



Service de sécurité incendie de la Ville de Forestville



Guide après incendie





Table des matières

1. VOTRE SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE	5
2. PENDANT L'INCENDIE.....	6
3. UNE FOIS L'INCENDIE ÉTEINT	8
4. ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE.....	9
5. RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS	10
6. ACTIONS À POSER DANS LES 24 HEURES QUI SUIVENT L'INCENDIE.....	11
7. ACTIONS À POSER DANS LES JOURS QUI SUIVENT L'INCENDIE	12
8. INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS.....	13
9. ACTIONS À PRENDRE PAR LE PROPRIÉTAIRE À LA SUITE DE L'INTERVENTION.....	17
10. LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE	18
11. AIDE-MÉMOIRE SUITE À UN SINISTRE.....	20
12. PRÉVENTION.....	21
13. NOTES IMPORTANTES.....	22



1. VOTRE SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE

Tout le personnel du Service des incendies de la Ville de Forestville travaille au quotidien afin de vous aider si un sinistre survenait. Leur rôle consiste à vous épauler dans ces moments qui peuvent sembler insurmontables.

Il est difficile de trouver des paroles réconfortantes et 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 et ce, le plus rapidement possible.

Ce cahier de référence contient les renseignements nécessaires qui, nous l'espérons, sauront vous aider étape par étape sur le trajet du retour à la normale suite à un sinistre.

Vous y retrouverez les explications du travail des pompiers, les ressources à consulter, les documents à vous procurer et quelques conseils pour le nettoyage et les réparations nécessaires.

La priorité du Service des incendies étant votre sécurité, n'hésitez pas à communiquer avec le personnel par téléphone ou par courriel, si des renseignements supplémentaires vous sont nécessaires ou si vous avez besoin de conseils tout au long de vos démarches.

Téléphone : 418-587-2285 poste 2101

Télécopieur : 418-587-6492

Courriel : incendies@forestville.ca



2. PENDANT L'INCENDIE

En vertu de l'article 40 de la [Loi sur la sécurité incendie \(S-3.4\)](#) du Québec, les pompiers disposent de pouvoirs étendus dès leur arrivée sur les lieux. Ils peuvent notamment entrer dans tout lieu touché ou adjacent pour combattre un sinistre ou porter secours. L'objectif fondamental de cette intervention est de sauver les personnes, préserver les biens et protéger l'intégrité de la structure du bâtiment.

Pour accomplir ces missions et minimiser les pertes matérielles, les pompiers doivent parfois pratiquer des ouvertures dans le toit ou briser des fenêtres. Ces techniques de ventilation tactique, bien qu'impressionnantes, visent précisément à réduire les dommages globaux :

- **Évacuation de la fumée** : La fumée étant la principale cause de dommages lors d'un incendie, son évacuation rapide est cruciale.
- **Amélioration de la visibilité** : Cette action offre une meilleure visibilité aux équipes intérieures, facilitant le sauvetage d'éventuelles victimes et la localisation rapide du foyer de l'incendie.

Une fois le foyer principal éteint, les pompiers procèdent à la recherche de propagation. C'est ce travail de déblaiement et de vérification qui explique la création de trous dans les murs, les plafonds et les planchers. Cette étape essentielle permet de s'assurer qu'aucun feu couvant ne subsiste et que l'extinction est totalement complétée.



Le Service des incendies de la Ville de Forestville a pour mission à tout moment :

- de rendre le territoire de l'entente intermunicipale plus sécuritaire;
- de sauver des vies;
- de protéger les biens;
- de préserver l'environnement des citoyens et des visiteurs.

par :

- la prévention;
- l'éducation du public;
- l'implication communautaire;
- des interventions lors d'incendies;
- des manœuvres de sauvetage;
- ou de toute autre situation d'urgence, contribuant ainsi à la sécurité des personnes.



3. UNE FOIS L'INCENDIE ÉTEINT

Le Service des incendies dépêche un spécialiste qui effectuera la recherche de la cause et des circonstances de l'incendie. Cette opération peut être plus ou moins longue selon le cas et ne peut être interrompue.

Par la suite, un officier remplira avec vous un document intitulé « remise de propriété ». Cela signifie que les pompiers ont terminé leur travail, mais que pour réintégrer votre résidence ou pour la rendre sécuritaire, vous avez à prendre les actions qui y sont indiquées. N'entreprenez pas de travaux avant d'avoir contacté votre compagnie d'assurance et évitez de signer ou de prendre des ententes sous le coup de l'émotion avec des compagnies de nettoyage ou avec des entrepreneurs.

Après au sinistre, vous devrez également empêcher l'accès du public au bâtiment puisqu'il présente encore certains dangers. C'est pour cela que vous apercevez parfois un bâtiment incendié dont les portes et fenêtres sont barricadées. Les barricades permettent également de protéger le bâtiment contre le vol ou autres méfaits et contre les intempéries.

Même si le Service des incendies vous permet à nouveau l'accès à votre bâtiment, prenez les précautions nécessaires pour vous protéger contre d'éventuels accidents. Des éclats de verres peuvent être présents, le plancher peut être glissant, les pièces peuvent être sombres donc soyez toujours prudent.



4. ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE

Si vous êtes propriétaire, vous devez

- Téléphoner à votre compagnie d'assurance qui vous assignera un expert en sinistre;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service des incendies de la Ville de Forestville;
- Trouver un endroit où vous loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service des incendies.

Si vous êtes locataire, vous devez

- Téléphoner à votre compagnie d'assurance;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service des incendies de la Ville de Forestville;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Trouver un endroit où vous loger;
- Informer le propriétaire ou son représentant qu'un incendie a eu lieu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

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



5. RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Compagnie d'assurance

Nom du représentant : _____

Téléphone : _____

Adresse : _____

Numéro de la
police d'assurance : _____

Expert en sinistre

Nom du représentant : _____

Téléphone : _____

Adresse : _____

Numéro de la
police d'assurance : _____

Liste, photos et copies

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

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



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

Si vous êtes propriétaire, vous devez

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre institution financière;
- Informer les compagnies de service (électricité, téléphonie, Internet et le câblodistributeur, etc.);
- Faire retenir votre courrier par Postes Canada;
- Informer les services gouvernementaux.

Si vous êtes locataire, vous devez

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

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, le propriétaire redevient responsable de son bâtiment. Il doit alors le protéger et s'assurer qu'il est sécuritaire. S'il s'agit de votre demeure, qu'elle est détruite par le feu et qu'elle est devenue inhabitable, il est préférable de déménager vos biens en bon état chez des amis, des voisins, des membres de votre famille ou de les faire entreposer par une entreprise spécialisée. Vous devez également faire interrompre l'entrée d'eau principale du bâtiment en communiquant avec le Service des travaux publics de votre municipalité.

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



Si vous n'avez pas d'assurance, certaines prestations pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Selon votre secteur, vous pouvez vous présenter aux adresses suivantes :

- **Secteur Ouest** : Présentez-vous au bureau de Services Québec (CLE) situé au [134, route 138 Est à Forestville](#) (418-587-6611 ou sans frais au 1-800-463-0738)
- **Secteur Est** : Rendez-vous au bureau de Services Québec (CLE) situé au [459, route 138 aux Les Escoumins](#) (418-233-2501 ou sans frais au 1-888-628-8934)

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

Si vous êtes propriétaire, vous devez

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



Si vous êtes locataire, vous devez

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

Au cours des jours qui suivent l'incendie, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse et un numéro de téléphone temporaires où l'on pourra vous joindre facilement : celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous demeurez. Fournissez l'ensemble de ces renseignements à toutes les personnes-ressources en charge de votre dossier (assureur, expert en sinistre, responsable désigné à votre Service des incendies de la Ville de Forestville).

8. INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS

Cartes d'identité

Si elles sont endommagées ou détruites, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la section 10.

Courrier

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

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

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.



Reçus

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

Liste de vos biens

Vous devez établir la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive et bien détaillée quant à chacun de vos biens (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achat). Si vous avez conservé vos factures et que vous avez pu les récupérer, elles vous seront fort utiles. Afin d'accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste.

N'oubliez pas qu'il est préférable d'établir à l'avance, la liste de vos biens avec photos à l'appui et de conserver ces documents à deux endroits différents (ex : coffret de sûreté, chez un proche).



Rénovations

Votre agent d'assurance et l'expert en sinistre vous aideront à mieux vous préparer pour les travaux de rénovations. N'oubliez pas qu'il faut obtenir un permis avant d'entreprendre des travaux que vous obtiendrez à votre municipalité. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Vérifiez avec lui et assurez-vous qu'il le fera.

Représentants de compagnie

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

Attention! Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurance ou l'expert en sinistre. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables.

Compagnie d'assurance et expert en sinistre

L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages et en négocie le règlement. Il existe trois types d'expert en sinistre :

1. L'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurance;
2. L'expert en sinistre indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurance;
3. L'expert en sinistre public mandaté par le sinistré.

Habituellement, c'est votre assureur qui se charge de mandater un expert en sinistre.

Perte d'un être cher lors d'un incendie

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

Si vos proches et vous-même avez besoin de réconfort et de soutien suite à la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé. Voir la section 10 pour plus de détails.



Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquer, le plus rapidement possible, avec votre Centre local d'emploi (CLE) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la Loi prévoit certaines compensations. Voir la section 10 pour plus de détails.

Vêtements, nourriture, logement et meubles

Vous pouvez vous procurer des vêtements, de la nourriture et trouver un logement temporaire par l'entremise des divers organismes de soutien (voir la section 10). 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.



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

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

- **Électricité**
Faire vérifier et remettre en fonction par un maître-électricien.
- **Gaz propane**
Communiquer avec votre distributeur pour la remise en service.
- **Chauffage**
Faire vérifier votre système de chauffage par un technicien qualifié avant de le remettre en service.
- **Système d'alarme-incendie**
Faire vérifier votre système par un technicien qualifié et prendre des mesures de sécurité afin de protéger les occupants.
- **Avertisseur de fumée**
Remplacer les appareils afin d'offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- **Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)**
Remplacer les appareils afin d'offrir une meilleure sécurité aux occupants.

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

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



10. LISTE TÉLÉPHONIQUE UTILE EN CAS DE SINISTRE

Vêtements, nourriture, logement, meubles et soutien moral

Croix rouge

1 877-362-2433

Lors d'un incendie, la Croix-Rouge mobilise des bénévoles pour venir en aide aux personnes sinistrées. Cette organisation humanitaire de première ligne soutient le Service des incendies dans le cadre d'interventions d'urgence en offrant du réconfort aux personnes sinistrées et en comblant leurs besoins de première nécessité. La Croix-Rouge offre aussi l'hébergement temporaire de personnes sinistrées qui n'ont aucune autre possibilité et ce, pour une période de 48 à 71 heures.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale | Centre local d'emploi

1 888-643-4721

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

Info-Santé

811

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

Compagnies de services

- Supérieur propane : **1 877-873-7467**
- Solugaz : **1 866-439-3637**
- Bell : **1 866-310-2355**
- Telus : **310-1212**
- Hydro-Québec : **1 800-790-2424**



Compagnies de carte de crédit

- Visa Desjardins : **1 800-363-3380**
- Visa TD : **1 800-983-8472** (carte perdue)
- Visa CIBC : **1 800-663-4575**
- Visa RBC : **1 800-769-2512**
- Mastercard Banque de Montréal : **1 800-361-3361** (carte perdue)
- Mastercard Banque Nationale : **1 800-361-0070**
- American Express Canada : **1 800-668-2639**

Services publics (identité, revenu, immigration)

- **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) :**
1 800-361-7670 | <http://www.saaq.gouv.qc.ca/>
- **Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) :**
1 800-561-9749 | <http://www.ramq.gouv.qc.ca/>
- **Passeport Canada :**
1 800-567-6868 | <http://www.cic.gc.ca/francais/passeport/index.asp>
- **Ressources humaines et Développement social Canada :**
(Assurance emploi) **1 800-808-6352**
<http://www.servicecanada.gc.ca/tbsc-fsco/sc-hme.jsp?lang=fra>
- **Revenu Québec**
1 800-267-6299 | <http://www.revenuquebec.ca/>
- **Agence du revenu du Canada**
1 800-267-6999 | <http://www.cra-arc.gc.ca>
- **Centre locaux d'emploi (assistance-emploi)**
1 888-643-4721 | <http://www.emploiuebec.gouv.qc.ca/>



11. AIDE-MÉMOIRE SUITE À UN SINISTRE

Nettoyage et rénovations

- **Électricien**

Nom :

Téléphone :

- **Plombier**

Nom :

Téléphone :

- **Compagnie de nettoyage**

Nom :

Téléphone :

- **Animaux**

Nom :

Téléphone :

- **Médical**

Nom :

Téléphone :

- **Pharmacie**

Nom :

Téléphone :

- **Hébergement / Restaurant**

Nom :

Téléphone :



12. PRÉVENTION

Voici quelques conseils à suivre lors de votre retour à la maison :

Avertisseur de fumée

Ne sous-estimez jamais l'importance de l'avertisseur de fumée, car lorsqu'il est bien installé et maintenu en bonne condition, il peut vous sauver la vie et contribuer grandement à réduire les pertes matérielles.

Généralement, la pile devrait être changée deux fois par année soit au moment des changements d'heures. Il est recommandé d'avoir un avertisseur par étage, incluant le sous-sol, et d'en installer dans les chambres où des gens dorment la porte fermée.

L'avertisseur de fumée est un gardien rassurant alors il serait préférable de vérifier régulièrement son fonctionnement.

Plan d'évacuation

Chaque famille devrait prendre quelques minutes pour faire un plan d'évacuation de son domicile en cas d'urgence. Ce plan est un dessin de chaque étage de la résidence et sert à faciliter l'évacuation et augmente ainsi les chances de survie des occupants et des visiteurs.

Il faut prévoir, si possible, deux sorties par pièce et les trajets à emprunter pour sortir de façon sécuritaire. Dessinez le plan de votre résidence en faisant participer tous les occupants, même les enfants. Prévoyez une façon d'évacuer les jeunes enfants ainsi que les personnes âgées ou handicapées, déterminez par la suite un point de rassemblement à l'extérieur et cela vous assurera que tous les occupants ont évacué et sont en sécurité.

Faites régulièrement des exercices d'évacuation d'urgence avec votre famille. Assurez-vous également que tous comprennent bien l'importance de sortir immédiatement de la maison lorsque se déclenche un avertisseur de fumée.



This image shows a single page 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.



