

# Guide de l'après-sinistre

Quoi faire après un incendie



Service de  
sécurité incendie  
de Laval

## Coordination

Service des communications et du marketing de la Ville de Laval

## Rédaction

Service de sécurité incendie, Division Urgence sociale et le  
Service des communications et du marketing de la Ville de Laval

## Conception graphique et infographie

Service des communications et du marketing de la Ville de Laval

## Photographies

Adobe Stock et Ville de Laval

## Imprimeur

Paragraph

N.B. L'information diffusée dans ce document était à jour lors de son impression en mai 2023. Toutefois, veuillez prendre note que certains changements pourraient survenir avant une prochaine réédition de ce document.

<b>Un mot de réconfort</b> .....	<b>4</b>
----------------------------------	----------

## **Vous êtes assuré**

Actions à poser immédiatement après l'incendie .....	6
Informations à conserver .....	7
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie .....	8
Actions à poser les jours qui suivent l'incendie.....	10
Informations et conseils importants.....	11
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention .....	14

## **Vous n'êtes pas assuré**

Actions à poser immédiatement après l'incendie .....	16
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie .....	17
Actions à poser les jours qui suivent l'incendie.....	19
Informations et conseils importants.....	20
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention .....	22

## **Ressources disponibles**

Réactions normales lors d'un incendie.....	24
Liste téléphonique utile en cas de sinistre.....	27
Rapport d'intervention .....	31
Aide-mémoire après un sinistre .....	32
Allez au-devant d'une situation imprévisible .....	35
Vous êtes de retour à la maison? .....	36

<b>Notes</b> .....	<b>37</b>
--------------------	-----------

<b>Exemple d'un avis de réintégration</b> .....	<b>38</b>
---	-----------

# Un mot de réconfort de votre administration municipale et du Service de sécurité incendie.

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 le plus rapidement possible.

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

Notre priorité étant votre sécurité, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour davantage de renseignements.



# Vous êtes assuré





### Propriétaire

- Téléphoner à votre assureur;
- Joindre un expert en sinistre (voir la page 12, point 9);
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Laval;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Laval ou à la Croix-Rouge canadienne.

### Locataire

- Téléphoner à votre assureur;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Laval;
- 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 sur 24.

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

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

### Compagnie d'assurance

Nom du représentant: [REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]

Adresse: [REDACTED]

Numéro de la police d'assurance: [REDACTED]

### Bureau d'assurance du Canada

Nom du représentant: [REDACTED]

Téléphone: 514 288-4321

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

Numéro de dossier: [REDACTED]

Site officiel: [www.infoassurance.ca](http://www.infoassurance.ca)

### Expert en sinistre

Nom du représentant: [REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]

Adresse: [REDACTED]

Numéro de dossier: [REDACTED]



## Propriétaire

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander le rapport d'intervention et prévoir 20 jours avant sa réception (voir la page 31);
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.);
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 11);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 28 à 30).

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. 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 ou des membres de votre famille ou de les entreposer dans une entreprise spécialisée à cet effet. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser les travaux publics de votre municipalité (numéro de téléphone unique pour la Ville de Laval: 311 ou le 450 978-8000 de l'extérieur de Laval). 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 banque ou votre caisse;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.);
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 11);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 28 à 30).

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



## Propriétaire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir les pages 28 à 31);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir les pages 14 et 22);
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation par l'entremise de votre compagnie d'assurance:
  - Électricien;
  - Plombier;
  - Compagnie de nettoyage;
  - Etc.
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

## Locataire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir les pages 28 à 31);
- Si possible, faire rétablir certains services (voir les pages 14 et 22);
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Au cours des jours qui suivent l'incendie, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse temporaire et un numéro de téléphone où l'on pourra vous joindre facilement. Communiquez ces renseignements à toutes vos personnes-ressources (assureur, expert en sinistre, responsable désigné au Service de sécurité incendie de Laval, etc.).

## 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 30.

## 2. Courrier

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

## 3. Entourage

Communiquer avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeur ou associé) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent vous aider à reprendre une vie normale.

## 4. Reçus

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

## 5. Liste de vos biens

Vous devez produire la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive 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 photos à l'appui, et de conserver ces documents à deux endroits différents (par exemple, dans votre coffret de sûreté ou chez un proche).

### 6. Médication

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

### 7. Rénovations

Votre agent d'assurance et l'expert en sinistre vous aideront à mieux vous préparer pour les travaux de rénovation. N'oubliez pas qu'il faut obtenir un permis avant d'entreprendre les travaux. Vous pouvez en faire la demande au service de l'urbanisme de votre ville. Dans certains cas, l'entrepreneur 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 avant de prendre des décisions.

### 9. Compagnie d'assurance et expert en sinistre

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

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

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

### 10. Perte d'un être cher lors d'un incendie

Si vos proches et vous-même avez besoin de réconfort et de soutien à la suite de la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé (voir les pages 27 et 28).

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

### 11. Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquez le plus rapidement possible avec votre centre local d'emploi (CLE) (voir la page 28) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations. Voir les pages 28 et 30 pour plus d'information.

### 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 les pages 27 et 28). 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.

Au moment d'une intervention, le Service de sécurité incendie de Laval 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 qui suivent :

- ✓ **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 avant de le remettre en service.
- ✓ **Chauffage à combustion solide**  
Faire vérifier votre appareil de chauffage à combustible solide par un professionnel avant de le remettre en service.
- ✓ **Système d'alarme-incendie**  
Faire vérifier votre système par un technicien qualifié et prendre des mesures de sécurité pour protéger les occupants (par exemple, patrouilles de surveillance).
- ✓ **Avertisseur de fumée**  
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- ✓ **Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)**  
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- ✓ **Eau**  
Communiquer avec le Service des travaux publics de Laval pour la réouverture de l'eau.
- ✓ **Gicleurs automatiques**  
Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service et, en attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du Service de sécurité incendie de Laval est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-même la sécurité du bâtiment et la protection des occupants. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de réintégration qui vous sera remis par un employé du Service de sécurité incendie (voir l'exemple du formulaire à la page 38).

# Vous n'êtes pas assuré





## Propriétaire

- Téléphoner à la Division Urgence sociale (voir la page 27) et s'adresser à un intervenant;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Laval;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Laval ou à la Croix-Rouge canadienne.

## Locataire

- Téléphoner à la Division Urgence sociale (voir la page 27) et s'adresser à un intervenant;
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Laval;
- 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.

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

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



## Propriétaire

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander le rapport d'intervention (voir les pages 29 et 30);
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.);
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 11);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 28 et 30).

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. 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 les travaux publics (numéro de téléphone unique pour la Ville de Laval: 311 ou le 450 978-8000 de l'extérieur de Laval). Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (voir la page 28) 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.



## Locataire

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.);
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 11);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 28 et 30).

Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) de votre secteur (voir la page 28) 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.



## Propriétaire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir les pages 27 et 28);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction divers systèmes et appareils (voir les pages 14 et 22);
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation:
  - Électricien;
  - Plombier;
  - Compagnie de nettoyage;
  - Etc.
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

## Locataire

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir les pages 27 et 28);
- Si possible, faire rétablir certains services (voir les pages 14 et 22);
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Au cours des jours qui suivent l'incendie, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse temporaire 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 êtes hébergé. Communiquez ces renseignements à toute vos personnes-ressources (responsable désigné au Service de sécurité incendie de Laval, intervenant de la Division Urgence sociale, 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 30.

### 2. Courrier

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

### 3. Entourage

Communiquer avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeur ou associé) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent vous aider à reprendre une vie normale.

### 4. Médication

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

### 5. Rénovations

N'oubliez pas qu'il faut obtenir un permis avant d'entreprendre les travaux. Vous pouvez en faire la demande au service de l'urbanisme de votre ville. Dans certains cas, l'entrepreneur 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 vigilant dans l'octroi de vos contrats. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables avant de prendre des décisions.

### 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 les pages 26 et 27 pour plus d'informations).

La Division 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 la page 28) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations. Voir les pages 28 et 30 pour plus d'information.

### 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 les pages 27 et 28). 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.

Au moment d'une intervention, le Service de sécurité incendie de Laval 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 qui suivent :

- ✓ **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 avant de le remettre en service.
- ✓ **Chauffage à combustion solide**  
Faire vérifier votre appareil de chauffage à combustible solide par un professionnel avant de le remettre en service.
- ✓ **Système d'alarme-incendie**  
Faire vérifier votre système par un technicien qualifié et prendre des mesures de sécurité pour protéger les occupants (par exemple, patrouilles de surveillance).
- ✓ **Avertisseur de fumée**  
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- ✓ **Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)**  
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- ✓ **Eau**  
Communiquer avec le Service des travaux publics de Laval pour la réouverture de l'eau.
- ✓ **Gicleurs automatiques**  
Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service et, en attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du Service de sécurité incendie de Laval est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-mêmes la sécurité et la protection des occupants et du bâtiment. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de réintégration qui vous sera remis par un employé du Service de sécurité incendie (voir l'exemple du formulaire à la page 38).

# Ressources disponibles

## Ces réactions varient en fonction de différents facteurs:

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

## Caractéristiques des réactions à la suite d'un sinistre en fonction des groupes d'âge<sup>2</sup>:

- 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.

Inspiré de:

1. MALENFANT, Pierre-Paul, et al. (2008). L'intervention sociosanitaire en contexte de sécurité civile – Volet psychosocial, Module 4, ministère de la Santé et des Services sociaux.
2. MALTAIS, D. et RHEAULT, M.-A. (2005). Intervention sociale en cas de catastrophe, Presses de l'Université du Québec.

Les réactions observées chez les sinistrés lors de l'incendie sont normales et diminuent en intensité au fil des jours. Si l'intensité persiste au-delà de deux semaines, le sinistré peut communiquer avec son CLSC ou la Division Urgence sociale. (Voir les pages 27 et 33.)

## Les réactions sont classées en quatre types:

### Physiques

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

### Émotionnelles

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

### Cognitives

- Anxiété, peur;
- Confusion;
- Difficultés de concentration;
- Irritabilité;
- Rétrospective.

### Comportementales

- Fuite;
- Agitation;
- Actions héroïques;
- Mesures de protection.

### 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.

### Vêtements, nourriture, logement, meubles et soutien moral

**Division Urgence sociale** – 450 662-4595  
ou le 911 en dehors des heures d'ouverture.

Lors des incendies avec évacuation, les intervenants de la Division Urgence sociale assistent le Service de sécurité incendie en offrant leur soutien aux sinistrés :

- Intervention psychosociale ;
- Hébergement de dépannage (motel, chambre et pension ou logement d'urgence) ;
- Bons de subsistance (nourriture, produits d'hygiène, couches, vêtements, médicaments) ;
- Accompagnement auprès des assurances, de la Sécurité du revenu, de l'Office municipal d'habitation de Laval (OMHL) ou de différents organismes de dépannage.

**Société canadienne de la Croix-Rouge** – 450 662-4595

Depuis le 5 août 2007, les bénévoles de la Société canadienne de la Croix-Rouge (SCCR) accompagnent la Division Urgence sociale lors des incendies et collaborent à l'intervention auprès des sinistrés.

La SCCR assume les 72 premières 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.

**Office municipal d'habitation de Laval (OMHL)** – 450 688-0184

Si votre logement est inhabitable et que votre situation correspond aux critères de l'OMHL, vous aurez priorité pour l'obtention d'un logement à loyer modique.



## Liste téléphonique utile en cas de sinistre

### **Centre de référence du grand Montréal** – 514 527-1375

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

### **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale/centres locaux 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 dernier recours aux gens les plus démunis.

### **Centres locaux d'emploi (CLE) à Laval** – 1 888 643-4721

CLE Laval-des-Rapides  
3, Place Laval, bureau 430, Laval (Québec) H7N 1A2  
Téléphone: 450 972-3050

CLE de Chomedey, Sainte-Dorothée  
1438, boulevard Daniel-Johnson, Laval (Québec) H7V 4B5  
Téléphone: 450 680-6400

### **Info-Santé** – 811

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

### **Compagnies de services**

**Bell** – 514 310-7070.

**Énergir** – 1 800 875-9354 (composez le 911 en cas d'odeur ou d'urgence)

**Hydro-Québec** – 1 800 790-2424 (urgence)

**Vidéotron** – 1 888 433-6876 (service à la clientèle résidentielle)

### **Compagnies de cartes de crédit**

**Visa Desjardins** – 514 397-4415

**Visa TD** – 1 800 983-8472 (carte perdue)

**Visa CIBC** – 514 861-4653

**Visa RBC** – 1 800 769-2512

**Mastercard Banque de Montréal** – 514 877-0330 (carte perdue)

**Mastercard Banque Nationale** – 1 888 622-2783

**American Express Canada** – 1 800 869-3016 (carte perdue)

### **Services municipaux**

#### **Ville de Laval**

- Numéro de téléphone unique – 311 ou le 450 978-8000 de l'extérieur de Laval
- Service des travaux publics – 311
- Service de l'urbanisme – 311
- Division Urgence sociale – 450 662-4595 ou 911 en dehors des heures d'ouverture
- Service de police de Laval – Statistiques/rapport d'intervention

### Services publics (identité, revenu, immigration)

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

514 310-7070  
[www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca)

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

514 864-3411  
[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  
[www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)

#### Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada Montréal (SI, SPR, SAI, CDR)

514 283-7733  
[www.irb-cisr.gc.ca](http://www.irb-cisr.gc.ca)

#### Immigration et communautés culturelles Québec

514 864-9191  
[www.quebec.ca/immigration](http://www.quebec.ca/immigration)

#### Revenu Québec

514 864-6299  
[www.revenuquebec.ca/fr/](http://www.revenuquebec.ca/fr/)


#### Agence du revenu du Canada

1 800 267-6999  
[www.cra-arc.gc.ca](http://www.cra-arc.gc.ca)

#### Centres locaux d'emploi (assistance-emploi)

1 888 643-4721  
[www.emploiquebec.gouv.qc.ca/pour-nous-joindre/](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/pour-nous-joindre/)

### Comment faire pour obtenir un rapport d'intervention ?

- En suivant la procédure indiquée sur la page internet (scanner le code QR avec votre téléphone mobile):  

- En écrivant au Service de la police de Laval à l'adresse suivante: 2911, boulevard Chomedey, C.P. 422, Succ. St-Martin, Laval (Québec) H7V 3Z4, à l'attention du responsable de l'accès à l'information;
- Par courriel au [acces.police.incendie@laval.ca](mailto:acces.police.incendie@laval.ca)

### Votre demande doit contenir l'ensemble des informations suivantes:

- Adresse de l'intervention;
- Date;
- Heure;
- Nom du propriétaire ou de son représentant.

Service de police de Laval – 450 662-4242

Prévoir 20 jours pour la réception du rapport.

\* N'oubliez pas de joindre une adresse de correspondance à votre demande.



## Nettoyage et rénovations

### Électricien

Nom: [REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]

### Peintre

Nom: [REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]

### Plâtrier

Nom: [REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]

### Plombier

Nom: [REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]

### Compagnie de nettoyage

Nom: [REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]

## Animaux – services de gestion animalière

### Ville de Laval

[www.laval.ca/Pages/Fr/Citoyens/animaux.aspx](http://www.laval.ca/Pages/Fr/Citoyens/animaux.aspx)

### Le Berger blanc inc.

450 629-0075

[bergerblanc.com](http://bergerblanc.com)

## Médical

### Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)

Responsable: [REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]

### Hôpital Cité de la Santé de Laval

1755, boulevard René-Lænnec, Laval (Québec) H7M 3L9

450 668-1010

Responsable: [REDACTED]

### CLSC de Sainte-Rose

280, boulevard Roi-du-Nord, Laval (Québec) H7L 4L2

450 622-5110

### CLSC des Mille-Îles

775, rue Montrose, Laval (Québec) H7E 3M3

450 661-2572

### CLSC du Marigot

250, boulevard Cartier Ouest, Laval (Québec) H7N 5S5

450 668-1803

### CLSC du Ruisseau-Papineau

800, boulevard Chomedey, tour B, bureau 200,

Laval (Québec) H7V 3Y4

450 682-2952

### Info-Santé

811

### Autres numéros à noter

#### Compagnie d'assurance

Agent: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

#### Banque ou caisse

Nom: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

#### École

Directeur: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

#### Employeurs

Nom: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

Nom: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

#### Famille, amis ou voisins

Nom: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

#### Pharmacie

Pharmacien: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

### Conseils judicieux

- Faire la liste de vos biens, avec photos à l'appui. Remettre une copie de vos documents à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Faire des photocopies de vos cartes de crédit et d'identité et en remettre une copie à un proche;
- 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.





# Exemple d'un avis de réintégration

**IMPORTANT**  
**AVIS DE RÉINTÉGRATION**

**Section 1 Adresse du bâtiment**

Numero Civique \_\_\_\_\_ Rue, appartement \_\_\_\_\_

**Section 2 Intervention**

Date de l'appel (année/mois/jour) \_\_\_\_\_ Heure de l'appel \_\_\_\_\_ Heure de départ \_\_\_\_\_ Numéro de carte d'appel \_\_\_\_\_

Suite à une intervention à votre bâtiment, voici quelques dispositions que vous devriez prendre dans l'immédiat :

- 1) Communiquez immédiatement avec votre compagnie d'assurance.
- 2) Dressez sans tarder la liste de tous les effets endommagés ou perdus (ne jetez rien avant qu'un représentant de votre compagnie d'assurance vous le permette). Dressez l'inventaire complet du mobilier, de la nourriture, de la vaisselle, des plantes, des vêtements, de la lingerie, etc.
- 3) Si votre bâtiment présente un danger pour la sécurité du public, vous devez, en tant que propriétaire des lieux, le réparer, le barricader, le clôturer, le démolir ou procéder à toute autre intervention visant à sécuriser les lieux.

**Nous avons dû interrompre les services suivants :**

A) Électricité   Disjoncteur du circuit  Panneau secondaire  Panneau principal  Au réseau  
Communiquez avec un maître électricien avant de remettre le courant.

B) Gaz naturel   À l'appareil \_\_\_\_\_  Vanne section/logement  Vanne principale  
Communiquez avec un responsable de Gaz Métro avant de réutiliser un appareil.

C) Gaz propane   À l'appareil \_\_\_\_\_  Au cylindre  
Communiquez avec votre distributeur de gaz propane avant de réutiliser un appareil.

D) Chauffage  Communiquez avec un technicien qualifié avant de remettre votre appareil de chauffage en service. Toutefois, un dispositif de chauffage d'appoint devrait être prévu afin de ne pas accroître les dommages.

E) Eau   À l'appareil \_\_\_\_\_  Vanne section/logement  À l'entrée  À la rue

F) Système d'alarme  Votre système d'alarme doit être vérifié immédiatement et, durant cette interruption, des mesures doivent être prises pour vous assurer que les occupants du bâtiment sont informés rapidement en cas d'urgence.

G) Système de gicleurs  Votre système de gicleurs doit être vérifié immédiatement.

H) MAPAQ  Vous devez communiquer avec le Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ).

I) Autres détails \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

L'intervention du Service de sécurité incendie étant terminée, il est maintenant de votre responsabilité d'assurer la sécurité et la protection des occupants et du bâtiment.

PROPRIÉTAIRE (ou son représentant) \_\_\_\_\_  
Nom en caractères d'imprimerie \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Numéro de téléphone \_\_\_\_\_

SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE DE LAVAL \_\_\_\_\_  
Signature et matroule \_\_\_\_\_ Responsable joint  Oui  Non  
Responsable sur les lieux  Oui  Non

Suivi des correctifs		# Téléphone du responsable		Officier responsable
Date	Heure	Fonctionnel	Non fonctionnel	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

614.01 (2020-01) SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE DE LAVAL

## Pour nous joindre

Par courriel:  
divprevention.inc@laval.ca

Par téléphone:  
450 662-4450

## Informations

Site Web:  
pompiers.laval.ca



Service de  
sécurité incendie  
de Laval

