soulager la douleur et la peine lorsqu'un sinistre survient dans votre vie. Néanmoins, sachez que vous n'êtes pas seul et que plusieurs services et organismes de la région sont présents pour vous aider et vous supporter. Ils vont pouvoir vous accompagner pour que votre vie puisse revenir à son cours normal le plus rapidement possible.

Afin de supporter les Témiscamiennes et Témiscamiens, le Service de prévention des incendies de la MRC de Témiscamingue désire mettre à votre disposition ce guide afin de vous donner l'information, les outils et les ressources afin d'être bien orientés et guidés dans le rétablissement de vos vies après un sinistre. Que ce soit un désastre à la suite d'un incendie ou d'une situation autre telle qu'une tempête de vent, une inondation ou un événement d'envergure, ce document vous guidera au travers de chacune des étapes de réparation des dommages.

Pour obtenir de plus amples renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

### **MRC de Témiscamingue**

[www.mrctemiscamingue.org](http://www.mrctemiscamingue.org)

(Onglet : « Services aux citoyens et organisme » / « Sécurité incendie »)

**819-629-2829**

Chargé de projet en sécurité incendie, **poste 236**

Technicien en prévention des incendies, **poste 240**





**VOUS ÊTES COUVERT PAR  
UNE POLICE D'ASSURANCE ?**

# **ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE OU LE SINISTRE SI VOUS ÊTES COUVERT**

## **Jour 0**

### **Propriétaires et locataires**

- Communiquer avec votre assureur;
- Trouver un endroit où vous loger;
- Prévenir vos proches;
- Après avoir reçu la confirmation de la part du Service de sécurité incendie que l'enquête est terminée, prévoir un endroit pour entreposer vos biens durant la période de rénovation;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie et à un représentant de la Croix-Rouge canadienne (1 877 362-2433), lorsque présent.

### **Locataires**

- Informer le propriétaire, ou son représentant qu'un incendie ou un sinistre est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

### **Articles à ne pas oublier avant votre relogement**

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

## **ATTENTION !!!**

Il est important de contacter le plus rapidement possible votre compagnie d'assurances afin qu'une constatation des dégâts soit effectuée. Votre compagnie d'assurances vous permettra de débiter les procédures de réclamation et vous apportera le soutien nécessaire.

Il est possible que des représentants de diverses entreprises de nettoyage et de rénovation vous offrent leur service. Ne signez rien avant d'avoir consulté votre compagnie d'assurance. Il est préférable de prendre quelques heures de repos et de réflexion avant de prendre des décisions.

Dès que le service incendie quitte les lieux de votre résidence, vous redevenez responsable de votre maison. Le propriétaire doit s'assurer que les lieux soient sécuritaires. Si votre maison ou logement devient inhabitable, il est préférable de déménager vos biens chez un membre de votre famille, ami ou voisin. Il est mieux de couper l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et d'aviser le service des travaux publics de votre municipalité.

## ACTIONS À POSER SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE

### DANS LES 24 HEURES

#### Propriétaires et locataires

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander si nécessaire le rapport d'intervention du Service de sécurité incendie (*voir la page 32*);
- Informer les compagnies de services (*voir la page 24*);
  - Téléphone résidentiel
  - Cellulaire
  - Télévision
  - Internet
  - Hydro-Québec
  - Votre compagnie de gaz propane,
  - Compagnie de carte de crédit
  - Compagnie de surveillance d'alarme incendie et intrusion
- Informer les services gouvernementaux (*voir la page 23*).

#### Propriétaires

- Rendre votre immeuble sécuritaire;

#### Liste des équipements et services devant être inspectés et remis en fonction

- Eau
- Avertisseur de fumée
- Électricité
- Avertisseur de CO
- Gaz propane
- Système d'alarme
- Chauffage
- Système d'extinction fixe

*N.B. Pour la remise en fonction de certains équipements et services, la présence d'une personne qualifiée peut être nécessaire. Le document « Remise de propriété » remis par le Service de sécurité incendie de votre municipalité 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 devient inhabitable, il faut séparer vos biens non endommagés et les disposer dans un endroit sécuritaire.*

## ACTIONS À POSER SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE

### DURANT LES JOURS QUI SUIVENT

#### Propriétaires et locataires

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les différents organismes (*voir la page 21*);
- Faire rétablir certains équipements et services, si possible (*voir la page 7*);
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous, sauf les urgences.

#### Propriétaires

- Communiquer avec des spécialistes en rénovation par l'entremise de votre compagnie d'assurance :
  - Électricien
  - Plombier
  - Charpentier-menuisier
  - Compagnie de nettoyage

Au cours des jours qui suivent l'incendie, plusieurs suivis devront être faits. Nous vous suggérons fortement de fournir une adresse et un numéro de téléphone 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 serez hébergé. Communiquez promptement ces renseignements à toutes les personnes-ressources (assureur, expert en sinistre, responsable désigné au Service de sécurité incendie de votre municipalité, etc.).

Vous pouvez vous présenter au Centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (*voir la page 23*) 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.



**VOUS N'ÊTES PAS  
COUVERT PAR UNE POLICE  
D'ASSURANCE ?**

## **ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE OU LE SINISTRE SI VOUS N'ÊTES PAS COUVERT**

### **Jour 0**

#### **Propriétaires et locataires**

- Trouver un endroit où vous loger;
- Prévenir vos proches;
- Après avoir reçu la confirmation de la part du Service incendie de votre municipalité que l'enquête est terminée, prévoir un endroit pour entreposer vos biens durant la période de rénovation;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie et à un représentant de la Croix-Rouge canadienne, lorsque présent.

#### **Locataires**

- Informer le propriétaire, ou son représentant qu'un incendie est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

#### **Articles à ne pas oublier avant votre relogement**

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

## ACTIONS À POSER SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE

### DANS LES 24 HEURES

#### Propriétaires et locataires

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander, si nécessaire, le rapport d'intervention du Service de sécurité incendie (*voir la page 32*);
- Informer les compagnies de services (*voir la page 24*);
  - Téléphone résidentiel
  - Cellulaire
  - Télévision
  - Internet
  - Hydro-Québec
  - Votre compagnie de gaz propane
  - Compagnie de carte de crédit
  - Compagnie de surveillance d'alarme incendie et intrusion
- Informer les services gouvernementaux (*voir la page 23*).

#### Propriétaires

- Rendre votre immeuble sécuritaire

#### Liste des équipements et services devant être inspectés et remis en marche

- Eau
- Avertisseur de fumée
- Électricité
- Avertisseur de CO
- Gaz propane
- Système d'alarme
- Chauffage
- Système d'extinction fixe

*N.B. Pour la remise en marche de certains équipements et services, la présence d'une personne qualifiée peut être nécessaire. Le document « Remise de propriété » remis par le Service de sécurité incendie de votre municipalité 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 devient inhabitable, il faut séparer vos biens non endommagés et les disposer dans un endroit sécuritaire.*

## ACTIONS À POSER SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE

### DURANT LES JOURS QUI SUIVENT

#### Propriétaires et locataires

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les différents organismes (*voir la page 21*);
- Faire rétablir certains équipements et services, si possible (*voir la page 11*);
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous, sauf les urgences.

#### Propriétaires

- Communiquer avec des spécialistes en rénovation :
  - Électricien
  - Plombier
  - Charpentier-menuisier
  - Compagnie de nettoyage

Au cours des jours qui suivent l'incendie, plusieurs suivis devront être faits. Nous vous suggérons fortement de fournir une adresse et un numéro de téléphone 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 serez hébergé. Communiquez promptement ces renseignements à toutes les personnes-ressources (assureur, expert en sinistre, responsable désigné au Service de sécurité incendie de votre municipalité, etc.).

Vous pouvez vous présenter au Centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (*voir la page 23*) 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.



**INFORMATIONS ET  
CONSEILS IMPORTANTS**

## RENSEIGNEMENTS

### Papier d'identité

S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer (*voir la page 23*).

### Courrier

À la suite d'un incendie, Postes Canada retiendra votre courrier, par l'entremise de votre facteur, pendant 24 heures après 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 indéterminée. Ce service est tarifié; veuillez garder vos reçus.

### Entourage

Communiquez avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeurs ou collègues) afin de les informer de votre situation et les informer que vous êtes en sûreté. Ils peuvent probablement vous aider dans vos difficultés.

### Reçus

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

### Liste de vos biens

Vous devez produire la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive en ce qui concerne chacun de vos biens (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achats). Si vous avez gardé vos factures et que vous avez pu les récupérer, elles vous seront fort utiles. Dans le but d'accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste. Nous souhaitons vous rappeler qu'il est préférable d'établir à l'avance la liste de vos biens, photos à l'appui, et de conserver ces documents à deux endroits différents (dans votre coffret de sûreté ou chez un proche).

### Médication

La plupart des pharmaciens peuvent renouveler vos ordonnances pour les médicaments essentiels qui auraient été perdues à la suite d'un incendie. Informez-vous auprès de votre pharmacien.

### Rénovations

Votre agent d'assurances et l'expert en sinistre vous aideront à mieux vous préparer en ce qui concerne les travaux de rénovation. Il est important de savoir qu'il faut obtenir un permis avant d'entreprendre ces travaux. Vous pouvez en faire la demande à votre municipalité.

## **Représentants de compagnies**

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

*ATTENTION : Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurances ou l'expert en sinistre. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement recommandées.*

## **Compagnie d'assurances et expert en sinistre**

L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre, estime les dommages et négocie le règlement. Trois types d'experts en sinistre sont possibles :

- ✓ L'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurances;
- ✓ L'expert en sinistre indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurances;
- ✓ L'expert en sinistre public mandaté par le sinistré.

Habituellement, c'est votre assureur qui s'occupe de mandater un expert en sinistre.

## **Prestataire de la sécurité du revenu**

Vous devez communiquer le plus rapidement possible avec votre Centre local d'emploi (*voir la page 23*) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations.

## **Perte d'un être cher lors d'un incendie**

Si vous et vos proches 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 la page 22*).

## **Vêtement, nourriture, logements et meubles**

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture et un logement temporaire par l'entremise des divers organismes d'entraide (*voir la page 21*). L'organisme s'occupant de vous fournir un logement temporaire est la Croix-Rouge canadienne. Il est important de savoir que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors de l'incendie n'est plus comestible. Renseignez-vous auprès de votre compagnie d'assurances si vous pouvez obtenir une somme d'argent à titre de dédommagement.

# AVIS DE RÉINTÉGRATION

## FORMULAIRE REMISE DE PROPRIÉTÉ

### AVIS de réintégration de propriété après l'intervention du service de sécurité incendie

#### RENSEIGNEMENTS sur l'intervention

Nom du propriétaire ou du locataire : \_\_\_\_\_ Tél. : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Municipalité : \_\_\_\_\_  
Nature de l'intervention : \_\_\_\_\_  
Date de l'intervention : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

#### MESURES à prendre après l'intervention

*Le service de sécurité incendie a dû interrompre le fonctionnement de certains équipements et vous recommande les mesures suivantes :*

- |                                       |                          |  |
|---------------------------------------|--------------------------|--|
| <b>Électricité</b>                    | <input type="checkbox"/> | Faire vérifier et remettre en service par un maître-électricien.   |
| <b>Gaz naturel</b>                    | <input type="checkbox"/> | Faire vérifier et remettre en service par le distributeur.   |
| <b>Gaz propane</b>                    | <input type="checkbox"/> | Faire vérifier et remettre en service par le distributeur.   |
| <b>Chauffage</b>                      | <input type="checkbox"/> | Faire vérifier et remettre en service par un technicien qualifié.  |
| <b>Chauffage à combustible solide</b> | <input type="checkbox"/> | Faire vérifier par une personne qualifiée avant de l'utiliser.   |
| <b>Système d'alarme incendie</b>      | <input type="checkbox"/> | Faire vérifier par un technicien qualifié et prendre les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les occupants (exemple : patrouille de surveillance). |
| <b>Avertisseurs de fumée</b>          | <input type="checkbox"/> | <b>Informez le service de sécurité incendie lorsque le système fonctionnera.</b>   |
| <b>Avertisseurs de CO</b>             | <input type="checkbox"/> | Remplacer pour plus de sécurité.   |
| <b>Gicleurs automatiques</b>          | <input type="checkbox"/> | Remplacer pour plus de sécurité.   |
|                                       | <input type="checkbox"/> | Faire vérifier et remettre en service par un technicien qualifié et prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.                                       |

**Informez le service de sécurité incendie lorsque les gicleurs fonctionneront.**

Commentaires : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Après l'intervention du service de sécurité incendie, vous devez assurer la sécurité des occupants et de l'immeuble et aviser votre compagnie d'assurance dans les plus brefs délais.*

Je, soussigné (e), \_\_\_\_\_ déclare être \_\_\_\_\_  
(propriétaire, locataire, représentant du propriétaire)  
de l'immeuble mentionné ci-dessus et reconnais avoir pris connaissance de la situation décrite ci-dessus.

Signature \_\_\_\_\_

Préparé par \_\_\_\_\_ Assisté par \_\_\_\_\_  
Officier responsable Autre personne du service

Service de sécurité incendie de \_\_\_\_\_

Novembre 2004

\*Formulaire provenant du Ministère de Sécurité Publique

# RÉACTIONS LORS D'UN INCENDIE OU D'UN SINISTRE

## L'enfant

Ressens la peur.

## L'adolescent

Désire être traité comme un adulte ou retombe en enfance.

## L'adulte

Éprouve un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins.

## La personne âgée

Est généralement en mesure de déterminer ses besoins et les services correspondants à ceux-ci, mais peut avoir de la difficulté à gérer la situation à cause du stress que l'événement lui apporte.

## TYPES DE RÉACTIONS

Selon certains spécialistes, les réactions observées chez les sinistrés lors de l'incendie sont normales et leur intensité diminue graduellement. Si la frénésie persiste au-delà de deux semaines, le sinistré peut communiquer avec son CLSC. Les réactions possibles sont physiques, émotionnelles, cognitives et comportementales.

### Physique

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

### **Émotionnelles**

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

### **Cognitives**

- ✓ Anxiété et peur
- ✓ Difficultés de concentration
- ✓ Confusion
- ✓ Rétrospective
- ✓ Irritabilité

### **Comportementales**

- ✓ Fuite
- ✓ Fixation
- ✓ Actions héroïques
- ✓ Rétrospective
- ✓ Mesures de protection des proches
- ✓ Agitation

### **Réactions observées chez les enfants**

- ✓ Cauchemars
- ✓ Mouiller son lit
- ✓ Sucrer son pouce
- ✓ Autres régressions semblables

### **Pistes d'interventions auprès des enfants**

- ✓ Encourager les enfants à exprimer leur expérience ainsi que les sentiments vécus. Utiliser les systèmes et les connaissances du jeu et du dessin.
- ✓ Dire la vérité aux enfants. Répondre à leurs questions sans les devancer. Ils iront jouer et reviendront lorsqu'ils seront prêts pour poser d'autres questions
- ✓ Augmenter leur sentiment de sécurité. Les rassurer afin que leurs réactions physiologiques et émotives soient les conséquences normales à la suite d'un événement anormal
- ✓ Discuter avec les enfants des mesures de sécurité en cas d'incendie afin de leur donner le sentiment de contrôle par rapport à la situation
- ✓ Aviser l'école ou la garderie de l'incendie. Ces milieux apportent un support très important pour les enfants.



**ORGANISMES ET LISTE  
TÉLÉPHONIQUE**

## ORGANISMES

### **Croix-Rouge canadienne, Division du Québec**

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

Numéro sans frais : 1 877 362-2433

### **Organismes d'entraide (meubles, vêtements et logements)**

#### **Association Place au Soleil**

316, chemin Kipawa  
Témiscaming (Québec) J0Z 3R0  
819-627-1505

#### **Centre du bénévolat Lac-Témiscamingue**

721, route 101 Nord  
Duhamel-Ouest (Québec) J9V 2E2  
819-629-3124

#### **Comptoir Jean 23**

84-A, rue Sainte-Anne  
Ville-Marie (Québec) J9V 2B7  
819-629-2252

#### **Friperie Notre-Dame-du-Nord**

2, rue Leblanc  
Notre-Dame-du-Nord (Québec) J0Z 3B0  
819-723-2100

#### **Regroupement d'entraide sociale du Témiscamingue**

721, 101 route Nord  
Duhamel-Ouest (Québec) J9V 2E2  
Téléphone : 819-622-0765

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

## Liste téléphonique

### Centre de santé et des services sociaux (CSSST)

**CSSS du Lac-Témiscamingue**  
22, rue Notre-Dame Nord  
Ville-Marie (Québec) J9V 1W8  
819 629-2420

**CSSS de Témiscaming-et-de-Kipawa**  
180, rue Anvik  
Témiscaming (Québec) J0Z 3R0  
819 627-3385

### Point de service CLSC

**Point de service Angliers**  
14, Baie Millers  
Angliers (Québec) J0Z 1A0  
819 949-2088

**Point de service Belleterre**  
256, 2e Avenue  
Belleterre (Québec) J0Z 1L0  
819 722-2161

**Point de service Laforce**  
Rang 6  
Laforce (Québec) J0Z 2J0  
819 722-2453

**Point de service Latulipe**  
3, rue du Carrefour Nord  
Latulipe (Québec) J0Z 2N0  
819 747-5561

**Point de service Moffet**  
14-A, rue Principale, C.P. 38  
Moffet (Québec) J0Z 2W0  
819 747-6171

**Point de service Nédélec**  
66, rue Principale C.P. 29  
Nédélec (Québec) J0Z 2Z0  
819 784-4541

**Point de service Notre-Dame-du-Nord**  
17-A, rue Principale Sud  
Notre-Dame-du-Nord (Québec) J0Z 3B0  
819 723-2472

**Point de service Rémigny**  
1290, rue de l'Église  
Rémigny (Québec) J0Z 3H0  
819 761-3491

### Info-Santé

Pour toutes questions ou inquiétudes en lien avec votre état de santé, pour avoir une opinion professionnelle et pour savoir à qui s'adresser pour une consultation, vous pouvez communiquer en tout temps avec le service Info-Santé au **8-1-1**.

## **Centre de gestion animalière**

### **Vétérinaire clinique du Témiscamingue**

26, rue Principale Nord  
Saint-Bruno-de-Guigues (Québec) J0Z 2G0  
819 728-2234

## **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

### **Centre local d'emploi de Ville-Marie**

1 B, rue Notre-Dame Nord  
Ville-Marie (Québec) J9V 1W5  
819 629-6213  
1 800 463-3931  
[www.emploiquebec.gouv.qc.ca/pour-nous-joindre/](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/pour-nous-joindre/)

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

## **Support**

### **Centre de Femmes du Témiscamingue**

28, rue Notre-Dame-de-Lourdes  
Ville-Marie (Québec) J9V 1X9  
819 622-0111

### **Centre de Prévention du Suicide du Témiscamingue**

1, rue Industrielle  
Ville-Marie (Québec) J9V 1S3  
819 622-7777

### **Groupe Image de l'Abitibi-Témiscamingue**

29, rue des Oblats Nord  
Ville-Marie (Québec) J9V 1H9  
819 622-2666

### **Maison Les 4 saisons du Témiscamingue**

Ville-Marie (Québec) J9V 1C8  
819 629-3261

## **Services gouvernementaux (identité, revenu, immigration)**

### **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)**

1 800 361-7620  
[www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca)

### **Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)**

1 800 561-9749  
[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

### **Passeport Canada**

1 800 567-6868  
[www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/passeports-canadiens.html](http://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/passeports-canadiens.html)

### **Ressources humaines et Développement social Canada**

(Assurance-emploi)  
1 800 808-6352  
Trouvez le centre le plus près de chez vous :  
[www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)

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

1 514 283-7733

[www.irb-cisr.gc.ca](http://www.irb-cisr.gc.ca)

**Revenu Québec**

1 800 267-6299

[www.revenuquebec.ca](http://www.revenuquebec.ca)

**Bureau d'aide juridique de Ville-Marie**

3, rue Sainte-Anne, C.P. 6029

Ville-Marie (Québec) J9V 2E9

819 629-2314

**Immigration et communautés culturelles du Québec**

1 514 864-9191

[www.immigration-quebec.gouv.qc.ca](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)

**Agence du revenu du Canada**

1 800 267-6999

[www.cra-arc.gc.ca](http://www.cra-arc.gc.ca)

**Compagnies de services**

**Bell**

1 866 310-2355

**Hydro-Québec**

1 800 790-2424 (urgence)

**Cablevision**

1 800 567-6353

**Shaw Direct**

1 888 554-7827

**Énergir (Gaz Métro)**

1 800 361-8003

**Vidéotron**

1 877 512-0911 (service à la clientèle résidentielle)

**Compagnie de cartes de crédit**

**Visa Desjardins**

1 800 363-3380

**Visa TD**

1 800 895-4463

**Visa CIBC**

1 888 465-4653

**Visa RBC**

1 800 769-2512

**MasterCard Banque de Montréal**

1 800 263-2263

**MasterCard Banque Nationale**

1 888 622-2783

**American Express Canada**

1 800 869-3016

## NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

### Service de sécurité incendie de votre municipalité

Nom du chef pompier :

---

Téléphone :

---

Numéro de dossier :

---

Banque :

---

Nom :

---

Téléphone :

---

### École

Nom de l'école :

---

Nom du directeur :

---

Téléphone :

---

Nom de l'école :

---

Nom du directeur :

---

Téléphone :

---

Nom de l'école :

---

Nom du directeur :

---

Téléphone :

---

**Employeur**

Nom :

---

Téléphone :

---

Nom :

---

Téléphone :

---

**Famille, amis ou voisins**

Nom :

---

Téléphone :

---

**Pharmacie**

Nom de la pharmacie :

---

Pharmacien :

---

Téléphone :

---

**Compagnie d'assurances**

Nom du représentant :

---

Téléphone :

---

Numéro de la police d'assurance :

---

**Expert en sinistre**

Nom du représentant :

---

Téléphone :

---

Numéro de dossier :

---

**Nettoyage et rénovations**

Nom :

---

Téléphone :

---

**Électricien**

Nom :

---

Téléphone :

---

**Peintre**

Nom :

---

Téléphone :

---

**Plâtrier**

Nom :

---

Téléphone :

---

**Plombier**

Nom :

---

Téléphone :

---

**Compagnie de nettoyage**

Nom :

---

Téléphone :

---



**RÉINTÉGRATION DE VOTRE  
BÂTIMENT – INFORMATION  
GÉNÉRALES**

## RÉINTÉGRATION DE VOTRE BÂTIMENT (SÉCURITÉ CIVILE)

### Réintégrer votre domicile à la suite d'une inondation

- Ne retournez pas chez vous jusqu'à ce que les autorités civiles vous disent qu'il n'y a plus de danger;
- Si l'alimentation en électricité n'a pas été coupée avant l'inondation, n'entrez pas dans votre demeure jusqu'à ce qu'un électricien qualifié ait déterminé qu'il n'y a plus de danger;
- Dans le cas où votre puits d'alimentation en eau potable a été inondé, assurez-vous de procéder à une analyse d'eau et que cette dernière confirme qu'il n'y a pas de contamination avant d'en consommer.
- Remettez votre maison en ordre le plus tôt possible afin de protéger votre santé et d'éviter d'autres dommages. Réduisez au minimum vos contacts avec les eaux de crue ou tout ce qui peut avoir été en contact avec celle-ci. Pendant le nettoyage, éloignez les enfants des régions contaminées.
- Les appareils qui ont été mouillés lors de l'inondation risquent de créer un choc électrique ou un feu lorsqu'ils seront mis en marche. N'utilisez aucun appareil électrique, de chauffage, de pression ou de système d'égout jusqu'à ce qu'un électricien qualifié les ait nettoyés, séchés et inspectés;
- Le panneau d'alimentation en électricité doit être nettoyé, séché et testé par un électricien qualifié afin de vous assurer qu'il est sécuritaire.

### À la suite d'une tempête de vent, que faire?

- N'allez pas dans les zones sinistrées;
- Faites attention aux débris comme la tôle, le verre ou tout autre objet coupant;
- Ne touchez pas aux fils électriques au sol ou qui pendent, car ils peuvent être sous tension. Communiquez avec Hydro-Québec (*voir la page 24*).
- N'entrez jamais dans un édifice endommagé par les vents;
- Soyez attentif à la qualité de l'eau potable, surtout après des pluies abondantes. En cas de doute, procédez à une analyse d'eau de votre puits.

### **À la suite d'une panne de courant prolongée, que faire**

- Rétablissez le courant électrique en ouvrant l'interrupteur principal (avant, vérifiez à nouveau que tout appareil électroménager, appareil de chauffage électrique, télévision, micro-ondes, ordinateur, etc. ont été débranchés, afin de prévenir les dommages qu'une surcharge de tension pourrait occasionner).
- Laissez au système électrique le temps de se stabiliser avant de rebrancher tous vos appareils électriques. Commencez par monter le ou les thermostats du système de chauffage et, après quelques minutes, rebranchez le réfrigérateur et le congélateur. Attendez 10 à 15 minutes avant de rebrancher vos autres appareils électriques.
- En ce qui concerne l'alimentation en eau, ouvrez le robinet de la conduite d'alimentation. Fermez les robinets au niveau inférieur de la maison pour permettre à l'air de s'échapper par les robinets du haut.
- Assurez-vous que le chauffe-eau est rempli avant d'y rétablir le courant.
- Vérifiez l'état de la nourriture dans les réfrigérateurs, congélateurs et armoires pour des signes de détérioration. Si la porte d'un congélateur est restée fermée, les aliments peuvent demeurer congelés pendant 24 ou même 36 heures, selon la température. Quand la nourriture commence à dégeler – habituellement après deux jours – elle devrait être cuite. Sinon, jetez-la.
- Réapprovisionnez votre trousse d'urgence pour avoir les fournitures nécessaires lorsque vous en aurez besoin.

## **ANTICIPER LES PROBLÈMES**

### **Conseils judicieux**

- Établir la liste de vos biens et les photographier. 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 ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Faire la liste de vos médicaments, l'insérer dans votre portefeuille et en remettre une copie à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Préparer une trousse d'urgence à apporter avec vous en cas d'évacuation;
- Tenir à jour une liste téléphonique de base que vous pouvez garder dans votre portefeuille.

### **COMMENT OBTENIR UNE COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION ?**

Pour faire une demande, veuillez contacter votre service incendie de votre municipalité.

## QUELQUES CONSEILS À SUIVRE

### Avertisseur de fumée

L'avertisseur de fumée est l'appareil de sécurité le moins coûteux et le plus facile à installer et à entretenir. Cet outil de détection de fumée est d'une importance fondamentale 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 une résidence peut être fatale pour vous et votre famille.

Ne soyez pas la prochaine victime. Installez à l'intérieur de votre résidence, et ce, à chaque étage **en incluant le sous-sol et dans chaque chambre à coucher**, des avertisseurs de fumée fonctionnels. N'oubliez pas d'effectuer régulièrement la vérification et de changer la pile aux changements d'heure.

*P.S. Prendre note qu'il existe des modèles d'avertisseurs de fumée que la durée de vie de la batterie est de 10 ans.*

### Avertisseur de monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore, incolore et insipide. Étant donné 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 considérables. De plus, le CO est 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).

Ne soyez pas la prochaine victime. Lorsque votre résidence utilise un appareil à combustion et/ou qu'un garage est attaché à la maison, il faut installer à l'intérieur de votre résidence un avertisseur de monoxyde de carbone fonctionnel. N'oubliez pas d'effectuer régulièrement la vérification et de changer la pile aux changements d'heure.

Source : [www.cmhc-schl.gc.ca](http://www.cmhc-schl.gc.ca)

*P.S. Prendre note qu'il existe des modèles d'avertisseurs de monoxyde de carbone dont la durée de vie de la batterie est de 10 ans.*

### Plan d'évacuation

Nous vous recommandons de déterminer deux moyens d'évacuation et un point de rassemblement extérieur avec les membres de votre famille. Avoir un plan d'évacuation, et en faire l'exercice deux fois par année, augmente vos chances de sortir indemne de votre domicile en cas d'incendie. En prévoyant un point de rassemblement extérieur, vous renforcez les chances que tous les occupants soient évacués en sécurité.

# SÉCURITÉ CIVILE – TROUSSE 72 HEURES

## Trousse 72 heures

Voici les éléments de base dont votre trousse devrait contenir :

- Eau potable — deux litres par personne par jour, pour au moins trois jours
- Nourriture non périssable — provision pour au moins trois jours
- Ouvre-boîte manuel
- Radio à piles — piles de rechange
- Lampe de poche — piles de rechange
- Chandelles
- Briquet ou allumettes
- Trousse de premiers soins— antiseptiques, analgésiques, bandages adhésifs, compresses de gaze stériles, ciseaux, etc.

Pour encore plus de précautions :

- Sifflet — pour signaler votre présence aux secouristes
- Masques antipoussières — pour filtrer l'air contaminé

Ces articles essentiels permettront, à vous et à votre famille, de subsister pendant les 3 premiers jours d'une situation d'urgence.

Ce délai de 3 jours est le temps que pourraient prendre les secours pour venir en aide aux sinistrés ou que pourraient mettre les services essentiels à se rétablir.

Source : [www.msp.gouv.qc.ca](http://www.msp.gouv.qc.ca) sécurité civile / onglet « Sujets d'intérêt : Articles essentiels en cas de situation d'urgence ».







## NOTRE MISSION

- Prévenir les incendies et tout incident susceptible de survenir sur le territoire qui pourraient affecter la population, l'environnement ou le patrimoine bâti;
- Intervenir lors de situations d'urgence afin de sauvegarder la vie, l'environnement et les biens;
- Soutenir la population dans diverses situations dans le but de maximiser la résilience communautaire.



SÉCURITÉ INCENDIE

