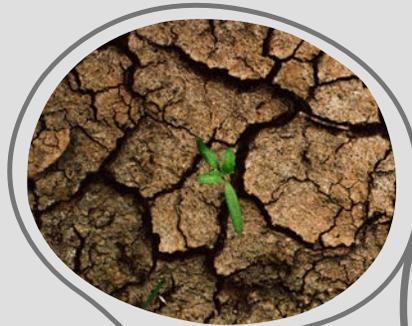




COMMUNAUTÉ ORGANISÉE FACE AUX ÉVÉNEMENTS  
CLIMATIQUES ET AUX SINISTRES

**FROHME**  
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES ORDRE D'HABITATION  
DE LA MONTRÉGIE ET DE L'ESTRIE



# GUIDE

## d'accompagnement

en cas de situations d'urgence  
et d'évènement climatique

<https://frohme.org>

# Table des matières

Mot du coordonnateur.....	3
Se préparer .....	5
Le guide de rédaction du PSI-MU .....	9
Le Plan de Sécurité incendie et de mesures d'urgence (PSI-MU).....	14
Fiches d'information.....	91
Comité d'urgence en cas de relocalisation.....	96
En cas d'incendie.....	98
Guide de l'après-sinistre de la Ville de Châteauguay .....	106
En cas d'inondation .....	142
En cas d'orage violent .....	158
Vent violent-Ouragan-Tornado.....	163
En cas de panne de courant .....	174
En cas de chaleurs intenses ou extrêmes .....	182
En cas de sécheresse.....	187
En cas de feu de forêt .....	194
En cas de verglas.....	207
En cas d'accumulation de neige et de froid intense.....	212
En cas de panne réseau ou de télécommunication.....	221
Trousse d'urgence .....	224
Question d'assurance !.....	235
Guide d'accompagnement du sinistré de la chambre de l'assurance de dommages.....	242
Se rétablir après un sinistre .....	258
Guide sur le rétablissement à la suite d'un sinistre de la croix-Rouge.....	262
Guide de préparation à une pandémie (BC).....	282

# Mot du coordonnateur !

C'est avec un immense plaisir que nous vous présentons notre guide d'accompagnement en cas de situation d'urgence et d'évènement climatique. Cet outil organisationnel vous permettra de réfléchir aux mesures à mettre en place pour vous assurer de la sécurité de vos membres. Nous espérons que ce guide vous aidera à réfléchir à la mise à jour de votre plan de sécurité incendie de votre immeuble (PSI-MU). Nous comprenons que la mise à jour de ce plan est souvent différée ou reportée étant donné l'immensité des tâches à accomplir. Pourtant, lorsque survient un sinistre, c'est là que nous mesurons toute son importance. Nous ne désirons pas alourdir vos tâches, nous tentons de vous épargner une quantité phénoménale de tracas si un évènement indésirable survenait. C'est en tenant compte de cette réalité que nous avons réfléchi à cet outil.

Comme vous, nous sommes conscients que les changements climatiques qui s'opèrent affecteront la vie de bien des personnes. Les situations qui étaient jadis rares deviendront occasionnelles et les évènements considérés extrêmes seront malheureusement de plus en plus fréquents. De plus en plus de gens vivront des situations d'urgence; inondation, vent violent, etc. Les groupes communautaires ne feront pas exception. Notre objectif n'est pas d'alarmer ni de faire peur, mais de développer de la vigilance et de vous préparer à faire face aux situations qui surviendront assurément pour certains d'entre vous. Nous ne réinventons rien de nouveau, nous mettons à votre disposition ce que les experts proposent. La Croix-Rouge Canadienne et La Sécurité Publique du Québec ont élaboré des fiches explicatives des procédures à suivre en cas de sinistre, celle-ci vous sont présentés dans notre document. Nous tenons d'ailleurs à les remercier de les mettre à la disponibilité du public.

Je crois qu'ensemble nous formerons une communauté plus résiliente et plus forte qui aura en main les outils pour soutenir les locataires qui en auront le plus besoin. Une collectivité unie qui prend soins les uns des autres est plus forte qu'il ne le paraît. Ensemble nous pourrons, encore une fois, relever les défis qui se présentent à nous.

Claude Sirois, coordonnateur au soutien communautaire.



## À FAIRE AVANT UN SINISTRE

- Prendre connaissance des mesures d'urgence en cas de sinistre;
- Compléter son plan de sécurité incendie (PSI);
- Former un comité de prévention incendie (ou comité de mesure d'urgence et de prévention des sinistres);
- Mettre à jour la trousse de secours de l'immeuble;
- Remettre à tous les locataires : « Votre guide de préparation aux urgences » de Sécurité publique Canada;
- Réaliser occasionnellement des exercices d'évacuation;
- Faire compléter les fiches d'information des locataires;
- Maintenir à jour le bottin des ressources en cas d'urgence.

## À FAIRE PENDANT UN SINISTRE

- Appliquer les mesures d'urgence en fonction de la situation;
- Lorsque le signal d'alarme retentit, exécuter votre procédure d'évacuation d'immeuble;
- Prendre les présences, informer les services d'urgence des faits et des risques, remettre le PSI-MU au service incendie;
- S'assurer de permettre l'accès aux services d'urgence;
- Veiller à remettre les fiches d'information aux locataires et récupérer celles à récupérer. Amasser les informations pertinentes pour les rejoindre;
- Contacter les services indiqués dans votre bottin d'urgence;
- Si la catastrophe concerne votre quartier, assurez-vous de votre sécurité et de la sécurité des personnes vulnérables de votre immeuble;
- Attendre les consignes des services d'urgence locale.

## À FAIRE APRÈS UN SINISTRE

- Contacter vos proches, votre assureur, vos collaborateurs;
- Faites sécuriser les lieux appartenant à votre organisme;
- Prévoir une réunion de votre conseil d'administration;
- Rassurer vos membres et garder les informés des démarches et des procédures;
- Demander de l'aide à vos collaborateurs, à votre fédération, à la Croix-Rouge, à votre municipalité si nécessaire.
- Effectuer un suivi auprès de vos locataires quelques jours après le sinistre.

# SITUATIONS D'URGENCE

## PRÉVENEZ ET PRÉPAREZ-VOUS!

- Assurez-vous que vos plans d'évacuation sont clairs et précis. Pensez à inclure des schémas ou des plans des différentes composantes de votre immeuble.
  - Emplacements des entrées d'eau de l'immeuble, la valve principale dans chacun des appartements;
  - Emplacements des disjoncteurs dans les appartements et dans la salle mécanique ou électrique, leur utilité. (Qu'est-ce qui ferme et ouvre la ventilation, l'électricité du bloc, etc.);
  - Emplacements des entrées de gaz;
  - Emplacements des extincteurs;
  - Emplacements des drains de sol.
- Assurez-vous du dégagement et de l'accessibilité de ces composantes.
- Formez votre comité de prévention, assurez-vous qu'il se rencontre au moins deux fois par année et qu'il réalise un exercice d'évacuation annuelle. Assurez-vous que vos bénévoles et votre personnel sont suffisamment formés.
- Vérifiez votre trousse d'immeuble au moins deux fois par année.
- Voici la liste des formations offertes par votre fédération et par la Croix-Rouge Canadienne
  - Prévention incendie et PSI-MU (FROHME)
  - Gérez les urgences dans un contexte de changements climatiques (FROHME)
  - Prévenir la transmission des maladies (Croix-Rouge)
  - Secourisme à la maison (Croix-Rouge)
  - Premiers secours psychologiques (Croix-Rouge)
  - Secourisme en milieu de travail (Croix-Rouge)
  - Cours de secourisme et de RCR (Croix-Rouge)
  - Devenir moniteur ou partenaire de formation (Croix-Rouge)



PLAN DE SÉCURITÉ INCENDIE ET DE  
MESURES D'URGENCE  
P S I - M U



# Le plan de sécurité incendie et de mesures d'urgence

Un outil indispensable



# Le plan de sécurité incendie, un outils indispensable...

## À quoi sert le plan de sécurité incendie de votre organisme

Le plan de sécurité incendie (PSI) ou plan de sécurité incendie et mesure d'urgence (PSI-MU) sert à organiser et mettre en place les procédures à suivre en cas d'urgence. Il sert à préparer votre organisme à faire face aux situations d'urgence. Il aide à la coordination de l'évacuation de votre immeuble. Il prépare les membres de votre groupe à faire face aux situations d'urgence. Il doit être préparé en tenant compte d'une multitude de facteurs, comme : qui est responsable des étages, qui le remplace en cas d'absence, etc. Le plan doit être complet et assez simple d'application. Il doit être préférablement accepté par le Service incendie de votre municipalité. Nous vous suggérons un modèle.

Nous vous suggérons aussi d'avoir quelques copies de votre plan et d'en disposer un dans un duotang rouge disponible près du panneau alarme incendie. Appelez des onglets sur les pages des personnes à contacter, l'organigramme, la liste de vos locataires ainsi que sur votre feuille de présence. Cela aidera le personnel d'urgence et votre coordonnateur. Nous vous recommandons que les personnes impliquées dans votre comité préventif en possèdent une copie également et que cette copie soit placée dans un endroit facile d'accès afin de le récupérer rapidement en cas d'urgence. Votre coordonnateur ou le préposé au poste d'accueil responsable du plan d'urgence doit aussi avoir un trousseau de clés spécifique. Cette personne pourra remettre ce trousseau de clé au service d'incendie lors d'une évacuation. Assurez-vous que le responsable des clés apporte ses clés lors d'une évacuation, cela facilitera grandement le travail des services d'urgence. Le trousseau de clés d'urgence doit comprendre les clés suivantes : la porte d'entrée principale, la salle mécanique, la salle électrique, l'accès aux gicleurs, l'ascenseur, le panneau de sécurité incendie (alarme) et sous toute réserve, une clé maitresse ouvrant les appartements<sup>3</sup>

Vous trouverez à la page suivante, le guide de rédaction d'un plan de sécurité incendie et de mesure d'urgence (PSI - MU) rédigé par votre fédération et dans quelques pages le PSI - MU que vous pourrez modifier en y indiquant vos informations

Un plan de sécurité incendie et de mesures d'urgence ne peut prévoir toutes les situations d'urgence. Toutefois, il permet d'être préparé aux principaux événements qui peuvent survenir. Il permet, non seulement d'informer, de sensibiliser et d'organiser le groupe, mais surtout de développer une attitude et des habitudes responsables et des réflexes de vigilance pour l'ensemble des locataires.

<sup>3</sup> Par mesure de sécurité des locataires, la clé maitresse doit être sous la responsabilité des personnes qui sont mandatés par le conseil d'administration ou l'assemblée générale. Les responsables de la clé maitresse pourront la remettre au service incendie en cas de besoin. Elle peut être indépendante du trousseau de clés d'urgence.



PLAN DE SÉCURITÉ INCENDIE ET DE  
MESURES D'URGENCE  
P S I - M U



# Le plan de sécurité incendie et de mesures d'urgence

## Le guide de rédaction



# Comment compléter votre PSI-MU (Plan de Sécurité Incendie et Mesures d'Urgence)

Bonjour !

Le présent guide vous permettra de réaliser votre Plan de Sécurité Incendie. Vous pourrez vérifier si celui-ci correspond aux normes de votre service incendie après l'avoir complété. Les plans de sécurité incendie peuvent varier d'une municipalité à l'autre, mais, dans l'ensemble, ceux-ci se ressemblent.

A la toute fin, insérez votre plan complété dans un duo-tang rouge et assurez-vous qu'il soit disponible près du panneau alarme incendie. Apposez des onglets sur les pages des personnes à contacter, l'organigramme, la liste de vos locataires ainsi que sur votre feuille de présence. Cela aidera le personnel d'urgence et votre coordonnateur responsable de votre comité prévention incendie et mesures d'urgence. Chaque immeuble doit avoir ses propres schémas d'évacuation, et son propre plan de sécurité incendie. Un point de rassemblement peut servir à des immeubles adjacents. Toutefois, le point doit être localisé en fonction du plan de l'immeuble concerné.

1. Inscrivez le nom de votre organisme et votre adresse sur la première page ou insérez votre logo d'organisme dans l'espace « Insérez votre logo ICI »
2. Complétez la table des matières à la toute fin. Bien que celle-ci se retrouve au début, vous devez vous assurer qu'elle correspond à la réalité. Pour les pros de Word, vous pouvez inscrire une codification afin que celle-ci se réalise toute seule à la fin. Sinon, si vous ne changez pas les titres vous pourrez simplement mettre à jour (*dans barre d'outils, Référence/mettre à jour la table/mettre à jour toute la table*).
3. Complétez la page 7. N'oubliez pas d'y inscrire la date de réalisation du PSI et votre nom dans la grille révision annuelle en première ligne.
4. À la page 5, inscrire le nom de votre ville ou le nom du service incendie qui couvre votre immeuble et le nom du responsable du service ou celui de votre préventionniste.
5. À la page 7, inscrire les informations demandées. Indiquez le point de rassemblement, par exemple, devant l'immeuble, à droite, sur le gazon, entre le trottoir et l'immeuble et entre la clôture et la galerie de l'appartement 2. Un poteau avec un enseigne avec l'iconographie indique l'emplacement exact. Indiquez le point de rencontre avec le service d'urgence. Habituellement, le service d'incendie se dirige vers le panneau d'alarme, ce lieu est un bon endroit pour y rejoindre le personnel d'urgence. Le point de rassemblement est le lieu idéal pour prendre les présences et transmettre les communications.
6. À la page 8, inscrire les mises à jour.
7. À la page 9, inscrire le nom des personnes ayant en leur possession une copie du plan d'urgence.
8. À la page 11, inscrire le nom de votre ville et le nom de votre compagnie de maintenance des équipements. S'il y a plusieurs compagnies, indiquez les noms des compagnies.
9. À la page 12, inscrire la vocation de votre immeuble : locatif, résidentiel, commercial, industriel. La superficie : celle-ci est inscrite sur vos plans d'immeuble (plan d'implantation ou de localisation) et parfois sur votre évaluation municipale.

Avertisseur d'incendie : Inscrivez le nom et téléphone de votre centrale. Votre compagnie de maintenance de votre système est en mesure de vous indiquer si votre système est zoné, adressable et en combien d'étape(s), de plus, ils pourront vous indiquer de quel type de communication il est doté (terrestre, WiFi, LTE).

Indiquez de quoi est composé votre réseau d'extinction et vos types d'extincteur, le type d'alimentation électrique de secours et le mois de l'entretien.

10. À la page 14, indiquez vos ententes.
11. À la page 15, complétez votre répertoire téléphonique.
12. À la page 16, dressez une liste de tous vos occupants. Vous pouvez ajouter une colonne « animale » en indiquant l'espèce et les risques. Par exemple : chien dangereux de garde.
13. À la page 17, complétez la liste des employés.
14. À la page 19, complétez la liste des responsables de la surveillance et de l'évacuation.

**NB : Faites des rencontres biannuelles avec votre comité afin de discuter des rôles de chacun et des améliorations ou modifications à réaliser.**

16. À la page 24, complétez les informations requises.
17. À la page 27, insérez votre plan indiquant le point de rassemblement.
18. À la page 28, insérez votre plan indiquant votre point de rencontre.
19. À la page 29, insérez vos plans d'étage et de secteur d'évacuation.
20. Les procédures de la page 31 devraient être transmises à tous les occupants de l'immeuble.
21. À la page 37, indiquez l'inventaire des produits présents et dangereux (s'il y en a, par exemple, bonbonne d'oxygène/ usage médicale/ 2/ salon/ S.I.M.D.U.T. Catégorie B – Division 1/Logo T.M.D. correspondant/ Numéro d'identification du produit.
22. Les procédures de la page 39 devraient être transmises à tous les occupants de l'immeuble.
23. Les procédures des pages 41 à 45 sont un rappel des premiers soins; elles doivent faire l'objet de mises à jour au besoin. Assurez-vous de connaître les noms des personnes ayant une formation de premiers secours dans vos immeubles et si celles-ci sont disposées à aider au besoin. Ne transmettez pas le nom des personnes aux locataires, les personnes intéressées le transmettront elles-mêmes aux gens à qui elles veulent le faire. **N'HÉSITÉZ PAS À COMPOSER LE 911 SI VOUS CROYEZ QUE LA SITUATION EST URGENTE.**
24. Les procédures de la page 57 devraient être transmises à tous les occupants de l'immeuble.
25. Les procédures de la page 59 à 63 devraient être transmises à tous les membres de votre comité PSI-MU ainsi qu'à tous les membres intéressés par le sujet.
26. À la page 66, vous trouverez le rapport d'exercice d'évacuation que vous pourrez utiliser lors de vos pratiques. Vous devriez transmettre ce rapport à votre préventionniste incendie et en conserver une copie pour vos archives.
27. À la page 67, vous trouverez le registre des exercices d'évacuation que vous devrez compléter après vos pratiques.
28. À la page 69, vous devez conserver les certificats et les rendre disponibles à votre service de prévention des incendies, si celui-ci vous le demande. Toutefois, vous devez les conserver précieusement. Ils n'ont pas à être insérés dans le PSI disponible près du tableau indicateur incendie. Vous pouvez inscrire dans celui-ci la mention conforme et disponible pour chacun des items. Par exemple: Certificat du système d'alarme incendie - (INSPECTÉ CONFORME ET DISPONIBLE AUPRÈS DU GESTIONNAIRE D'IMMEUBLE).
29. À la toute fin du document (p.70), insérez plusieurs feuilles de présence comprenant la liste de tous vos occupants.

30. À la page 72, vous trouverez la fiche 1 (Fiche d'organisation préventive « EN CAS DE SINISTRE »). Il s'agit d'une fiche à faire compléter, la partie du haut, par les locataires. Les locataires vous la remettent et votre coordonnateur les conserve avec le PSI-MU. Lors d'un sinistre, lors de la prise des présences, le coordonnateur remet ces fiches aux locataires, ceux-ci complètent la partie du bas et la redonnent au coordonnateur avant de quitter les lieux.
31. À la page 73, vous trouverez la fiche 2 (Fiche d'information « EN CAS DE SINISTRE »). Il s'agit d'une fiche à faire compléter par les locataires avant les sinistres. Les locataires vous la remettent et votre coordonnateur les conserve avec le PSI-MU. Lors d'un sinistre, lors de la prise des présences, le coordonnateur remet ces fiches aux locataires. Ceux-ci la conserveront, il s'agit d'un aide-mémoire et de renseignements pertinents dont ils auront besoin.
32. À la page 73, vous trouverez la fiche d'information du propriétaire « EN CAS DE SINISTRE ». Il s'agit d'une fiche à compléter et à conserver par le coordonnateur. Cette fiche permettra à votre conseil d'administration de mieux s'organiser après le sinistre. Le coordonnateur doit compléter le maximum d'information lors de l'évènement. Il peut demander à son coordonnateur-adjoint de compléter cette fiche et de la lui remettre. Le coordonnateur remettra cette fiche au président du conseil d'administration ou à un autre membre officier si le président est absent, à la fin du sinistre.
33. Prenez le temps de relire avec votre comité incendie et votre CA le plan de sécurité incendie.





PLAN DE SÉCURITÉ INCENDIE ET DE  
MESURES D'URGENCE  
P S I - M U

**FROHME**

FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OSBL D'HABITATION  
DE LA MONTÉRÉGIE ET DE L'ESTRIE

# Le plan de sécurité incendie et de mesures d'urgence

<https://frohme.org>



**Les fiches  
d'informations**

# Fiches d'informations

Nous mettons à votre disposition 3 fiches (1 recto verso et 2 rectos seulement). Voici leur utilité et comment les utiliser.

Tout d'abord la **FICHE 1**. Vous devez remettre cette fiche à tous vos locataires et demander qu'elle vous soit remise à une date déterminée d'avance par votre comité. Celle-ci doit être préremplie. En cas de sinistre nécessitant une évacuation et une relocalisation, vous devrez remettre celle-ci au locataire afin qu'il complète la section en bas de la feuille et qu'il vous la remette avant de quitter le lieu de rassemblement.



**FICHE 1 FICHE D'ORGANISATION PRÉVENTIVE « EN CAS DE SINISTRE »**

**A compléter et à remettre à la personne responsable du Plan de Sécurité Incendie (PSI) de votre organisme ou à votre gestionnaire.**

**Coordonnées du locataire**

NOM : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Appartement : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Code Postal : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Avez-vous une assurance locataire ? : Oui  Non

Si oui, indiquez le nom de la compagnie et le numéro de contrat : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Personnes à contacter en cas d'urgence**

NOM : \_\_\_\_\_ Lien : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_ Lien : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Nous autorisez-vous à contacter ces personnes et à les informer que vous vivez une situation d'urgence? OUI  NON

Signature : \_\_\_\_\_ date : \_\_\_\_\_

**A COMPLÉTER LORS D'UN SINISTRE**

Nous comprenons que vous vivez présentement une épreuve importante. Nous compatissons avec vous. Toutefois, afin de pouvoir vous aider à vous relocaliser ou à vous soutenir dans cette épreuve, nous avons besoin de quelques informations.

Date du sinistre : \_\_\_\_\_

Nom de la personne qui vous hébergera temporairement : \_\_\_\_\_

Nombre de personne(s) à relocaliser : \_\_\_\_\_ Est-ce que vous serez tous rejoignable au même endroit? OUI  NON

Indiquez les informations pertinentes pour vous rejoindre, vous et vos proches : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nom de la personne, adresse et/ou le téléphone de l'endroit où vous serez rejoignable en attente de la relocalisation : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Note : Les renseignements personnels inscrits sur cette fiche le sont dans le but d'aider à relocaliser les locataires en cas de sinistre. Je suis conscient des informations fournies et je consens à inscrire les informations demandées. Les fiches seront conservées dans un endroit sécuritaire et ne serviront que dans le but désigné. Je pourrai en tout temps demander que celles-ci soient détruites et ainsi me retirer de l'offre d'aide en cas de sinistre. Les documents seront conservés et détruits selon les délais consentis par la loi.

La **FICHE 2** doit être complétée en même temps que la fiche 1 par tous les locataires. C'est un aide-mémoire important qui aidera les locataires à mieux s'organiser après un sinistre qui a nécessité une éviction et une relocalisation. Cette fiche DOIT être remise aux locataires au point de rassemblement après le sinistre.

Le locataire y retrouvera les informations pertinentes dont il désire se souvenir. Invitez aussi les locataires à dresser une liste des informations qu'il juge pertinente à se rappeler et à la laisser dans un endroit sécuritaire à l'extérieur de l'immeuble (un frère, une sœur, etc.). Un inventaire des biens est aussi important à réaliser pour les assurances. Celui-ci peut être accompagné de photos. Il peut s'agir d'un dossier numérique placé dans un espace sécurisé.



**FICHE 2. FICHE D'INFORMATION « EN CAS DE SINISTRE »**

*A compléter et à remettre à la personne responsable du Plan de Sécurité Incendie (PSI) de votre organisme ou à votre gestionnaire. Cette fiche vous sera remise lors d'un sinistre, vous pourrez la conserver.*

<b>Coordonnées du locataire</b>	
NOM :	
Adresse :	Appartement :
Ville :	Code Postal :
Numéro de téléphone :	
Avez-vous une assurance locataire ? : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Si oui, indiquez le nom de la compagnie et le numéro de contrat.	
<b>Nom et adresse du propriétaire</b>	
NOM de l'organisme :	
Adresse :	
Téléphone :	
NOM du responsable :	
Téléphone :	
<b>INFORMATIONS PERTINENTES</b>	
Date du sinistre : _____ (à ajouter lors de l'évènement)	
Avez-vous dressé un inventaire de vos biens ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
Avez-vous dressé une liste de vos cartes (crédits et identités) ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
<b>NUMÉROS UTILES :</b>	
Croix-Rouge Canadienne : 1877-362-2433	Bell : 450-310-2355
Hydro-Québec : 1 888 385-7252	Vidéotron : 1 888-433-6876
Gaz-Métro : 1 800-563-1516	Tel-Aide (ligne d'écoute) : 514-935-1101
<b>En cas de perte</b>	
MasterCard : 1 800-307-7309	Visa : 1 800-847-2911
American express : 1 800-869-3016.	211 Québec : 211
Autres numéros que vous considérez utile à vous rappeler :	
S'assurer que la fiche est complétée lors de la signature du bail ou au renouvellement annuel. Remettre une copie numérisée à votre gestionnaire ou à la personne responsable du PSI de votre organisme	

Note : Les renseignements personnels inscrits sur cette fiche le sont dans le but d'aider à relocaliser les locataires en cas de sinistre. Je suis conscient des informations fournies et je consens à inscrire les informations demandées. Les fiches seront conservées dans un endroit sécuritaire et ne serviront que dans le but désigné. Je pourrai en tout temps demander que celles-ci soient détruites et ainsi me retirer de l'offre d'aide en cas de sinistre. Les documents seront conservés et détruits selon les délais consentis par la loi.

La **FICHE 3** est celle du propriétaire, il y a une section à préremplir et une section à compléter lors d'un sinistre.

Prenez un peu de temps, lorsque les services d'urgence ont terminé leur travail, pour prendre en note les noms des personnes présentes. Assurez-vous d'avoir toutes les fiches des locataires. Il est fort probable que certaines fiches ne vous soient pas remises. Vous pourrez vérifier par la suite avec la Croix-Rouge canadienne ou votre municipalité si ces personnes ont demandé un service d'aide et leur indiquer que vous désirez les rejoindre. Conservez les fiches des locataires absents, elles vous seront utiles pour rejoindre les proches de vos locataires en cas de besoin.

**FICHE D'INFORMATION DU PROPRIÉTAIRE « EN CAS DE SINISTRE ».**

*A compléter par la personne responsable du Plan de Sécurité Incendie (PSI) de votre organisme et remettre une copie à votre gestionnaire.*

Coordonnées des membres du conseil d'administration	
1-NOM :	Fonction :
Adresse :	Appartement :
Numéro de téléphone :	
2-NOM :	Fonction :
Adresse :	Appartement :
Numéro de téléphone :	
3-NOM :	Fonction :
Adresse :	Appartement :
Numéro de téléphone :	
4-NOM :	Fonction :
Adresse :	Appartement :
Numéro de téléphone :	
5-NOM :	Fonction :
Adresse :	Appartement :
Numéro de téléphone :	
6-NOM :	Fonction :
Adresse :	Appartement :
Numéro de téléphone :	
7-NOM :	Fonction :
Adresse :	Appartement :
Numéro de téléphone :	
Nom et adresse de l'organisme	
NOM et adresse de l'organisme :	Téléphone :
NOM du gestionnaire :	Téléphone :
Compagnie d'assurance :	No contrat :
NOM du contact :	Téléphone :
Service d'incendie :	Téléphone :
NOM du contact :	Téléphone :
INFORMATIONS PERTINENTES	
Avez-vous complété votre Plan sécurité incendie ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
Avez-vous un comité prévention des sinistres ou prévention incendies ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
Quand avez-vous effectué votre dernier exercice d'évacuation ? Date : _____	
Est-ce que le service d'incendie était présent ? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
Nom du préventionniste présent : _____ matricule : _____	
Quand avez-vous présenté votre plan de sécurité incendie à vos locataires ? Date : _____	

EN CAS DE SINISTRE :	
<b>Marche à suivre :</b>	
Lors de la prise des présences au point de rassemblement, après l'évacuation de l'immeuble, indiquez que vous allez procéder à la prise de présence et que, par la suite, vous remettrez les fiches « FICHE D'INFORMATION EN CAS DE SINISTRE » et « FICHE D'ORGANISATION PREVENTIVE EN CAS DE SINISTRE ». Vous devez mentionner qu'ils devront vous remettre la fiche d'organisation préventive, la fiche 1. Assurez-vous de récupérer toutes les fiches 1 en l'indiquant sur votre feuille de présence. Vous aurez besoin de ces informations pour organiser plus tard la relocalisation de vos locataires. Prenez en note le nom de toutes les personnes en poste de décision qui sont présentes. Rassurez vos locataires et dites-leur qu'ils seront contactés rapidement. Rappelez-leur les services de la Croix-Rouge Canadienne. Le service incendie devrait mettre à disposition un guide après-sinistre.	
Date et heure du sinistre : (date) : _____ (heure) : _____	
Chef des opérations du service des incendies	
NOM :	Fonction :
Caserne :	Matricule :
Croix-Rouge Canadienne	
NOM :	Fonction :
Coordonnées :	Téléphone :
Service de police	
NOM :	Fonction :
Poste (ou voiture) :	Matricule :
Autres (inscrivez le nom du service) :	
NOM :	Fonction :
Coordonnées :	Téléphone :
Autres (inscrivez le nom du service) :	
NOM :	Fonction :
Coordonnées :	Téléphone :
Planification du prochain C.A. (Quand, où, avec qui, qui le prépare et appelle les membres) :	
NUMÉROS UTILES :	
Croix-Rouge Canadienne : 1877-362-2433 Bell : 450-310-2355	
Hydro-Québec : 1 888 385-7252 Vidéotron : 1 888-433-6876	
Hydro-Québec (urgence) 1 800 790-2424	
Énergir : 1 800-563-1516 Tel-Aide (ligne d'écoute) : 514-935-1101	
Énergir (urgence) : 1 800 361-8003	
Firme après sinistre : NOM _____	Téléphone : _____
Contact auprès de la ville : _____	Téléphone : _____
NOM _____	
Autres numéros que vous considérez utile de vous rappeler :	



**Comité de  
relocalisation**

# Comité d'urgence en cas de relocalisation

Votre municipalité possède un plan d'urgence détaillant ce qu'il faut faire en cas de sinistre pour votre quartier ou votre municipalité. Le coordonnateur municipal de la sécurité civile a l'obligation de coordonner l'ensemble des actions menées par la municipalité en matière de sécurité civile. Il doit mettre en place et coordonner le plan de sécurité civile de la municipalité.



## Qu'est-ce qu'un sinistre ?

Au sens de la *Loi sur la sécurité civile*, un sinistre est un événement qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et qui exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles. Il s'agit ainsi d'une situation résultant d'un ou de plusieurs aléas dans laquelle, de façon générale :

- le fonctionnement normal de la communauté ou de la société touchée est fortement perturbé;
- des pertes humaines, matérielles, économiques ou environnementales importantes sont observées;
- le milieu affecté n'est pas en mesure, avec les ressources et les capacités dont il dispose, de faire face aux conditions et aux conséquences observées.

Parmi les conséquences potentielles associées aux sinistres, on note particulièrement les décès et les blessures physiques ou morales, les dommages aux bâtiments et aux infrastructures, les pertes matérielles, les perturbations sociales et économiques ainsi que les dommages à l'environnement.

Lorsqu'une municipalité est aux prises avec un tel événement, elle se trouve contrainte à déployer des mesures parfois extraordinaires pour y faire face, et ce, dans un contexte où il s'agit souvent pour elle d'une situation qu'elle n'a jamais dû affronter auparavant. Pour accroître ses capacités de réponse, il est donc essentiel qu'elle soit dotée d'une préparation générale aux sinistres.

En ce qui vous concerne, s'il advenait un sinistre important, vous recevriez des informations pertinentes de votre service d'urgence afin de vous mettre en sécurité et/ou les mesures nécessaires pour votre évacuation. Toutefois, la Protection Civile du Canada, le ministère de la Sécurité publique du Québec et la Croix-Rouge Canadienne vous recommandent plusieurs mesures à prendre en cas de sinistre. Nous vous en suggérons quelques-unes dans nos annexes.

## **Le comité d'urgence en cas de relocalisation**

Comme eux, vous devez mettre en place un comité de prévention incendie et de Mesures d'urgence pour votre immeuble. Celui-ci coordonnera non seulement l'évacuation de votre immeuble mais les mesures à prendre en cas de sinistre. Il s'assurera de communiquer le plan de sécurité incendie et mesures d'urgence au service d'incendie du secteur. Il s'assurera de la mise en place d'un exercice annuelle d'évacuation. Il verra à la mise en place d'une trousse d'urgence pour l'immeuble. Il proposera une liste de commerce louant de l'équipement d'urgence, génératrice, pompe submersible et autres. Il s'assurera de communiquer avec la FROHME pour mettre en place un comité d'urgence en cas de relocalisation.

Le comité devrait être composé des personnes suivantes : les membres désignés du conseil d'administration de l'organisme, le coordonnateur du comité d'urgence de l'organisme, un représentant de la fédération, un membre responsable des services d'urgence municipale ou de l'Office d'Habitation du secteur et tous membres jugés nécessaires selon la situation. Ce comité pourra se réunir de façon virtuelle au besoin.

Un délégué de ce comité rédigera un compte-rendu des réunions qui sera remis au conseil d'administration de l'organisme.

An orange oval with a dark grey, hand-drawn style outline. The word "Incendie" is written in white, bold, sans-serif font in the center of the oval.

**Incendie**

# Quoi faire avant, pendant et après un incendie résidentiel<sup>3</sup>



## En cas d'incendie

Alors que les incendies résidentiels peuvent se produire en tout lieu et en tout temps, ils sont plus susceptibles de survenir en hiver au Canada. La meilleure façon de vous protéger et de protéger votre famille en cas d'incendie consiste à prendre les mesures suivantes :

- Vérifiez les détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone chaque mois.
- Mémorisez et mettez en pratique votre plan d'évacuation.
- Sortez et RESTEZ DEHORS — ne revenez jamais dans un bâtiment en feu.

## Avant l'incendie

- La meilleure manière d'être en sécurité est d'[établir un plan d'urgence](#).
- Installez des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone à chaque étage de votre maison. Testez-les une fois par mois et remplacez les piles deux fois par année, au moment de changer l'heure (en mars et en novembre).
- Si vous êtes locataire, mettez votre plan d'évacuation à l'essai avec le propriétaire et les autres locataires de l'immeuble.
- Si vous habitez dans une tour d'habitation, sachez comment évacuer l'immeuble et utilisez les escaliers au lieu de l'ascenseur.
- Assurez-vous que tous les membres de votre famille savent où se trouvent les extincteurs.

- Comment prévenir les incendies :
  - Nettoyez les cheminées annuellement.
  - Placez les objets inflammables à au moins un mètre des sources de chaleur comme les chaufferettes, les foyers et les poêles à bois.
  - Ne fumez jamais au lit.
  - Ne laissez jamais de chandelles sans supervision.
  - Restez dans la cuisine lorsque vous utilisez la cuisinière. Si vous devez quitter la pièce, éteignez la cuisinière.
- Expliquez aux enfants les dangers du feu et gardez les allumettes et les briquets hors de leur portée.
- La plupart des incendies résidentiels surviennent pendant la période des Fêtes et la saison hivernale. Les sapins de Noël peuvent devenir très secs et prendre feu rapidement. Veillez à arroser régulièrement votre arbre et à utiliser des lumières décoratives homologuées.
- Apprenez les techniques de sécurité incendie et enseignez-les périodiquement aux membres de votre famille. Assurez-vous que tous connaissent la technique qui consiste à « **ARRÊTER, SE JETER PAR TERRE ET ROULER** » si leurs vêtements prennent feu.
- Expliquez aux enfants à quoi servent les détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone et quoi faire si l'alarme retentit.
- Discutez avec votre famille et vos voisins de votre plan en cas d'incendie.
- Mettez régulièrement votre plan en pratique.

## Pendant l'incendie

- **Sortez et restez dehors.** Suivez votre plan d'évacuation. Ne vous arrêtez pas.
- Si une porte fermée ou une poignée est chaude, trouvez une autre sortie.
- Rampez sous la fumée basse.
- Si la fumée, la chaleur ou les flammes bloquent votre sortie, demeurez dans la pièce et fermez les portes. Placez une serviette humide sous la porte et composez le 9-1-1. Ouvrez une fenêtre et agitez un morceau de tissu de couleur vive ou le faisceau d'une lampe de poche pour signaler que vous avez besoin d'aide.
- Une fois à l'extérieur, rendez-vous à votre lieu de rassemblement désigné, puis demandez à une personne de communiquer avec le service d'incendie. Si vous ne pouvez pas vous rendre à votre lieu de rassemblement, suivez votre plan familial de communications d'urgence.

## Après l'incendie

- Si vous avez dû quitter votre domicile, ne regagnez pas celui-ci avant d'en avoir reçu l'autorisation.
- Vérifiez si des membres de votre famille, des amis et des voisins vulnérables ont besoin d'une aide particulière.
- En cas de blessure, faites-vous soigner par un professionnel de la santé.
- Si vous ne pouvez pas rester dans votre domicile en raison des dommages, communiquez avec les autorités locales qui pourront vous aider à trouver un logement temporaire.

- Au besoin, communiquez avec votre compagnie d'assurance.
- Prenez des précautions lorsque vous procédez au nettoyage de votre maison. Portez des vêtements de protection, notamment des bottes, des lunettes de protection et des gants de caoutchouc pendant les travaux de nettoyage.
- Il peut être nécessaire de nettoyer certains articles ménagers à plusieurs reprises pour se débarrasser de l'odeur de fumée, de la suie et des taches. Faites l'inventaire des meubles, électroménagers, livres détruits, etc. aux fins d'assurance et conservez tous les reçus des dépenses liées aux frais de subsistance, aux réparations, etc.
- Assurez-vous que la nourriture et l'eau que vous consommez sont salubres. Jetez tout aliment qui peut avoir été exposé à la chaleur, à la fumée ou à la suie, et n'utilisez pas d'eau qui pourrait être contaminée.
- Pour en savoir davantage sur les mesures à prendre après un incendie, veuillez télécharger le [Guide sur le rétablissement à la suite d'un incendie de la Croix-Rouge](#).



(Source : Gouvernement du Québec/ Situation d'urgence/sinistres et risques naturels)

# Incendie à la maison<sup>4</sup>

La majorité des incendies sont déclenchés par une erreur humaine. Vous êtes donc le premier responsable de la prévention incendie à la maison. Poser les bons gestes peut sauver des vies.

## Que faire avant

En cas d'incendie, le feu et la fumée pourraient vous piéger en seulement 3 minutes.

Pour être prêt à réagir rapidement, posez dès maintenant ces **2 gestes** :

- Installez [au moins 1 avertisseur de fumée par étage](#), y compris au sous-sol, et vérifiez régulièrement leur fonctionnement, minimalement aux changements d'heure.
- Préparez votre [plan d'évacuation](#) d'urgence et procédez à un exercice d'évacuation, au moins 2 fois par année, lors de la vérification du bon fonctionnement de vos avertisseurs de fumée.

Consultez nos différents [conseils de prévention incendie](#) pour protéger votre famille au quotidien.

## Que faire pendant

- Sortez immédiatement en suivant votre plan d'évacuation. Si possible, fermez les portes derrière vous.
- Si une porte fermée est chaude (ou sa poignée), bloquez le bas de la porte avec un drap ou une serviette et trouvez une autre sortie, par exemple une fenêtre.
- Marchez à quatre pattes sous la fumée.
- Rendez-vous au point de rassemblement.
- Composez le 911.
- Ne retournez jamais à l'intérieur, même pour sauver une personne ou un animal ou pour récupérer des effets personnels.

## Que faire après

- Votre service de sécurité incendie vous remettra le document Remise de propriété. Il est important de respecter les éléments inscrits sur la remise de propriété. Vous pourrez alors retourner à la maison.
- Faites-le de jour, car il sera plus facile de voir les problèmes et les dangers. Consultez la page [Réintégration du domicile](#) pour obtenir tous les conseils et recommandations de sécurité.
- Marchez autour de votre maison pour repérer tout élément problématique (p. ex., fils électriques au sol, senteurs de gaz, débris importants, points chauds pouvant s'embraser).
- Repérez certains indices pouvant indiquer des problèmes de structure (p. ex., parties de la toiture affaiblies, parements extérieurs fondus, charpentes endommagées, murs inclinés, fissures au plafond, planchers affaissés, portes qui ne ferment plus). En cas de doute, faites appel à un expert en bâtiment afin d'assurer votre sécurité.

<sup>4</sup> <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/quoi-faire-avant-pendant-apres-urgence-sinistre/incendie-a-la-maison>

- Dressez un inventaire des dommages, avec photos ou vidéos à l'appui. Informez-en votre municipalité, votre assureur et l'établissement financier qui vous a accordé un prêt hypothécaire. Pour vos réclamations, conservez tous les reçus et les preuves d'achat des biens endommagés.
- S'il y a des travaux importants à effectuer avant que vous puissiez revenir chez vous, sécurisez les lieux afin de tenir éloignés les pilleurs et les curieux en :
  - verrouillant les portes ;
  - barricadant les fenêtres ;
  - recouvrant les parties endommagées.
- Choisissez des compagnies spécialisées reconnues pour des services d'évaluation, de nettoyage ou de désinfection ou pour des travaux de réparation. Conservez tous les reçus liés à ces dépenses.

## Réactions possibles et aide psychosociale offerte

- Prêtez attention à vos réactions et à celles de vos proches après avoir vécu un sinistre :
  - anxiété, détresse ou pleurs fréquents ;
  - manque d'intérêt ou d'énergie ;
  - agressivité ;
  - difficultés de concentration ou confusion ;
  - augmentation de la consommation d'alcool ou de drogue.

De l'aide psychosociale vous est offerte. Du personnel spécialisé en intervention psychosociale est disponible pour vous soutenir, vous conseiller et vous diriger vers des ressources adaptées à vos besoins ou à ceux de vos proches. Communiquez avec [Info-Social](#), au numéro 811, et choisissez l'option 2 pour parler à l'une de ces personnes. Ce service est gratuit et confidentiel, et il est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Pour plus d'information sur les réactions suivant un sinistre et sur des moyens pouvant vous aider, consultez la page [Aller mieux à la suite d'un sinistre](#).

## Consommation de l'eau

- Vérifiez si votre eau est potable, c'est-à-dire propre à la consommation. En cas de doute quant à la couleur, à l'odeur ou au goût de votre eau, communiquez avec les autorités municipales avant de la consommer.
- Si votre eau provient d'un puits individuel, faites [analyser l'eau de votre puits](#) par un laboratoire agréé si vous constatez des changements soudains de goût, d'odeur ou d'apparence.

## Aliments et médicaments

- Après une panne de courant de plus de 6 heures, assurez-vous de la qualité de vos aliments avant de les consommer. Jetez tout aliment présentant des signes de détérioration. Consultez la page [Conserver ou jeter vos aliments après une panne de courant ou une inondation](#) qui vous permettra de bien faire le tri dans votre réfrigérateur et votre congélateur.
- Ne consommez pas les médicaments qui sont restés plus de 6 heures dans votre réfrigérateur. Retournez-les à la pharmacie.

## Nettoyage de la maison

Des actions s'imposent pour un nettoyage efficace de votre maison après une présence importante de fumée :

- Ventilez les pièces adéquatement durant plusieurs heures pour éliminer les odeurs, en ouvrant les fenêtres et en forçant les changements d'air avec des ventilateurs portatifs.
- Enlevez la poussière et la suie avec de l'eau et du savon, en utilisant des gants.
- N'utilisez pas un balai ou un aspirateur, car ils déplacent la poussière plus qu'ils ne l'enlèvent.
- Nettoyez en profondeur les jeux d'enfants et les articles que vous utilisez souvent.
- Lavez tous les vêtements qui dégagent des odeurs.
- Jetez les matériaux imbibés par l'eau ayant servi à éteindre le feu (tels le gypse et la laine de verre) et vérifiez que le bois contient un taux d'humidité inférieur à 15 %. Ventilez et portez une attention particulière au risque de formation de moisissures.
- Nettoyez, si nécessaire, les systèmes de ventilation et leurs composantes. Remplacez les filtres, au besoin, et remettez en fonction les systèmes de ventilation.
- Consultez un spécialiste en nettoyage de vêtements et de textiles pour faire nettoyer les objets en tissu, tels les divans et les matelas ou encore les jouets et les peluches, qui sont très souillés ou qui dégagent de fortes odeurs.

## **Protégez votre santé et votre sécurité pendant les travaux de nettoyage.**

Évitez tout risque d'intoxication au monoxyde de carbone (gaz toxique incolore et inodore qui peut causer la mort) :

- N'utilisez jamais, à l'intérieur des bâtiments ou près des portes ou des fenêtres, d'appareils à combustible (gaz naturel, essence, propane, etc.) tels que les pompes et les génératrices. N'obstruez jamais les entrées et les sorties d'air de vos appareils.
- Utilisez un avertisseur de monoxyde de carbone à pile pour contrôler régulièrement la qualité de l'air ambiant ou portez un détecteur personnel avec avertisseur sonore et visuel au cours de travaux à risque.
- Rendez-vous immédiatement à l'extérieur et composez le 911 si l'alarme d'un avertisseur de monoxyde de carbone se déclenche dans le bâtiment ou si vous ou un de vos proches présentez des symptômes comme :
  - des maux de tête ;
  - des nausées ;
  - de la fatigue ;
  - des vomissements ;
  - des étourdissements ;
  - de la faiblesse.

En cas de doute, contactez Info-Santé en composant le 811. En cas de problème grave ou de besoin urgent, composez le 911 ou rendez-vous à l'urgence.

## **Nettoyage du terrain**

- Ne vous approchez jamais d'un fil électrique tombé au sol. Communiquez avec Hydro-Québec. Lorsqu'un fil touche le sol, le risque est élevé qu'il soit sous tension, et le sol environnant aussi.
- Enlevez avec prudence tous les débris sur le terrain.
- Si vous voyez un fil ou un câble d'un service de télécommunication sur le sol, communiquez avec le fournisseur.
- Avant d'entreprendre des travaux d'abattage d'arbres, contactez votre municipalité pour connaître la réglementation en vigueur.
- [Gérez vos matières résiduelles](#) en respectant les normes municipales prescrites.



# Guide de l'après-sinistre Quoi faire après un incendie



## Production et source

### **Remerciements**

Ce document est le fruit d'un travail d'équipe. Nous remercions tous les collaborateurs, dont la ville de Laval, qui ont participé à sa réalisation, et plus spécialement la Division des communications de la Ville de Châteauguay pour sa générosité et son expertise relative à la rédaction des textes.

### **Coordination :**

Division des communications de la Ville de Châteauguay

### **Rédaction :**

Service de sécurité incendie et Division des communications de la Ville de Châteauguay

### **Révision linguistique :**

Eric Laparé

### **Conception graphique et infographie :**

Adam Sofineti

### **Photographies :**

Adam Sofineti

### **Imprimeur :**

Compographe

### **N.B.**

L'information diffusée dans ce document était à jour lors de son élaboration le 4 mars 2015. Toutefois, veuillez prendre note que certaines modifications pourraient être effectives avant la prochaine réédition de ce document.

An English version is available on request.

# Table des matières

Un mot de réconfort de votre administration municipale et de votre Service de sécurité incendie .....	4
--	---

## **Vous êtes assuré**

Actions à poser immédiatement après l'incendie .....	5
Informations à conserver .....	6
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie .....	7
Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie .....	8
Information et conseils importants .....	9
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention .....	12

## **Vous n'êtes pas assuré**

Actions à poser immédiatement après l'incendie .....	13
Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie .....	14
Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie .....	16
Information et conseils importants .....	17
Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention .....	19
Avis de réintégration .....	20

## **Ressources disponibles**

Réactions normales lors d'un incendie .....	21
Liste téléphonique utile en cas de sinistre .....	24
Comment faire pour obtenir une copie de confirmation d'intervention? .....	27
Services publics (identité, revenu, immigration) .....	28
Aide-mémoire après un sinistre .....	29
Allez au-devant de l'imprévisible .....	31
Vous êtes de nouveau à la maison? Voici quelques conseils à suivre... ..	32
Notes.....	33

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

Il est difficile de trouver les paroles appropriées quand une personne vit un tel événement...

Toutefois, sachez que vous n'êtes pas seul et que plusieurs organismes et services sont à vos côtés pour vous accompagner afin que votre vie reprenne son cours normal le plus rapidement possible.

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

Notre engagement étant « Votre sécurité, notre priorité », n'hésitez pas à communiquer avec nous pour davantage d'information.

**Internet :** [www.ville.chateauguay.qc.ca/securite\\_incendie](http://www.ville.chateauguay.qc.ca/securite_incendie)

## Vous êtes assuré



### Actions à poser immédiatement après l'incendie

#### Propriétaire

---

- Téléphoner à votre assureur;
- Joindre un expert en sinistre (voir la page 10, point 9);
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay ou de 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 Châteauguay;
- 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.
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay ou de la Croix-Rouge canadienne.

**Propriétaire ou locataire :** *Vous devez informer, dans les plus brefs délais, votre compagnie d'assurance. Celle-ci dépêchera quelqu'un sur place pour constater les dégâts, entamer les procédures et vous apporter le soutien nécessaire.*

*N'oubliez pas que plusieurs compagnies d'assurance possèdent un numéro de téléphone d'urgence en service 24 heures par jour.*

#### Choses à ne pas oublier avant d'être relogé :

---

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

# Vous êtes assuré

## Informations à conserver

### **Compagnie d'assurance**

Nom du représentant : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de la police d'assurance : \_\_\_\_\_

### **Bureau d'assurance du Canada**

Nom du représentant : \_\_\_\_\_

Adresse : 800, rue du Square-Victoria, bureau 2410

C.P. 336, succursale Tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 0A2

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

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

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

### **Des sinistres bien réglés**

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

### **Expert en sinistre**

Nom du représentant : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

## Vous êtes assuré



### Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie

#### Propriétaire

---

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander le rapport d'intervention et prévoir un délai de 20 jours avant sa réception (voir la page 27);
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.);
- Avertir Postes Canada pour que l'on retienne votre courrier (voir la page 9);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 25 et 28).

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. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser les Travaux publics de votre municipalité (Ville de Châteauguay : 450 698-3150 ou Municipalité de Saint-Isidore : 450 454-3919).

#### 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, Gaz Métro, etc.);
- Avertir Postes Canada pour que l'on retienne votre courrier (voir la page 9);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 25 et 28).

**Propriétaire ou locataire :** *Si votre demeure a été détruite par le feu et qu'elle est 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.*

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

## Vous êtes assuré



### Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie

#### Propriétaire

---

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir pages 24, 25, 26, 28 et 30);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir pages 12 et 29);
- Communiquer avec des 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 24, 25, 26, 28 et 30);
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

**Propriétaire ou locataire :** *Au cours des jours qui suivent l'incendie, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse et un numéro de téléphone temporaires où l'on pourra vous joindre facilement : celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous êtes hébergé. Transmettez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistre, responsable désigné au Service de sécurité incendie de Châteauguay, etc.).*

# Vous êtes assuré

## Information et conseils importants



### 1. Papiers d'identité

---

Si vos papiers d'identité sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la page 28.



### 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 lui demander de retenir votre courrier pour une période déterminée.

Ce service est tarifé; 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 pour 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.

# Vous êtes assuré

## Information et conseils importants



### **7. Rénovations**

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

Assurez-vous toutefois que ce dernier réalise bien les travaux s'il s'y engage.



### **8. Représentants de compagnie\***

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

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



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

L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages et en négocie le règlement. Il existe trois types d'experts 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 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 24 et 30 pour plus d'information).

# Vous êtes assuré

## Information et conseils importants



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

---

Communiquez le plus rapidement possible avec votre centre local d'emploi (voir la page 24) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations.



### **12. Vêtements, nourriture, logement et meubles**

---

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture et un logement temporaire par l'entremise de divers organismes de soutien (voir la page 24). 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.



## Vous êtes assuré

### Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention

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

- **Électricité**  
Contactez un maître électricien avant de remettre le courant.
- **Gaz naturel**  
Communiquer avec Gaz Métro 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, organiser des 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 les Travaux publics de votre municipalité 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 Châteauguay est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-même la sécurité du bâtiment et la protection de ses 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 de formulaire à la page 20).

## **Vous n'êtes pas assuré**



### **Actions à poser immédiatement après l'incendie**

#### **Propriétaire**

---

- Téléphoner à la Croix-Rouge canadienne (voir la page 24) 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 Châteauguay;
- Trouver un endroit où loger;
- Communiquer avec vos proches et amis;
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay ou à la Croix-Rouge canadienne.

#### **Locataire**

---

- Téléphoner à la Croix-Rouge canadienne (voir la page 24) 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 Châteauguay;
- 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.
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Châteauguay ou à la Croix-Rouge canadienne.

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

---

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

## Vous n'êtes pas assuré



### Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie

#### Propriétaire

---

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander le rapport d'intervention (voir la page 27);
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.);
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 17);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 25 et 28).

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. Si votre demeure est détruite par le feu et qu'elle est 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 de votre municipalité (Ville de Châteauguay : 450 698-3150 ou Municipalité de Saint-Isidore : 450 454-3919).

Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi de votre secteur (voir la page 24) puisque certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec.

# Vous n'êtes pas assuré



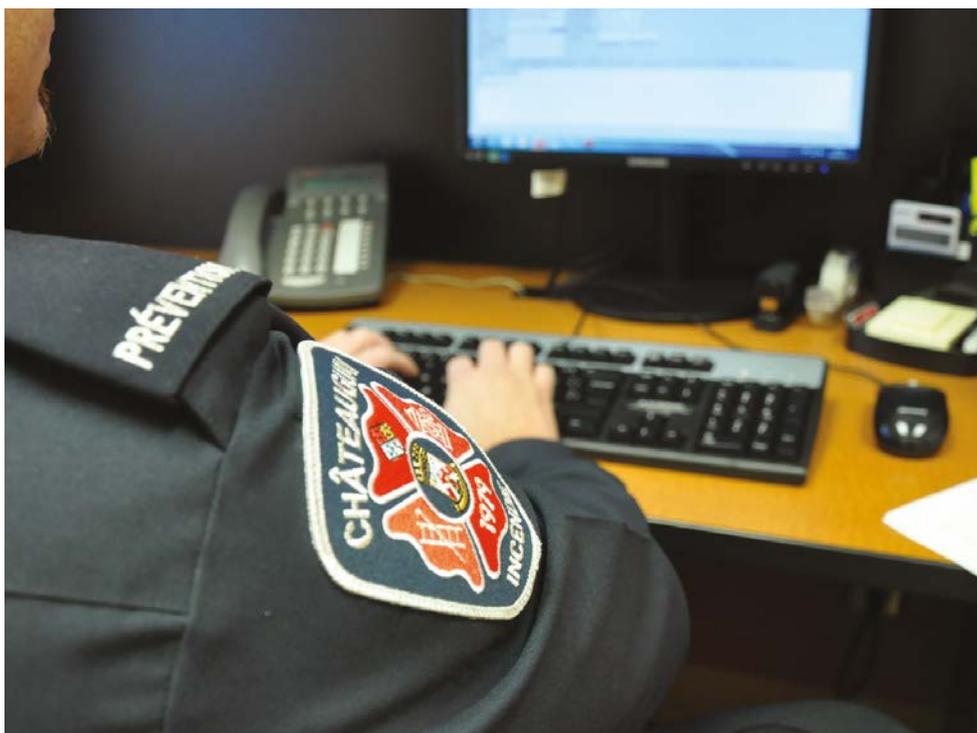
## Actions à poser dans les 24 heures qui suivent l'incendie

### Locataire

---

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.);
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir la page 27);
- Informer les services gouvernementaux (voir les pages 24, 25 et 28).

Si votre demeure est détruite par le feu et qu'elle est 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 pouvez vous présenter au centre local d'emploi de votre secteur (voir la page 24) puisque certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec.



## Vous n'êtes pas assuré



### Actions à poser durant les jours qui suivent l'incendie

#### **Propriétaire**

---

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir la page 24, 25, 26, 28 et 30);
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction divers systèmes et appareils (voir les pages 19 et 29);
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation :
  - électricien
  - plombier
  - compagnie de nettoyage
  - etc.;
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

#### **Locataire**

---

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir la page 24, 25, 26, 28 et 30);
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat.

#### **Annuler ou reporter vos rendez-vous.**

---

Au cours des jours qui suivent l'incendie, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse et un numéro de téléphone temporaires où l'on pourra vous joindre facilement : celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous êtes hébergé. Transmettez ces renseignements à toute personne-ressource (responsable désigné au Service de sécurité incendie de Châteauguay, intervenant de la Croix-Rouge canadienne, etc.).

# Vous n'êtes pas assuré

## Information et conseils importants



### 1. Papiers d'identité

---

Si vos papiers sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la page 28.



### 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'informer Postes Canada (bureau de poste local) de l'incident et lui demander de retenir votre courrier pour une période déterminée.

Ce service est tarifé; veuillez conserver vos reçus.



### 3. Entourage

---

Communiquez avec les gens de votre entourage (famille, amis, 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 municipalité. Dans certains cas, l'entrepreneur en fera la demande pour vous; assurez-vous toutefois qu'il fasse bien la demande 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.

# Vous n'êtes pas assuré

## Information et conseils importants



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

---

Si vos proches et vous-même avez besoin de réconfort et de soutien à la suite de la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé (voir pages 24 et 30 pour plus d'information).



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

---

Communiquez le plus rapidement possible avec votre centre local d'emploi (voir page 24) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations.



### **9. Vêtements, nourriture, logement et meubles**

---

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture et un logement temporaire par l'entremise de divers organismes de soutien (voir page 24). 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.

## **Vous n'êtes pas assuré**

### **Actions à entreprendre par le propriétaire à la suite de l'intervention**

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

- **Électricité**  
Contactez un maître électricien avant de remettre le courant.
- **Gaz naturel**  
Communiquer avec Gaz Métro 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, organiser des 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 les Travaux publics de votre municipalité 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 Châteauguay est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-même la sécurité du bâtiment et la protection de ses 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 de formulaire à la page 20).

# Vous n'êtes pas assuré

## Avis de réintégration



### SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE

20, boulevard D'Anjou  
Châteauguay (Québec) J6K 1B7  
Téléphone: 450.698.3214  
Télécopieur: 450.698.3216

### REMISE DE PROPRIÉTÉ PROPERTY RELEASE

Adresse / Address : \_\_\_\_\_  
Nom du propriétaire ou locataire / Name of owner or tenant : \_\_\_\_\_  
Téléphone d'urgence / Emergency telephone \_\_\_\_\_ Municipalité / Municipality : \_\_\_\_\_  
Nature de l'intervention / Nature of the intervention : \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Heure /Time: \_\_\_\_\_

#### ACTION À PRENDRE À LA SUITE DE L'INTERVENTION / ACTION TO BE TAKEN FOLLOWING THE INTERVENTION

Le Service de sécurité incendie a dû interrompre le fonctionnement de certains équipements et vous recommande les actions suivantes :  
The fire department was required to discontinue the functioning of some equipment and recommends that you take the following actions:

- Electricité :  Contactez un maître électricien avant de remettre le courant.  
Electricity:  Contact a master electrician before turning the power back on.
- Gaz :  Contactez un responsable de Gaz Métropolitain avant de ré-utiliser un appareil.  
Gas:  Contact a representative of Gaz Métropolitain before using an appliance.  
 Contactez un responsable de gaz propane avant de ré-utiliser un appareil.  
Contact a propane gas representative before using an appliance.
- Chauffage :  Un chauffage d'appoint doit être prévu afin de ne pas accroître les dommages.  
Heating:  Auxiliary heating must be provided in order to prevent further damage.  
 Faire vérifier votre système de chauffage par un technicien qualifié avant de le remettre en service.  
Have your heating system inspected by a qualified technician before restarting.
- Chauffage secondaire :  Faire vérifier votre appareil de chauffage à combustible:  solide,  liquide,  gazeux, par une personne qualifiée avant de le remettre en service.  
Secondary heating:  Have your combustible heating equipment:  solid,  liquid,  gas, inspected by a qualified individual before restarting.
- Eau :  Nous avons fermé l'eau :  à l'entrée,  à la rue,  du système chauffage.  
Water:  We shut-off the water:  at the entrance,  at the street,  from the heating system.
- Système d'alarme :  Votre système d'alarme doit être vérifié immédiatement et être remis en bon état de fonctionnement et prendre d'autres mesures de sécurité pour protéger les occupants ( ex. : patrouille de surveillance).  
Alarm system:  Your alarm system must be inspected immediately and put in proper working condition and you should take other security measures to protect the occupants (ex. Surveillance patrol).  
**Nous contacter une fois le tout vérifié et en bon état de fonctionnement au 450.698.3214.**  
**Contact us once everything has been inspected and is in proper working condition 450.698.3214.**
- Avertisseur de fumée :  Remplacer et/ou installer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.  
Smoke detector:  Replace and/or install the equipment to provide increased safety to the occupants.
- Avertisseur de CO :  Remplacer et/ou installer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.  
CO detector:  Replace and/or install the equipment to provide increased safety to the occupants.
- Système de gicleur :  Votre système de gicleurs doit être vérifié immédiatement et être remis en bon état de fonctionnement et prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.  
Sprinkler system:  Your sprinkler system must be inspected immediately and put in proper working condition and provide security measure to the building.  
**Nous contacter une fois le tout vérifié et en bon état de fonctionnement au 450.698.3214.**  
**Contact us once everything has been inspected and is in proper working condition 450.698.3214.**
- Ouverture :  Lors de notre intervention, nous avons dû faire des ouvertures aux endroits suivants.  
Openings:  During our intervention, we had to make openings at the following locations.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Compte tenu que l'intervention du Service de sécurité incendie est terminée, vous devez maintenant assurer la sécurité des occupants et de l'immeuble et aviser votre compagnie d'assurance dans les plus brefs délais.

Given that the intervention by the fire department is ended, you must now ensure the safety of the occupants and the building and advise your assurance company as soon as possible.

Je, soussigné(e) : \_\_\_\_\_ déclare être : \_\_\_\_\_  
I, the undersigned: \_\_\_\_\_ declare that I am: (Propriétaire, locataire, représentant du propriétaire)  
(Owner, tenant, representative of the owner)

de l'immeuble mentionné ci-dessus et reconnait avoir pris connaissance de la situation décrite ci-dessus.  
of the building mentioned above and acknowledge being made aware of the situation described above.

Signature \_\_\_\_\_

Préparé par : \_\_\_\_\_ Assisté par : \_\_\_\_\_  
Prepared by: (Officier responsable / Officer responsible) Assisted by: (Autre personne du service d'incendie)  
(Other person from the fire department)

Suite à l'incendie de votre bâtiment, vous trouverez au verso, quelques dispositions que vous devriez prendre dans l'immédiat :

Following the fire in your building, on the reverse you will find some items, which should be attended to as soon as possible:

Verso

## Ressources disponibles

### Réactions normales lors d'un incendie<sup>1</sup>

#### Ces réactions varient en fonction de :

- la nature des dommages;
- le degré de menace à la vie, le nombre de décès;
- la nécessité d'évacuation et de transfert;
- les variables médiatiques;
- l'attribution de la cause et 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 de la peur;
- L'adolescent veut être traité comme un adulte ou retourner à son rôle d'enfant;
- Le jeune veut comprendre le comment et le pourquoi;
- L'adulte vit un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins;
- La personne âgée est capable de déterminer ses besoins et les services correspondants.

Les réactions 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 centre local de services communautaires (CLSC).

---

1- Inspiré de **MALENFANT, Pierre-Paul, et al. (2008)**. *L'intervention sociosanitaire en contexte de sécurité civile – Volet psychosocial*, Module 4, Ministère de la Santé et des Services sociaux.

2- **MALTAIS, D. et RHEAULT, M.-A. (2005)**. *Intervention sociale en cas de catastrophe*, Presses de l'Université du Québec.

# Ressources disponibles

## Réactions normales lors d'un incendie

Les réactions sont classées en quatre types, soit :

### Physiques

---

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

### Émotionnelles

---

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

### Cognitives

---

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

### Comportementales

---

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

## Ressources disponibles

### Réactions normales lors d'un incendie

#### **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 et de leurs sentiments.
- Utiliser les médiums du jeu et du dessin.
- Leur dire la vérité en répondant à leurs questions, mais sans aller de l'avant.
- Augmenter leur sentiment de sécurité : les rassurer, leur dire qu'on les aime, que leurs réactions physiologiques et émotives sont des réactions normales à un événement anormal.
- Discuter des mesures de sécurité en cas d'incendie afin donner aux enfants du pouvoir sur la situation.
- Aviser l'école ou la garderie de l'incendie. Ces milieux sont des supports importants pour l'enfant.

## Ressources disponibles

### Liste téléphonique utile en cas de sinistre

#### **Croix-Rouge canadienne 514 362-2929 ou 1 800 363-7305**

---

La Société canadienne de la Croix-Rouge assume les 72 premières heures de subsistance : hébergement, repas et vêtements.

#### **Office municipal d'habitation de Châteauguay (OMH)**

---

Si votre logement est inhabitable et que votre situation répond aux critères de l'OMH, vous aurez priorité pour l'obtention d'un logement à loyer modique. Pour une demande ou pour obtenir de l'information, communiquez au 450 692-9652.

#### **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)**

---

CLE de Châteauguay

180, boulevard D'Anjou, bureau 250

Châteauguay (Québec) J6K 5G6

Téléphone : 450 691-6020 ou 1 800 465-0286

Télécopieur : 450 699-9005

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

## Ressources disponibles

### Liste téléphonique utile en cas de sinistre

#### **Info-Santé – 8-1-1**

---

Pour toute question liée à votre état de santé, pour obtenir une opinion professionnelle et pour savoir où aller ou qui consulter, appelez Info-Santé. Une infirmière vous répondra

24 heures par jour, 7 jours par semaine.

#### **Compagnies de services**

---

- Bell : 1 800 668-6878
- Gaz Métro : 1 800 875-9354 (composez le 9-1-1 en cas d'odeur ou d'urgence,)
- Hydro-Québec : 1 888 385-7252
- Vidéotron : 1 888 433-6876 (service à la clientèle résidentielle)

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

---

- Visa Desjardins : 514 397-4415
- Carte de crédit TD : 1 800 983-8472 (carte perdue)
- Service de cartes de crédit CIBC : 1 800 465-4653
- Carte de crédit RBC Banque Royale : 1 800 769-2512
- Mastercard Banque de Montréal : 514 877-0330 (carte perdue)
- Mastercard Banque Nationale : 1 800 361-0070
- American Express Canada : 1 800 668-2639 (carte perdue)

# Ressources disponibles

## Liste téléphonique utile en cas de sinistre

### Services municipaux

---

#### Ville de Châteauguay

Service des travaux publics : 450 698-3150

Service de l'urbanisme : 450 698-3260

Service de sécurité incendie de Châteauguay : 450 698-3214

#### Municipalité de Saint-Isidore

Service des travaux publics : 450 454-3919

Service de l'urbanisme : 450 454-3919

Service de sécurité incendie de Châteauguay : 450 698-3214

Pour une demande d'accès à l'information, vous pouvez obtenir un rapport d'intervention :

- En vous présentant en personne au Service de police de Châteauguay (55, boulevard Maple, Châteauguay);
- En écrivant au Service du greffe et contentieux à l'adresse suivante :  
5, boulevard D'Youville, Châteauguay (Québec) J6J 2P8  
à l'attention du responsable de l'accès à l'information;
- Par courriel : [greffe@ville.chateauguay.qc.ca](mailto:greffe@ville.chateauguay.qc.ca)

## Ressources disponibles

### Comment faire pour obtenir une copie de confirmation d'intervention?

Votre demande doit contenir l'ensemble des informations suivantes :

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

**Votre demande doit être adressée au Service de sécurité incendie de Châteauguay 450 698-3214**

Il est à noter que des frais sont exigés.

Prévoir 20 jours pour la réception du rapport.

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

## Ressources disponibles

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

- **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)**  
Téléphone : 514 873-7620 ou 1 800 361-7620  
[www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca)
- **Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)**  
Téléphone : 514 864-3411 ou 1 800 561-9749  
[www.ramq.gouv.qc.ca/](http://www.ramq.gouv.qc.ca/)
- **Passeport Canada**  
Téléphone : 1 800 567-6868  
[www.pptc.gc.ca/](http://www.pptc.gc.ca/)
- **Ressources humaines et Développement social Canada**  
(assurance-emploi) Téléphone : 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**  
Montréal (SI, SPR, SAI, CDR) Téléphone : 514 283-7733  
[www.irb-cisr.gc.ca/](http://www.irb-cisr.gc.ca/)
- **Immigration et communautés culturelles Québec**  
Téléphone : 514 864-9191 ou 1 877 864-9191  
[www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/index.php](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/index.php)
- **Revenu Québec**  
Téléphone : 514 864-6299 ou 1 800 267-6299  
[www.revenuquebec.ca/fr/default.aspx](http://www.revenuquebec.ca/fr/default.aspx)
- **Agence du revenu du Canada**  
Téléphone : 1 800 267-6999  
[www.cra-arc.gc.ca/](http://www.cra-arc.gc.ca/)
- **Centres locaux d'emploi (assistance-emploi)**  
Téléphone : 1 888 643-4721

# Ressources disponibles

## Aide-mémoire après un sinistre

### Nettoyage et rénovations

---

#### Électricien

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

#### Peintre

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

#### Plâtrier

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

#### Plombier

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

#### Compagnie de nettoyage

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

### Autres numéros importants

---

Responsable : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

# Ressources disponibles

## Aide-mémoire après un sinistre

### Médical

---

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

Hôtel-Dieu, Unité des grands brûlés :

Téléphone : 514 890-8000, poste 14551 (infirmière-chef)

Responsable : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

#### **Hôpital Anna-Laberge**

200, boulevard Brisebois, Châteauguay (Québec) J6K 4W8

Téléphone : 450 699-2425

Responsable : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

#### **CLSC Châteauguay**

95, avenue de la Verdure, Châteauguay (Québec) J6K 0E8

Téléphone : 450 699-3333

Responsable : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

#### **CLSC Jardin-du-Québec**

2, rue Sainte-Famille, Saint-Rémi (Québec) J0L 2L0

Téléphone : 450 454-4671

Responsable : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

#### **Info-Santé**

Téléphone : 8-1-1

Responsable : \_\_\_\_\_

### Animaux – services de gestion animalière

---

#### **Ville de Châteauguay**

Site Web : [www.ville.chateauguay.qc.ca](http://www.ville.chateauguay.qc.ca)

#### **Refuge A.M.R.**

Téléphone : 450 638-9698

## Ressources disponibles

### Allez au-devant de l'imprévisible

#### Conseils judicieux

- Établir 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;
- Dresser la liste de vos médicaments, l'insérer dans votre portefeuille et en remettre une copie à un proche;
- Préparer une trousse d'urgence à apporter avec vous en cas d'évacuation.

#### Tenir à jour une liste téléphonique de base que vous pouvez glisser dans votre portefeuille.

##### Compagnie d'assurance

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

##### Banque ou caisse

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

##### École

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

##### Employeurs

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

##### Pharmacie

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

##### Famille, amis ou voisins

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

## **Vous êtes de nouveau à la maison? Voici quelques conseils à suivre...**

### **Avertisseur de fumée**

---

L'avertisseur de fumée est l'appareil de détection d'incendie le moins coûteux et le plus facile à installer et à entretenir. Cet outil est d'une importance capitale puisqu'il peut sauver des vies en alertant les occupants d'une résidence de la présence de fumée au début d'un incendie. L'absence d'un avertisseur de fumée fonctionnel dans un logement peut être fatale pour bon nombre de gens touchés par un incendie.

**Ne soyez pas la prochaine victime : dotez votre logement d'avertisseurs de fumée en état de fonctionner et n'oubliez pas d'en changer la pile aux changements d'heure!**

### **Avertisseur de monoxyde de carbone**

---

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore et incolore. Parce 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 graves. Le CO est aussi 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.). Source : [www.cmhc-schl.gc.ca](http://www.cmhc-schl.gc.ca)

### **Plan d'évacuation**

---

Il faut déterminer deux sorties de secours et un point de rassemblement à l'extérieur. Avoir un plan d'évacuation et en faire l'exercice deux fois par année augmente vos chances de sortir sain et sauf de votre logement en cas d'incendie. En prévoyant un point de rassemblement à l'extérieur, vous vous assurez que tous les occupants seront évacués et en sécurité.

Composez le 450 698-3214 pour obtenir de plus amples renseignements sur la prévention des incendies ou visitez la section « Sécurité incendie » sur le portail de la Ville de Châteauguay: [www.ville.chateauguay.qc.ca/securite\\_incendie](http://www.ville.chateauguay.qc.ca/securite_incendie).









*Votre sécurité  
Notre priorité*





**Inondation**

# Quoi faire avant, pendant et après une inondation<sup>5</sup>



Les inondations peuvent se produire n'importe où et à n'importe quel moment de l'année. La meilleure façon de vous protéger et de protéger votre famille en cas d'inondation consiste à prendre les mesures suivantes :

- Surveillez les conditions météorologiques locales et les alertes : connaissez les risques.
- Évitez les zones inondées : rebroussez chemin, ne risquez pas votre vie.
- Soyez prudent lorsque vous entreprenez le nettoyage après une inondation, notamment en portant des vêtements de protection.

## Avant une inondation

- La meilleure façon de vous protéger consiste à préparer un [plan d'urgence](#).
- Renseignez-vous sur les risques d'inondation qui existent dans votre communauté en communiquant avec votre municipalité et votre compagnie d'assurance.
- Assurez-vous que votre assurance habitation couvre les dommages liés aux inondations en consultant le [Fiche d'information sur les principes fondamentaux de l'assurance inondation](#).
- Mémorisez et mettez en pratique vos plans d'évacuation.
- Surveillez les conditions météorologiques et les alertes. Évacuez votre domicile si les autorités vous demandent de le faire.
- Ayez sous la main une [trousse d'urgence](#).

<sup>5</sup> <https://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada/types-d-urgence/inondation>

## Quelques précautions à prendre :

Vous pouvez vous préparer à protéger votre famille des inondations. [Téléchargez ce guide](#) pour quelques mesures simples à prendre dès maintenant.

- Souscrivez une police d'assurance habitation avec protection contre les inondations.
- Renseignez-vous auprès de votre compagnie d'assurance au sujet des risques encourus et des mesures de protection à prendre.
- Protégez vos objets de valeur dans des contenants étanches et placez-les au-dessus du niveau potentiel de l'eau.
- Calfeutrez le pourtour des fenêtres du sous-sol et le bas des portes du rez-de-chaussée. Installez des puits de fenêtre et des couvre-puits sur les fenêtres qui se trouvent près ou en dessous du niveau du sol.
- Assurez-vous que les gros électroménagers de votre sous-sol soient installés au-dessus du niveau potentiel de l'eau.
- Repérez le siphon de sol et déplacez les objets (boîtes, meubles, tapis) susceptibles de l'obstruer.
- Installez une pompe de puisard, ainsi qu'une pompe de secours à pile. Vérifiez régulièrement leur bon fonctionnement.
- Installez un clapet de non-retour et assurez-vous qu'il fonctionne adéquatement.
- Veillez à ce que le toit et les gouttières de votre demeure évacuent bien l'eau lors de précipitations abondantes. Nettoyez vos gouttières régulièrement et dirigez les tuyaux de descente en direction opposée de la maison.
- Aménagez le terrain en pente pour éloigner l'eau de la fondation.
- Enlevez les feuilles, les déchets, la glace et autres débris des égouts pluviaux près de chez vous.
- Discutez avec votre famille et vos voisins de votre plan en cas d'inondation.
- Mettez régulièrement votre plan en pratique.

## Pendant une inondation

- Écoutez la radio ou les médias locaux et/ou suivez les services d'urgences ou les actualités locales sur les réseaux sociaux afin d'obtenir les dernières nouvelles sur la situation et les avertissements d'inondation.
- Soyez prêt à évacuer rapidement.
- Si une alerte d'inondation ou de crue éclair est émise dans votre région, dirigez-vous vers des terres élevées et demeurez à cet endroit.
- Évitez les zones inondées, car elles pourraient être plus profondes que vous le pensez. Rebroussez chemin, ne risquez pas votre vie !
- Éloignez les enfants et les animaux de compagnie des zones inondées.
- Redoublez de prudence la nuit, car l'obscurité empêche de bien voir les dangers.

## **Après une inondation**

- Pour obtenir des instructions détaillées, veuillez consulter le [Guide sur le rétablissement à la suite d'une inondation](#) de la Croix-Rouge canadienne.

## **Continuez de faire preuve de prudence et suivez les consignes des autorités locales**

- Tenez-vous informés des dernières consignes des autorités. Écoutez la radio ou les médias locaux et/ou suivez les services d'urgences ou les actualités locales sur les réseaux sociaux.
- Ne regagnez pas votre domicile avant d'être avisé qu'il n'y a plus aucun danger.
- Communiquez avec votre assureur afin de lui décrire ce qui vient de se produire. Expliquez-lui l'étendue des dommages matériels et envoyez-lui des photos ou des vidéos, au besoin.
- Maintenez de bonnes pratiques d'hygiène pendant le nettoyage en réduisant le contact avec les eaux de crue ou avec tout article contaminé par ces eaux.
- Portez des vêtements de protection, notamment des bottes solides ou des bottes de caoutchouc, des lunettes de protection, un casque, des gants de caoutchouc et un masque anti-poussière.
- N'utilisez pas d'eau qui pourrait avoir été contaminée.
- En cas de doute, ne prenez pas de risque et jetez tout aliment qui peut avoir été exposé aux eaux de crue.
- N'utilisez aucun appareil électroménager ni système de chauffage, de pression ou d'évacuation des eaux usées jusqu'à ce que leurs composants électriques soient secs et qu'ils aient été inspectés par un électricien professionnel.
- Renseignez-vous auprès des autorités locales ou de votre communauté pour savoir comment vous débarrasser de vos articles endommagés.

Pour en savoir plus sur les principales causes et conséquences des inondations, visitez la page: [Inondations : informations et faits](#)

# Inondations : informations et faits



Photo : Croix-Rouge

Au Canada, les inondations comptent parmi les catastrophes les plus fréquentes et les plus coûteuses, particulièrement en ce qui a trait aux dommages matériels. Elles surviennent lorsqu'il pleut abondamment ou sans interruption pendant des heures ou des jours et que les sols sont saturés. Elles se produisent également pendant le dégel de la neige et de la glace sur la terre et dans les cours d'eau.

[Quoi faire avant, pendant et après une inondation](#)

## Ce que vous devez savoir

Tous les cours d'eau du Canada peuvent sortir de leur lit à un moment ou à un autre. Les ouragans, les tempêtes violentes, les embâcles et les ruptures de barrages peuvent aussi provoquer des crues éclair, et les zones urbaines situées sur des terres basses sont particulièrement vulnérables aux inondations.

Après le dégel printanier, les précipitations abondantes sont la cause la plus fréquente d'inondations. Les pluies diluviennes causées par des orages ou des fronts d'air chaud et humide peuvent provoquer des crues éclair alors que les tempêtes tropicales et les ouragans qui touchent l'est du Canada peuvent entraîner de fortes précipitations.

Les inondations peuvent survenir en région rurale ou urbaine et à n'importe quel moment de l'année. Au fil des années, elles ont touché des centaines de milliers de personnes au Canada.

Les gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux ont identifié un certain nombre de zones inondables au pays.

Bien que tous les paliers gouvernementaux déploient des efforts pour réduire l'impact des inondations, la préparation individuelle joue elle aussi un rôle important, et chacun est responsable de protéger sa maison et sa famille. Que les inondations soient imminentes ou potentielles, vous pouvez vous renseigner sur [la manière d'assurer votre sécurité et celle de votre famille](#).

## **Comment demeurer informé pendant une inondation**

[Alertes météo publiques pour le Canada](#)

[Site Prévention Inondation du gouvernement du Canada](#)

[FloodSmartCanada](#)

## **Renseignements provinciaux et territoriaux**

Lorsque des inondations surviennent, les provinces et les territoires travaillent de concert avec les autorités locales et, dans certains cas, le gouvernement fédéral peut être appelé à intervenir. La plupart des provinces et des territoires ont créé des pages Web qui fournissent des renseignements sur les inondations dans leur région, ainsi que des conseils pratiques pour y faire face.

# Inondation<sup>6</sup>

**Savoir comment agir avant, pendant et après une inondation en consultant les conseils de prévention, les consignes de sécurité et les recommandations.**

## Que faire avant une inondation

Quelques gestes simples peuvent vous permettre de vous préparer à faire face à une inondation.

### Préparer sa trousse d'urgence pour la maison

Ayez en tout temps à la maison une trousse d'urgence (ex. : sac à dos ou bac) contenant les articles nécessaires pour permettre à votre famille de subsister pendant les 3 premiers jours d'un sinistre. Placez votre trousse d'urgence dans un endroit facilement accessible. Vérifiez son contenu chaque année et remplacez les piles et les réserves d'eau au besoin, ainsi que les aliments non périssables périmés.

Voici les 7 articles essentiels à avoir dans votre trousse d'urgence :

- Eau potable (6 litres par personne) ;
- Nourriture non périssable (pour au moins 3 jours) ;
- Ouvre-boîte manuel ;
- Radio à piles — piles de rechange ;
- Lampe frontale ou de poche — piles de rechange ou lampe à manivelle ;
- Briquet ou allumettes et chandelles ;
- Trousse de premiers soins — antiseptiques, analgésiques, bandages adhésifs, compresses de gaze stériles, ciseaux, etc.

### Faire son plan familial d'urgence

En cas de sinistre ou de catastrophe naturelle, les équipes de secours pourraient tarder à arriver dans votre quartier. Vous êtes donc le premier responsable de votre sécurité. La meilleure façon de vous préparer est d'élaborer un plan familial d'urgence :

- Ayez chez vous en tout temps une trousse d'urgence qui contient les articles essentiels pour subvenir aux besoins de première nécessité de votre famille pendant 3 jours.
- Dressez une liste de coordonnées des personnes à joindre en cas d'urgence – membres de votre famille, garderie, école, municipalité, etc.
- Faites le [plan d'évacuation de votre maison](#), convenez d'un lieu de rassemblement et procédez à des exercices d'évacuation. Si vous habitez un immeuble avec un ascenseur, utilisez les marches en cas d'urgence et même lors de vos exercices d'évacuation.
- Assurez-vous de savoir comment couper l'eau, l'électricité et le gaz, s'il y a lieu.
- Planifiez un itinéraire pour quitter votre quartier en cas d'évacuation. Prévoyez un deuxième trajet au cas où des routes seraient impraticables.

<sup>6</sup><https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/quoi-faire-avant-pendant-apres-urgence-sinistre/inondation>

- Faites l'inventaire de vos biens, avec preuves d'achat, photos ou bandes vidéo. Conservez ces documents et une copie de vos polices d'assurance habitation et automobile à l'extérieur de votre domicile en lieu sûr, au bureau par exemple.
- Communiquez avec votre assureur afin de vérifier la couverture de votre [assurance habitation](#). La majorité des contrats d'assurance couvre les dommages causés par des catastrophes naturelles comme la grêle, la foudre, les tempêtes de vent ou les tornades.

## **Savoir si sa résidence est à risque**

- Vérifiez si votre résidence est située dans un [secteur à risque d'inondations](#) visé par une réglementation municipale.
- Si vous habitez à proximité d'un cours d'eau, [surveillez les niveaux et débits des cours d'eau](#).
- Si vous habitez en bordure du fleuve, restez attentif aux [prévisions météorologiques](#) afin de réagir rapidement si les conditions se détériorent et consultez la [table des marées](#).

## **S'informer sur son assurance habitation**

Informez-vous auprès de votre assureur pour savoir que couvre votre [assurance habitation](#) en cas d'inondation. Les dommages causés par le débordement d'un cours d'eau ne sont généralement pas couverts par une assurance habitation de base. Toutefois, certains assureurs proposent d'y ajouter, au moyen de ce qui s'appelle un *avenant*, une protection qui couvre les dommages de ce type.

## **Connaître les rôles et responsabilités de chacun**

En situation d'urgence ou de sinistre, [vous êtes la première personne responsable de votre sécurité](#) et de celle de votre famille ainsi que de la sauvegarde de vos biens. En cas de sinistre, les municipalités sont toutefois responsables d'aider les citoyens touchés et mettent en œuvre les mesures nécessaires.

Lorsque la capacité d'intervention d'une municipalité est insuffisante, [le gouvernement du Québec lui prête assistance](#) en déployant des ressources gouvernementales pour faciliter le retour à la normale, en fonction de ce qui est prévu dans le Plan national de sécurité civile.

## **Savoir quoi faire en cas d'alerte d'inondation**

Suivez les médias sociaux de votre municipalité et d'Urgence Québec ([Facebook Urgence Québec](#)) et écoutez les médias régionaux pour connaître l'état de la situation et les mesures à prendre.

## Protéger sa maison et ses biens

- Rangez en hauteur, ou montez à l'étage, les objets qui se trouvent au sous-sol ou au rez-de-chaussée.
- Mettez à l'abri et hors de la portée des enfants les produits chimiques ou nocifs (ex. : insecticides, résidus d'huile usagée).
- Bloquez les conduites d'égout du sous-sol s'il n'y a pas de clapet antirefoulement.
- Bouchez le drain au sous-sol.
- Enlevez ou fixez les objets encombrants sur le terrain pour qu'ils ne soient pas projetés ou emportés par l'eau.
- Si l'eau menace d'entrer dans votre maison, [coupez le courant](#) et fermez le gaz afin d'écartier tout danger d'électrocution ou d'incendie.
- Fermez les robinets des bouteilles et des réservoirs de propane ainsi que le robinet qui est situé à la sortie du réservoir de mazout.
- Installez des sacs de sable et des membranes de polyéthylène devant chaque entrée et ouverture (porte, garage, margelle) lorsque la mesure est conseillée par la municipalité. Informez-vous auprès de votre municipalité pour savoir comment vous procurer des sacs de sable et suivez le guide [Installer une digue de sacs de sable \(PDF 70 Ko\)](#).
- En cas d'alerte d'onde de tempête ou de déferlement de vagues, protégez avec des panneaux de bois les fenêtres faisant face au fleuve.

## Que faire pendant une inondation

Selon la gravité de la situation, vous pourriez avoir à accomplir certaines actions afin d'assurer votre sécurité, celle de vos proches ainsi que la protection de vos biens.

## Suivre l'évolution de la situation

- Suivez l'évolution de la situation auprès des sources officielles d'information, et respectez les consignes et les recommandations émises par les autorités.
- Consultez les sites Internet et suivez les comptes de médias sociaux des autorités concernées par l'événement (ex. : votre municipalité, Urgence Québec, le gouvernement du Québec).
- Inscrivez-vous au service d'alertes de votre municipalité pour recevoir les informations importantes.
- Informez les autorités municipales de toute situation dangereuse (ex. : objets lourds transportés par les flots).

Protéger ses installations électriques, au gaz et septiques

En cas d'inondation, suivez ces conseils pour protéger vos installations et assurer votre sécurité.

## Électricité et gaz naturel

Prenez les précautions nécessaires en ce qui concerne vos installations électriques et au gaz.

### Si l'eau n'a pas commencé à envahir le sous-sol

Coupez le courant dans toute la maison afin d'écartier tout danger d'électrisation ou d'incendie. Assurez-vous de ne pas avoir les pieds sur un plancher humide et de ne pas être appuyé contre un objet métallique. Faites ensuite basculer l'interrupteur principal à la position d'arrêt.

### Si l'eau commence à envahir le sous-sol

Ne touchez à rien! Communiquez immédiatement avec Hydro-Québec au 1 800 790-2424 pour faire interrompre le service.

### Si une odeur de gaz est perceptible ou que vos équipements à gaz naturel sont brisés

Communiquez immédiatement avec votre distributeur de gaz naturel.

### Si vous utilisez une génératrice

Assurez-vous de bien connaître les règles d'installation et d'utilisation de votre génératrice.

## Appareils à combustible

Suivez ces conseils si vous utilisez des appareils à combustible (ex. : chauffages d'appoint, barbecues, équipements de camping, pompes à eau et génératrices à essence). Ces appareils peuvent dégager du monoxyde de carbone, un gaz toxique, inodore, incolore et potentiellement mortel.

- N'utilisez jamais à l'intérieur les appareils conçus pour l'extérieur.
- Ne faites jamais fonctionner vos appareils dans un endroit clos, même si la porte est ouverte.
- N'obstruez jamais les entrées et les sorties d'air de vos appareils.
- Procurez-vous des avertisseurs de monoxyde de carbone à pile.

Si l'alarme de votre avertisseur de monoxyde de carbone se déclenche ou si vous présentez des symptômes d'une intoxication (ex. : maux de tête, nausées, fatigue, vomissements, étourdissements), agissez ainsi :

- Quittez les lieux et **composez le 911**.
- Attendez l'autorisation d'un pompier pour retourner à l'intérieur, même pour quelques minutes.

## Installations septiques

- Coupez les systèmes électriques qui alimentent votre installation septique.
- Évitez d'utiliser votre installation septique pour prévenir le refoulement d'eaux usées dans la résidence.
- Si vous avez un système de traitement certifié NQ 3680-910, suivez les recommandations du fabricant ou du professionnel qui effectue l'entretien.
- Ne videz pas votre fosse septique ni votre fosse de rétention pendant l'inondation, car cela risque de les endommager.
- Ne circulez jamais sur votre installation septique avec un véhicule.

## Vérifier que l'eau est potable

Prenez les précautions suivantes avant de consommer ou d'utiliser l'eau.

### Si l'eau provient d'un réseau d'aqueduc

Considérez l'eau comme potable, à moins d'avoir reçu un avis contraire des autorités municipales. En cas de doute quant à la couleur, à l'odeur ou au goût de l'eau, communiquez avec votre municipalité avant de la consommer.

### Si l'eau provient d'un puits individuel

Considérez l'eau comme non potable, c'est-à-dire impropre à la consommation, même si elle paraît claire et sans odeur. Tant que vous ne savez pas si l'eau du puits répond aux normes, faites-la bouillir à gros bouillons pendant une minute avant de la consommer. Vous pouvez aussi utiliser de l'eau embouteillée.

Si vous soupçonnez une contamination chimique, abstenez-vous de consommer l'eau. De plus, il n'est pas conseillé de faire bouillir l'eau lorsque celle-ci a été exposée à une contamination chimique, notamment par des hydrocarbures. Dans cette situation, seule l'eau embouteillée est recommandée.

## S'assurer de la qualité des aliments

Après une coupure de courant de plus de six heures, assurez-vous de la qualité de vos aliments avant de les consommer.

Consultez la page [Conserver ou jeter vos aliments après une panne de courant ou une inondation](#) pour bien faire le tri dans votre réfrigérateur et votre congélateur. Ne consommez pas non plus les médicaments qui doivent être conservés au frais, mais qui n'ont pas pu l'être. Retournez-les à la pharmacie.

## Évacuer sa maison

Si vous êtes en danger ou si les autorités le demandent, quittez la maison. Si vous ne savez pas où aller, communiquez avec votre municipalité.

Avant de partir, prenez avec vous les articles essentiels pour vous et chacun des membres de votre famille :

- Médicaments ;
- Articles pour l'hygiène ;
- Vêtements de rechange ;
- Couvertures;
- Argent ;
- Pièces d'identité ;
- Clés de voiture et de maison ;
- Lait, biberons et couches pour bébé ;
- Appareils électroniques et accessoires servant à leur branchement ;
- Articles nécessaires au bien-être des personnes ayant des besoins particuliers.

Mettez vos animaux de compagnie en sécurité ou emmenez-les à l'endroit où vous êtes hébergé temporairement, si cela est permis. Si vous quittez votre domicile sans emmener vos animaux, indiquez leur présence sur la porte principale de votre domicile afin d'informer les premiers répondants.

Informez vos proches et la municipalité de l'endroit où vous comptez trouver refuge. Gardez contact avec vos proches en utilisant préférablement les messages textes, les courriels et les médias sociaux. Vous laisserez ainsi le réseau téléphonique libre pour les appels urgents et les intervenants d'urgence.

## **Se déplacer de manière sécuritaire**

- Avant de prendre la route, renseignez-vous sur les [conditions routières](#) en consultant le site Québec 511 ou par téléphone, au numéro 511.
- Respectez la signalisation mise en place et les périmètres de sécurité établis par les autorités.
- Évitez de vous déplacer à pied ou en véhicule sur des chaussées inondées. Si vous devez utiliser un véhicule, conduisez prudemment et n'hésitez pas à l'abandonner si le moteur cale.

## **Que faire après une inondation**

Après une inondation, et selon les dommages que vous avez subis, vous devez prendre des mesures afin d'assurer votre sécurité, celle de vos proches ainsi que la protection de vos biens.

## **Communiquer avec la municipalité**

Si votre maison a été inondée, communiquez rapidement avec votre municipalité pour vous identifier comme sinistré.

Signalez toute anomalie sur votre terrain (fissure sur un terrain en pente, renflement dans une pente, éboulement, écoulement inhabituel d'un talus) afin de prévenir les risques de glissements de terrain.

## **Communiquer avec les assureurs**

Si vous avez une assurance habitation, communiquez avec votre assureur pour ouvrir une réclamation. Demandez-lui une réponse écrite, peu importe que votre demande soit acceptée ou refusée.

Si votre protection en cas d'inondation est insuffisante ou si vous n'en avez pas, vous pourriez recevoir une aide financière de la part du gouvernement du Québec.

## **Vérifier que la maison est sécuritaire**

Avant de revenir dans votre maison, assurez-vous qu'elle est sécuritaire. Plusieurs signes vous permettent de repérer une structure affaiblie : plafonds fissurés, planchers affaissés, portes ne fermant plus, etc. En cas de doute, mieux vaut faire appel à une personne professionnelle du bâtiment.

## Dresser un inventaire des dommages

Dressez un inventaire des dommages, avec photos ou vidéos à l'appui. Sur demande, vous pourriez avoir à fournir cet inventaire à votre municipalité, à votre assureur et à l'établissement financier qui vous a accordé un prêt hypothécaire.

## Travaux de nettoyage et de réparation

Prenez les précautions suivantes avant de commencer les travaux de nettoyage de votre maison et de votre terrain :

- Pompez l'eau et retirez les matériaux abîmés. Afin d'éviter de contracter une infection, il est recommandé de porter un équipement adéquat (lunettes de protection, gants, masque et bottes).
- Nettoyez et asséchez complètement tout dégât d'eau dans les 24 à 48 heures. Au-delà de ce délai, des [moisissures peuvent se développer](#).

Consultez la page [Nettoyer sa maison et son terrain](#) pour connaître l'ensemble des consignes et des recommandations.

Lorsque la maison et les matériaux sont bien asséchés, il est temps de la reconstruire. Ces travaux peuvent être effectués par vous ou par une [entreprise spécialisée](#).

Avant d'effectuer ces travaux, communiquez avec votre municipalité afin de connaître la réglementation applicable et de déterminer si un permis est nécessaire.

## Électricité et gaz naturel

Si le service a été interrompu par Hydro-Québec, seul un maître électricien peut lui demander de le rétablir.

Si le service n'a pas été interrompu, mais que de l'eau s'est infiltrée dans la maison, [consultez un maître électricien](#) avant de rétablir le courant. Il vous dira dans quel état se trouve votre installation et effectuera les travaux nécessaires pour la remettre en état.

Consultez un spécialiste avant de remettre en marche les appareils de chauffage.

Consultez un ou une entrepreneur qui a un certificat de qualification lié au gaz naturel, avant de rebrancher vos [installations fonctionnant au gaz naturel](#).

## Installations de plomberie

Avant d'utiliser vos appareils de plomberie, assurez-vous que le réseau municipal d'évacuation et votre installation septique sont fonctionnels, puis :

- Nettoyez ou remplacez les orifices de sortie des robinets (aérateurs, pommes de douche et tuyaux flexibles).
- Vérifiez et nettoyez, au besoin, les orifices d'évacuation des appareils sanitaires et assurez-vous de leur bon fonctionnement (y compris l'intérieur du réservoir de la toilette et le trop-plein des lavabos et des baignoires).
- Nettoyez les fosses de retenue et vérifiez le fonctionnement des pompes de relevage.
- Localisez, vérifiez et nettoyez les avaloirs de sol et les clapets antiretour (protection contre le refoulement d'égout).
- Faites vérifier, le cas échéant, l'état des dispositifs antirefoulement par un vérificateur certifié.
- Vidangez, nettoyez et remplacez les filtres de l'adoucisseur.

Pour en apprendre davantage, consultez la [Liste de vérification après sinistre – Plomberie](#) de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec.

## Installations septiques

Si les eaux usées ont été refoulées dans votre sous-sol, nettoyez la zone affectée et désinfectez le sol.

Évitez d'utiliser votre installation septique si le sol est encore inondé d'eau.

Dès que le sol n'est plus inondé ou saturé en eau :

- Faites vidanger le plus tôt possible votre fosse septique, les réservoirs et le poste de pompage s'il y en a un. Remplissez votre fosse septique avec de l'eau.
- Assurez-vous que les couvercles d'accès sont sécuritaires et que les orifices d'inspection n'ont pas été bloqués ou endommagés.
- Si vous avez un système de traitement certifié NQ 3680-910, suivez les recommandations du fabricant, de son représentant ou du professionnel qui en effectue l'entretien.
- Avant de rétablir l'électricité, examinez toutes les connexions électriques pour vérifier s'il y a des dommages. Assurez-vous que les dispositifs sont propres et secs.
- Réparez les dommages qui ont été causés au couvert végétal.
- Faites inspecter votre installation septique par un professionnel compétent en la matière si vous soupçonnez la présence de bris ou si un mauvais fonctionnement est constaté.

Ne circulez pas sur votre installation septique avec un véhicule (en tout temps).

## Consommation de l'eau

Vérifiez si l'eau est potable, c'est-à-dire propre à la consommation. En cas de doute quant à la couleur, à l'odeur ou au goût de l'eau, communiquez avec les autorités municipales avant de la consommer.

Considérez l'eau d'un puits individuel comme non potable, c'est-à-dire impropre à la consommation.

Désinfectez votre puits individuel et faites analyser l'eau de votre puits avant de la consommer. Pour connaître les démarches à suivre, consultez la page [La qualité de l'eau de mon puits](#).

## Aliments et médicaments

À la suite d'une inondation, trie et sélectionnez les aliments qui sont entrés en contact avec l'eau pour éviter les intoxications alimentaires. Après une coupure de courant de plus de six heures, assurez-vous de la qualité de vos aliments avant de les consommer.

Consultez la page Conserver ou jeter vos aliments après une panne de courant ou une inondation pour savoir comment faire le tri dans votre réfrigérateur et votre congélateur.

## Se renseigner sur l'aide financière disponible

Les personnes qui ont subi des dommages à la suite d'une inondation pourraient être admissibles à une aide financière.

Pour connaître les conditions d'admissibilité, les dépenses admissibles dans le cadre du programme ou pour faire une demande, consultez la page [Aide financière lors d'une inondation ou d'un autre sinistre](#).

## Remplacer ses cartes, permis ou certificats

Si vous devez remplacer vos cartes, permis ou certificats délivrés par des ministères et organismes du gouvernement ou si vous souhaitez obtenir des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux, [communiquez avec Services Québec](#).

## Se protéger contre les pratiques abusives

À la suite d'un sinistre, certains vendeurs et entrepreneurs profitent de la situation pour augmenter leurs prix et profiter de votre désarroi. Dénoncez rapidement les pratiques douteuses auprès de l'[Office de la protection du consommateur](#) ou auprès de votre municipalité.

Si vous devez effectuer des travaux à la suite d'un sinistre, discutez d'abord avec votre assureur pour vous entendre sur le montant des dommages à accorder. Une fois bien renseigné, évitez de signer toute entente sous le coup de l'émotion.

Si vous êtes dans l'impossibilité de régler les factures de fournisseurs ou de créanciers en raison de la situation, communiquez avec le service à la clientèle de chaque fournisseur ou avec celui de votre institution financière afin de conclure des arrangements.

## Se renseigner sur l'aide psychosociale disponible

Prêtez attention à vos réactions et à celles de vos proches après avoir vécu un sinistre :

- Anxiété, détresse ou pleurs fréquents ;
- Manque d'intérêt ou d'énergie ;
- Agressivité ;
- Difficultés de concentration ou confusion ;
- Augmentation de la consommation d'alcool ou de drogue.

De l'aide psychosociale vous est offerte. Du personnel spécialisé en intervention psychosociale est disponible pour vous soutenir, vous conseiller et vous diriger vers des ressources adaptées à vos besoins ou à ceux de vos proches. Communiquez avec [Info-Social](#), au numéro 811, et choisissez l'option 2 pour parler à l'une de ces personnes. Ce service est gratuit et confidentiel, et il est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Pour plus d'informations sur les réactions suivant un sinistre et sur des moyens pouvant vous aider, consultez la page [Aller mieux à la suite d'un sinistre](#).



**Orange violent**

# Quoi faire avant, pendant et après un orage violent !<sup>7</sup>



## Orage violent

Un orage violent est souvent accompagné de pluies diluviennes, de grêle, de foudre ou de vents violents. Il peut causer d'importants dommages, tels que des inondations, des incendies, des pannes de courant et parfois des tornades.

Un orage se manifeste par le tonnerre et des éclairs. Il ne dure généralement pas plus d'une heure, mais une série d'orages peut s'abattre pendant plusieurs heures.

### Que faire avant

Préparez une [trousse d'urgence pour la maison](#).

Préparez un [plan familial d'urgence](#).

En situation d'urgence ou de sinistre, [vous êtes la première personne responsable de votre sécurité](#) et de celle de votre famille ainsi que de la sauvegarde de vos biens. En cas de sinistre, les municipalités sont toutefois responsables d'aider les citoyens touchés et mettent en œuvre les mesures nécessaires.

Lorsque la capacité d'intervention d'une municipalité est insuffisante, [le gouvernement du Québec lui prête assistance](#) en déployant des ressources gouvernementales pour faciliter le retour à la normale, en fonction de ce qui est prévu dans le Plan national de sécurité civile.

<sup>7</sup> <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/quoi-faire-avant-pendant-apres-urgence-sinistre/orage-violent>

## Comment se préparer à l'annonce d'orages violents?

- Suivez les [alertes météorologiques](#) en vigueur dans votre région.
- Reportez les déplacements non essentiels.
- Avant de prendre la route, [renseignez-vous sur les conditions routières](#) en consultant le site Québec 511 ou par téléphone, au numéro 511.
- Suivez les médias sociaux de votre municipalité et d'Urgence Québec ([Facebook Urgence Québec](#)) et écoutez les médias régionaux pour connaître l'état de la situation et les mesures à prendre.

## Que faire pendant

Mettez-vous à l'abri dès que le tonnerre gronde.

Suivez l'évolution de la situation et respectez les consignes émises par les sources officielles d'information (ex. : votre municipalité, le gouvernement du Québec).

Si vous êtes à l'intérieur :

- Débranchez les appareils électriques si votre sécurité n'est pas compromise.
- Éloignez-vous des portes et des fenêtres. Réfugiez-vous plutôt dans une pièce située au centre du bâtiment, car la foudre peut traverser les murs extérieurs, les fenêtres et les portes.
- Tenez-vous loin des objets qui conduisent l'électricité, comme les appareils électroménagers, les éviers, les baignoires, les radiateurs et les tuyaux en métal.
- N'utilisez pas la télévision ou l'ordinateur, car les surtensions provoquées par la foudre peuvent causer de graves dommages à vos appareils. Ayez recours, de préférence, à des appareils munis de piles.
- Évitez d'utiliser un téléphone relié à une ligne terrestre, car la foudre voyage par les fils et les cordons électriques. Utilisez plutôt un téléphone sans fil ou un cellulaire.
- Attendez une trentaine de minutes après le dernier grondement de tonnerre avant de sortir.

## Si vous êtes à bord d'un véhicule :

- Évitez de rouler pendant un orage.
- Tenez-vous loin des lignes électriques. Si une ligne électrique tombe sur votre véhicule, demeurez à l'intérieur et attendez du secours.

Une voiture avec un toit rigide (non décapotable) peut jouer le rôle d'abri et vous protéger de la foudre.

## Si vous êtes à l'extérieur :

- Éloignez-vous des arbres, des poteaux téléphoniques, des fils électriques, des objets conducteurs d'électricité (motocyclette, tondeuse à gazon, bâton de golf, parapluie), de l'eau et de tout endroit élevé dans un secteur découvert.
- Réfugiez-vous dans l'endroit le plus bas que vous pouvez trouver, par exemple un fossé.
- En forêt, cherchez à vous protéger sous un couvert dense composé d'arbres de petite taille ou d'arbustes.
- Accroupissez-vous et appuyez votre tête sur vos genoux en la couvrant avec vos bras.
- Si possible, placez entre le sol et vous une matière isolante comme un sac de plastique.
- Soyez prêt à vous déplacer en cas d'inondation soudaine.
- Si vous êtes dans une embarcation, regagnez la rive immédiatement.

## Agissez prudemment si une personne est foudroyée

Si une personne proche de vous est frappée par la foudre, **composez le 911** ou rendez-vous au centre hospitalier le plus proche. Toute personne qui a été foudroyée doit consulter un médecin, même si elle n'a pas de blessure apparente et qu'elle se sent bien. Soyez sans crainte, la personne foudroyée peut être touchée sans risque, car elle ne porte pas de charge électrique. En attendant l'arrivée des secours, vous pouvez lui administrer la respiration artificielle ou la réanimation cardiorespiratoire.

Les conséquences directes de la foudre sont des brûlures à la peau et des problèmes cardiaques, nerveux, auditifs et visuels.

## Calcul de la distance d'un orage

Pour connaître la distance qui vous sépare de l'orage, comptez le nombre de secondes qui s'écoulent entre un éclair et un coup de tonnerre. Une seconde équivaut à environ 300 mètres. Par exemple, si cinq secondes séparent l'éclair du tonnerre, l'orage est situé à environ 1 500 mètres (1,5 kilomètre) du lieu où vous êtes. Lorsque l'orage est situé à moins de 10 kilomètres, vous devriez vous abriter.

## Que faire après

- Assurez-vous que votre maison est sécuritaire.
- Vérifiez l'état des dégâts et les débris laissés par l'orage.
- Ramassez les débris en faisant attention aux objets coupants comme la tôle ou le verre.
- Attention! Ne vous approchez jamais d'un fil électrique tombé au sol. Composez immédiatement le 911. Lorsqu'un fil touche le sol, le risque est élevé qu'il soit sous tension, et le sol environnant aussi.
- Dressez un inventaire des dommages, avec photos ou vidéos à l'appui. Informez-en votre municipalité, votre assureur et l'établissement financier qui vous a accordé un prêt hypothécaire. Pour vos réclamations, conservez tous les reçus et les preuves d'achat des biens endommagés.
- S'il y a des travaux importants à effectuer avant que vous puissiez revenir chez vous, sécurisez les lieux afin de tenir éloignés les pilleurs et les curieux :
  - verrouillez les portes ;
  - barricadez les fenêtres ;
  - recouvrez les parties endommagées.

Prêtez attention à vos réactions et à celles de vos proches après avoir vécu un sinistre :

- anxiété, détresse ou pleurs fréquents ;
- manque d'intérêt ou d'énergie ;
- agressivité ;
- difficultés de concentration ou confusion ;
- augmentation de la consommation d'alcool ou de drogue.

De l'aide psychosociale vous est offerte. Du personnel spécialisé en intervention psychosociale est disponible pour vous soutenir, vous conseiller et vous diriger vers des ressources adaptées à vos besoins ou à ceux de vos proches. Communiquez avec [Info-Social](#), au numéro 811, et choisissez l'option 2 pour parler à l'une de ces personnes. Ce service est gratuit et confidentiel, et il est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Pour plus d'informations sur les réactions suivant un sinistre et sur des moyens pouvant vous aider, consultez la page [Aller mieux à la suite d'un sinistre](#).



**Vent-ouragan-  
tornade**

# Quoi faire avant, pendant et après un ouragan<sup>8</sup>



Au Canada atlantique, la saison des ouragans s'étire de juin à novembre. La meilleure façon de vous protéger et de protéger votre famille en cas d'ouragan consiste à prendre les mesures suivantes :

- Trouvez un endroit sécuritaire dans les étages inférieurs de votre domicile, mais évitez le sous-sol. Si les autorités vous demandent d'évacuer les lieux, faites-le.
- Évitez les zones inondées : rebroussez chemin, ne risquez pas votre vie.
- Préparez-vous à la possibilité de risques secondaires comme des inondations, des glissements de terrain et des dommages aux infrastructures.

## Avant un ouragan

- La meilleure manière d'être en sécurité est d'établir un plan d'urgence.
- Surveillez les actualités et les alertes météorologiques locales.
- Déterminez si vous vivez dans une région propice aux ouragans et inscrivez-vous aux alertes locales.
- Apprenez à faire la distinction entre un avertissement d'ouragan et une veille d'ouragan :
  - Un **avertissement d'ouragan** signifie qu'un ouragan touche déjà votre région ou qu'il est sur le point de frapper. Évacuez votre maison si on vous demande de le faire.
  - Une **veille d'ouragan** signifie qu'un ouragan pourrait frapper votre région. Suivez le bulletin météo.
- Coupez les branches mortes et les arbres morts afin de diminuer le risque qu'ils s'abattent sur votre maison.
- Si vous vivez sur la côte ou dans une terre basse environnante, préparez-vous à vous diriger vers l'intérieur des terres et vers un terrain plus élevé. Au large, les vents forts peuvent créer d'immenses vagues qui prennent parfois la forme d'ondes de tempête lorsqu'elles atteignent la rive.

<sup>8</sup> <https://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada/types-d-urgence/ouragan>

- Prévoyez suffisamment de vivres, d'eau et de médicaments pour subvenir à vos besoins pendant une éventuelle panne d'électricité.

## **Pendant un ouragan**

- Soyez prêt à évacuer à tout moment.
- Écoutez la radio ou les médias locaux et/ou suivez les services d'urgences sur les réseaux sociaux afin d'obtenir les dernières nouvelles sur la situation. Vous pouvez également consulter le site du [Centre canadien de prévision des ouragans](#).
- Ancrez tout ce qui pourrait être emporté ou arraché par le vent sur votre propriété.
- Fermez toutes les fenêtres, les portes et les volets anti-ouragan. Les personnes qui ne disposent pas de volets anti-ouragan devraient barricader leurs fenêtres et portes au moyen de panneaux de contreplaqué.
- Évitez de marcher ou de conduire dans des endroits inondés. Rebroussez chemin, ne risquez pas votre vie!
- Ne vous aventurez jamais en bateau par temps orageux. Si vous êtes déjà sur l'eau et voyez le mauvais temps s'approcher, dirigez-vous immédiatement vers la rive. N'allez jamais observer la tempête au bord de la mer.
- Si les autorités locales vous demandent d'évacuer les lieux, faites-le. Évitez les routes et les ponts inondés.
- Si l'œil de l'ouragan passe dans votre secteur, il y aura une accalmie de deux ou trois minutes à une demi-heure. Restez dans un endroit sécuritaire à l'étage principal. Évitez le sous-sol. N'oubliez pas qu'après le passage de l'œil, les vents s'élèveront de nouveau en sens contraire.

## **Après un ouragan**

### **Continuez de faire preuve de prudence et suivez les consignes des autorités locales.**

- Écoutez la radio ou les médias locaux et/ou suivez les services d'urgences sur les réseaux sociaux afin d'obtenir les dernières consignes des autorités.
- En cas de précipitations abondantes, soyez à l'affût des risques d'inondation, même après le passage de l'ouragan ou de la tempête tropicale.
- Préparez-vous à des sinistres secondaires comme les inondations, les glissements de terrain et les dommages aux bâtiments.
- Si votre maison ne vous semble pas sécuritaire, n'y rentrez pas. En cas de doute, demandez l'avis de professionnels.
- Éloignez-vous des endroits endommagés et des lignes électriques au sol. Faites attention aux débris comme les morceaux de tôle, les éclats de verre ou autres objets tranchants.
- N'utilisez pas d'eau potentiellement contaminée. Jetez tout aliment qui peut avoir été contaminé, y compris les aliments conservés dans le réfrigérateur et le congélateur.
- Portez un pantalon long, un chandail à manches longues et des chaussures solides lorsque vous procédez au nettoyage des lieux.

- Examinez l'état de vos murs, de vos portes, de vos cages d'escaliers et de vos fenêtres.
- Photographiez les dommages à l'extérieur et à l'intérieur de la maison avant de présenter une demande de remboursement à votre assureur.
- Renseignez-vous auprès des autorités locales pour savoir comment vous débarrasser de vos articles endommagés.

Pour en savoir plus sur les principales causes et conséquences des ouragans, visitez la page: [Ouragans : informations et faits](#)

# Quoi faire avant, pendant et après une tornade<sup>9</sup>



Une tornade produit des vents qui peuvent atteindre 500 km/h. Quelle que soit leur taille, les tornades peuvent déraciner des arbres, renverser des véhicules et endommager des maisons. La meilleure façon de vous protéger et de protéger votre famille en cas de tornade consiste à prendre les mesures suivantes :

- Surveillez les alertes et les veilles météorologiques.
- Déplacez votre famille vers un endroit sûr comme l'étage inférieur d'un édifice. Éloignez-vous des fenêtres, des portes et des murs extérieurs.

## Avant une tornade

- Informez-vous sur les risques de tornades en communiquant avec les autorités locales. Cherchez à savoir de quelle manière la population est avertie de l'arrivée d'une tornade et assurez-vous que votre famille se familiarise avec les systèmes d'avertissement.
- Rendez-vous sur le site d'[Environnement Canada](https://www.ec.gc.ca/environnement) pour obtenir des renseignements à jour sur les conditions météorologiques laissant présager l'arrivée de tornades, sur la trajectoire des tornades et sur les alertes météorologiques.

<sup>9</sup><https://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada/types-d-urgence/tornades>

- Apprenez à faire la distinction entre une alerte de tornade et une veille de tornade :
  - Une **alerte de tornade** signifie qu'une tornade touche déjà votre région ou est sur le point de le faire. Évacuez votre maison si on vous demande de le faire.
  - Une **veille de tornade** signifie qu'une tornade pourrait frapper votre région. Suivez de près les nouvelles.
- Surveillez les alertes météorologiques.
- Choisissez un endroit sécuritaire où les membres de votre famille peuvent se réfugier en cas d'alerte de tornade (un sous-sol, par exemple). Assurez-vous de vous éloigner des fenêtres, des murs extérieurs et des portes.
- Si vous vivez dans un immeuble en hauteur, choisissez un endroit dans un couloir au centre de l'immeuble. Parlez au concierge ou au gestionnaire de l'immeuble et familiarisez-vous avec le plan d'urgence.
- Faites des simulations de votre plan d'urgence avec les membres de votre famille; tout le monde saura ainsi ce qu'il faut faire le moment venu.

## **Pendant une tornade**

- Si une veille ou une alerte de tornade est émise, rendez-vous dans un endroit sécuritaire, comme un sous-sol ou le niveau inférieur de l'immeuble. Éloignez-vous des fenêtres, des murs extérieurs et des portes.
- Continuez à écouter les nouvelles et le bulletin météorologique.
- Soyez à l'affût des signes de danger :
  - Ciel sombre avec, parfois, des nuages verdâtres ou jaunâtres.
  - Gros grêlons.
  - Gros nuages sombres et bas qui tournoient ou forment un entonnoir.
  - Grondement semblable au son d'un train de marchandises.
- Attendez le feu vert des autorités avant de quitter votre refuge.
- Si vous êtes à l'extérieur et qu'il n'y a pas d'abri à proximité, couchez-vous dans un fossé ou dans un endroit bas.
- Si vous êtes dans une automobile ou une maison mobile, sortez sur le-champ et cherchez un endroit sûr. Il est dangereux de rester dans votre véhicule parce qu'il pourrait être soulevé, emporté ou se renverser sur vous.

## Après une tornade

- Écoutez la radio pour vous tenir au courant de la situation et connaître les consignes des autorités.
- Si vous étiez à l'extérieur, ne regagnez votre domicile que lorsqu'il n'y a plus aucun danger.
- Vérifiez si les membres de votre famille, vos amis et vos voisins vulnérables ont besoin d'aide.
- Éloignez-vous des endroits endommagés et des lignes électriques au sol.
- Si votre maison ne vous semble pas sécuritaire, n'y rentrez pas. En cas de doute, demandez l'avis de professionnels.
- Une fois de retour à la maison, revoyez votre plan d'urgence familial et profitez-en pour réapprovisionner votre trousse d'urgence.
- Portez un pantalon long, un chandail à manches longues et des chaussures solides lorsque vous inspectez votre maison.
- Photographiez les dommages à l'extérieur et à l'intérieur de la maison avant de présenter une demande de remboursement à votre assureur.
- Renseignez-vous auprès des autorités locales pour savoir comment vous débarrasser de vos articles endommagés.

Pour en savoir plus sur les principales causes et conséquences des tornades, visitez la page: [Tornades : informations et faits](#)

# Vent violent, tornade et ouragan<sup>10</sup>

Les phénomènes météorologiques présentés dans cette page se déroulent généralement sur une courte période et sont marqués par une très forte intensité. Ils peuvent représenter des risques pour la santé des personnes et causer des pertes matérielles considérables.

## Vents violents

Les vents violents peuvent être liés à des dépressions atmosphériques ou à des phénomènes météorologiques localisés. Lorsqu'ils surviennent, ils peuvent causer des dégâts importants. Au Québec, on parle de vents violents quand :

- les vents soufflent à 60 km/h ou plus pendant au moins une heure;
- il y a des rafales de 90 km/h ou plus.

## Tornades

Les tornades sont des colonnes rotatives de vents violents. Elles peuvent se déplacer à plus de 70 km/h et changer de trajectoire de façon brusque, ce qui les rend dévastatrices.

Certains signes peuvent annoncer l'apparition d'une tornade, dont :

- un ciel très sombre teinté de vert ou de jaune;
- de fréquents éclairs et coups de tonnerre;
- une pluie torrentielle;
- de la grêle;
- un grondement ou un sifflement;
- un nuage ressemblant à un entonnoir à la base d'un nuage orageux.

---

<sup>10</sup> <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/quoi-faire-avant-pendant-apres-urgence-sinistre/vent-violent-tornade>

# Ouragans

La saison des ouragans s'étend de juin jusqu'en novembre. Selon leur trajectoire, certains ouragans dans l'Atlantique peuvent se déplacer jusqu'au Québec sous forme de tempêtes tropicales. Ils peuvent occasionner des vents destructeurs, des pluies torrentielles et des ondes de tempête dévastatrices.

## Que faire avant

- Préparez une [trousse d'urgence pour la maison](#).
- Préparez un [plan familial d'urgence](#).
- Suivez les [alertes météorologiques en vigueur](#) dans votre région.
- Coupez et ramassez les branches d'arbre mortes sur votre terrain. Si vous avez des arbres à proximité de fils électriques, [communiquez avec Hydro-Québec](#) ou avec votre entreprise locale de distribution d'électricité avant d'entreprendre des travaux d'élagage.
- En situation d'urgence ou de sinistre, [vous êtes la première personne responsable de votre sécurité](#) et de celle de votre famille ainsi que de la sauvegarde de vos biens. En cas de sinistre, les municipalités sont toutefois responsables d'aider les citoyens touchés et mettent en œuvre les mesures nécessaires.
- Lorsque la capacité d'intervention d'une municipalité est insuffisante, [le gouvernement du Québec lui prête assistance](#) en déployant des ressources gouvernementales pour faciliter le retour à la normale, en fonction de ce qui est prévu dans le Plan national de sécurité civile.

## En cas d'alerte de vent violent, de tornade ou d'ouragan

- Rangez et attachez solidement tout ce qui pourrait être emporté par le vent (meubles de jardin, barbecues, boîtes à ordures, antennes paraboliques, etc.).
- Reportez les déplacements non essentiels.
- Avant de prendre la route, [renseignez-vous sur les conditions routières](#) en consultant le site Québec 511 ou par téléphone, au numéro 511.
- Suivez les médias sociaux de votre municipalité et d'Urgence Québec ([Facebook Urgence Québec](#) et Twitter [@urgencequebec](#)) et écoutez les médias régionaux pour connaître l'état de la situation et les mesures à prendre.
- Si vous êtes en danger ou si les autorités le demandent, quittez la maison. Si vous ne savez pas où aller, communiquez avec votre municipalité. Pour plus de détails, consultez la page [Évacuer sa maison](#).

## Que faire pendant

### Si vous êtes à l'intérieur :

- Éloignez-vous des portes et des fenêtres.
- Réunissez les membres de votre famille en un lieu sûr. Réfugiez-vous au sous-sol ou abritez-vous dans une petite pièce intérieure au rez-de-chaussée, comme une salle de bains, une garde-robe, un corridor ou sous un meuble solide.
- Évitez de prendre l'ascenseur si vous habitez un immeuble d'appartements.
- [Quittez votre maison mobile](#), car elle pourrait être emportée par le vent ou par la tornade.

### Si vous êtes dehors :

- Réfugiez-vous dans un bâtiment ayant un toit assez solide pour résister à la force du vent.
- Si vous êtes dans un lieu découvert et qu'il n'y a pas d'abri à proximité, trouvez refuge dans un fossé ou dans un repli de terrain. Couchez-vous face contre terre et protégez votre tête avec vos mains.
- Protégez-vous des objets qui peuvent être projetés par le vent.
- Prenez des précautions particulières si vous habitez près d'une rive, puisque les vents forts peuvent créer d'immenses vagues. N'allez jamais observer une tempête au bord de l'eau.
- Suivez l'évolution de la situation et respectez les consignes émises par les sources officielles d'information (ex. : votre municipalité, le gouvernement du Québec).
- Ces lieux ne représentent pas des abris adéquats :
  - les voitures;
  - les maisons mobiles;
  - les bâtiments ayant un toit immense, par exemple les gymnases, les églises ou les granges, car ce toit est susceptible de s'effondrer.
- Si vous vous trouvez dans l'un de ces endroits, quittez-le immédiatement et cherchez un abri sûr.
- N'approchez jamais d'une tornade. Pensez, au contraire, à vous en éloigner et à vous en protéger.
- Si vous êtes à l'extérieur et n'êtes pas en mesure de vous éloigner de la tornade ni de vous réfugier à l'intérieur d'un bâtiment sûr, placez-vous à bonne distance d'arbres, de poteaux et de lignes électriques.
- Pendant un ouragan, restez à l'abri, même si celui-ci semble s'affaiblir. Si vous êtes dans l'œil de l'ouragan, il y aura une accalmie de deux ou trois minutes à une demi-heure, mais les vents reprendront de la vigueur.

## Que faire après

- Si les autorités le permettent et que votre sécurité n'est pas compromise, vous pouvez revenir à la maison. Faites-le de jour, car il sera plus facile de voir les problèmes et les dangers.
- Assurez-vous que votre maison est sécuritaire. N'entrez jamais dans un bâtiment endommagé par le vent.
- Vérifiez l'état des dégâts (toitures, cabanons, débris laissés par le vent).
- Ramassez les débris en faisant attention aux objets coupants comme la tôle ou le verre.
- Attention! Ne vous approchez jamais d'un fil électrique tombé au sol. Composez immédiatement le 911. Lorsqu'un fil touche le sol, le risque est élevé qu'il soit sous tension, et le sol environnant aussi.
- Faites un inventaire des dommages, avec photos ou vidéos à l'appui. Informez-en votre municipalité, votre assureur et l'établissement financier qui vous a accordé un prêt hypothécaire. Pour vos réclamations, conservez tous les reçus et les preuves d'achat des biens endommagés.
- S'il y a des travaux importants à effectuer avant que vous puissiez revenir chez vous, sécurisez les lieux afin de tenir éloignés les pilleurs et les curieux :
  - verrouillez les portes;
  - barricadez les fenêtres;
  - recouvrez les parties endommagées.
- Prêtez attention à vos réactions et à celles de vos proches après avoir vécu un sinistre :
  - anxiété, détresse ou pleurs fréquents;
  - manque d'intérêt ou d'énergie;
  - agressivité;
  - difficultés de concentration ou confusion;
  - augmentation de la consommation d'alcool ou de drogue.

De l'aide psychosociale vous est offerte. Du personnel spécialisé en intervention psychosociale est disponible pour vous soutenir, vous conseiller et vous diriger vers des ressources adaptées à vos besoins ou à ceux de vos proches. Communiquez avec [Info-Social](#), au numéro 811, et choisissez l'option 2 pour parler à l'une de ces personnes. Ce service est gratuit et confidentiel, et il est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Pour plus d'informations sur les réactions suivant un sinistre et sur des moyens pouvant vous aider, consultez la page [Aller mieux à la suite d'un sinistre](#).



**Panne de  
courant**

# Quoi faire avant, pendant et après une panne d'électricité<sup>11</sup>



Une panne d'électricité peut arriver n'importe où et n'importe quand. Elle peut durer plusieurs heures ou plusieurs jours. La meilleure façon de vous protéger et de protéger votre famille en cas de panne d'électricité consiste à prendre les mesures suivantes :

- Prévoyez suffisamment de provisions d'urgence (eau, denrées non périssables, médicaments, articles personnels) pour au moins 72 heures.
- N'utilisez jamais un barbecue fonctionnant au charbon ou au gaz, un radiateur de camping ou une génératrice à l'intérieur de la maison, puisqu'ils produisent du monoxyde de carbone.
  - [En savoir plus sur la sécurité des génératrices](#)

## Avant une panne

- La meilleure manière d'être en sécurité est d'[établir un plan d'urgence](#).
- Les pannes d'électricité sont étroitement liées aux conditions météorologiques. Il est donc important de surveiller les actualités et les alertes météorologiques locales. Vous pouvez aussi consulter les alertes de tempête et les prévisions météo sur le site [Alertes météo publiques pour le Canada](#).
- Prévoyez suffisamment de provisions et d'articles essentiels pour trois jours.
- Préparez-vous à donner un coup de main aux personnes qui ont des besoins particuliers, notamment celles qui dépendent d'équipement médical ou qui ont des problèmes de mobilité. Pensez à des exemples où la panne d'électricité pourrait avoir un impact sur l'accessibilité (en raison d'une panne d'ascenseur, par exemple).
- Prévoyez des piles dans votre trousse d'urgence.
- Localisez les centres d'hébergement municipaux. Protégez tous vos appareils électriques sensibles à l'aide d'un limiteur de surtension.
- Si vous envisagez d'acheter une génératrice, obtenez d'abord l'avis d'un professionnel comme un électricien. Assurez-vous que la génératrice est adaptée à la puissance dont vous aurez besoin.

<sup>11</sup> <https://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada/types-d-urgence/panne-de-courant>

- Vérifiez qu'il y a un détecteur de monoxyde de carbone en bon état de marche chez vous. S'il fonctionne à l'électricité, assurez-vous qu'il dispose d'une pile de secours.
- Assurez-vous de conserver une lampe de poche munie de piles qui fonctionnent dans un endroit facile d'accès.
- Ayez un téléphone non alimenté à portée de la main. Les lignes de téléphone fixes pourraient continuer à fonctionner sans électricité.
- Assurez-vous que votre réservoir d'essence est toujours au moins à moitié plein.

## **Pendant une panne**

- Tâchez de vous tenir au courant de la situation et d'écouter les conseils des autorités à l'aide de votre radio à piles ou à manivelle.
- Vérifiez si la panne se limite à votre demeure. Si vos voisins ont du courant, vérifiez vos disjoncteurs ou vos fusibles. Conservez les numéros d'urgence, comme celui de votre compagnie de distribution d'électricité, près de votre téléphone.
- Si vos voisins n'ont pas de courant non plus, alertez la compagnie d'électricité.
- Éteignez tous les électroménagers et les appareils électroniques, et baissez le chauffage au minimum afin de prévenir les dommages qu'une surtension pourrait occasionner lorsque le courant sera rétabli.
- Évitez autant que possible d'ouvrir la porte du réfrigérateur et du congélateur. Votre réfrigérateur devrait conserver les aliments froids pendant environ 4 heures. La nourriture qui se trouve dans un congélateur peut demeurer congelée de 24 à 36 heures si la porte est bien fermée.
- Éteignez toutes les lumières, hormis une lumière à l'intérieur et une autre à l'extérieur de la maison. Celles-ci serviront à signaler aux employés de la compagnie d'électricité travaillant dehors et à vous-même que le courant est revenu.
- N'utilisez jamais un barbecue fonctionnant au charbon ou au gaz, un radiateur de camping ou une génératrice à l'intérieur de la maison, puisqu'ils produisent du monoxyde de carbone.
- Éclairez-vous à l'aide de lampes de poche et non de bougies, pour réduire le risque d'incendie.
- Annulez tout déplacement inutile, surtout en voiture. Les feux de circulation seront hors d'usage et il risque d'y avoir des embouteillages.

## **En cas d'évacuation**

Si vous devez évacuer votre maison immédiatement, prenez votre trousse d'urgence et suivez les consignes des autorités.

## Après une panne

- Vérifiez si les membres de votre famille, vos amis et vos voisins vulnérables ont besoin d'une aide particulière.
- Tenez-vous loin des lignes électriques et veillez à ce que vos proches en fassent autant. Si vous voyez des lignes électriques qui sont tombées au sol, signalez-le aux autorités de votre région.
- Vérifiez que l'extérieur de votre maison n'a pas subi de dommages et qu'il n'y a pas de danger.
- En cas de doute, jetez ! Vérifiez l'état de la nourriture dans les réfrigérateurs, congélateurs et armoires. En fonction de la température, la nourriture qui se trouve dans un congélateur peut demeurer congelée de 24 à 36 heures si la porte est restée fermée. Dès qu'un aliment commence à dégeler, il devrait être jeté à la poubelle.
- Ouvrez l'interrupteur principal d'alimentation et allumez progressivement les appareils électroménagers et électroniques pour éviter les dommages liés à une surcharge de tension.

Pour en savoir plus sur les principales causes et conséquences des pannes d'électricité, visitez la page : [Pannes d'électricité : informations et faits](#)

# Panne de courant<sup>12</sup>

Les pannes de courant sont normalement de courte durée. Toutefois, une panne de plusieurs heures peut entraîner des risques pour votre santé et votre sécurité.

## Que faire avant

- Préparez une [trousse d'urgence pour la maison](#).
- Préparez un [plan familial d'urgence](#).
- Placez les articles suivants dans un endroit facilement accessible :
  - lampe de poche et piles de rechange ;
  - radio à piles ;
  - chandelles ;
  - réchaud à fondue et combustible recommandé ;
  - briquet ou allumettes;
  - couverture chaude.
- Chargez les cellulaires et autres appareils.
- Si vous possédez un poêle à bois ou un foyer, faites des réserves de combustible.
- Si votre système de chauffage n'est pas électrique, faites-le inspecter et nettoyer une fois par an par un technicien qualifié.
- Assurez-vous que votre système de chauffage d'appoint répond aux normes de sécurité. Son installation doit être conforme aux instructions du fabricant et à la réglementation en vigueur.

---

<sup>12</sup> <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/quoi-faire-avant-pendant-apres-urgence-sinistre/panne-courant>

- Installez un [avertisseur de monoxyde de carbone](#) si vous prévoyez utiliser un appareil de chauffage à combustion (ex. : une chaufferette au gaz ou un foyer au bois). Vérifiez régulièrement son bon fonctionnement.
- Sachez comment [prévenir les intoxications au monoxyde de carbone](#) et [reconnaitre les symptômes d'une intoxication au monoxyde de carbone](#).
- Si votre santé ou celle d'un proche dépend d'un appareil fonctionnant à l'électricité, prévoyez en tout temps une source d'énergie de secours.

En situation d'urgence ou de sinistre, [vous êtes la première personne responsable de votre sécurité](#) et de celle de votre famille ainsi que de la sauvegarde de vos biens. En cas de sinistre, les municipalités sont toutefois responsables d'aider les citoyens touchés et mettent en œuvre les mesures nécessaires.

Lorsque la capacité d'intervention d'une municipalité est insuffisante, [le gouvernement du Québec lui prête assistance](#) en déployant des ressources gouvernementales pour faciliter le retour à la normale, en fonction de ce qui est prévu dans le Plan national de sécurité civile.

## Que faire pendant

- Renseignez-vous sur l'état de la situation à l'aide d'une radio à piles ou d'un appareil mobile qui vous permet d'accéder à Internet.
- Suivez l'évolution des [pannes de courant](#) dans votre secteur dans le site Web d'Hydro-Québec ou par l'entremise de leur application mobile.
- Débranchez tous les appareils électriques et électroniques, sauf le réfrigérateur et le congélateur, et une lampe par étage. Vous éviterez ainsi une surtension des appareils au retour du courant.
- Évitez d'ouvrir trop souvent la porte du réfrigérateur et du congélateur afin que les aliments se conservent plus longtemps.
- Offrez votre aide à des proches, des voisins ou des collègues qui ont des besoins particuliers.
- Si vous êtes propriétaires d'un puits individuel, évitez d'utiliser l'eau de votre puits pendant que le système est hors tension, car cela augmente les risques de contamination. Pour plus d'informations, consultez la page [Assurez-vous que l'eau de votre puits est sécuritaire pendant et après les urgences](#).

## Attention au monoxyde de carbone

N'utilisez jamais à l'intérieur les appareils conçus pour l'extérieur (ex. : barbecues au charbon de bois ou au propane, équipements de camping). Ces appareils peuvent causer des intoxications au monoxyde de carbone, un gaz toxique qui est invisible et inodore. Respirer du monoxyde de carbone peut être très dangereux pour la santé et peut même entraîner la mort.

Seul un avertisseur de monoxyde de carbone peut détecter et signaler la présence de ce gaz. Quittez immédiatement la pièce si votre avertisseur se déclenche. Composez le 911. Attendez l'autorisation d'un pompier pour retourner à l'intérieur, même pour quelques minutes.

## Panne de plusieurs jours

S'il fait trop froid, quittez la maison. Si vous ne savez pas où aller, communiquez avec votre municipalité. Pour plus de détails, consultez la page [Évacuer sa maison](#).

Avant de partir, prenez avec vous les articles essentiels pour vous et chacun des membres de votre famille :

- médicaments ;
- articles pour l'hygiène ;
- vêtements de rechange;
- couvertures ;
- argent ;
- pièces d'identité ;
- clés de voiture et de maison ;
- lait, biberons et couches pour bébé ;
- appareils électroniques et accessoires servant à leur branchement ;
- articles nécessaires au bien-être des personnes ayant des besoins particuliers.

Mettez vos animaux de compagnie en sécurité ou emmenez-les à l'endroit où vous êtes hébergé temporairement, si cela est permis.

Coupez l'entrée principale d'électricité et fermez votre système de chauffage d'appoint.

## Panne en hiver

- Si vous demeurez à la maison, soyez attentif aux [symptômes d'hypothermie](#).
- Fermez l'entrée d'eau, vidangez la tuyauterie et versez de l'antigel dans les toilettes (cuvette et réservoir) et dans les renvois d'éviers et de lavabos.
- Évitez de laisser à l'intérieur des contenants qui peuvent éclater sous l'effet du gel.
- Si vous utilisez une génératrice, respectez les [règles d'installation et d'utilisation de votre génératrice](#).

## Que faire après

- Si les autorités le permettent et que votre sécurité n'est pas compromise, vous pouvez revenir à la maison. Faites-le de jour, car il sera plus facile de voir les problèmes et les dangers.
- Assurez-vous que le chauffe-eau est rempli avant de rétablir le courant.
- Rétablissez le courant électrique en ouvrant l'interrupteur principal.
- Remettez graduellement en marche les appareils électriques, y compris ceux qui servent au chauffage, par exemple les plinthes.
- Ouvrez l'entrée d'eau et les robinets pour laisser l'air s'échapper.
- Ne rouvrez pas vous-même le gaz; demandez à un spécialiste de le faire.
- Après une coupure de courant de plus de six heures, assurez-vous de la qualité de vos aliments avant de les consommer. Consultez la page [Conserver ou jeter vos aliments après une panne de courant ou une inondation](#) pour bien faire le tri dans votre réfrigérateur et votre congélateur.
- Ne consommez pas les médicaments qui doivent être conservés au frais, mais qui n'ont pas pu l'être. Retournez-les à la pharmacie.

## Puits individuel

Assurez-vous que l'eau de votre puits individuel est potable en suivant les recommandations suivantes :

- Une fois le courant rétabli, si le système d'eau de votre puits a perdu toute sa pression, considérez votre eau comme non potable tant qu'elle n'a pas été analysée par un [laboratoire accrédité](#).
- Tant que vous ne savez pas si votre eau répond aux normes, faites-la bouillir à gros bouillons pendant au moins une minute avant de la consommer. Sinon, utilisez de l'eau embouteillée.
- Si vous avez un système de traitement pour votre puits, assurez-vous qu'il fonctionne correctement. Contactez le fabricant pour connaître la procédure de nettoyage requise pour votre système.
- Une fois que vous avez la confirmation que votre eau répond aux normes et que votre système de traitement fonctionne correctement, rincer vos conduites en laissant couler l'eau pendant au moins cinq minutes.

## Réactions possibles et aide psychosociale offerte

Prêtez attention à vos réactions et à celles de vos proches après avoir vécu un sinistre :

- anxiété, détresse ou pleurs fréquents ;
- manque d'intérêt ou d'énergie ;
- agressivité ;
- difficultés de concentration ou confusion ;
- augmentation de la consommation d'alcool ou de drogue.

De l'aide psychosociale vous est offerte. Du personnel spécialisé en intervention psychosociale est disponible pour vous soutenir, vous conseiller et vous diriger vers des ressources adaptées à vos besoins ou à ceux de vos proches. Communiquez avec [Info-Social](#), au numéro 811, et choisissez l'option 2 pour parler à l'une de ces personnes. Ce service est gratuit et confidentiel, et il est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Pour plus d'information sur les réactions suivant un sinistre et sur des moyens pouvant vous aider, consultez la page [Aller mieux à la suite d'un sinistre](#).



**Chaleurs  
intenses-  
extrêmes**

# Quoi faire en cas de chaleurs extrêmes



## Chaleur extrême<sup>13</sup>

Au Canada, des avertissements de chaleur sont diffusés par Environnement Canada lorsque l'on prévoit que l'une des conditions suivantes durera pendant au moins une heure :

- une température de 30 °C ou plus et un indice humidex de 40 ou plus;
- une température de 40 °C ou plus.

La définition de **chaleur extrême** varie selon les régions. En moyenne, la température doit se situer entre 31 et 33 °C le jour et entre 16 et 20 °C la nuit, et ce, pendant trois journées consécutives.

### Que faire avant une vague de chaleur

- Préparez une [trousse d'urgence pour la maison](#).
- Renseignez-vous sur les [alertes météorologiques](#) en vigueur dans votre région. Tenez compte de ces alertes pour planifier vos activités.
- Renseignez-vous sur les mesures de précaution recommandées [pour prévenir les coups de chaleur](#) dans les milieux de travail.

<sup>13</sup> <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/quoi-faire-avant-pendant-apres-urgence-sinistre/chaleur-extreme>

# Comment prévenir les effets de la chaleur

## Chez les adultes

Lors d'une vague de chaleur, votre état de santé peut se détériorer rapidement. Vous pouvez prendre certaines précautions pour améliorer votre confort et diminuer les risques pour votre santé ou celle de vos proches.

- Hydratez-vous suffisamment :
  - Buvez beaucoup d'eau sans attendre d'avoir soif.
- Évitez de consommer des boissons alcoolisées, car l'alcool peut aggraver la déshydratation.
- Rafraîchissez-vous souvent :
  - Prenez une douche, un bain frais ou baignez-vous dans une piscine, si cela est possible ;
  - Appliquez des linges humides froids sur votre visage, vos bras et votre cou, et vaporisez de l'eau froide sur votre visage plusieurs fois par jour ;
  - Passez quelques heures par jour dans un endroit climatisé ou ombragé.
- Protégez-vous de la chaleur :
  - Réduisez vos efforts physiques ;
  - Portez des vêtements légers, amples et de couleur pâle. Portez un chapeau à large bord fabriqué à partir d'un tissu respirant;
  - Planifiez vos activités physiques pendant les périodes les moins chaudes de la journée (par exemple, avant 11 h ou après 18 h).
- Fermez les fenêtres, les rideaux ou les stores lorsque le soleil brille. Ventilez si possible votre résidence lorsque la nuit est fraîche.
- Utilisez au minimum les appareils qui dégagent de la chaleur (cuisinière, four, sècheuse, télévision, luminaires, etc.).
- Donnez des nouvelles à vos proches et n'hésitez pas à demander de l'aide à votre entourage pendant les périodes de fortes chaleurs :
  - Les personnes plus vulnérables devraient inviter régulièrement leurs proches (familles, voisins, amis);
  - Les proches des personnes âgées, en perte d'autonomie ou vivant seules devraient régulièrement leur rendre visite.
- Surveillez la diffusion d'avertissements de chaleur et suivez les recommandations d'Environnement Canada ou de la direction de santé publique de votre région.

Si votre état de santé ou celui d'un proche s'aggrave ou si vous ou un proche êtes vulnérables à la chaleur, communiquez avec [Info-Santé 811](#) pour obtenir une évaluation et des recommandations. Appelez le 911 ou allez au centre hospitalier le plus proche, s'il y a urgence médicale.

## Chez les bébés et les enfants

En période de chaleur, l'état de santé des bébés et des enfants peut se détériorer rapidement. Vous pouvez prendre certaines précautions pour améliorer leur confort et diminuer les risques pour leur santé.

→ Hydratez vos enfants suffisamment :

- Faites-leur boire de l'eau régulièrement et, si possible, fournissez-leur une gourde ;
- Pour le bébé allaité, offrez le sein à la demande. Il est tout à fait normal qu'il tète plus souvent ;
- Pour le bébé nourri aux préparations commerciales pour nourrisson, offrez-en plus souvent ;
- Pour le bébé de plus de six mois, offrez de l'eau en petites quantités après ou entre les boires.

→ Rafraîchissez les enfants souvent, par exemple :

- Faites-leur prendre un bain ou une douche tiède aussi souvent que nécessaire ;
- Humectez leur peau avec une serviette mouillée plusieurs fois par jour.

→ Protégez-les de la chaleur :

- Habillez-les avec des vêtements légers ;
- Couvrez leur tête d'un chapeau à large bord ;
- Ne les laissez jamais seuls dans une pièce mal ventilée ;
- Ne les laissez jamais seuls dans une voiture, même si les fenêtres sont entrouvertes.

→ Limitez leur exposition à la chaleur :

- Limitez leurs activités extérieures, comme les compétitions sportives d'endurance ;
- Planifiez ces activités avant 10 h et après 16 h, alors que la chaleur est moins intense ;
- Limitez ou interrompez les activités physiques des enfants souffrant d'une maladie aiguë ou chronique.

## Restez informé

Renseignez-vous auprès de votre municipalité pour connaître les mesures mises en place pour atténuer les conséquences d'un épisode de chaleur extrême, comme l'ouverture ou la prolongation des heures d'ouverture de certains services municipaux (ex. : piscines, jeux d'eau, lieux climatisés, etc.).

## Protégez vos animaux

[Protégez vos animaux de la chaleur.](#) Ne les laissez pas au soleil et donnez-leur de l'eau pour qu'ils puissent s'hydrater. Assurez-vous de ne jamais les laisser seuls dans une voiture, même pour quelques minutes.

## **Respectez les consignes lors de vos activités en forêt**

Observez les restrictions quant à l'accès à la forêt ainsi qu'à la circulation, aux travaux ou au brûlage en forêt en période de grande chaleur. Méfiez-vous de la sécheresse de la végétation, y compris dans votre jardin. Respectez les interdictions d'allumer des feux à ciel ouvert et renseignez-vous sur les [conseils et consignes de sécurité à prendre lors d'un incendie de forêt](#).

## **Respectez les restrictions d'arrosage en période de sécheresse**

En période de sécheresse, des restrictions d'arrosage peuvent être émises par les municipalités afin de permettre l'approvisionnement en eau potable pour l'ensemble de la population.



**Sécheresse**

# Quoi faire en cas de sécheresse



## Sécheresse<sup>14</sup>

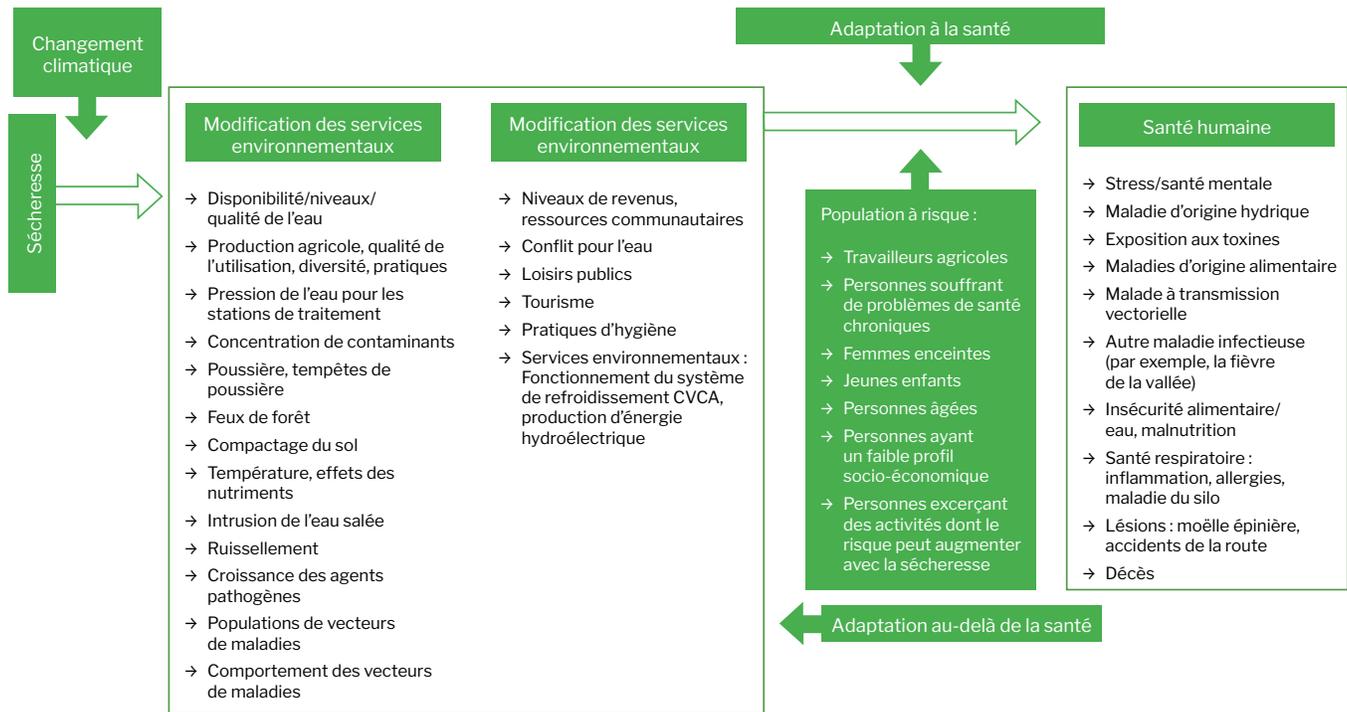
Une sécheresse survient lorsqu'il n'y a aucune précipitation pour une période prolongée; le manque d'eau disponible peut avoir un impact négatif sur les personnes, les écosystèmes, l'industrie et des secteurs comme l'agriculture. Les sécheresses peuvent durer plusieurs semaines ou s'étendre sur plusieurs années et se caractérisent souvent par l'absence d'un début et d'une fin clairs, ce qui les distingue des autres aléas climatiques. Bien que le phénomène de rareté de précipitations soit plus souvent associé aux saisons de croissance que sont le printemps et l'été, les sécheresses peuvent survenir durant n'importe quelle saison. Les sécheresses varient également quant à leur aire géographique et peuvent affecter de très petites comme de très grandes zones.

Les températures mondiales devraient augmenter en raison du changement climatique. En raison de cette augmentation, l'évapotranspiration sera plus importante, ce qui entraînera un risque accru de sécheresse.

Toujours selon un scénario d'émissions de gaz à effet de serre élevées (RCP8.5), d'autres régions du Canada (p. ex. Yellowknife, Territoires du Nord-Ouest; Guelph, Ontario) doivent s'attendre, d'ici la fin du siècle, à connaître des étés plus secs et des hivers plus humides ainsi qu'une récurrence des déficits hydriques modérés sur une base annuelle<sup>6</sup>.

<sup>14</sup> <https://donneesclimatiques.ca/etude-de-cas/secheresse-et-sante-humaine-au-canada/>

**Figure 2. Voies par lesquelles les sécheresses affectent la santé humaine en contexte des changements climatiques**



Une sécheresse peut avoir des impacts économiques, en particulier pour les familles agricoles ou les personnes dont les moyens de subsistance dépendent de l'eau ou des précipitations ; dépendance pour associée par ailleurs à des conséquences sur la santé mentale tels qu'un risque accru de suicide, de dépression et d'anxiété. Certains impacts indirects peuvent aller bien au-delà des limites de la région touchée par la sécheresse. Par exemple, les sécheresses se traduisent par des incendies de forêt (Berry et al., 2014) dont la fumée forêt peut incommoder la population comprise sur de très grands territoires. D'ailleurs, l'exposition à la fumée des feux de forêt a aussi été associée à des troubles de santé respiratoire.

Une meilleure compréhension de la vulnérabilité aux impacts sur la santé des changements climatique peut contribuer à assurer l'efficacité des politiques et programmes élaborés pour protéger les populations. La vulnérabilité face aux effets de la sécheresse sur la santé est fonction de l'exposition à cet aléa, de la sensibilité physiologique de populations données et de la capacité d'adaptation des individus, des communautés et des systèmes de santé à prendre des mesures de protection. Il convient de noter que dans le cadre de sa vulnérabilité globale, une région où les sécheresses ont été plus fréquentes peut avoir une plus grande capacité d'adaptation à l'événement qu'une région où les sécheresses ont été relativement rares. Les régions qui ont plus d'expérience de sécheresses peuvent donc avoir une vulnérabilité globale plus faible aux impacts sanitaires liés à la sécheresse, même si l'exposition à la sécheresse est plus importante.

# Selon : “ Ready / Disasters and Emergencies”<sup>15</sup>

## Avant une sécheresse

La meilleure façon de se préparer à une sécheresse est de conserver l'eau. Faites de la conservation de l'eau une partie de votre vie quotidienne.

## Conseils pour conserver l'eau à l'intérieur avant une sécheresse

- Ne versez jamais d'eau dans l'égout si vous pouvez en faire un autre usage. Par exemple, utilisez-le pour arroser vos plantes d'intérieur ou votre jardin.
- Réparez les robinets qui goutte en remplaçant les rondelles. Une goutte par seconde gaspille 2 700 gallons d'eau par an.
- Vérifiez l'étanchéité de toute la plomberie et faites réparer les fuites éventuelles par un plombier.
- Modernisez tous les robinets domestiques en installant des aérateurs avec des limiteurs de débit.
- Installez un chauffe-eau instantané sur votre évier.
- Isolez vos conduites d'eau pour réduire les pertes de chaleur et éviter qu'elles ne se cassent.
- Installez un système d'adoucissement de l'eau que lorsque les minéraux présents dans l'eau risquent d'endommager vos tuyaux. Arrêtez l'adoucisseur d'eau pendant vos vacances.
- Choisissez des appareils plus économes en énergie et en eau.

## SALLE DE BAINS

- Envisagez d'acheter une toilette à faible volume qui utilise moins de la moitié de l'eau des anciens modèles.
- Installez un dispositif de déplacement des toilettes pour réduire la quantité d'eau nécessaire à la chasse d'eau. Placez une cruche en plastique d'un gallon d'eau dans le réservoir pour déplacer le débit de la toilette. Assurez-vous qu'il n'interfère pas avec les pièces de fonctionnement.
- Remplacez votre pomme de douche par une version à très faible débit.

<sup>15</sup> <https://www.ready.gov/fr/drought>

## **CUISINE**

- Au lieu d'utiliser le broyeur à ordures, jetez les aliments à la poubelle ou commencez un tas de compost pour les éliminer.
- Conseils de conservation de l'eau à l'extérieur avant une sécheresse
- Si vous avez une pompe de puits, vérifiez-la périodiquement. Si la pompe automatique se met en marche et s'arrête alors que vous n'utilisez pas d'eau, vous avez une fuite.
- Plantez des herbes, des couvre-sols, des arbustes et des arbres indigènes et/ou tolérants à la sécheresse. Une fois établies, vos plantes n'auront pas besoin d'autant d'arrosage. Regroupez les plantes en fonction de leurs besoins en eau similaires.
- N'installez pas de dispositifs d'eau ornementaux (tels que des fontaines) à moins qu'ils n'utilisent de l'eau recyclée.
- Envisagez de récupérer l'eau de pluie lorsque cela est possible.
- Contactez votre fournisseur d'eau local pour obtenir des informations et de l'aide.

## **ENTRETIEN DU GAZON**

- Positionnez les arroseurs de façon que l'eau atterrisse sur la pelouse et les arbustes et non sur les zones pavées.
- Réparez les arroseurs qui pulvérisent une fine brume.
- Vérifiez régulièrement les systèmes d'arrosage et les dispositifs de synchronisation pour vous assurer qu'ils fonctionnent correctement.
- Relevez la lame de la tondeuse à gazon d'au moins trois pouces ou à son niveau le plus élevé. Une coupe plus haute encourage les racines de l'herbe à pousser plus profondément et retient l'humidité du sol.
- Plantez des semences de gazon résistantes à la sécheresse. Réduisez ou éliminez les zones de pelouse qui ne sont pas utilisées fréquemment.
- Ne fertilisez pas votre pelouse à outrance. L'application d'engrais augmente les besoins en eau. Appliquez des engrais qui contiennent des formes d'azote à libération lente, insolubles dans l'eau.
- Choisissez un système d'irrigation économe en eau, tel que l'irrigation goutte à goutte, pour vos arbres, arbustes et fleurs.
- Arrosez manuellement en automne et en hiver que si nécessaire.
- Utilisez du paillis autour des arbres et des plantes pour retenir l'humidité dans le sol. Le paillis aide également à contrôler les mauvaises herbes qui font concurrence aux plantes pour l'eau.
- Investissez dans un contrôleur d'irrigation basé sur la météo - ou un contrôleur intelligent. Ces appareils ajusteront automatiquement le moment et la fréquence d'arrosage en fonction de l'humidité du sol, de la pluie, du vent et des taux d'évaporation et de transpiration. Vérifiez auprès de votre agence locale de l'eau s'il existe une remise pour l'achat d'un contrôleur intelligent.

## PISCINE

- Installez un filtre de piscine à économie d'eau. Un seul rinçage à contre-courant avec un filtre traditionnel utilise de 180 à 250 gallons d'eau.
- Couvrez les piscines et les spas pour réduire l'évaporation de l'eau.

## Pendant une sécheresse

Respectez toujours les restrictions étatiques et locales sur l'utilisation de l'eau pendant une sécheresse. Contactez [votre état ou gouvernement local](#) pour obtenir des informations et des suggestions à jour.

### Conseils pour conserver l'eau à l'intérieur pendant une sécheresse

#### SALLE DE BAINS

- Évitez de tirer la chasse d'eau inutilement. Jetez les mouchoirs, les insectes et autres déchets similaires dans la poubelle plutôt que dans les toilettes.
- Prenez de courtes douches plutôt que des bains. N'ouvrez l'eau que pour vous mouiller et faire mousser, puis à nouveau pour vous rincer.
- Évitez de laisser couler l'eau en vous brossant les dents, en vous lavant le visage ou en vous rasant.

#### LAVERIE

- Ne faites fonctionner les lave-linges que lorsqu'ils sont entièrement chargés ou réglez le niveau d'eau en fonction de la taille de votre charge.

#### CUISINE

- Faites fonctionner les lave-vaisselles automatiques uniquement lorsqu'ils sont entièrement chargés. Utilisez la fonction «lavage léger» pour utiliser moins d'eau.
- Lavez la vaisselle à la main en remplissant deux récipients, l'un d'eau savonneuse et l'autre d'eau de rinçage contenant une petite quantité d'eau de Javel.
- Nettoyez les légumes dans une casserole remplie d'eau plutôt que de laisser couler l'eau du robinet.
- Évitez de gaspiller l'eau en attendant qu'elle soit chaude. Capturez-la pour d'autres usages, comme l'arrosage des plantes, ou faites-la chauffer sur la cuisinière ou dans un micro-ondes.
- Ne rincez pas la vaisselle avant de la mettre dans le lave-vaisselle, retirez seulement les grosses particules d'aliments.
- Évitez d'utiliser l'eau courante pour décongeler la viande ou d'autres aliments congelés. Décongelez les aliments pendant la nuit au réfrigérateur ou utilisez le réglage de décongélation de votre micro-ondes.

## **Conseils de conservation de l'eau à l'extérieur pendant une sécheresse**

### **ENTRETIEN DU GAZON**

- Une forte pluie élimine le besoin d'arrosage pendant une période pouvant aller jusqu'à deux semaines. La plupart de l'année, les pelouses n'ont besoin que d'un pouce d'eau par semaine.
- Vérifiez le niveau d'humidité du sol à l'aide d'une sonde de sol, d'une bêche ou d'un gros tournevis. Vous n'avez pas besoin d'arroser si le sol est encore humide. Si votre herbe se redresse lorsque vous marchez dessus, elle n'a pas encore besoin d'eau.
- Si votre pelouse a besoin d'être arrosée, faites-le tôt le matin ou plus tard le soir, lorsque les températures sont plus fraîches.
- Arrosez en plusieurs sessions courtes plutôt qu'en une seule longue, afin que votre pelouse absorbe mieux l'humidité et évite le ruissellement.
- Utilisez un balai ou un souffleur plutôt qu'un tuyau pour nettoyer les feuilles et autres débris de votre allée ou de votre trottoir.
- Évitez de laisser les arroseurs ou les tuyaux d'arrosage sans surveillance. Un tuyau d'arrosage peut déverser 600 gallons ou plus en quelques heures seulement.
- En cas de sécheresse extrême, laissez les pelouses mourir au profit de la préservation des arbres et des grands arbustes.

### **LAVAGE DE VOITURES**

- Utilisez un lave-auto commercial qui recycle l'eau.
- Si vous lavez votre propre voiture, utilisez une buse à obturateur qui peut être réglée pour un jet fin sur votre tuyau.



**Feu de forêt**

# Quoi faire avant, pendant et après un feu de forêt



## Feu de forêt <sup>16</sup>

Les feux de forêt sont fréquents au Québec et sont souvent causés par l'humain. Si vous êtes un amateur de plein air ou si vous habitez dans une zone boisée, vous devez prendre des mesures de prévention pour ne pas déclencher de feux de forêt. Ceux-ci peuvent causer des pertes matérielles considérables et même des décès.

### Que faire avant

- Préparez une [trousse d'urgence pour la maison](#).
- Préparez un [plan familial d'urgence](#).
- Informez-vous du danger d'[incendie et des mesures de prévention](#) auprès de la Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU).
- Informez-vous sur les conseils dédiés aux propriétaires pour diminuer les [risques liés aux feux de forêt](#).
- Préparez un [plan de continuité des affaires en tant qu'entreprise](#).

<sup>16</sup> <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/quoi-faire-avant-pendant-apres-urgence-sinistre/feu-de-foret>

## En cas d'alerte de feu de forêt

Restez informé de l'évolution de la situation et des consignes en vigueur dans votre secteur :

- Suivez les médias sociaux de votre municipalité et d'Urgence Québec (Facebook et X).
- Écoutez les stations de radio et de télévision locales.
- Suivez les bulletins météorologiques et les indices de danger d'incendie en consultant les médias ou en visitant la page [Restrictions en vigueur de la SOPFEU et les alertes météo publiques d'Environnement Canada](#).

## Connaître les rôles et les responsabilités de chacun

En situation d'urgence ou de sinistre, [vous êtes la première personne responsable de votre sécurité](#) et de celle de votre famille ainsi que de la sauvegarde de vos biens. En cas de sinistre, les municipalités sont toutefois responsables d'aider les citoyens touchés et mettent en œuvre les mesures nécessaires.

Lorsque la capacité d'intervention d'une municipalité est insuffisante, [le gouvernement du Québec lui prête assistance](#) en déployant des ressources gouvernementales pour faciliter le retour à la normale, en fonction de ce qui est prévu dans le Plan national de sécurité civile.

## Protéger sa maison et ses biens

- Contrôlez la végétation autour de votre maison, de votre chalet ou de votre roulotte en milieu forestier pour éviter la concentration de plantes inflammables près des bâtiments.
- Délimitez une zone coupe-feu (zone sans arbres, sans foin sec ni matériau en bois) entre les végétaux et les bâtiments.
- Entrez les matériaux de construction, le bois de chauffage et le réservoir de propane à plus de 10 mètres de tout bâtiment.
- Dégagez le réservoir de propane de toute végétation sur un périmètre de trois mètres afin de diminuer les risques de propagation du feu.
- Gardez à proximité de votre maison un tuyau d'arrosage ou une réserve d'eau d'au moins 200 litres pour être en mesure d'arroser rapidement un début d'incendie.
- Si vous fumez à l'extérieur, éteignez votre mégot en le mouillant ou en l'écrasant sur une roche. Ensuite, déposez-le dans un endroit prévu à cet effet.
- Votre toiture et le revêtement extérieur de votre maison constituent une large surface où les débris combustibles peuvent s'accumuler. Dégagez-les de tout débris combustible et entretenez-les adéquatement pour réduire le risque de feu causé par les flammes directes, mais aussi par des tisons, des étincelles et de la braise transportés par le vent.
- Inspectez vos fenêtres et vos portes, y compris la porte de garage, afin de tester leur étanchéité et d'éliminer ainsi les sources d'entrée de matières enflammées.
- Nettoyez régulièrement votre terrasse en la débarrassant de débris et n'entrez pas de matériaux combustibles sous celle-ci (ex. : bois, bombonne de propane).

## Assurer le bien-être de ses animaux en cas d'évacuation

Préparez une trousse d'urgence qui se transporte facilement dans un véhicule.

La trousse devrait inclure les items suivants pour chaque animal :

- une cage de transport ;
- une laisse ou un harnais, même pour les chats ;
- le carnet de vaccination et de santé ;
- des photos permettant une identification facile;
- une liste des médicaments et des prescriptions ainsi que la posologie ;
- des réserves d'eau, de nourriture et de médicaments pour 7 jours ;
- des bols et ustensiles, un ouvre-boîte, etc. ;
- un bac à litière pour les chats, y compris une réserve de litière ;
- si possible quelques objets personnels des animaux (couverture, jouet, etc.).

Prévoyez un lieu d'hébergement pour vos animaux s'il vous est impossible de les emmener avec vous, par exemple chez un membre de votre famille ou un ami, ou dans une pension où logent temporairement les animaux de compagnie. En dernier recours, communiquez avec un refuge qui pourrait exceptionnellement offrir de les prendre en charge le temps de l'évacuation (ex. : SPCA).

## Prévenir les feux de forêt lors des activités de plein air

- Respectez en tout temps la réglementation municipale relative aux feux en plein air.
- Ne fumez pas en forêt ou à proximité de celle-ci.
- Vérifiez si un avis d'interdiction d'allumer des feux à ciel ouvert est en vigueur dans votre secteur.
- Suivez les 5 étapes suivantes pour allumer un feu de camp de manière sécuritaire :
  1. Repérez un endroit dégagé sur un sol minéral ne contenant aucune matière combustible (feuilles, herbe ou autre).
  2. Allumez un feu d'une dimension maximale d'un mètre sur un mètre.
  3. Surveillez votre feu en tout temps et ayez toujours de l'eau à proximité.
  4. Éteignez votre feu en l'arrosant abondamment et en mélangeant les braises.
  5. Vérifiez qu'il n'y a aucune source de chaleur en touchant les cendres.
  6. Éviter le plus possible d'inhaler les fumées ou de vous placer sous le panache si vous avez un problème de santé respiratoire ou cardiaque.

En camping ou lors d'un séjour dans une zone d'exploitation contrôlée (zec), [consultez les panneaux d'inflammabilité](#) à l'entrée des parcs afin de connaître les dangers d'incendie.

## Que faire pendant

- Suivre l'évolution de la situation auprès des sources officielles d'information, et respectez les consignes et les recommandations transmises par les autorités.
- Consultez les sites Web et suivez les comptes de médias sociaux des autorités concernées par l'événement (ex. : votre municipalité, Urgence Québec, le gouvernement du Québec);
- Écoutez les stations de radio et de télévision locales ;
- Avant de prendre la route, renseignez-vous sur les [conditions routières](#) en consultant le site Québec 511 ou par téléphone, au numéro 511 ;
- Consultez aussi la carte de la [SOPFEU présentant les zones touchées par les feux de forêt](#) pour planifier vos déplacements ;
- Respectez la signalisation, que vous soyez à pied, en voiture, en véhicule tout-terrain, en canot, etc. ;
- Respectez les périmètres de sécurité établis lorsqu'il y a interdiction d'accès et de circulation en forêt ;
- Déterminez plusieurs voies d'évacuation, car un feu de forêt peut restreindre ou bloquer la circulation ;
- Déterminez un endroit sécuritaire où vous réfugier si une évacuation n'est pas possible ;
- Gardez les fenêtres de votre véhicule fermées et faites circuler l'air exclusivement à l'intérieur de celui-ci afin de ne pas enfumer son habitacle ;
- Prenez avec vous votre [trousse d'urgence pour la voiture](#) ;
- Assurez-vous que votre véhicule est apte à se rendre à destination (mécanique et carburant).
- Informez vos proches de vos déplacements et du chemin que vous emprunterez.

## Protéger sa santé des effets de la fumée

Les personnes suivantes sont plus susceptibles d'être incommodées par la fumée :

- les jeunes enfants ;
- les personnes âgées ;
- les personnes souffrant de problèmes respiratoires (asthme, bronchite, assistance ventilatoire à domicile, capacité respiratoire restreinte, emphysème, etc.) ;
- les personnes souffrant de problèmes cardiaques.

Assurez-vous de leur bien-être et n'hésitez pas à leur venir en aide au besoin.

Une exposition à la fumée peut provoquer des symptômes tels que des maux de tête, une légère toux et une irritation des yeux, du nez et de la gorge. En savoir plus sur [les effets de la fumée des feux de forêt sur la santé](#).

Suivez les conseils ci-dessous pour vous protéger contre les effets de la fumée :

- évitez les activités extérieures lorsque l'[indice de qualité de l'air](#) est mauvais;
- fermez les fenêtres, les portes et l'échangeur d'air ainsi que tout autre accès à l'air extérieur;
- évitez de faire des activités physiques exigeantes, même si vous êtes éloigné du secteur touché par un feu de forêt.

Si vous devez rester à l'extérieur, porter un masque de type N95 peut réduire votre exposition aux particules fines contenues dans la fumée. Si vous choisissez d'en porter un, assurez-vous que le masque soit certifié par l'organisme NIOSH ou un équivalent et qu'il soit bien ajusté à votre visage, barbe rasée, avec les courroies serrées. Vous ne devriez pas sentir d'air passer entre le masque et votre visage.

Il est à noter que les masques de type N95 ne sont pas disponibles pour les enfants. De même, les masques médicaux, les couvre-visages en tissus et les linges mouillés ne sont pas efficaces pour se protéger de la fumée.

Si vous éprouvez des malaises malgré toutes les précautions prises, communiquez avec [Info-Santé 811](#).

La fumée peut aussi affecter la santé de vos animaux de compagnie. Ceux-ci doivent demeurer à l'intérieur en présence de fumée. Laissez-les sortir seulement pour qu'ils puissent se soulager et évitez les exercices à l'extérieur.

## **Mesures de prévention pour les travailleuses et travailleurs**

Les personnes susceptibles d'être exposées aux panaches de fumée dans l'exercice de leur travail peuvent consulter les [mesures de prévention](#) transmises par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

## **Protéger ses biens contre le risque de feu**

Lorsque la menace de propagation du feu ne met pas en danger votre sécurité et celle de votre entourage :

- Déplacez vos équipements et matériaux combustibles (ex. : bois de construction, meubles de patio en bois, bombones de propane) loin de la maison ;
- Ramassez les résidus de feuilles, de branches mortes ou d'autres végétaux et déposez-les loin de votre maison ;
- Bloquez temporairement, à l'aide de matériaux résistant au feu, les ouvertures qui pourraient laisser entrer des matières enflammées (ex. : sorties de hotte et de ventilation ayant des clapets défectueux; bris près des portes ou des fenêtres) ;
- Connectez vos boyaux d'arrosage à la robinetterie extérieure en cas de besoin ;
- Travaillez en collaboration avec vos voisins pour maximiser les efforts de chacun.

Pour en savoir plus ou pour avoir des directives bien adaptées à votre région, informez-vous auprès de votre service de sécurité incendie ou de la [SOPFEU](#).

## Comment agir en présence d'avions-citernes

Lorsque l'intervention de la SOPFEU est requise pour combattre un feu de forêt, il est possible que le travail des pompiers forestiers soit appuyé par l'intervention d'avions-citernes. Pour votre sécurité et pour ne pas nuire au travail des équipes d'intervention d'urgence, ne vous approchez pas des zones de combat de feu.

### Si vous êtes sur un plan d'eau :

- Regagnez immédiatement le bord du lac. Bien que le travail de ces avions soit spectaculaire, il ne faut pas s'en approcher.

### Si vous vous trouvez près d'un feu sur lequel des avions-citernes larguent de l'eau :

- Quittez les lieux, si c'est possible de le faire. Le largage d'un avion-citerne représente la chute de six tonnes d'eau. Cela constitue un risque important pour une personne ;
- Si vous ne pouvez sortir à temps de la zone de largage, abritez-vous derrière un arbre, du côté opposé d'où approche l'avion et accrochez-vous solidement. En l'absence d'arbre, couchez-vous au sol, face contre terre, la tête orientée du côté d'où vient l'avion.

Ne faites pas voler un drone au-dessus d'un feu de forêt puisque sa présence met en péril le travail des avions-citernes.

## Comment agir si un transport par convoi est organisé

Un transport par convoi peut être organisé si des résidences sont isolées par un feu de forêt à proximité pour les ravitailler ou procéder à l'évacuation des occupants, le cas échéant.

En pareil cas, suivez les consignes des autorités présentes sur les lieux et empruntez uniquement la route prévue à cet effet :

- Suivez le véhicule d'escorte ;
- N'effectuez aucun dépassement ;
- Ne vous arrêtez jamais.

## Évacuer sa maison

- Si vous êtes en danger ou si les autorités le demandent, quittez la maison. Si vous ne savez pas où aller, communiquez avec votre municipalité ;
- Suivez les consignes et les recommandations pour faciliter votre évacuation et la rendre le plus sécuritaire possible ;
- Fermez les portes et les fenêtres et verrouillez les portes de votre maison avant de partir ;
- Si vous en avez le temps, sans mettre votre sécurité en danger :
  - Arrosez abondamment votre terrain et votre toit ;
  - Si les autorités vous le demandent, coupez l'alimentation en électricité et en gaz. Référez-vous aux directives du fabricant ou du fournisseur de services. Si une odeur est perceptible ou que des bris d'équipement au gaz naturel sont visibles, quittez immédiatement votre domicile et communiquez avec le service d'urgence de votre distributeur de gaz naturel.

- Avant de partir, prenez avec vous les articles essentiels pour vous et chacun des membres de votre famille :
  - médicaments ;
  - articles pour l'hygiène ;
  - vêtements de rechange ;
  - couvertures ;
  - argent ;
  - pièces d'identité;
  - clés de voiture et de maison ;
  - lait, biberons et couches pour bébé ;
  - appareils électroniques et accessoires servant à leur branchement ;
  - articles nécessaires au bien-être des personnes ayant des besoins particuliers ;
  - le matériel dont votre chien d'assistance ou votre animal de compagnie a besoin.
- Rassemblez tous les membres de votre famille et rendez-vous à l'endroit prévu dans votre plan d'évacuation.
- Informez vos proches et la municipalité de l'endroit où vous comptez trouver refuge.
- Si vous allez dans un lieu d'hébergement temporaire, où des services vous seront offerts, inscrivez-vous auprès du personnel présent.
- Respectez la signalisation en vigueur et les périmètres de sécurité établis par les autorités.
- Notez qu'une surveillance active des secteurs évacués par les autorités est effectuée afin d'assurer la sécurité des lieux.

## **Que faire avec ses animaux de compagnie**

- Si un avis d'évacuation est émis, mettez vos animaux de compagnie en sécurité ou emmenez-les à l'endroit où vous êtes hébergé temporairement, si cela est permis. Ne mettez pas votre sécurité en danger s'il vous est impossible de les localiser ou de les emmener.
- En dernier recours, gardez-les à l'intérieur :
  - Laissez vos animaux libres dans une pièce facile à nettoyer, suffisamment ventilée, sans fenêtre (ex. : salle de bain, garage) ;
  - Donnez-leur suffisamment d'eau et de nourriture. Si cela est possible, faites couler l'eau du robinet dans un grand contenant ou remplissez partiellement le bain.
- Ne laissez jamais vos animaux de compagnie attachés ou confinés à l'extérieur.
- Placez une affiche visible sur la maison ou près des entrées indiquant la présence et le nombre d'animaux par espèce à l'intérieur.

## **Que faire avec ses animaux de ferme**

Les propriétaires d'animaux de ferme et leur personnel devraient connaître les risques pour leurs animaux, préparer un plan d'urgence ainsi qu'une trousse d'urgence pour leur établissement. Ce plan d'urgence devrait inclure des moyens de diminution des risques, des moyens d'évacuation ou de confinement des animaux ainsi que des moyens de subsistance (eau, nourriture, électricité) en cas de confinement prolongé.

## **Que faire après**

Si les autorités le permettent et que votre sécurité n'est pas compromise, vous pouvez revenir à la maison. Faites-le de jour, car il sera plus facile de voir les problèmes et les dangers.

## **Réintégrer sa maison lorsque le feu n'est pas complètement éteint**

Il arrive que le territoire soit rouvert à la circulation avant l'extinction finale des feux. Les personnes touchées peuvent alors accéder au territoire, notamment pour constater l'état de leur maison ou de leur chalet.

Si vous réintégrez votre domicile lorsque le feu n'est pas complètement éteint :

- Évitez le secteur où il y a un feu en activité, de la fumée, des points chauds ou des flammes ;
- Évitez de déplacer et de toucher les accessoires qui ont été déployés sur le terrain par les pompiers forestiers, notamment des pompes, des tuyaux et des pluviomètres ;
- Ne vous approchez pas des endroits aménagés pour l'atterrissage des hélicoptères qui travaillent à éteindre le feu ;
- Éloignez-vous des secteurs où il peut y avoir des largages d'eau par hélicoptère et avion-citerne ;
- Prenez garde aux arbres et à leurs racines qui ont pu être endommagés par le feu. Le vent et les chocs peuvent les faire tomber ;
- Évitez tout comportement susceptible d'allumer un nouveau feu (jeter au sol un mégot de cigarette, allumer un feu de camp, brûler des rebuts, circuler en VTT, etc.). Un site d'incendie est très sec et le niveau d'inflammabilité y est très élevé ;
- Respectez les interdictions de vol (NOTAM) en vigueur sur le territoire d'un feu en activité pour ne pas nuire aux activités aériennes de la SOPFEU ;
- Ne faites pas voler un drone au-dessus des feux en activité. Lorsqu'un drone est aperçu dans le périmètre des opérations de la SOPFEU, toutes les opérations aériennes sont arrêtées, et ce, jusqu'à son départ. La réglementation aérienne canadienne concernant le vol libre stipule que les drones doivent être à au moins 9 km d'une zone de catastrophe, dont un feu de forêt, sous peine d'une amende.

## Vérifier que sa maison est sécuritaire

Marchez autour de votre maison pour repérer tout élément problématique (ex. : fils électriques au sol, senteurs de gaz naturel, débris importants, points chauds pouvant s'embraser).

Repérez certains indices pouvant indiquer des problèmes de structure (ex. : parties de la toiture affaiblies, charpentes endommagées, murs inclinés, fissures aux plafonds, planchers affaissés, portes qui ne ferment plus). En cas de doute, faites appel à des entrepreneurs spécialisés détenant des licences valides.

## Dresser un inventaire des dommages

Dressez un inventaire des dommages, avec photos ou vidéos à l'appui. Informez-en votre municipalité, votre assureur et l'établissement financier qui vous a accordé un prêt hypothécaire. Pour vos réclamations, conservez tous les reçus et les preuves d'achat des biens endommagés.

S'il y a des travaux importants à effectuer avant que vous puissiez revenir chez vous, sécurisez les lieux afin de tenir éloignés les pilleurs et les curieux :

- Verrouillez les portes ;
- Barricadez les fenêtres ;
- Recouvrez les parties endommagées.

Choisissez des compagnies spécialisées reconnues pour des services d'évaluation, de nettoyage ou de désinfection ou pour des travaux de réparation. Conservez tous les reçus liés à ces dépenses.

## Consommation et utilisation de l'eau

Vérifiez si votre eau est potable, c'est-à-dire propre à la consommation. En cas de doute quant à la couleur, à l'odeur ou au goût de votre eau, communiquez avec les autorités municipales avant de la consommer.

Si votre eau provient d'un puits individuel, faites [analyser l'eau de votre puits](#) par un laboratoire agréé si vous constatez des changements soudains de goût, d'odeur ou d'apparence.

Si vous soupçonnez une contamination chimique, abstenez-vous de consommer l'eau. De plus, il n'est pas conseillé de faire bouillir l'eau après que celle-ci a été exposée à une contamination chimique, notamment aux hydrocarbures. Dans cette situation, seule l'eau embouteillée est recommandée.

## Conservation des aliments et des médicaments

Lorsque l'habitation est dans le périmètre d'un feu de forêt, les aliments non périssables emballés hermétiquement (ex. : conserves, biscuits, céréales, pâtes alimentaires) peuvent être consommés, toutefois les contenants doivent être soigneusement nettoyés avant de les ouvrir. Les aliments non périssables non emballés hermétiquement (ex. : farine, sel, sucre) ne doivent pas être consommés. De plus, il faut jeter tous les aliments qui présentent une odeur de fumée, incluant les aliments pour animaux, s'il y a lieu.

Dans le cas où il y aurait présence de poussière ou de particules de suie sur les fruits et les légumes ayant poussé hors terre, comme les fraises ou les laitues, suivez les recommandations suivantes lors de la cueillette :

- Procédez à une inspection visuelle des cultures lors de la récolte : jetez les végétaux, les fruits et les légumes présentant des signes d'altération ou des odeurs de fumée.
- Nettoyez et rincez à l'eau potable les végétaux, les fruits et les légumes récoltés.
- Essuyez ou brossez, lorsque nécessaire, les surfaces des aliments.
- Pelez les aliments recouverts d'une pelure.
- Retirez les feuilles extérieures des laitues. Les légumes poussant sous terre sont peu susceptibles d'être contaminés. Il suffit de les laver soigneusement avant leur consommation.

Après une coupure de courant de plus de six heures, assurez-vous de la qualité de vos aliments avant de les consommer.

[Consultez la page Conserver ou jeter vos aliments après une panne de courant ou une inondation](#) pour bien faire le tri dans votre réfrigérateur et votre congélateur. Ne consommez pas les médicaments qui doivent être conservés au frais, mais qui n'ont pas pu l'être. Retournez-les à la pharmacie.

## Nettoyage de la maison

Des actions s'imposent pour un nettoyage efficace de votre maison après une présence importante de fumée :

- Ventilez les pièces adéquatement durant plusieurs heures pour éliminer les odeurs, en ouvrant les fenêtres et en forçant les changements d'air avec des ventilateurs portatifs.
- Enlevez la poussière et la suie avec de l'eau et du savon, en utilisant des gants.
- N'utilisez pas un balai ou un aspirateur, car ils déplacent la poussière plus qu'ils ne l'enlèvent.
- Nettoyez en profondeur les jeux d'enfants et les articles que vous utilisez souvent.
- Lavez tous les vêtements qui présentent une odeur.
- Jetez les matériaux imbibés par l'eau ayant servi à éteindre le feu (tels le gypse et la laine de verre) et vérifiez que le bois contient un taux d'humidité inférieur à 15 %. Ventilez et portez une attention particulière au risque de formation de moisissures.
- Nettoyez, si nécessaire, les systèmes de ventilation et leurs composantes. Remplacez les filtres, au besoin, et remettez en fonction les systèmes de ventilation.

- Consultez un spécialiste en nettoyage de vêtements et de textiles pour faire nettoyer les objets en tissu, tels les divans et les matelas ou encore les jouets et les peluches, qui sont très souillés ou qui dégagent de fortes odeurs.

## Se protéger pendant les travaux de nettoyage

Évitez tout risque d'[intoxication au monoxyde de carbone](#) (gaz toxique incolore et inodore qui peut causer la mort) :

- N'utilisez jamais, à l'intérieur des bâtiments ou près des portes ou des fenêtres, d'appareils à combustible (gaz naturel, essence, propane, etc.) tels que les pompes et les génératrices. N'obstruez jamais les entrées et les sorties d'air de vos appareils.
- Utilisez un détecteur de monoxyde de carbone à pile pour contrôler régulièrement la qualité de l'air ambiant ou portez un détecteur personnel avec avertisseur sonore et visuel au cours de travaux à risque.
- Sortez immédiatement à l'extérieur, composez le 911 et laissez la porte ouverte en quittant les lieux si l'alarme d'un avertisseur de monoxyde de carbone se déclenche dans le bâtiment ou que vous ou un proche présentez des symptômes comme :
  - des maux de tête ;
  - des nausées ;
  - de la fatigue ;
  - des vomissements ;
  - des étourdissements ;
  - de la faiblesse.

En cas de doute, contactez Info-Santé en composant le 811. En cas de problème grave ou de besoin urgent, composez le 911 ou rendez-vous à l'urgence.

## Nettoyage du terrain

### Fil électrique au sol

- Ne vous approchez jamais d'un fil électrique tombé au sol. Composez immédiatement le 911. Lorsqu'un fil touche le sol, le risque est élevé qu'il soit sous tension, et le sol environnant aussi.
- Enlevez avec prudence tous les débris sur le terrain.
- Si vous voyez un fil ou un câble d'un service de télécommunication sur le sol, communiquez avec le fournisseur.
- Avant d'entreprendre les travaux d'abattage d'arbres, contactez votre municipalité pour connaître la réglementation en vigueur.
- [Gérez vos matières résiduelles](#) en respectant les normes prescrites.

## Remplacer ses cartes, permis ou certificats

Si vous devez remplacer vos cartes, permis ou certificats délivrés par des ministères et organismes du gouvernement ou si vous souhaitez obtenir des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux, [communiquez avec Services Québec](#).

## Se protéger contre les pratiques abusives

À la suite d'un sinistre, certains vendeurs et entrepreneurs profitent de la situation pour augmenter leurs prix et profiter de votre désarroi. Dénoncez rapidement les pratiques douteuses auprès de l'[Office de la protection du consommateur](#) ou auprès de votre municipalité.

Si vous devez effectuer des travaux à la suite d'un sinistre, discutez d'abord avec votre assureur pour vous entendre sur le montant des dommages à accorder. Une fois bien renseigné, évitez de signer toute entente sous le coup de l'émotion.

Si vous êtes dans l'impossibilité de régler les factures de fournisseurs ou de créanciers en raison de la situation, communiquez avec le service à la clientèle de chaque fournisseur ou avec celui de votre institution financière afin de conclure des arrangements.

## Obtenir de l'aide psychosociale

Prêtez attention à vos réactions et à celles de vos proches après avoir vécu un sinistre :

- anxiété, détresse ou pleurs fréquents ;
- manque d'intérêt ou d'énergie ;
- agressivité ;
- difficultés de concentration ou confusion ;
- augmentation de la consommation d'alcool ou de drogue.

De l'aide psychosociale vous est offerte. Du personnel spécialisé en intervention psychosociale est disponible pour vous soutenir, vous conseiller et vous diriger vers des ressources adaptées à vos besoins ou à ceux de vos proches. Communiquez avec [Info-Social](#), au numéro 811, et choisissez l'option 2 pour parler à l'une de ces personnes. Ce service est gratuit et confidentiel, et il est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Pour plus d'informations sur les réactions suivant un sinistre et sur des moyens pouvant vous aider, consultez la page [Aller mieux à la suite d'un sinistre](#).



**Verglas**

# Quoi faire en cas de tempête de verglas<sup>17</sup>



## Conseils de sécurité en cas de tempête de verglas

Si votre bulletin météo annonce d'importantes précipitations verglaçantes, voici des conseils à suivre pour vous y préparer et éviter les blessures et les dommages matériels :

- **Évitez de prendre la route.** La pluie verglaçante peut rendre [la chaussée glissante](#) en quelques secondes. Si vous le pouvez, attendez qu'on y épande du sel ou du sable, et n'empruntez alors que les grandes routes. Comme il faut plus de temps pour freiner sur la neige et la glace, rappelez-vous de maintenir une bonne distance entre votre voiture et celle qui vous précède.
- **Si vous devez sortir,** méfiez-vous des nappes de glace, des branches et des fils glacés qui pourraient se briser et tomber sous le poids de cette glace.
- **Une ligne électrique pend ou est tombée ?** Informez votre [compagnie d'électricité](#) ou la police locale. Dites-vous que la ligne est probablement toujours alimentée, et restez à l'écart. Si vous roulez sur une ligne électrique, restez dans votre voiture. Éloignez lentement votre véhicule de la ligne électrique, appelez la police et votre compagnie d'électricité, et attendez l'arrivée des secours. Ne tentez pas de déplacer la ligne électrique.
- **Habillez-vous adéquatement pour la saison** et portez des bottes ou des chaussures dotées d'une semelle de caoutchouc, qui permet une meilleure traction.
- **Utilisez la rampe d'escalier** dans les transports en commun et pour entrer et sortir des édifices, si possible.

<sup>17</sup> <https://www.cumis.cooperators.ca/fr-ca/cumis/sitecore/content/cgic/cooperators/home/resource-centre/stay-safe/ice-storm-s-fety>

- **Restez à l'écoute des stations locales de radio ou de télé** pour entendre les avis de sécurité, ou consultez le site [meteo.gc.ca](http://meteo.gc.ca) pour prendre connaissance des derniers bulletins météorologiques.
- **Assurez-vous que vos trousseaux d'urgence pour votre voiture et à la maison renferment le nécessaire** pour vous permettre, à vous et à votre famille, de subvenir à vos besoins pendant 72 heures si les autorités ferment les routes ou ordonnent l'évacuation.
- **Prenez garde aux barrières de glace sur votre toit après la tempête.** Envisagez de retenir les services d'un professionnel autorisé pour retirer la neige et la glace du toit, des auvents et des gouttières.

## Qu'est-ce qu'une barrière de glace?

Après une importante chute de neige et une fluctuation de la température, l'air chaud de votre maison pourrait s'échapper par le grenier ou le dernier étage et faire fondre la neige présente sur le toit. L'eau de fonte coule alors jusqu'à l'avant-toit, dont la surface est plus froide. Elle s'accumule à cet endroit et regèle, créant une barrière qui empêche l'eau de s'écouler. C'est ce qu'on appelle une barrière de glace.

Si une barrière de glace n'est pas enlevée, l'eau qu'elle retient pourrait s'infiltrer dans votre maison et endommager vos murs et vos plafonds.

## Comment savoir si une barrière de glace s'est formée?

Surveillez vos glaçons. Les petits glaçons accrochés à vos gouttières pendant une brève période de fonte ne sont pas problématiques. C'est lorsqu'ils s'allongent et qu'ils gagnent en diamètre qu'il faut y prêter attention. Ces épais et longs glaçons sont trop lourds pour rester accrochés à votre toit sans être prisonniers d'une barrière de glace. C'est une façon de savoir que vous avez un problème. Voici d'autres indices :

- Des gouttes d'eau coulent et gèlent à l'extérieur de votre maison.
- Les gouttières pleines de glace s'affaissent ou s'effondrent et n'évacuent pas l'eau correctement
- La neige fond sur le haut du toit (près du faite), mais pas au bas du toit.
- L'eau a endommagé les plafonds, la peinture s'écaille, le plâtre est endommagé et l'isolant est mouillé.

## Que faire en présence d'une barrière de glace?

Enlever une barrière de glace peut être très dangereux. Le plus sûr est de retenir les services d'un professionnel autorisé pour retirer la neige et la glace du toit, des auvents, de l'avant-toit et des gouttières.

Si vous décidez de ne pas demander l'aide d'un professionnel, évitez ces erreurs courantes :

- N'essayez jamais de détacher les glaçons de votre maison à partir du sol. Ce serait dangereux et vous ne résoudriez pas le problème, puisque les glaçons ne sont qu'une conséquence de la barrière de glace, non la cause.
- N'utilisez ni un marteau ni un ciseau pour briser la glace. Vous aurez plus de risques d'endommager vos bardeaux que d'enlever la barrière de glace.
- N'épandez pas de sel, de potassium, de calcium, de sodium, ni de magnésium pour faire fondre la glace. Ces produits sont très corrosifs pour les bardeaux, les gouttières de métal, les tuyaux de descente pluviale et les solins.
- Évitez de marcher sur un toit recouvert de neige. Les chutes et les probabilités d'exposition à des fils électriques présentent de graves dangers. Restez plutôt au sol pour retirer la neige, au moyen d'un râteau de toit à long manche. Faites attention que la neige ne tombe pas sur vous lorsque vous l'enlevez du toit.

Si vous apercevez des zones mouillées dans votre maison, prenez des photos pour documenter les dommages et informez-en votre compagnie d'assurance. Si vous êtes locataire, avisez le propriétaire.

## Prévention des barrières de glace

La solution au problème des barrières de glace est de veiller à ce que la température soit la même sur le toit et l'avant-toit. Pour cela, empêchez l'air intérieur d'atteindre le grenier ou le comble ou scellez toute fuite. Vous pouvez également améliorer l'isolation de votre grenier et ajouter de la ventilation. De cette façon, l'air chaud sera rapidement éloigné du toit.

Ces solutions préviendront non seulement la formation de barrières de glace, mais vous aideront également à faire des [économies d'énergie](#) toute l'année en prévenant les pertes de chaleur en hiver et les fuites d'air frais en été.

# Tempête de verglas : trucs et conseils pour prévenir les dégâts

Les tempêtes de verglas, ou tempêtes de pluie verglaçante, se caractérisent par l'accumulation d'au moins 6,4 mm de glace sur les surfaces exposées. Ces accumulations de glace peuvent causer des dommages importants aux structures, et même une petite quantité de pluie verglaçante peut rendre les conditions routières très dangereuses. Voici donc quelques conseils et renseignements qui vous seront utiles en cas de tempête de verglas.

## Avant la tempête

- Réglez la température du réfrigérateur et du congélateur au plus froid.
- Remplissez le réservoir à essence de votre voiture.
- Préparez une trousse d'urgence qui contient des articles essentiels, comme de la nourriture, de l'eau, une lampe de poche, une radio à piles et des piles supplémentaires.

## Pendant la tempête

- Si vous devez sortir, faites attention aux branches ou aux fils qui risquent de céder sous le poids de la glace.
- Ne touchez jamais aux fils électriques. Un fil qui pend peut être sous tension et vous électrocuter.
- Évitez de conduire. Même une petite quantité de pluie verglaçante peut rendre les routes très glissantes.
- Si vous pouvez le faire sans danger, enlevez les accumulations de glace et de neige sur votre propriété et épandez du sel ou du sable sur le sol.

En cas de panne de courant référez-vous à l'annexe 6.



**Neige et froid  
intense**

# Quoi faire avant, pendant et après une tempête hivernale ou de froid intense



## Tempête hivernale et grands froids

En hiver, divers phénomènes météorologiques peuvent présenter des risques pour les personnes et les biens, et causer des interruptions d'activités ou de services essentiels pour les collectivités.

### Que faire avant

- Préparez une [trousse d'urgence pour la maison](#).
- Préparez un [plan familial d'urgence](#).
- Préparez une [trousse de secours pour la voiture](#).
- Si vous possédez un poêle à bois ou un foyer, faites des réserves de combustible.
- Si votre système de chauffage n'est pas électrique, faites-le inspecter et nettoyer une fois par an par un technicien qualifié.
- Assurez-vous que votre système de chauffage d'appoint répond aux normes de sécurité. Son installation doit être conforme aux instructions du fabricant et à la réglementation en vigueur.
- Installez un [avertisseur de monoxyde de carbone](#) si vous prévoyez utiliser un appareil de chauffage à combustion (ex. : une chaufferette au gaz ou un foyer au bois). Vérifiez régulièrement son bon fonctionnement.

Sachez comment [prévenir les intoxications au monoxyde de carbone](#) et reconnaître [les symptômes d'une intoxication au monoxyde de carbone](#).

- Assurez-vous que votre demeure est bien isolée.
- Protégez du gel les tuyaux et les conduites d'eau.
- Surveillez régulièrement la toiture de votre maison en hiver afin qu'il n'y ait pas d'accumulation de neige ou de glace. **Faites appel à un professionnel si le déneigement ne peut être assuré dans des conditions de sécurité optimale**
- Surveillez les [alertes météorologiques](#) afin de bien planifier vos activités. Si une tempête est annoncée, ayez à votre portée suffisamment :
  - d'eau et de nourriture ;
  - de combustible ;
  - de médicaments prescrits par ordonnance.
- En situation d'urgence ou de sinistre, [vous êtes la première personne responsable de votre sécurité](#) et de celle de votre famille ainsi que de la sauvegarde de vos biens. En cas de sinistre, les municipalités sont toutefois responsables d'aider les citoyens touchés et mettent en œuvre les mesures nécessaires.
- Lorsque la capacité d'intervention d'une municipalité est insuffisante, [le gouvernement du Québec lui prête assistance](#) en déployant des ressources gouvernementales pour faciliter le retour à la normale, en fonction de ce qui est prévu dans le Plan national de sécurité civile.

## Que faire pendant

- Suivez les [alertes météorologiques](#) en vigueur dans votre région.
- Suivez les médias sociaux de votre municipalité et d'Urgence Québec (Facebook [Urgence Québec](#)) et écoutez les médias régionaux pour connaître l'état de la situation et les mesures à prendre.
- Communiquez avec votre municipalité pour lui signaler toute situation qui nécessite l'intervention des services municipaux (bris d'aqueduc, présence de branches sur la chaussée, etc.).
- Signalez toute [panne de courant](#) à Hydro-Québec, dans son site Internet ou par téléphone, au numéro 1 800 790-2424. Consultez la page [Panne de courant](#) pour connaître les consignes et recommandations d'usage.
- Appelez les [personnes vulnérables](#) de votre entourage pour vous assurer de leur bien-être.
- Si vous devez sortir :
  - Habillez-vous en fonction de la température. Couvrez-vous bien la tête, le nez, la bouche, le cou, les mains et les pieds. Portez des bottes chaudes et antidérapantes ;
  - Ne restez pas longtemps à l'extérieur sans être bien protégé contre le froid ;
  - Restez actif ;
  - Prenez des pauses dans des endroits chauds et à l'abri du vent ;
  - Assurez-vous que vos animaux de compagnie aient accès à un abri qui les protégera, car ils peuvent aussi [souffrir d'hypothermie](#).

Il est important de se [protéger des effets du froid extrême](#), puisqu'ils peuvent aggraver certaines maladies et entraîner des [conséquences sur la santé](#), dont :

- [Les engelures](#), qui résultent du gel de la peau exposée au froid et atteignent surtout les extrémités du corps (doigts, orteils, nez, joues, oreilles, etc.). Elles se caractérisent par une peau plus pâle que d'habitude et d'apparence cireuse ;
- [L'hypothermie](#), qui se produit lorsque la température du corps ou d'une partie du corps chute au-dessous des valeurs normales. Si la température buccale d'une personne baisse sous 35 °C (95 °F), celle-ci est en hypothermie. Les symptômes de l'hypothermie sont l'engourdissement, la confusion, la perte de conscience, la respiration ralentie et l'arrêt cardiaque et respiratoire.

Si vous avez un problème de santé, informez-vous auprès d'un professionnel de la santé ou communiquez avec Info-Santé, au [811](#), afin de savoir si ce problème vous rend plus vulnérable au froid. Si votre vie ou celle de l'un de vos proches est en danger et que vous ne pouvez pas vous rendre à l'urgence la plus proche, composez le 911.

## Appareils de chauffage

- Utilisez les [systèmes de chauffage d'appoint](#) conformément aux instructions des fabricants.
- Si vous utilisez un appareil de [chauffage au bois](#), maintenez une surveillance constante du foyer ou du poêle.
- Assurez-vous que la sortie de la cheminée n'est pas obstruée par une accumulation de neige.
- Si vous êtes privé d'électricité, consultez les [mesures à prendre en cas de panne de courant](#). Sachez aussi utiliser votre [génératrice](#) en toute sécurité.

## Déplacement

- Reportez les déplacements non essentiels.
- Avant de prendre la route, renseignez-vous sur les [conditions routières](#) en consultant le site Québec 511 ou par téléphone, au numéro 511.
- Dénéigez complètement votre voiture en faisant un tour complet des vitres, des rétroviseurs, du toit, du capot, des phares et de la plaque d'immatriculation.
- Apportez un téléphone cellulaire et des quantités suffisantes d'eau, de nourriture, de couvertures et de médicaments en cas de panne.
- Pour éviter les [intoxications au monoxyde de carbone](#) :
  - Dégagez le tuyau d'échappement de votre véhicule avant de le mettre en marche;
  - Ne démarrez jamais votre véhicule dans le garage lorsque la porte est fermée;
  - Ne laissez pas le moteur de votre voiture en marche dans le garage ou dans l'abri temporaire, même si la porte est ouverte;
  - N'actionnez pas le démarreur à distance de votre voiture lorsqu'elle est à l'intérieur du garage ou de l'abri temporaire ou lorsqu'elle est enneigée.

## **Si vous êtes à l'intérieur de votre véhicule et que ce dernier est immobilisé sur la route :**

- Soyez attentif aux [symptômes d'hypothermie](#).
- Surveillez tout signe de sommeil. Effectuez quelques exercices à l'occasion pour activer la circulation dans vos membres.
- Allumez vos feux de détresse et la lumière intérieure du véhicule afin d'aider les équipes de sauvetage à vous repérer s'il fait nuit.
- Accrochez un morceau de tissu voyant sur l'antenne.

Prenez également les précautions suivantes :

- Assurez-vous que la neige n'obstrue pas le tuyau d'échappement.
- Entrouvrez la fenêtre du côté opposé au vent avant d'allumer le moteur.
- Faites tourner le moteur de votre voiture une dizaine de minutes seulement par demi-heure.
- Demeurez dans votre véhicule, sauf si vous y êtes en danger.
- Utilisez au besoin le contenu de votre trousse de secours pour la voiture.
- Ménagez la batterie de votre voiture en alternant l'utilisation de la lumière, du chauffage et de la radio.

## **Si vous devez absolument quitter votre maison**

Si vous êtes en danger ou si les autorités le demandent, quittez la maison. Si vous ne savez pas où aller, communiquez avec votre municipalité. Pour plus de détails, consultez la page [Évacuer sa maison](#).

## **Que faire après**

Si les autorités le permettent et que votre sécurité n'est pas compromise, vous pouvez revenir à la maison. Faites-le de jour, car il sera plus facile de voir les problèmes et les dangers.

## **Déneigez et déglacez votre toiture**

- Déneigez votre toit à partir du sol en utilisant une pelle pour toiture munie d'un manche télescopique.
- Déneigez votre toit seulement lorsque les conditions météorologiques ou l'adhérence de la chaussée ne posent pas de danger.
- Lorsque vous déneigez un abri temporaire, demeurez à l'extérieur de la toile pour éviter d'être écrasé par la structure en cas d'affaissement.
- Pour plus de détails, consultez les consignes et recommandations de la Régie du bâtiment du Québec.

# Déneiger et déglacer<sup>18</sup>

La neige qui s'accumule en bordure des toits à versants peut représenter un danger pour les personnes qui circulent près des bâtiments, sans compter l'affaissement et l'effondrement des toitures. Puisque déneiger et déglacer sont des tâches ardues et risquées, il peut être prudent de faire appel à un professionnel du déneigement. Assurez-vous également de bien déneiger les entrées des bâtiments et les voitures.

## Éviter l'accumulation de neige et de glace

Par mesure de prévention et pour assurer la sécurité du public, la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) recommande aux propriétaires de :

- Retirer la neige accumulée sur leur propriété pour éviter les risques d'effondrement ;
- Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes qui circulent près du bâtiment ;
- Porter une attention particulière aux charges de neige sur les toitures voûtées ou arrondies, surtout si ces charges ne sont pas réparties uniformément ;
- Confier le déneigement à des entreprises qui ont l'expérience et l'équipement appropriés.

## Escaliers, portes, balcons et fenêtres

Après une averse de neige, déblayez et déglacez soigneusement vos escaliers, portes, balcons et fenêtres, surtout s'ils servent d'**issues de secours**. Il est essentiel de déneiger les voies d'évacuation jusqu'à la rue. Cette précaution sera très utile si vous devez quitter votre maison d'urgence. Une fenêtre coincée par la glace, par exemple, pourrait empêcher l'évacuation. Le ministère de la Sécurité publique offre des conseils de prévention concernant le dégagement des sorties.

Si vous utilisez des appareils alimentés au gaz (électroménagers, foyer, etc.), assurez-vous de toujours garder l'accès au réservoir libre de neige ou de glace.

## Abri d'auto

Déneigez toujours votre abri d'auto temporaire pour éviter qu'il ne s'effondre sous le poids de la neige. Toutefois, ne déblayez pas la toiture à partir de l'intérieur de votre abri. En cas d'affaissement, vous seriez écrasé par la structure.

<sup>18</sup> <https://www.rbq.gouv.qc.ca/vous-etes/citoyen/conseils-de-securite/a-la-maison/deneiger-et-deglacer/>

## Déneiger soi-même ou faire appel à des spécialistes

Si vous déneigez votre toiture vous-même, il est recommandé d'utiliser une pelle à toiture munie d'un manche télescopique pour la déneiger à partir du sol. Cependant, sachez que le déneigement d'une toiture est une opération risquée autant pour les personnes qui sont sur le toit que pour celles qui circulent aux alentours. Outre les risques de chute, il faut aussi considérer la proximité d'installations électriques. Autant de raisons pour faire appel à des spécialistes :

- Ils utilisent les **techniques appropriées** pour déneiger la toiture sans endommager sa membrane d'étanchéité; il est d'ailleurs recommandé de laisser une mince couche de neige sur la toiture afin de maintenir cette membrane en bon état.
- Ils possèdent les **équipements pour travailler** de façon sécuritaire, sans se blesser et sans blesser les autres.
- Ils peuvent établir des **périmètres de sécurité** autour des bâtiments.

Il n'est pas obligatoire de détenir une licence de la RBQ pour déneiger des toitures. Néanmoins, assurez-vous que l'entreprise possède l'expérience et les équipements pour travailler dans les règles de l'art.

## Conclure des contrats de déneigement pour la sécurité de tous

En début de saison hivernale, les propriétaires avisés concluent des contrats de déneigement de toiture comme ils le font pour leur stationnement.

Lors d'une opération de déneigement, il importe d'éviter les accidents graves. Les employeurs, les propriétaires et les gestionnaires d'édifices ainsi que les travailleurs eux-mêmes ont la responsabilité de s'assurer que les méthodes de travail respectent les règles de sécurité.

La [Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail](#) (CNESST) publie sur son site les mesures de sécurité à prendre pour déneiger une toiture.

## Vérifier la solidité de votre toiture

De manière générale, les toits sont construits pour supporter les charges de neige des hivers québécois, mais quand les accumulations sont exceptionnelles, montrez-vous vigilant.

Consultez un ingénieur spécialisé en structure pour vérifier si la toiture subit un stress structurel causé par la surcharge de neige. C'est d'autant plus important si vous avez effectué des modifications majeures au bâtiment.

Des signes à surveiller :

- fissures sur les murs intérieurs
- portes intérieures qui se coincent ou se frottent
- craquements inhabituels qui se font entendre
- plafond qui se déforme.

Si ces signes sont nombreux, vous devrez évacuer le bâtiment et prendre les mesures nécessaires pour enlever la neige, peu importe la quantité accumulée sur la toiture.

# Recommandations en cas d'exposition au froid intense<sup>19</sup>

En hiver, les activités physiques extérieures contribuent au bien-être physique, mental et social de la population. Cependant, durant les journées très froides, le risque d'effets sur la santé est plus élevé lorsque l'indice de refroidissement éolien est inférieur à -27 (froid extrême). L'indice de refroidissement éolien tient compte de la température ambiante et de la vitesse du vent.

## Conséquences du froid intense

Une exposition au froid intense peut entraîner un risque important d'engelure, de gelure ou d'hypothermie. Les personnes âgées et les jeunes enfants sont particulièrement vulnérables au froid. Leur capacité réduite de perception du froid, leur faible masse musculaire et leur activité physique insuffisante sont associées à leur vulnérabilité.

## Personnes à risque

Les personnes souffrant d'insuffisance cardiaque ou respiratoire, d'angine de poitrine, d'asthme, de diabète et de troubles neurologiques risquent d'aggraver leurs symptômes lorsqu'elles sont exposées au grand froid. Parmi les populations à risque, il y a aussi les sans-abris, les personnes à mobilité réduite, sous médication ou présentant des troubles psychiatriques.

## Doit-on éviter de sortir durant les journées très froides?

À moins d'être habillé en conséquence, il est préférable de ne pas s'exposer de façon prolongée au froid intense. Les groupes vulnérables (enfants et personnes âgées) devraient même éviter de sortir à l'extérieur, si cela n'est pas nécessaire ou s'ils n'ont pas la protection adéquate. Toutes activités sportives extérieures intenses et prolongées devraient être reportées autant que possible (ski de fond, hockey, course à pied, etc.). Il faut être particulièrement prudent lorsque le temps est venteux. En effet, le froid combiné au vent augmente le risque d'engelure.

Voici quelques recommandations lorsqu'il fait très froid

### Avant de sortir :

- Habillez-vous chaudement, en portant plusieurs couches minces de vêtements amples, sous un habit coupe-vent et imperméable
- Couvrez-vous la tête et les mains
- Préférez les mitaines aux gants
- Portez des bottes chaudes et imperméables assez amples

<sup>19</sup> <https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sante-publique/sante-environnement/exposition-froid-intense>

## **Une fois dehors :**

- Réduisez vos sorties à de courtes périodes ;
- Bougez, mais sans transpirer ;
- Évitez de mouiller les vêtements et remplacez tout vêtement mouillé le plus rapidement possible ;
- Surveillez les personnes vulnérables et plus particulièrement les jeunes enfants
- Soyez attentifs aux signaux d'alarme suivants : grelottements, frissons, picotements de la peau et engourdissements des extrémités. Si un de ces symptômes se manifeste, entrez immédiatement à l'intérieur pour vous réchauffer ;
- En cas d'engelure, de gelure ou d'hypothermie, contactez le plus rapidement possible Info-Santé (811) ou consultez un médecin pour connaître les premiers soins appropriés à prodiguer.

## **Si vous devez prendre la voiture :**

- Évitez la mise en marche prolongée du véhicule dans le garage (permanent ou temporaire) pour prévenir les intoxications au monoxyde de carbone (CO) ;
- Prévoyez vos déplacements en voiture sur une longue distance. Vérifiez la fiabilité de la voiture, l'essence et le lave-glacé. Apportez des vêtements chauds, des chandelles, des allumettes, un téléphone cellulaire, etc. Si vous êtes bloqué en voiture, attention à l'intoxication au CO qui peut survenir lorsque le moteur est en marche.

## **À la maison :**

- Vérifiez le bon fonctionnement des systèmes de chauffage et des détecteurs de fumée et de CO (Monoxyde de carbone)

En cas de doute sur votre santé, communiquez avec le service Info-Santé au 811.



**Réseau de  
communication**

# Quoi faire en cas de panne de réseau ou de communication



## Que faire en cas de panne de réseau?<sup>20</sup>

Plusieurs d'entre nous voient leur téléphone comme leur lien vers le monde extérieur. Et pour cause : avec leurs fonctions intelligentes et toutes leurs applications, ces appareils renferment pratiquement nos vies entières. Mais que faire lorsqu'il est impossible d'utiliser son téléphone ?

### Se préparer aux situations d'urgence (comme une panne !)

Nos téléphones nous sont tellement devenus indispensables que la question s'impose : comment réagiriez-vous devant une panne de réseau ? Il est important d'avoir un plan pour savoir quoi faire en cas de panne d'électricité, d'une défaillance de système ou de toute autre situation d'urgence.

### Préparez-vous en suivant ces trois étapes :

1. [Connaissez les risques](#) : prenez connaissance des types de catastrophes qui pourraient survenir près de chez vous.
2. [Établissez un plan](#) : Avec les membres de votre famille, préparez un plan afin d'être prêts à faire face à une catastrophe ou une situation d'urgence.
3. [Procurez-vous une trousse](#) : achetez une trousse d'urgence de la [Croix-Rouge](#) ou [assemblez la vôtre](#).

<sup>20</sup> <https://www.croixrouge.ca/blogue/2022/7/que-faire-en-cas-de-panne-de-reseau#:~:text=Établissez%20un%20plan%20avec%20vos,connaître%20les%20consignes%20des%20autorités.>

Maintenant que vous savez quoi faire en cas d'urgence, voici quelques conseils à mettre en pratique lors d'une panne de réseau :

- Trouvez d'autres sources d'information que votre cellulaire ou vos courriels. Envisagez de conserver un exemplaire papier de vos documents importants (permis de conduire, carte d'assurance maladie, contrat d'assurance) à portée de mains, ainsi qu'une carte géographique dans votre voiture.
- Établissez un plan avec vos proches. Discutez de l'éventualité d'une panne téléphonique avec les personnes avec qui vous habitez et déterminez un point de rencontre.
- Renseignez-vous autant que vous le pouvez, écoutez la radio pour vous tenir au courant de la situation et connaître les consignes des autorités. Les postes de radio amateur, qui utilisent les fréquences FM pour communiquer entre eux, n'ont pas besoin de ligne téléphonique, de réseau cellulaire ou de l'Internet. Ils peuvent donc servir de moyen de communication d'urgence.
- Vérifiez si des membres de votre entourage en situation de vulnérabilité (personnes âgées, malades ou vivant avec un handicap) ont besoin d'une aide particulière.
- Gardez de l'argent liquide à portée de la main.
- Sachez où se trouvent l'hôpital et la caserne de pompiers les plus près, au cas où il vous serait impossible de communiquer avec le 9-1-1.
- Il est possible que la fonction « appel d'urgence » fonctionne sur certains cellulaires s'ils arrivent à capter le signal d'un réseau encore fonctionnel provenant d'une tour à proximité.
- Surtout, ne paniquez pas. Si vous n'avez pas besoin de services d'urgence, ne communiquez pas inutilement avec eux pour vous assurer qu'ils sont joignables.

Et n'oubliez pas de télécharger gratuitement l'[application de secourisme de la Croix-Rouge](#) pour savoir quoi faire en cas d'urgence, même en l'absence de connexion Internet.



**Trousse  
d'urgence**

# Types de trousse d'urgence



## Une trousse pour l'immeuble<sup>21</sup>

Assurez-vous d'avoir une trousse d'urgence qui vous permet de répondre aux besoins de votre immeuble pour dépanner lors d'un sinistre. Ajuster le contenu en fonction de vos immeubles.

### Que retrouver dans votre trousse d'urgence d'immeuble ?

- une copie du PSI-MU
- une trousse de premiers soins (antiseptiques, analgésiques, bandages adhésifs, compresses de gaze stériles, ciseaux, etc.)
- Bien que la loi n'exige pas de défibrillateur, nous vous suggérons d'en avoir un pour un immeuble de personnes âgées de plus de 60 logements. (Prévoyez former des bénévoles ou le personnel en secourisme afin d'être en mesure de l'utiliser) (*Facultatif*)
- Dossard pour chaque membre du comité PSI-MU
- désinfectant à main
- eau potable : 1 contenant de 18 litres pour 10 logements; (*Facultatif*)
- nourriture non périssable : barres tendres, biscottes, biscuits, etc., au moins 1 à 2 boîtes ; (*Facultatif*)
- couteau suisse
- ciseau utilitaire d'urgence
- radio à piles avec manivelle
- Piles de rechange (selon vos équipements)

<sup>21</sup> Suggéré par la FROHME

- 2 à 3 lampes de poche, dont 1 frontale
- 3 à 4 couvertures de survie
- 2 rubans adhésif de type « gaffer »
- 2 rubans adhésif de type isolant 3/4 (électrique)
- corde 6 mm au moins 100 pieds
- ruban de barrière de sécurité jaune ou rouge, « DANGER »
- 6 à 10 piquets de sol de 3 pieds
- masse
- lunettes de sécurité - 2 paires
- gants en nitrile (boîte)
- gants en néoprène (résiste aux acides) ou PVC et caoutchouc – 2 paires
- botte de caoutchouc isolées (format grand) – 2 paires
- masque N95 (au moins 5 masques)
- masque (1 boîte)
- lumière DEL de corridor (suffisamment pour couvrir l'ensemble de vos corridor)  
les lumières d'urgence en cas de panne ne dure qu'environ 1 heure.
- sac à ordures (construction) - 1 boîte
- coffre à outils comprenant :
  - marteau, pinces, clef, tournevis, gants de travail, sécateur
  - barre à clous de 36"
  - 1 sifflet
  - bloc note avec crayon à mine
  - fusée éclairante de type Orion « Flare » Environ 4
  - bac en plastique hermétique pour ranger le matériel

## **ÉQUIPEMENTS SUPPLÉMENTAIRES NON ESSENTIELS**

Ces équipements peuvent être loués en cas de besoin

- bloc d'alimentation (facultatif) avec panneau solaire ou petite génératrice (avec bidon d'essence) (louer en cas de besoin)
- pompe submersible (avec boyau d'arrosage 100')
- déshumidificateur grande puissance (louer en cas de besoin)
- extension électrique 100' « 15A » pour l'extérieur
- ventilateur

# FAMILLES ET PERSONNES SEULES

## Préparer sa trousse d'urgence pour la maison<sup>22</sup>

Ayez en tout temps dans votre domicile les éléments essentiels pour subsister pendant au moins les 3 premiers jours d'un sinistre. Placez ces éléments dans un endroit pratique et facile d'accès. Idéalement, concentrez le maximum d'éléments au même endroit avec la mention « trousse d'urgence » et entreposez-les correctement (par exemple, dans des bacs ou des étagères). Si vous avez des enfants, informez-les d'où se trouvent les éléments d'urgence au cas où ils seraient seuls à la maison. Vérifiez chaque année que le contenu est adéquat pour répondre à vos besoins, remplacez les piles et les réserves d'eau si nécessaire, ainsi que les aliments non périssables périmés.

## Trousse d'urgence de base<sup>23</sup>

- Eau – prévoir au moins deux litres par jour par personne. Utilisez des petites bouteilles qui seront faciles à transporter en cas d'ordre d'évacuation ;
- Aliments non périssables comme de la nourriture en conserve, des barres énergétiques et des aliments qui seront plus faciles à transporter en cas d'ordre d'évacuation ;
- Ouvre-boîte manuel ;
- Lampe de poche à manivelle ou à piles (et piles de rechange). Remplacez les piles au moins une fois l'an ;
- Radio à manivelle ou à piles (et piles de rechange) ou une Radio-Météo ;
- Clés supplémentaires pour la voiture et la maison ;
- Argent comptant en petites coupures comme des billets de 10 \$ et monnaie pour les téléphones publics ;
- Articles pour les besoins particuliers (médicaments, préparation pour nourrisson, lunettes) ;
- Trousse de premiers soins ;
- Copie de votre plan d'urgence et de la liste des personnes-ressources ;
- Articles d'hygiène personnelle ;
- Nourriture et médicaments pour vos animaux de compagnie ;
- Téléphone mobile avec un chargeur ;
- S'il y a lieu, d'autres articles particuliers tels que des médicaments obtenus sur ordonnance, de la préparation pour nourrissons et de l'équipement pour les personnes handicapées, ou de la nourriture pour vos animaux de compagnie ou votre animal d'assistance (personnalisez votre trousse en fonction de vos besoins).

<sup>22</sup> <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/quoi-faire-avant-pendant-apres-urgence-sinistre/inondation/que-faire-avant#c135157>

<sup>23</sup> <https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/yprprdnssgd/index-fr.aspx>

## Autres articles recommandés

- Deux litres d'eau par jour par personne pour la préparation des aliments et pour l'hygiène ;
- Bougies et allumettes ou briquet (placez les bougies dans des contenants robustes et profonds. Ne les laissez pas brûler sans surveillance ;
- Vêtements et chaussures de rechange pour tous les membres de la famille ;
- Sac de couchage ou couverture pour tous les membres de la famille ;
- Articles de toilette ;
- Désinfectant pour les mains ;
- Ustensiles ;
- Sacs à ordures ;
- Papier hygiénique ;
- Tablettes de purification de l'eau (voir conseil) ;
- Outils de base (marteau, pinces, clef, tournevis, gants de travail, masque protecteur contre la poussière, couteau de poche) ;
- Petit réchaud et combustible (suivre les directives du fabricant et le ranger correctement)
- Sifflet (pour attirer l'attention au besoin) ;
- Ruban électrique (p. ex. pour fermer hermétiquement fenêtres, portes, bouches d'air, etc.).

Si vous soupçonnez que votre eau est contaminée, informez-vous auprès de votre municipalité ou des autorités locales pour obtenir des détails. En cas de doute, ne buvez pas l'eau si vous croyez qu'elle est contaminée.

Gardez-vous de l'argent comptant, puisque les guichets automatiques et les réseaux bancaires pourraient ne pas fonctionner pendant une urgence ou une panne de courant. Vous pourriez avoir du mal à utiliser vos cartes de débit ou de crédit.

# Trousses préemballées

La Croix Rouge Canadienne a [des trousse de préparation aux situations d'urgence](#) à vendre sur son site Web. D'autres trousse sont également en vente chez différents détaillants.

## Trousse d'urgence pour la voiture

Préparez une trousse d'urgence pour la voiture

La trousse de base devrait comporter les articles suivants :

- Aliments non périssables (barres énergisantes par exemple) ;
- Bougie dans un contenant métallique profond et allumettes ;
- Couverture ;
- Eau ;
- Lampe de poche (à manivelle ou à pile). Remplacez les piles au moins une fois l'an ;
- Lanterne d'avertissement ou fusées éclairantes ;
- Liste des numéros de téléphone de vos personnes-ressources ;
- Petite pelle, grattoir et balai (hivers) ;
- Radio (à manivelle ou à pile). Remplacez les piles au moins une fois l'an ;
- Sifflet ;
- Trousse de premiers soins contenant un couteau pouvant couper une ceinture de sécurité ;
- Vêtements et chaussures de rechange.

## Articles additionnels à garder dans la voiture

- Sable, sel ou litière à chat (non agglomérante)
- Antigél et liquide lave-glace
- Câble de remorquage, câble de démarrage
- Extincteur
- Cartes routières

## Faire son plan familial d'urgence

En cas de sinistre ou de catastrophe naturelle, les équipes de secours pourraient tarder à arriver dans votre quartier. Vous êtes donc le premier responsable de votre sécurité. Il est important d'être prêt à rester à votre domicile en assurant votre bien être et votre sécurité, tout en étant capable de partir rapidement en cas de besoin. La meilleure façon de vous préparer est d'élaborer un plan familial d'urgence :

- Ayez chez vous en tout temps une trousse d'urgence afin d'avoir à portée de main les articles essentiels pour subvenir aux besoins de première nécessité de votre famille pendant 3 jours, que ce soit dans un bac, un sac ou encore répartis dans des endroits stratégiques de votre domicile pour un accès rapide et facile.
- Dressez une liste de coordonnées des personnes à joindre en cas d'urgence – membres de votre famille, garderie, école, municipalité, etc.
- Faites le plan d'évacuation de votre résidence, convenez d'un lieu de rassemblement et procédez à des exercices d'évacuation. Si vous habitez un immeuble avec un ascenseur, utilisez les marches en cas d'urgence et même lors de vos exercices d'évacuation.
- Assurez-vous de savoir comment couper l'eau, l'électricité et le gaz, s'il y a lieu.
- De plus, planifiez une trousse d'urgence pour emporter, dans le cas où vous devez évacuer votre domicile.
- Planifiez un itinéraire pour quitter votre quartier en cas d'évacuation. Prévoyez un deuxième trajet au cas où des routes seraient impraticables.
- Faites l'inventaire de vos biens, avec preuves d'achat, photos ou bandes vidéo. Conservez ces documents et une copie de vos polices d'assurance habitation et automobile à l'extérieur de votre domicile en lieu sûr, au bureau par exemple.
- Communiquez avec votre assureur afin de vérifier la couverture de votre assurance habitation. La majorité des contrats d'assurance couvre les dommages causés par des catastrophes naturelles comme la grêle, la foudre, les tempêtes de vent ou les tornades.

# Évacuer sa maison

Vous devez évacuer votre maison si vous sentez que votre sécurité est compromise ou si les autorités vous le demandent. Suivez les consignes suivantes afin de vous préparer adéquatement et pour savoir quoi faire lors d'une telle éventualité.

## En cas d'évacuation

- Suivez les consignes et les recommandations des autorités pour faciliter votre évacuation et la rendre le plus sécuritaire possible.
- Informez vos proches et la municipalité de l'endroit où vous comptez trouver refuge.
- Si vous ne savez pas où aller, communiquez avec votre municipalité. Elle vous dira si un lieu d'hébergement temporaire est disponible.
- Avant de partir, prenez avec vous les articles essentiels pour vous et chacun des membres de votre famille :

## Trousse d'évacuation

*(Matériel à apporter en cas d'évacuation)*

- Eau (2 litres par personne en petite bouteille) ;
- Médicaments ;
- Articles pour l'hygiène ;
- Vêtements de rechange (chaud et imperméable) ;
- Couvertures (ou couverture de survie) ;
- Argent (petite coupure 20,00\$, 10,00\$, 5,00\$, 2,00\$ et 1,00\$) ;
- Pièces d'identité de tous les occupants ;
- Clés de voiture et de maison ;
- Lait, biberons et couches pour bébé ;
- Appareils électroniques et accessoires servant à leur branchement ;
- Articles nécessaires au bien-être des personnes ayant des besoins particuliers ;
- Lampe de poche ;
- Radio ;
- Trousse de premier soins (comprenant des ciseaux) ;
- Votre bottin de téléphone personnels.

- Si vous avez le temps, téléphonez à votre personne-ressource à l'extérieur de la ville ou envoyez-lui un courriel. Dites-lui où vous allez et à quel moment vous pensez arriver. Une fois que vous êtes en sécurité, faites-le lui savoir. Informez-la si des membres de la famille ont été séparés.
- Si vous avez le temps, laissez une note pour dire aux autres où vous êtes et à quelle heure vous êtes parti-e. Si on vous le demande, coupez l'alimentation en eau et en électricité.
- Ne coupez pas l'alimentation en gaz naturel, sauf si on vous demande expressément de le faire. Lorsque vous coupez l'alimentation en gaz, la compagnie doit la rétablir elle-même, ce qui pourrait prendre plusieurs semaines en situation d'urgence importante.
- Emmenez vos animaux de compagnie avec vous. Verrouillez les portes de votre domicile.
- Suivez les instructions des autorités.
- Si vous devez vous rendre à un centre d'évacuation, inscrivez-vous au bureau d'accueil. Ne retournez pas à la maison avant que les autorités ne vous disent qu'il est sécuritaire de le faire.

### **Si vous avez des animaux prévoyez aussi**

- Cages de transport ;
- Laisse, harnais, même pour les chats ;
- Carnets de vaccination et de santé ;
- Photos des animaux permettant de les identifier ;
- Liste des médicaments et des prescriptions ;
- Réserves d'eau et de nourriture suffisantes pour tenir 7 jours par animal ;
- Bols et ustensiles, ouvre-boîte, etc. ;
- Médicaments pris par chaque animal, identifiés à chacun ;
- Bac à litière pour les chats, y compris une réserve de litière ;
- Si possible quelques objets personnels des animaux (couverture, jouet, etc.).
- Prévoyez un lieu d'hébergement pour vos animaux, s'il vous est impossible de les emmener avec vous (ex. : un refuge, une pension ou la résidence d'un membre de votre famille).
- Si un avis d'évacuation est émis, mettez vos animaux de compagnie en sécurité ou emmenez-les à l'endroit où vous êtes hébergé temporairement, si cela est permis. Ne mettez pas votre sécurité en danger s'il vous est impossible de les localiser ou de les emmener.

## **En dernier recours, gardez-les à l'intérieur :**

- Laissez vos animaux libres dans une pièce facile à nettoyer, suffisamment ventilée, sans fenêtre (ex. : salle de bain, garage).
- Donnez-leur suffisamment d'eau et de nourriture. Si cela est possible, faites couler l'eau du robinet dans un grand contenant ou remplissez partiellement le bain.
- Ne laissez jamais vos animaux de compagnie attachés ou confinés à l'extérieur.
- Placez une affiche visible sur la maison ou près des entrées indiquant la présence et le nombre d'animaux par espèce à l'intérieur. (Voir affiche à la fin du document)
- Fermez les fenêtres et verrouillez les portes de votre maison avant de partir.
- Si les autorités vous le demandent, coupez l'alimentation en eau, en électricité et en gaz. Référez-vous alors aux directives du fabricant ou du fournisseur de services.
- Avant de prendre la route, renseignez-vous sur les [conditions routières](#) en consultant le site Québec 511 ou par téléphone, au numéro [511](#).
- Respectez la signalisation mise en place et les périmètres de sécurité établis par les autorités.
- Gardez contact avec vos proches en utilisant préférablement les messages textes, les courriels et les médias sociaux. Vous laisserez ainsi le réseau téléphonique libre pour les appels urgents et les intervenants d'urgence.
- Ne retournez pas à la maison avant que les autorités ne le permettent.
- Notez qu'une surveillance active des secteurs évacués par les autorités est effectuée régulièrement afin d'assurer la sécurité des lieux.

## En cas d'évacuation

Si vous êtes incapable d'évacuer un membre de votre famille ou de votre voisinage et que cette personne a besoin d'aide, contacter le 911. Si cela vous est impossible, afficher un pictogramme dans la porte de l'immeuble et sur la porte du logement. Chercher de l'aide.

### Se préparer à une évacuation

- Préparez une [trousse d'urgence pour la maison](#).
- Préparez votre [plan familial d'urgence](#) comprenant le plan d'évacuation de votre maison.
- Préparez une [trousse de secours pour la voiture](#).
- Inscrivez-vous au service d'alertes citoyennes et suivez les médias sociaux de votre municipalité pour être informé des avis d'évacuation, des consignes de sécurité et des services offerts.
- Assurez-vous que vos fenêtres sont accessibles, qu'elles peuvent servir de sorties de secours, et que toute la famille puisse les atteindre et sache comment les ouvrir.
- Dégagez vos sorties de tout objet encombrant.
- En hiver, après chaque chute de neige importante, déneigez vos sorties et vos fenêtres. Assurez-vous aussi qu'elles ne soient pas coincées par la glace.
- Assurez-vous de connaître les [gestes à poser en cas d'incendie à la maison](#).

### En cas de menace imminente

- Gardez votre calme.
- Rassemblez les occupants et sortez un à un par une sortie sécuritaire.
- En cas d'incendie, sortez immédiatement et composez le 911.
- Ne perdez pas de temps à récupérer des effets personnels ou des objets de valeur.
- Verrouillez les portes derrière vous, sauf en cas d'incendie.
- Vérifiez que personne ne manque à l'appel et dirigez-vous vers un abri sûr ou vers le point de ralliement prévu dans votre [plan familial d'urgence](#).
- Signalez votre présence auprès des services d'urgence.





**Question  
d'assurance**

# Votre couverture d'assurance habitation en cas de sinistre



Depuis 2004, [le programme Assurances Sékoia](#) offre à ses adhérents la tranquillité d'esprit que seule peut garantir une équipe entièrement dévouée à la santé immobilière et financière des OSBL d'habitation.

Des centaines d'organismes partout au Québec font confiance à ce programme entièrement pensé par et pour les OSBL d'habitation et bénéficient de l'assistance d'une équipe chevronnée.

*(Vérifier auprès d'eux vos besoins en assurance et quels sont les sinistres couverts.)*

## Couverture d'assurance habitation pour événements inattendus et catastrophes<sup>24</sup>

Les polices d'assurance habitation ne couvrent pas les événements attendus et prévisibles.

Par exemple, les compagnies d'assurance s'attendent à ce que les bardeaux de toiture s'usent au fil du temps et doivent être remplacés. Dans ce cas-ci, votre police d'assurance habitation ne couvre pas le coût des réparations effectuées sur votre toiture.

Une police d'assurance habitation ne couvre pas les coûts d'entretien. Vous êtes responsable de l'entretien courant de votre maison. Si les dommages à votre maison sont dus à un mauvais entretien, votre police d'assurance ne les couvrira pas.

Les polices d'assurance habitation peuvent couvrir certains types d'événements inattendus. Les compagnies d'assurance appellent ces événements des risques. Les événements inattendus peuvent inclure des problèmes mineurs, allant jusqu'aux catastrophes naturelles.

<sup>24</sup> <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/assurance/evenements-inattendus-catastrophes.html>

## **Ce qui est couvert par votre police d'assurance habitation**

Votre police d'assurance habitation peut couvrir les dommages causés par les types d'événements inattendus suivants :

- Les incendies, y compris les incendies de forêt
- Les conditions reliées au vent, y compris les tempêtes, les tornades et les ouragans
- La glace et la grêle
- Le vol
- Le vandalisme
- Les dégâts d'eau à l'intérieur de votre résidence (par exemple, causés par un tuyau brisé)

## **Ce qui n'est pas couvert par votre police d'assurance habitation**

Les polices d'assurance habitation peuvent ne pas couvrir certains types d'événements inattendus. Par exemple, les tremblements de terre, les glissements de terrain, les inondations et les refoulements d'égout.

Vous pourriez devoir acheter une couverture supplémentaire pour les risques que votre police ne couvre pas.

## **Assurance contre les tremblements de terre**

Les polices d'assurance habitation peuvent ne pas couvrir la plupart des dommages causés par les tremblements de terre.

Vous pourriez être en mesure de l'ajouter à votre police, avec des frais supplémentaires. Les compagnies d'assurance appellent ce genre d'ajout un avenant ou une extension de couverture.

Les primes d'assurance contre les tremblements de terre sont habituellement plus élevées que celles des autres types de couverture.

Le coût de vos primes dépend de certains facteurs, comme :

- votre lieu de résidence
- l'âge de votre maison
- la limite de couverture souhaitée pour votre maison
- le montant de votre franchise

Votre franchise est habituellement un pourcentage de la limite de la couverture de votre assurance supplémentaire contre les tremblements de terre. Le pourcentage de franchise pour l'assurance contre les tremblements de terre peut varier entre 5 et 20 %. La franchise est la part de votre réclamation que vous acceptez de payer avant que l'assureur ne vous paie le reste.

Vous ne pourrez peut-être pas toujours être indemnisé si un tremblement de terre cause des dommages à votre maison. Vous recevrez de l'argent si le coût des dommages est supérieur au montant de votre franchise.

Certaines compagnies d'assurance vous permettent de réduire votre franchise en augmentant votre prime. Vous pouvez aussi avoir l'option de réduire votre prime en augmentant votre franchise.

[Apprenez-en davantage sur la protection contre les tremblements de terre.](#)

## **Ce qui n'est pas couvert par votre assurance contre les tremblements de terre**

Les tremblements de terre peuvent entraîner d'autres types d'événements ou dommages qui ne sont peut être pas couverts.

L'assurance contre les tremblements de terre pourrait ne pas couvrir les dommages causés par un tsunami ou un raz de marée. Vous pourriez ne pas être couvert s'ils sont causés par un tremblement de terre.

Les dommages à la valeur de votre terrain ne sont pas couverts par l'assurance contre les tremblements de terre et les polices d'assurance en général. Par exemple, supposons qu'un tremblement de terre endommage votre terrain et lui fait perdre de la valeur. L'assurance contre les tremblements de terre ne vous indemnise habituellement pas.

Demandez à votre agent ou courtier d'assurance ce qui n'est pas couvert par votre police.

## **Assurance contre les inondations**

Règle générale, les polices d'assurance habitation ne couvrent pas les dégâts d'eau causés par une source extérieure à votre maison, comme une inondation.

Vous pourriez être en mesure d'ajouter une assurance contre les inondations à votre police, avec des frais supplémentaires. Ce type de couverture se nomme aussi assurance contre l'inondation des terres, assurance contre l'inondation à l'intérieur des terres et couverture élargie contre les dégâts d'eau.

Les compagnies d'assurance déterminent le montant de votre prime selon le niveau de risque d'inondation dans votre secteur. Si vous vivez dans un secteur à risque très élevé, les compagnies d'assurance peuvent ne pas vous offrir de couverture. Si elles vous offrent de la couverture, elles peuvent vous faire payer une prime plus élevée. Le niveau de risque peut aussi influencer votre franchise et votre limite de couverture.

Règle générale, la franchise de l'assurance contre les inondations est plus élevée que celle de plusieurs autres types de dommages couverts par une assurance. La franchise peut être un montant fixe ou un pourcentage du montant de votre réclamation. [Apprenez-en davantage sur les dégâts d'eau et la protection contre les inondations.](#)

Avoir un fonds d'urgence pourrait aider dans ces situations sans avoir à emprunter de l'argent.

[Apprenez comment établir un fonds d'urgence.](#)

## Programmes d'aide en cas de catastrophe

Il existe des programmes gouvernementaux provinciaux et territoriaux d'aide financière aux collectivités après une catastrophe. Trouvez votre programme provincial ou territorial d'aide en cas de catastrophe.

### Québec<sup>25</sup>

Le Programme général d'assistance financière lors de sinistres vise à offrir une aide de dernier recours aux propriétaires et aux locataires touchés par un sinistre.

Les types de sinistres ci-dessous sont admissibles au programme :

- Inondation\* causée par des pluies diluviennes, des embâcles ou une fonte rapide de la neige provoquant des débordements de cours d'eau ;
- Érosion de berges ;
- Submersion ;
- Glissements de terrain ;
- Tremblements de terre.

\* Pour que l'événement soit considéré comme une inondation, l'eau d'un cours d'eau qui déborde doit atteindre le terrain de la résidence. Si l'eau pénètre dans la résidence par **refoulement d'égout ou infiltration** à la suite d'une inondation, le sinistre sera admissible au programme.

### Exclusions du programme

Si l'eau pénètre dans la résidence par **refoulement d'égout ou infiltration**, sans qu'il y ait eu une inondation (c'est-à-dire sans que l'eau d'un cours d'eau qui déborde n'atteigne le terrain), le sinistre ne sera pas admissible au programme.

Les dommages subis à la suite de **vents violents** ne sont pas admissibles au programme.

### Conditions d'admissibilité

Les propriétaires et locataires d'une résidence principale peuvent faire une demande d'aide financière et d'indemnisation.

Pour être admissible, vous devez être propriétaire ou locataire de la résidence principale et y habiter. Vous êtes également admissible si vous êtes propriétaire occupant d'une résidence appartenant à votre entreprise (ex. : entreprise agricole).

Des pièces justificatives sont requises pour confirmer votre identité et votre admissibilité. De plus, le sinistre doit faire partie de la liste des [sinistres admissibles](#).

Si vous êtes propriétaire d'une entreprise ou d'un bâtiment locatif sans y habiter, ou si vous êtes propriétaire d'un bâtiment locatif comprenant deux logements et plus, vous devez faire une demande pour [Entreprises et propriétaires de bâtiments locatifs](#).

<sup>25</sup> <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/urgences-sinistres-risques-naturels/obtenir-aide-sinistre/aide-financiere-pro-proprietaires-locataires>

Gardez en tête que ces programmes ont des limites, des exclusions et des restrictions quant à l'admissibilité. Les programmes varient selon la province et le territoire.

Vous pouvez ne pas être admissible à l'aide financière si la catastrophe est assurable. Par exemple, supposons qu'une assurance contre les tremblements de terre est offerte dans votre région, mais vous décidez de ne pas la prendre. Vous pourriez ne pas être admissible au programme d'aide gouvernemental après un tremblement de terre.

## Comprendre vos besoins en assurance

Votre maison est probablement votre bien le plus précieux. Évaluez vos besoins en assurance et discutez avec votre agent ou courtier d'assurance avant de vous procurer une assurance.

### Évaluez votre niveau de risque

Pensez au niveau de risque auquel est exposée votre maison pour différents types d'événements inattendus et de catastrophes. Par exemple, déterminez si vous vivez dans un secteur à risque d'incendies de forêt, de glissements de terrain, d'inondations ou de tremblements de terre.

Tenez compte de l'âge de votre maison. Les constructions récentes peuvent avoir des caractéristiques les rendant plus résistantes aux catastrophes. Les résidences d'un certain âge peuvent être plus à risque.

Votre agent ou courtier d'assurance pourrait peut-être vous aider à évaluer votre niveau de risque. [Apprenez-en davantage sur les dangers naturels pour vous aider à évaluer votre niveau de risque.](#)

### Connaissez le coût de reconstruction de votre maison

Assurez-vous de savoir combien il en coûterait de reconstruire votre maison.

Vérifiez comment votre police d'assurance habitation, et tout ajout contre des événements inattendus et catastrophes couvriront vos réclamations. Vérifiez comment votre compagnie d'assurance déterminera votre franchise. Par exemple, si le paiement sera calculé selon la valeur à neuf ou la valeur de remplacement de votre maison.

[Apprenez-en davantage sur la valeur à neuf et la valeur de remplacement.](#)

## Remplacement garanti du bâtiment

Vérifiez si votre police d'assurance habitation comprend une clause de remplacement garanti du bâtiment. Si votre maison est détruite par un risque assuré, votre compagnie d'assurance paiera les frais de reconstruction de celle-ci. Elle couvrira les coûts même s'ils dépassent la limite de votre police.

Règle générale, des conditions s'appliquent à la couverture de remplacement garanti du bâtiment.

Par exemple, vous pourriez devoir :

- Avoir une assurance pour le coût de remplacement de votre maison. Ce coût est établi par votre compagnie d'assurance ;
- Informer votre compagnie d'assurance de toute rénovation qui fait perdre de la valeur à votre maison ;
- Rebâtir au même endroit.

## Autres coûts à prendre en considération

Pensez aux autres coûts que vous pouvez avoir après une catastrophe ou un autre événement inattendu.

### Frais de subsistance supplémentaires

Si vous devez évacuer votre maison, vous pouvez avoir des frais de subsistance supplémentaires. Ceux-ci peuvent comprendre :

- Trouver un logement
- Acheter de la nourriture
- Acheter des vêtements

Votre police d'assurance habitation peut couvrir ces frais. Cependant, elle ne les couvre habituellement pas si l'évacuation est causée par une inondation ou un tremblement de terre.

Règle générale, l'assurance contre les inondations et l'assurance contre les tremblements de terre couvrent les frais de subsistance supplémentaires pour ces types d'événements.

### Paiements hypothécaires et autres dépenses courantes

Règle générale, les polices d'assurance habitation ne couvrent pas vos paiements hypothécaires et vos autres dépenses courantes.

Si vous avez du mal à faire vos paiements hypothécaires à cause d'un événement inattendu, communiquez immédiatement avec votre prêteur.



# Guide d'accompagnement du sinistré

Vous êtes victime d'un dégât d'eau, d'un incendie ou d'un cambriolage ?  
Vous en avez avisé votre assureur ? Qu'arrive-t-il maintenant ?

Ce guide vous aidera à :

- Comprendre le processus de règlement du sinistre.
- Participer au processus de décision.
- Prendre en main le déroulement de votre réclamation pour pouvoir revenir à une « vie normale » le plus rapidement possible.
- Effectuer des suivis auprès des intervenants impliqués dans votre dossier.
- Conserver une référence de tout ce qui est nécessaire au règlement de votre sinistre.

## 5 POINTS IMPORTANTS À RETENIR

- 1** Vous êtes responsable de votre réclamation : suivez toutes les étapes d'interventions effectuées chez vous.
- 2** L'expert en sinistre attiré à votre dossier est le chef d'orchestre responsable de vous guider et de vous renseigner tout au long du processus. N'hésitez pas à lui poser des questions.
- 3** Prenez des photos de l'état des lieux (immeuble et biens meubles), conservez les reçus et demandez copie des documents signés pendant le processus de réclamation.
- 4** Une réclamation ça se négocie ! Révisez les devis et validez les montants alloués avant d'autoriser les travaux ou d'accepter l'offre de règlement.
- 5** Confirmez votre satisfaction des travaux effectués avant le paiement final des fournisseurs.

### TABLE DES MATIÈRES

AIDE-MÉMOIRE DU SINISTRÉ	P. 1
LES INTERVENANTS : QUI FAIT QUOI?	P. 4
LES ÉTAPES À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE...	P. 6
LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES	P. 10
LE LEXIQUE	P. 12
LA CHAD À VOTRE SERVICE	P. 13

*Ce guide ne peut couvrir tous les cas particuliers de sinistres et ne se veut pas un avis définitif ou une opinion juridique.*



## AIDE-MÉMOIRE DU SINISTRÉ

Besoin d'aide pour remplir cette section ? Votre expert en sinistre pourra vous accompagner.

Nom de(s) l'assuré(s)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

Si plus d'un assuré, mettre le nom de tous les assurés et déterminer qui sera responsable des communications avec l'assureur et les professionnels.

### > INFORMATIONS SUR LE SINISTRE

Lieu du sinistre (ou adresse) :

\_\_\_\_\_

Nature/genre du sinistre (ex. : dégât d'eau, incendie, cambriolage) :

\_\_\_\_\_

Date du sinistre : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### > VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE

**Nom de votre courtier/agent en assurance de dommages**  
(si applicable) :

\_\_\_\_\_

Montant de votre franchise (si applicable) :

\_\_\_\_\_

N° de téléphone de votre courtier/agent :

\_\_\_\_\_

Montant de couverture pour vos biens meubles :

\_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Montant de couverture pour votre immeuble :

\_\_\_\_\_

**Nom de l'assureur :**

\_\_\_\_\_

Limites ou autres montants indiqués au contrat (si applicable) :

\_\_\_\_\_

N° de téléphone de l'assureur (service d'indemnisation) :

\_\_\_\_\_

Avenants et montants indiqués au contrat,  
par exemple *Domages d'eau* (si applicable) :

\_\_\_\_\_

N° de police : \_\_\_\_\_

N° de réclamation : \_\_\_\_\_

Frais de subsistance supplémentaires (si applicable) :

\_\_\_\_\_

### > PERSONNES-RESSOURCES POUR LE RÈGLEMENT DE VOTRE DOSSIER

Nom de l'expert en sinistre mandaté par l'assureur :

\_\_\_\_\_

Nom du cabinet de l'expert en sinistre (si applicable) :

\_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Nom de l'expert en sinistre que vous avez mandaté (si applicable) :

\_\_\_\_\_

Nom du cabinet :

\_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

### > DATES IMPORTANTES

Date du 1<sup>er</sup> appel à l'assureur :

\_\_\_\_\_

Nom et titre de la personne ayant répondu à votre appel :

\_\_\_\_\_

Informations fournies :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date de la 1<sup>re</sup> intervention de mesures d'urgence :

\_\_\_\_\_

Nom du restaurateur après sinistre :

\_\_\_\_\_

Coordonnées :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Travaux d'urgence effectués :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date de la 1<sup>re</sup> visite (ou du 1<sup>er</sup> appel) de l'expert en sinistre responsable de votre dossier :

\_\_\_\_\_



## LES INTERVENANTS : QUI FAIT QUOI ?

### ASSUREUR

L'assureur est l'entreprise avec qui vous avez un contrat d'assurance. Il s'est engagé à vous indemniser en cas de dommages subis pour un risque prévu au contrat. Si votre réclamation est recevable, il a l'obligation de remettre vos biens dans le même état qu'avant le sinistre, selon les termes de votre contrat.

### AGENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Un agent en assurance de dommages est un employé d'un assureur ou d'une agence en assurance de dommages. En général, ce professionnel n'intervient pas dans le dossier de réclamation relatif à un sinistre.

### COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Si vous avez acheté votre contrat d'assurance par l'intermédiaire d'un courtier, c'est lui qui vous a conseillé et vendu votre contrat. En cas de sinistre, ce professionnel pourra faire un survol des étapes de la réclamation avec vous, mais c'est l'expert en sinistre responsable de votre dossier qui a l'obligation de vous guider au travers du processus de réclamation.

### EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR L'ASSUREUR

L'expert en sinistre est le professionnel mandaté par l'assureur pour régler votre réclamation. Il est responsable d'enquêter sur la cause du sinistre, de déterminer si la perte est recevable en vertu de votre contrat d'assurance, d'estimer le montant des dommages et de négocier le règlement avec vous. Il peut être à l'emploi de l'assureur ou travailler pour un cabinet d'expertise en règlement de sinistres – on parle alors d'expert en sinistre externe ou « indépendant » –, mais ses fonctions sont les mêmes. **Il est rémunéré par votre assureur.**

L'expert en sinistre agit comme chef d'orchestre du règlement du sinistre : il prend votre déclaration, recueille les informations supplémentaires auprès des tiers, vous envoie les détails quant aux protections incluses dans votre contrat d'assurance, vous explique le processus de réclamation et les délais prévus et prépare, avec vous, votre demande d'indemnité à l'assureur. Il est votre personne-ressource pour toutes questions liées à votre réclamation.

L'expert en sinistre demeure en tout temps responsable du règlement de la réclamation, même s'il peut déléguer une partie de ses tâches à des fournisseurs de services, dont il doit superviser le travail.

### EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR LE SINISTRÉ

Vous pouvez, à vos frais, retenir les services d'un expert en sinistre dit « public » pour vous représenter auprès de votre assureur et de son expert en sinistre. C'est lui qui deviendra votre principal représentant et interlocuteur auprès de l'assureur et qui négociera, en votre nom, avec l'expert en sinistre mandaté par l'assureur. Ce professionnel vous fera régulièrement rapport du statut de votre dossier, vous aidera à bien documenter votre réclamation et à prendre des décisions informées tout au long du processus. L'expert en sinistre doit vous remettre un contrat écrit et vous offrir le choix entre deux modes de rémunération, consultez les détails en page 10.



### Saviez-vous

L'expert en sinistre, mandaté par l'assureur ou par le sinistré, tout comme le courtier ou l'agent en assurance de dommages, est un professionnel certifié par l'Autorité des marchés financiers et est encadré par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). Il a l'obligation de suivre au moins 20 heures de formation continue tous les deux ans pour maintenir, voire améliorer, ses compétences. Il est soumis à un code de déontologie et au respect de plusieurs lois, et la ChAD veille à la conformité de sa pratique. Le *Code de déontologie des experts en sinistre* peut être consulté à [chad.ca](http://chad.ca). Vous pouvez valider que votre expert est autorisé à exercer sur le registre de l'Autorité à [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca).



### RESTAURATEUR APRÈS SINISTRE

C'est un fournisseur spécialisé dans les travaux d'urgence et de nettoyage qui peuvent être nécessaires à la suite d'un sinistre, afin de limiter les dommages et de s'assurer qu'il n'y aura pas d'aggravation.

Il est recommandé d'appeler l'assureur en premier qui, lui, dépêchera des restaurateurs après sinistre **si nécessaire**. Vous pouvez aussi communiquer directement avec un fournisseur. Si le sinistre n'est pas couvert par votre contrat d'assurance, vous devrez en assumer les frais.

### ENTREPRENEUR

L'entrepreneur est la personne ou l'entreprise qui effectue les travaux de rénovation après sinistre. Vous pouvez choisir l'entrepreneur qui fera les réparations ou les effectuer vous-même. Les assureurs peuvent également vous proposer des fournisseurs avec lesquels ils ont déjà des ententes. Validez avec l'expert en sinistre les modalités prévues pour les différentes options.



### Saviez-vous

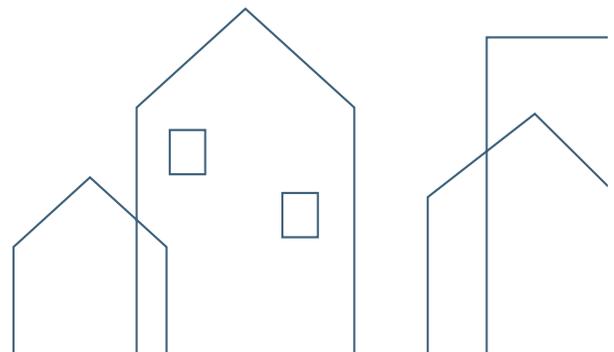
Le coût du travail effectué par les restaurateurs après sinistre est généralement prélevé du montant d'indemnisation total qui vous est alloué et s'ajoute aux frais nécessaires pour réparer ou remplacer vos biens. Lisez bien nos conseils en page 6.

### ÉVALUATEUR

L'évaluateur est mandaté par l'expert en sinistre pour calculer le montant des dommages et estimer les coûts des réparations, incluant le coût des matériaux nécessaires pour **vous remettre dans la même situation où vous étiez avant le sinistre**.

**Il est important d'exiger une copie du devis ou de l'estimation et d'en discuter avec l'expert en sinistre.** Ce document spécifie les travaux à être effectués, ainsi que les prix correspondants. Vous avez votre mot à dire sur les travaux proposés et le choix des matériaux (qui doivent être de même nature et qualité que ceux existants au moment du sinistre).

L'expert en sinistre est votre personne-ressource pour toutes questions liées à votre réclamation.



## LES ÉTAPES À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE...

Les étapes varient selon la nature du sinistre et les procédures de votre assureur. Validez le processus de règlement avec l'expert en sinistre attitré à votre dossier.

### LES PREMIÈRES HEURES

#### 1. Prévenez votre assureur

Communiquez avec votre courtier ou votre assureur et décrivez-lui les circonstances du sinistre, au mieux de vos capacités.

#### 2. Limitez les dommages

Il vous revient de prendre les moyens pour limiter les dommages ou leur aggravation, mais ne faites aucune réparation permanente avant d'en avoir parlé à votre assureur. Si vous le pouvez, documentez l'état du sinistre (avec des photos ou des vidéos). En cas de dégât d'eau, asséchez le tout le plus rapidement possible, si vous le pouvez, pour éviter la moisissure. Si vous jetez des objets trempés, assurez-vous de les prendre en photo et d'en faire une description, aux fins de réclamation. En cas d'incendie : n'entrez pas avant d'avoir obtenu l'autorisation des autorités compétentes.

#### 3. Autorisez les travaux d'urgence

Afin d'éviter l'aggravation des dommages, des travaux d'urgence peuvent être nécessaires. Vous pouvez retenir les services de restaurateurs après sinistre, ou votre assureur pourrait en suggérer et même les dépêcher sur les lieux, mais assurez-vous de bien comprendre ce qu'ils font, et à quel coût, avant de les autoriser à procéder!

#### 4. Rencontrez l'expert en sinistre responsable de votre dossier

L'assureur désignera un expert en sinistre pour régler votre réclamation. Il vous guidera au travers des démarches de la réclamation. Il enquêtera sur la cause du sinistre, estimera les dommages et en négociera le règlement avec vous.



### Trucs et astuces

- Vérifiez auprès de votre assureur que les démarches d'urgence entreprises sont couvertes par votre contrat.
- Analysez l'état de la situation avant d'autoriser la démolition ou le remplacement de certains matériaux, et conservez un échantillon de ceux qui seront remplacés.
- Refusez tout déménagement de vos biens avant d'en avoir fait l'inventaire et d'en avoir documenté l'état (récupérable ou perte totale). Voir les détails en page 7.
- Informez-vous avant de signer une cession de créance. Consultez nos conseils en page 8.
- Surveillez les travaux effectués par les restaurateurs après sinistre : par exemple, après un incendie, le fournisseur pourrait prendre tous vos vêtements pour les nettoyer alors qu'il serait plus avantageux et coûterait moins cher de remplacer certains vêtements désuets ou de les nettoyer vous-même. Si les protections incluses à votre contrat contiennent des limitations (par exemple, maximum de 15 000 \$ pour un refoulement d'eau au sous-sol), il se peut que vous ayez des décisions à prendre quant à l'utilisation de l'indemnité d'assurance qui vous est allouée. Obtenez une soumission **avant** que les travaux soient effectués par les restaurateurs après sinistre, et informez l'expert en sinistre de vos intentions pour éviter qu'un montant important de vos indemnités soit utilisé pour le nettoyage de vos vieux vêtements ou dans la restauration de meubles sans grande valeur.
- Notez dans l'aide-mémoire le nom du responsable d'équipe et le nombre de personnes sur place, les heures travaillées ainsi que les travaux d'urgence effectués.
- Surveillez les travaux, après tout, c'est de votre habitation qu'il s'agit.

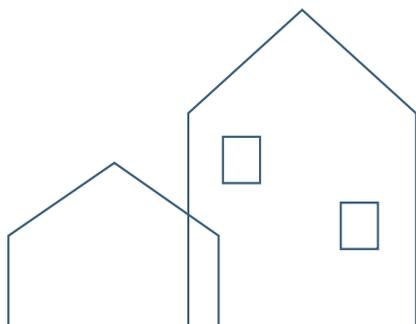


### 5. Vérifiez l'étendue de vos protections avec l'assistance de l'expert en sinistre

L'expert en sinistre vous expliquera les protections prévues à votre contrat d'assurance et, si nécessaire, les démarches à suivre pour les frais de subsistance supplémentaires alloués (par exemple si vous devez quitter votre habitation). Conservez tous les reçus pour les dépenses encourues à la suite du sinistre, car elles pourraient vous être remboursées.

De plus, si l'entreposage de vos meubles est nécessaire, choisissez bien les effets personnels que vous désirez garder avec vous, car il pourrait être difficile d'y avoir accès, ou de retrouver un item en particulier parmi vos boîtes.

Réviser les devis et validez les montants alloués avant d'autoriser les travaux ou d'accepter l'offre de règlement.



## LE DÉROULEMENT DU RÈGLEMENT DU SINISTRE

### 1. Identification de la cause du sinistre

Cette responsabilité revient à l'expert en sinistre. Il constatera les dommages, validera votre déclaration initiale et consultera, si nécessaire, des spécialistes. À sa demande, vous devrez lui fournir certaines informations ou des documents pour l'aider à déterminer la cause du sinistre. **Selon les résultats, il pourra confirmer si votre réclamation est recevable ou non en vertu de votre contrat d'assurance.**

### 2. Estimation des dommages

L'expert en sinistre doit également estimer le montant des dommages et prendre la décision quant au montant de l'indemnité que l'assureur offre de vous verser. Il sera parfois assisté d'un évaluateur ou d'autres spécialistes. Cependant, **il est de votre responsabilité de bien documenter et justifier votre réclamation**, notamment de préparer l'inventaire des biens endommagés, détruits ou volés, avec le maximum de preuves de possession (factures, photos, etc.). Pour chaque bien, y indiquer ceux que vous désirez récupérer en nettoyage et ceux qui semblent irrécupérables, mais c'est l'expert en sinistre qui a la responsabilité de déclarer un bien perte totale.

Plus vite vous soumettez l'inventaire, plus vite votre réclamation sera traitée. Sachez que l'assureur pourrait refuser de payer votre réclamation si vous réclamez des biens en trop, ou si vous les surévaluez. Utilisez le [modèle d'inventaire](#) des biens disponible à chad.ca.

### 3. Choix de l'entrepreneur

Vous êtes libre de choisir l'entrepreneur qui fera les réparations ou de les effectuer vous-même. Les assureurs peuvent également vous proposer des fournisseurs avec lesquels ils ont déjà des ententes. **Dans tous les cas, la décision vous revient** et vous devrez en discuter avec l'expert en sinistre responsable de votre dossier afin de vous entendre sur les modalités du règlement, car elles sont parfois différentes si vous effectuez les travaux vous-même.

## LES ÉTAPES À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE...

### LE DÉROULEMENT DU RÈGLEMENT DU SINISTRE (SUITE)

#### 4. Autorisation des travaux

Réviser le devis des travaux en prenant soin de valider les montants alloués – par exemple, pour la reconstruction et l'entreposage, les biens à nettoyer, à réparer, à remplacer, – ainsi que les échéances. Confirmez le tout avec l'expert en sinistre et validez si votre contrat d'assurance prévoit une enveloppe globale d'indemnisation ou s'il prévoit plutôt des « postes de dépenses » fixes. Ainsi, si vous avez une limitation sur le montant d'assurance, vous devrez peut-être établir un ordre de priorité entre les réparations à votre habitation ou le remplacement des biens endommagés.



#### Signer ou non la cession de créance

Le restaurateur après sinistre, l'entrepreneur ou le fournisseur peut vous demander de signer une cession de créance permettant à l'assureur de le payer directement pour les travaux qu'il effectue chez vous. Vous n'avez pas l'obligation de signer ce document. Sachez que si cette procédure simplifie le paiement des fournisseurs, elle peut rendre difficile le contrôle des dépenses liées aux travaux exécutés.

Pour garder un certain contrôle sur votre indemnité totale, vous pouvez demander d'inscrire à la cession de créance un montant maximum du coût des travaux à exécuter, exiger la signature d'une lettre de satisfaction avant l'envoi du dernier chèque ou réclamer à l'assureur que le dernier chèque à l'entrepreneur soit libellé à vos deux noms. Ce faisant, vous évitez de signer un chèque en blanc avec votre cession de créance, et du même coup, vous validez que les travaux soient faits à votre entière satisfaction avant de remettre le paiement final.

#### 5. Négociation du règlement

Lorsque l'expert en sinistre a en main l'inventaire des biens endommagés (avec leur provenance et leur valeur de remplacement en date d'aujourd'hui), il est en mesure de calculer l'offre de règlement en vertu des protections, des limites et des exclusions prévues à votre contrat, notamment la valeur à neuf ou la valeur dépréciée.

Si vous avez la protection *Valeur à neuf*, vos biens seront réparés ou remplacés par un article neuf de même nature et qualité, même si le remplacement coûte plus cher que ce qui avait été payé à l'origine. Si toutefois vous choisissez de ne pas réparer ou remplacer certains articles, l'assureur vous indemniserait selon la valeur des biens endommagés au jour du sinistre, soit en tenant compte de leur dépréciation.

Avant de procéder aux réparations, au nettoyage ou au remplacement de vos biens, assurez-vous de bien lire l'offre de règlement et de valider qu'elle vous convient, sans quoi il y a place à la négociation.

#### 6. Paiement de l'indemnité et application de la franchise

Selon l'ampleur des dommages, les paiements sont effectués tout au long du processus de règlement, au fur et à mesure que les fournisseurs soumettent leurs factures. Assurez-vous de communiquer à votre assureur votre satisfaction ou non à l'égard des travaux effectués **avant** qu'il paie le fournisseur de services. Si les dommages n'excèdent pas la limite d'assurance, le montant de votre franchise sera déduit de l'indemnisation ou l'assureur vous demandera de la payer directement au fournisseur de services.



### 7. Réclamation du montant de la franchise auprès d'un tiers responsable

Si un tiers est responsable des dommages subis, vous pouvez lui réclamer le remboursement du montant de votre franchise et des dommages non remboursés par votre assureur. N'oubliez pas qu'il existe des délais de prescription pour entamer vos recours, soyez vigilants ! Demandez plus d'information à l'expert en sinistre et consultez un avocat, si nécessaire. Un [modèle de lettre](#) est disponible à [chad.ca](#).



### Saviez-vous

L'assureur a non seulement l'obligation de remettre vos biens dans le même état qu'avant le sinistre, il a aussi l'obligation de vous indemniser dans les 60 jours suivants la réception de votre déclaration de sinistre, ou des renseignements pertinents et des pièces justificatives additionnelles qu'il vous a demandés.

### Insatisfait du montant du règlement de la réclamation ?

Les assurés qui s'estiment lésés en matière du règlement de leur réclamation à la suite d'un sinistre disposent de plusieurs options pour tenter de régler leur différend et obtenir l'indemnité qu'ils considèrent comme appropriée.

#### PORTER PLAINTÉ PAR ÉCRIT AUPRÈS DE L'ASSUREUR OU DU CABINET CONCERNÉ



Tous les assureurs ainsi que les cabinets d'expertise en règlement de sinistres doivent offrir un service de traitement des plaintes, certains offrent même un service d'ombudsman. Porter plainte par écrit auprès d'eux est donc la première étape en cas de désaccord ou d'insatisfaction relativement au montant de sa réclamation à la suite d'un sinistre.



#### TRANSFERT DU DOSSIER À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS



Si un assuré est insatisfait du règlement de sa plainte auprès de l'assureur, il peut demander le **transfert de son dossier** à l'Autorité. Après analyse du dossier, l'Autorité des marchés financiers peut offrir des services de règlement des différends, en fonction de la situation.



#### LES TRIBUNAUX CIVILS



Ultimement, les assurés qui s'estiment lésés à la suite d'un règlement de sinistre, notamment s'ils souhaitent obtenir une indemnisation plus élevée, peuvent consulter un avocat pour vérifier quels seraient les recours possibles devant les tribunaux civils.

### Insatisfait du service de votre professionnel ?

Tout sinistré qui s'interroge sur la qualité des services ou le comportement d'un professionnel en assurance de dommages (agent, courtier ou expert en sinistre) peut porter plainte au Bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages. Consultez les détails en page 13.

## LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES

Voici une liste des principaux documents nécessaires au règlement du sinistre. L'expert en sinistre ou les fournisseurs de services (restaurateurs après sinistre ou entrepreneurs) peuvent vous demander de signer certains d'entre eux. Obtenez-en une copie!

### CONTRAT D'ASSURANCE OU POLICE D'ASSURANCE

Le contrat d'assurance entre vous et l'assureur détaille l'ensemble de vos droits et obligations, notamment les garanties, les exclusions et les limitations. Il s'agit de l'ultime référence pour confirmer le montant des protections.

### CONSENTEMENT RELATIF AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'expert en sinistre vous demandera de signer un formulaire de consentement relatif à la collecte et à la communication de vos renseignements personnels. Ce consentement doit respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. En le signant, vous autorisez l'assureur ou votre expert en sinistre à recueillir, si nécessaire, des renseignements personnels auprès de tiers, de même qu'à les communiquer à d'autres personnes aux fins de l'enquête et au traitement de votre réclamation. La ChAD en propose un exemple dont elle recommande l'utilisation à chad.ca.

### DÉCLARATION DE SINISTRE

L'expert en sinistre prendra votre déclaration, et possiblement celle de toute personne assurée en vertu de votre contrat, quant aux circonstances entourant le sinistre. Elle peut être faite au téléphone ou sur un support papier, que l'expert vous demandera peut-être de signer. L'expert en sinistre vous en remettra une copie sur demande.

### AVIS DE RÉSERVE (RESERVATION OF RIGHTS LETTER)

Si les faits dévoilés lors de l'enquête de l'expert en sinistre laissent planer un doute sur la recevabilité de la réclamation et que l'assureur souhaite procéder à une enquête plus approfondie, l'expert en sinistre vous remettra un avis de réserve. Ce document vous informe du droit de l'assureur de refuser la réclamation ou d'invoquer des exclusions prévues au contrat d'assurance.

### RECONNAISSANCE DE RÉSERVE

À la différence de l'avis de réserve, la reconnaissance de réserve, parfois appelée entente de non-renonciation (*non-waiver agreement*), nécessite votre signature. En signant ce document, vous déclarez avoir été informé de la position de l'assureur et que ce dernier peut, éventuellement, invoquer des exclusions ou refuser de vous indemniser, et ce, même s'il poursuit l'enquête. Par ailleurs, vous n'êtes pas tenu de signer une reconnaissance de réserve, auquel cas une lettre d'avis de réserve vous sera envoyée.

### CONTRAT POUR LES EXPERTS EN SINISTRE MANDATÉS PAR L'ASSURÉ

L'expert en sinistre mandaté par un sinistré a l'obligation de vous remettre un **contrat écrit** pour vous représenter dans les discussions et les négociations avec l'assureur et son expert en sinistre attribué à votre dossier. Bien que le texte et le format restent à la discrétion de l'expert en sinistre dit « public », il a l'obligation d'offrir le choix entre deux modes de rémunération : à pourcentage ou à tarif horaire. La ChAD a créé un contrat type, disponible à chad.ca, dont elle recommande l'utilisation.

### CESSION DE CRÉANCE

Ce document permet à l'assureur de payer directement un fournisseur. Voir le lexique en page 12 et l'encadré en page 8.

### INVENTAIRE DES BIENS

Pour réaliser son travail d'enquête, d'estimation et de négociation, l'expert en sinistre devra avoir l'inventaire de vos biens endommagés, détruits ou volés. Plus vite il l'aura entre les mains, plus vite votre réclamation sera traitée. C'est à vous de le préparer et de vous assurer qu'il est complet, mais l'expert en sinistre pourra vous guider. Consultez la section « Déroulement du règlement du sinistre – estimation des dommages », page 7.



### DEVIS/ESTIMATION POUR TRAVAUX DE RÉNOVATION

Prenez connaissance du devis des travaux de rénovation que l'entrepreneur ou l'évaluateur a préparé afin de vous faire approuver les travaux qu'il entend effectuer et les matériaux choisis (qui doivent être de même nature et qualité qu'avant le sinistre). **Vous pouvez le demander avec une indication des prix.**

### DEMANDE D'INDEMNITÉ (OU PREUVE DE PERTE)

Lorsque le règlement du sinistre aura été négocié, l'expert en sinistre pourra, dans certains cas, vous faire signer une **demande d'indemnité** qui indique les montants versés par l'assureur en vertu des protections incluses à votre contrat. Ce document est habituellement remis à la fin du processus de réclamation et résume l'entente globale.

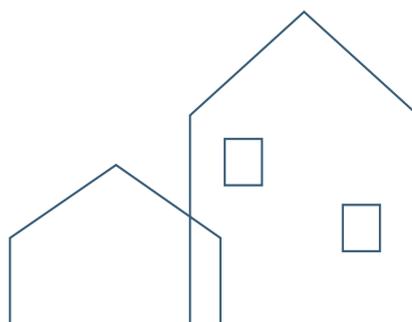
### DÉCLARATION DE SATISFACTION DES TRAVAUX

À la fin des travaux, l'entrepreneur ou l'assureur peut vous demander de signer un document qui atteste votre satisfaction sur les travaux exécutés. Si vous n'êtes pas satisfait, ne signez pas le document.

### Important

Avant de signer un document, n'hésitez pas à poser des questions. La personne qui exige votre signature doit être en mesure de le justifier et de vous l'expliquer clairement. Certaines explications ne sont pas acceptables, par exemple : « Il faut signer le document sinon nous ne ferons pas les travaux » ou « Il faut signer le document sinon votre réclamation sera bloquée ». **Vous avez également le droit d'obtenir une copie de tous les documents que vous signez relatifs à votre réclamation.**

Vous avez le droit d'obtenir une copie de tous les documents que vous signez.



# Le lexique

**Avenant** : Clause supplémentaire ajoutée à votre contrat qui modifie vos protections, par exemple les avenants *Dommages d'eau*.

**Cession de créance** : Un document par lequel le fournisseur de services (restaurateur après sinistre, entrepreneur, etc.) peut vous demander d'autoriser l'assureur à le payer directement pour les travaux qu'il effectue chez vous. Sachez que vous n'avez pas l'obligation de signer ce document. Lisez bien nos conseils en page 8.

**Déclaration de sinistre** : C'est la déclaration que vous faites à l'assureur ou à son expert en sinistre pour signaler que vous avez subi un sinistre et où vous en expliquez les circonstances, à votre connaissance. Elle est parfois écrite, et peut être suivie de déclarations complémentaires.

**Exclusion** : Tout événement, sinistre ou situation qui n'est pas couvert dans votre contrat d'assurance habitation, par exemple : les inondations et les glissements de terrain. Les exclusions sont énoncées dans votre contrat d'assurance.

**Frais de subsistance supplémentaires** : Les frais pour vous loger pendant l'exécution des travaux si votre maison n'est pas habitable. Les frais de subsistance supplémentaires couvrent également les frais additionnels que vous n'auriez pas déboursés si vous n'aviez pas eu de sinistre (comparativement à vos dépenses habituelles), notamment pour vous nourrir ou vous déplacer pendant les travaux. Conservez vos reçus.

**Franchise** : Montant que vous devrez déboursier en cas de sinistre, aussi connu sous le mot « déductible ».

---

## Saviez-vous que ?

Si un tiers est responsable des dommages subis, vous pouvez lui réclamer le remboursement du montant de votre franchise et des dommages non remboursés par votre assureur. Il existe des délais de prescription pour entamer vos recours, soyez vigilants ! Demandez plus d'information à l'expert en sinistre et consultez un avocat, si nécessaire. Un [modèle de lettre](#) est disponible à [chad.ca](#).

---

**Indemnité** : Montant que vous recevrez en cas de sinistre pour réparer ou remplacer vos biens endommagés (biens meubles et immeubles) et le montant pour frais de subsistance supplémentaires.

**Inventaire des biens** : C'est la liste des biens qui forme la base de votre réclamation au niveau du contenu.

**Limitation** : Montant maximal, inscrit au contrat, que votre assureur vous versera pour un bien ou une catégorie de biens en cas de sinistre. Il y a généralement des limitations sur : bijoux, fourrures, logiciels, CD, DVD, bicyclettes, animaux, œuvres d'art, argent comptant, etc.

**Police** : Le contrat d'assurance entre vous et l'assureur.

**Valeur à neuf** ou **valeur de remplacement** : Remplacement ou remboursement des biens endommagés en fonction de leur valeur pour les remettre à l'état neuf, sans déduction pour leur dépréciation au fil des ans.

**Valeur dépréciée** ou **valeur au jour du sinistre** : Remplacement ou remboursement des biens endommagés en fonction de leur valeur au jour du sinistre, en raison de leur utilisation ou usure.

## LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES À VOTRE SERVICE

### Une mission : la protection du public

La Chambre de l'assurance de dommages assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue obligatoire de plus de 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de manière préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

### ➤ Pourquoi porter plainte à la ChAD ?

Tout consommateur qui s'interroge sur la qualité des services ou le comportement d'un professionnel en assurance de dommages peut porter plainte au Bureau du syndic de la ChAD, notamment dans le cadre d'un sinistre. Le Bureau du syndic enquêtera sur le représentant afin de déterminer si les actes posés sont conformes à son Code de déontologie et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* auxquels il est soumis.

Exemples de situation où un consommateur pourrait porter plainte dans le cadre d'un sinistre :

- s'il considère avoir été mal conseillé ou mal informé;
- si un professionnel n'a pas exécuté le mandat qui lui a été confié – ou l'a fait avec un délai qui a causé du tort;
- si l'expert en sinistre ne le rappelle plus;
- s'il s'interroge sur la qualité des services de l'expert ou des fournisseurs qu'il a mandatés.

### ➤ Comment porter plainte ?

Les consommateurs peuvent porter plainte directement à la ChAD, soit par l'envoi d'une lettre ou par l'entremise de son site Web à [chad.ca](http://chad.ca). Ils peuvent aussi s'adresser au Service du traitement des plaintes et de l'assistance de l'Autorité des marchés financiers qui fait suivre ces plaintes au Bureau du syndic de la ChAD.

### Important

Le fait de déposer une plainte auprès du Bureau du syndic de la ChAD ne permet pas au consommateur de récupérer une somme d'argent dont il croit avoir été lésé, ou d'obtenir une augmentation du montant de l'indemnité à la suite d'un règlement de sinistre. Pour ce faire, la ChAD vous réfère à l'encadré de la page 9, et vous conseille de consulter un avocat pour vérifier quels seraient les recours possibles devant les tribunaux civils, le cas échéant. L'Autorité des marchés financiers offre également des services de règlement des différends, tout dépendant de la situation. Informez-vous.



Téléchargez le *Guide d'accompagnement du sinistré* en format électronique à [chad.ca/guidedusinistre](https://chad.ca/guidedusinistre)



[chad.ca](https://chad.ca)

999, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 1200  
Montréal (Québec) H3A 3L4  
Tél. : 514 842-2591 – 1 800 361-7288 Téléc. : 514 842-3138  
[info@chad.qc.ca](mailto:info@chad.qc.ca)



**Se rétablir suite  
à un sinistre**

# Rétablissement à la suite d'un sinistre<sup>26</sup>

**Aider quand ça compte le plus**



## Vous trouverez le guide de la Croix-Rouge Canadienne dans les pages suivantes

### LE CONCEPT DE RÉTABLISSEMENT À LA SUITE D'UN SINISTRE<sup>27</sup>

Le rétablissement fait référence à **l'ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'un sinistre pour restaurer les conditions sociales, physiques, économiques et environnementales de la collectivité et pour réduire les risques**. Dans l'optique d'un retour à un fonctionnement le plus normal possible, dans les meilleurs délais et conditions, il vise principalement à assurer un soutien aux populations touchées, à restaurer les fonctions et les services essentiels de la collectivité, à rendre le milieu sécuritaire et salubre, à favoriser une reprise rapide des activités ainsi qu'à planifier et à mettre en œuvre la reconstruction lorsque requis. Il a donc pour but de répondre aux diverses conséquences tangibles ou intangibles des sinistres, tels que les blessures et atteintes psychologiques de la population touchée, les pertes matérielles et financières, les difficultés économiques, les dommages environnementaux et patrimoniaux ou encore la réduction de la cohésion et de la vitalité sociales. Au-delà de la gestion des conséquences des sinistres, le rétablissement doit aussi être considéré comme une occasion de réduire les risques pour éviter la répétition des sinistres en misant, notamment, sur la réduction des vulnérabilités du milieu aux aléas potentiels.

<sup>26</sup> [https://www.croixrouge.ca/crc/documentsfr/What-We-Do/Emergencies-and-Disasters-CDN/Home-and-Family/GuidetoRecovery\\_2017\\_FR.pdf](https://www.croixrouge.ca/crc/documentsfr/What-We-Do/Emergencies-and-Disasters-CDN/Home-and-Family/GuidetoRecovery_2017_FR.pdf)

<sup>27</sup> [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/securite-publique/publications-adm/publications-secteurs/securite-civile/fiches\\_retablissement/fiche\\_synthese\\_retablissement.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/securite-publique/publications-adm/publications-secteurs/securite-civile/fiches_retablissement/fiche_synthese_retablissement.pdf)

## UNE DIMENSION CRUCIALE DE LA RÉPONSE AUX SINISTRES

**Le rétablissement est l'une des quatre dimensions de la sécurité civile**, avec la prévention, la préparation et l'intervention. Les mesures associées à ces quatre dimensions constituent, avec celles visant l'appréciation des risques de sinistre, le champ d'action principal de la sécurité civile. Sur la base d'une approche globale et intégrée et dans le contexte d'une démarche de gestion des risques, ces mesures se déploient de façon complémentaire, interactive et dynamique en vue de réduire les risques ou d'atténuer les conséquences des sinistres. Alors que les mesures relatives à l'appréciation des risques, à la prévention et à la préparation sont établies en amont des sinistres, celles liées à l'intervention et au rétablissement sont mises en place uniquement au moment et à la suite des sinistres, en réponse à ceux-ci (**figure 1**).

### Gestion des risques en sécurité civile

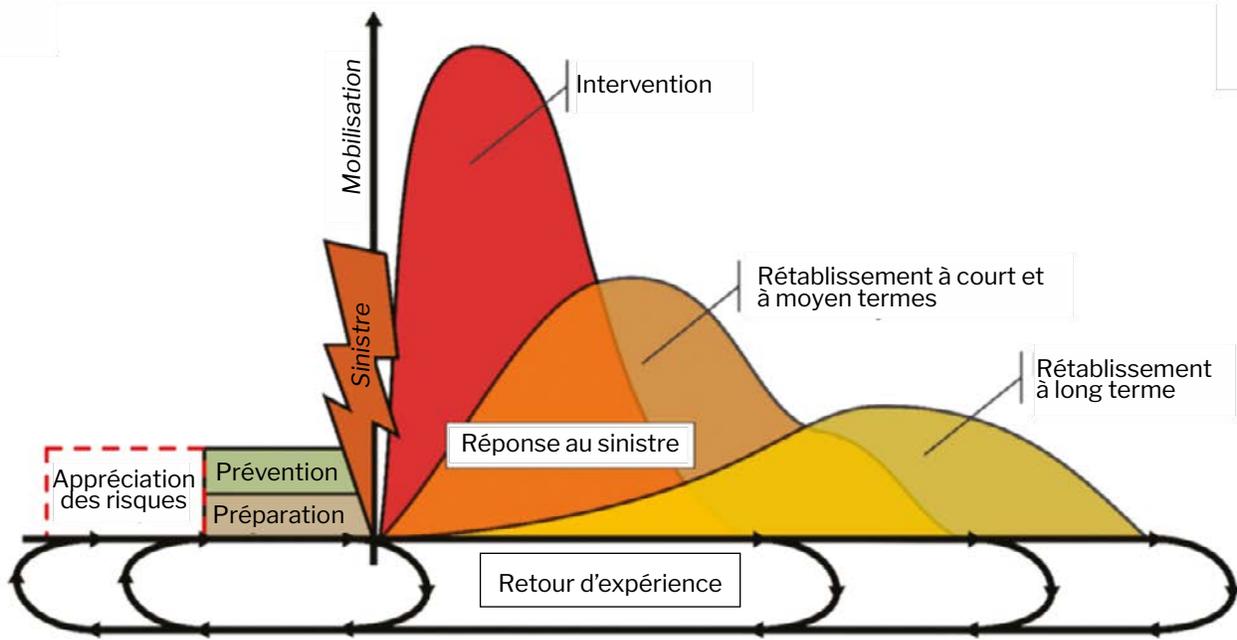


Figure 1 : Le rétablissement dans l'approche globale et intégrée de la sécurité civile

# Le rétablissement psychologique après un sinistre<sup>28</sup>

**La période suivant une catastrophe peut être difficile pour les sinistrés, qui peuvent se sentir dépassés par les événements et isolés. Voici quelques conseils pour vous aider à traverser ce moment difficile :**

1. Essayez de reprendre une routine, même si elle est différente de celle que vous aviez avant le sinistre. Il est aussi important pour les adultes que pour les enfants de retrouver une heure de coucher normale et des repas réguliers (comprenant des plats familiaux) ainsi que retourner à l'école et au travail.
2. Divisez les tâches en petites étapes réalistes et facilement gérables, et accomplissez-les une par une.
3. Faites le bilan du travail accompli à la fin de chaque journée.

Les sinistrés tentent souvent de trouver une raison et un sens à ce qui s'est produit en repensant à la catastrophe et à l'évacuation.

Même s'il est naturel d'essayer de comprendre ce qui s'est passé, il est important de reconnaître que plusieurs événements qui se sont produits étaient hors de votre contrôle.

Si vous continuez à vous sentir dépassé ou désespéré, si vous n'arrivez pas à reprendre le dessus ou si vous éprouvez les signes de stress suivants, consultez votre médecin, un membre de votre communauté religieuse ou un organisme communautaire. N'oubliez pas que demander de l'aide est un signe de force.

- Irritabilité et disputes fréquentes
- Consommation accrue d'alcool ou de drogues
- Troubles du sommeil, cauchemars
- Dépression
- Crise de panique ou anxiété généralisée
- Sentiments de tristesse et de désespoir profonds

---

<sup>28</sup> [https://www.croixrouge.ca/crc/documentsfr/What-We-Do/Emergencies-and-Disasters-CDN/Home-and-Family/GuidetoRecovery\\_2017\\_FR.pdf](https://www.croixrouge.ca/crc/documentsfr/What-We-Do/Emergencies-and-Disasters-CDN/Home-and-Family/GuidetoRecovery_2017_FR.pdf)

Guide sur le

# RÉTABLISSEMENT À LA SUITE D'UN SINISTRE

Parents et personnes responsables



## Introduction

**Les urgences et les catastrophes peuvent affecter le bien-être et la résilience des individus, des familles et de communautés entières. Pendant ces types d'événements, l'accès aux structures de soutien et aux services peuvent être restreints et il arrive que des familles soient séparées pendant des heures, voire des jours.**

Des quartiers et des communautés entières peuvent être appelés à évacuer dans un très court délai, obligeant leurs résidents à prendre d'importantes décisions au pied levé — s'ils doivent quitter les lieux, où aller, quand partir et quoi apporter (y compris leurs animaux de compagnie). Certaines personnes peuvent devoir vivre dans un centre d'hébergement pendant plusieurs jours, sans savoir si leur maison ou leur entreprise a été épargnée ou non. Leur routine est perturbée et leur sentiment de sécurité est ébranlé. Les familles et les communautés ne doivent pas sous-estimer les effets cumulatifs des évacuations, des déplacements, de la réinstallation et de la reconstruction.

Une fois que l'ampleur des dommages causés par la catastrophe est connue, il est possible que des familles apprennent que des proches ont été blessés. La perte de leur foyer, d'animaux de compagnie, de bétail et

d'objets de valeur, y compris des articles ayant une valeur culturelle ou sentimentale, accentuera la tristesse et la vulnérabilité des personnes touchées. S'il s'avère qu'un sinistre comme un incendie a été provoqué intentionnellement, elles peuvent également ressentir de la colère et chercher une personne à blâmer.

Tout comme d'autres événements traumatisants, les catastrophes sont particulièrement difficiles pour les personnes ayant des besoins spéciaux.

Les difficultés découlant d'une catastrophe peuvent occasionner divers problèmes associés à l'hébergement, aux vivres, à l'approvisionnement en eau et en électricité, au transport, au travail, à l'éducation, aux services de garde, aux activités culturelles et à la routine quotidienne. Elles peuvent ainsi perturber la vie des personnes touchées pendant des semaines, voire des mois, particulièrement si celles-ci doivent faire face à des

difficultés financières liées à la perte de leur domicile, de leur entreprise ou de leur emploi.

Les sinistrés peuvent également se sentir désemparés devant les différentes procédures à suivre pour obtenir une aide d'urgence auprès d'organismes locaux et fédéraux ou de leur compagnie d'assurance. Se trouvant constamment devant l'inconnu, ils peuvent continuer à éprouver du stress même plusieurs mois après le sinistre.

La réaction des enfants pendant et après une catastrophe est grandement influencée par la

réaction de leurs parents, de leurs grands-parents, des membres de leur famille, de leurs professeurs ainsi que des autres personnes responsables de leur entourage, car ils se tournent souvent vers ces adultes pour obtenir de l'information, du réconfort et de l'aide. Les réactions que les parents pourraient observer le plus couramment chez leurs enfants sont énoncées ci-dessous. Bien qu'elles s'atténuent généralement avec le temps, il est important qu'ils sachent à quoi s'attendre pour être prêts à soutenir leurs enfants.



## Réactions courantes

- Anxiété, crainte et inquiétude à l'égard de sa sécurité et de celle des autres (y compris des animaux de compagnie, du bétail et de la faune) :
  - Les enfants peuvent avoir plus de craintes ou d'inquiétudes liées au fait d'être séparés de leur famille
  - Les jeunes enfants peuvent s'agripper davantage à leurs parents, grands-parents, frères et sœurs ou professeurs
- Peur qu'une autre catastrophe frappe
- Détresse et anxiété liées à des éléments qui rappellent la catastrophe
- Changements de comportement :
  - Augmentation du niveau d'activité
  - Diminution de la concentration et de l'attention
  - Irritabilité accrue
  - Isolement
  - Crises de colère
  - Agressivité
- Augmentation des plaintes liées à des douleurs physiques (p. ex. maux de tête ou d'estomac, autres douleurs)
- Intérêt excessif envers la catastrophe (p. ex. l'enfant parle souvent de l'événement – les jeunes enfants peuvent même le « rejouer »)
- Changement de l'appétit et des habitudes de sommeil
- Manque d'intérêt envers les activités habituelles, y compris jouer avec des amis
- Changement du rendement scolaire
- Comportements régressifs chez les jeunes enfants (p. ex. langage enfantin, incontinence nocturne, accès de colère)
- Probabilité accrue de comportements à risque élevé chez les adolescents (p. ex. consommation ou abus d'alcool ou de drogues, comportements autodestructeurs)

## Quelques conseils et mots d'encouragement

**N'oubliez pas, personne ne connaît votre enfant aussi bien que vous;** pour les enfants, la famille est le réseau de soutien le plus important.

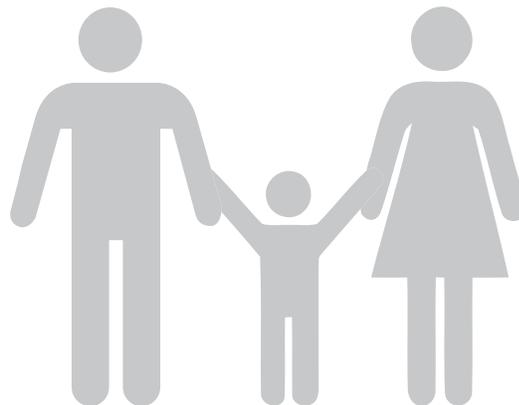
**Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon d'agir.**

Tout le monde réagit et se rétablit de manière différente.

**Prenez le temps de discuter avec vos enfants.** Ainsi, ils sauront qu'ils peuvent poser des questions et exprimer leurs préoccupations sans problème. Étant donné que les situations engendrées par les catastrophes sont en constante évolution, il arrive que les enfants posent les mêmes questions plusieurs fois. Certains enjeux devront être abordés à maintes reprises. Faites preuve de souplesse et d'ouverture pour répondre aux questions de vos enfants — peu importe le nombre de fois qu'elles sont posées — et pour leur fournir des clarifications (ou assurez-les qu'ils sont en sécurité et que vous répondrez à leurs questions dès votre arrivée en lieu sûr).

**Essayez de répondre aux questions brièvement et franchement, et sollicitez l'opinion et les idées de vos enfants sur le sujet.** Dans le cas des plus jeunes enfants, dans la mesure du possible, racontez-leur l'une de leurs histoires préférées ou faites une activité familiale après avoir discuté du sinistre afin de les aider à se sentir plus calmes et en sécurité.

**Songez à consulter un médecin ou un autre professionnel de la santé si vous êtes inquiet au sujet d'une personne à votre charge; ne tardez pas à demander de l'aide.**



## Ce que vous pouvez faire pour vous-même

**Prenez soin de vous.** Assurez-vous de vous garder en bonne santé physique : alimentez-vous sainement, dormez bien, faites de l'exercice et obtenez des soins médicaux appropriés.

**Faites preuve d'écoute.** Les parents et les personnes responsables doivent se soutenir mutuellement pendant cette période difficile.

**Remettez les décisions importantes à plus tard.** Évitez de prendre des décisions qui pourraient avoir une incidence majeure sur votre vie au cours de cette période stressante.

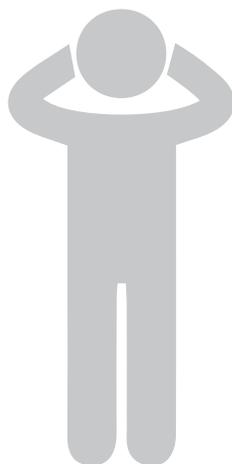
**Accordez-vous un peu de répit.** Évitez de vous épuiser lors des activités de nettoyage, notamment en soulevant des objets lourds ou en travaillant pendant de longues heures. Faites preuve de modération lors de ces activités afin de réduire les risques de blessure.

**N'oubliez pas que vous venez de vivre une situation traumatisante.** Prenez le temps de réfléchir, de faire votre deuil et d'établir un plan.

## À propos des jeunes enfants (de 1 à 6 ans)

**Les jeunes enfants verbalisent moins leurs émotions que les enfants plus âgés. Ils s'expriment en se parlant à eux-mêmes, en jouant, en chantant, en dessinant et en discutant entre eux et avec des adultes. Prenez le temps de les écouter et de les observer, car leurs activités permettent de savoir ce qu'ils pensent et ressentent. Voici quelques-unes des façons qu'ont les enfants d'exprimer leurs émotions :**

- Pleurs
- Pleurnichages
- Incontinence nocturne
- Besoin de sucer leur pouce
- Besoin d'être étreints
- Besoin de s'agripper aux personnes responsables
- Maux de ventre
- Maux de tête
- Isolement
- Regard éteint, dépourvu d'émotions
- Troubles alimentaires
- Cauchemars
- Troubles du sommeil
- Mauvaise humeur
- Accès de colère
- Entêtement
- Peur de la noirceur
- Agitation



# Comment aider les jeunes enfants (de 1 à 6 ans)

- **Ne vous alarmez pas.** Les enfants réagissent de la sorte pour exprimer leurs émotions après un événement traumatisant ou pour se reconforter lorsqu'ils sont bouleversés. Ces réactions sont courantes et importantes; elles vous indiquent que l'enfant a besoin d'aide.
- **Ne réagissez pas trop fortement.** Si vous critiquez ou punissez un enfant, ses comportements risquent de persister et il n'obtiendra pas l'aide dont il a besoin.
- **Accordez plus d'attention à l'enfant.** Faites-lui savoir que vous le comprenez et que vous l'aimez. Dites-lui que vous n'êtes pas fâché s'il mouille son lit, suce son pouce ou se ronge les ongles. Rappelez-lui constamment qu'il est en sécurité et dites-lui que vous savez qu'il réagit de la sorte parce qu'il est bouleversé.
- **Félicitez-le lorsqu'il a un bon comportement.** Féliciter un enfant pour sa bonne conduite entraîne des résultats positifs.
- **Un enfant qui s'agrippe à vous a besoin d'être rassuré.** Lorsque vous devez les quitter, dites-leur que vous reviendrez.
- **Réconfortez-le et prenez-le dans vos bras.** Les enfants ont besoin de contact physique et de se faire prendre, reconforter et rassurer. Cela les aide à se sentir en sécurité.
- **Protégez les enfants des sources d'angoisse et de crainte.** Les très jeunes enfants doivent être protégés des scènes effrayantes présentées à la télévision, car ils ne sont pas en âge de comprendre certains événements. Demeurez à leurs côtés pour leur expliquer toute situation qui pourrait leur faire peur.
- **Passez plus de temps en famille.** Les enfants ont besoin d'être entourés de leurs parents, des membres de leur famille ou d'adultes familiers pendant et après un événement stressant ou traumatisant. Si les membres de la famille d'un enfant ne sont pas là pour le rassurer, la présence d'autres adultes devient alors très importante.

- **Poursuivez vos routines habituelles.** Les repas, les visites aux membres de la famille ou aux compagnons de jeu et le respect de l'heure du coucher sont réconfortants pour les enfants, car la routine renforce leur sentiment de sécurité.
- **Créez un environnement dans lequel les enfants se sentent à l'aise de poser des questions.** Les jeunes enfants n'ont pas besoin de connaître les détails entourant les événements, mais ils ont besoin de parler de leurs émotions. Faites-leur savoir qu'ils peuvent poser des questions. Demandez-leur ce qu'ils ont vu et entendu, et comment ils se sentent à cet égard. Répondez à leurs questions franchement, tout en adaptant vos réponses à leur niveau de compréhension. En outre, n'oubliez pas qu'ils vous écoutent lorsque vous parlez des événements avec d'autres personnes. Dites-leur que tout le monde fait de son mieux pour assurer leur sécurité.
- **Soyez conscient que l'attention des enfants est de courte durée.** Parlez-leur brièvement, mais souvent. Demandez-leur régulièrement comment ils vont.
- **Dites aux enfants comment vous vous sentez.** Faites-leur comprendre qu'il est normal d'avoir peur, d'être triste ou en colère, et qu'il y a des façons saines d'exprimer leurs émotions et d'y faire face. Ainsi, ils se sentiront moins seuls et plus libres de parler de leurs émotions. De plus, ils se sentiront davantage en sécurité en sachant que vous maîtrisez la situation.

# À propos des enfants plus vieux (de 7 à 11 ans)

**Les enfants plus âgés peuvent aussi manifester des signes de bouleversement à la suite d'un événement stressant. À cet âge, les peurs et l'anxiété exprimées démontrent que l'enfant est conscient du danger possible pour lui, sa famille et ses amis. Des craintes réelles ou imaginaires qui semblent n'avoir aucun rapport avec les événements peuvent aussi apparaître. Voici quelques réactions courantes chez ces enfants :**

- Peur d'être blessé ou d'être séparé de ses parents, des membres de sa famille ou d'autres personnes
- Crainte que des événements semblables se reproduisent
- Peur du bruit ou de la noirceur
- Rivalités et disputes entre frères et sœurs ou avec les amis
- Maux de tête
- Troubles du sommeil (cauchemars)
- Troubles de l'alimentation et maux de ventre
- Colère et irritabilité
- Nervosité
- Pleurs
- Isolement
- Réapparition de comportements tels que mouiller son lit, sucer son pouce et s'agripper à certaines personnes

# Comment aider les enfants plus âgés (de 7 à 11 ans)

- **Prenez les craintes de l'enfant au sérieux.** N'obligez pas un enfant à être brave. Respectez ses émotions et essayez de le comprendre.
- **Soyez conscient qu'un enfant qui a peur a vraiment peur.** Ne vous fâchez pas et ne vous moquez pas de lui. Évitez de dire des phrases comme : « C'est ridicule d'avoir peur ».
- **Réconfortez l'enfant en lui disant qu'il est normal et naturel d'avoir peur.** Dites-lui qu'il est en sécurité.
- **Écoutez ce que l'enfant a à dire à propos de ses craintes et de ses émotions ainsi que ses réflexions à l'égard de ce qui est arrivé.** Demandez-lui régulièrement comment il va. Ce faisant, vous l'aidez à mieux comprendre la situation et à faire face à ses émotions. Il pourra ainsi exprimer des craintes qui pourraient s'avérer non fondées, ce qui vous donnera l'occasion de discuter de ses peurs et de le rassurer. Si possible, faites participer toute la famille à la discussion.
- **Expliquez les événements de votre mieux.** Les enfants, comme les adultes, sont plus effrayés lorsqu'ils ne comprennent pas ce qui se passe autour d'eux. Les adultes doivent s'efforcer de tenir les enfants bien informés sur les événements qui viennent de se passer et qui pourraient se produire. Reconnaissez l'aspect effrayant d'une situation. Si vous ne connaissez pas la réponse à certaines questions, il n'y a rien de mal à dire qu'il y a des aspects de la situation qui vous échappent.
- **Rassurez-le.** Les enfants ont habituellement besoin d'être rassurés à propos de leur propre sécurité et de celle de leurs proches. Ils ont besoin de savoir que les gens font tout leur possible pour assurer la sécurité de notre pays et du monde en général.
- **Soyez conscient que les parents, les membres de la famille et les autres adultes sont des modèles à suivre pour les enfants.** Il est important que les enfants sachent ce que vous pensez et comment vous vous sentez. Ils se sentent moins seuls s'ils voient que vous ressentez la même chose qu'eux. Cependant, il est important de ne pas trop leur en mettre sur les épaules. Si vous êtes trop bouleversé, il est préférable de vous tourner vers un autre adulte.

# À propos des adolescents

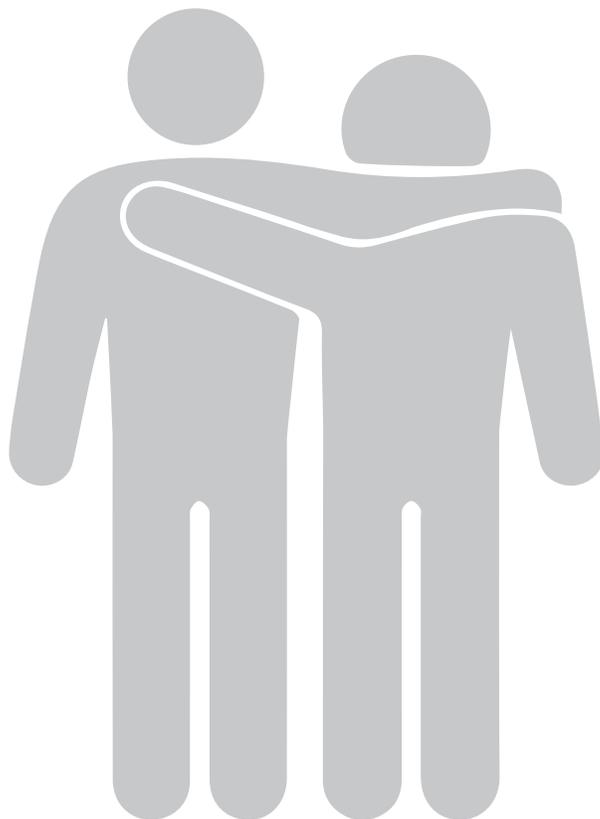
Les adolescents peuvent être vivement touchés par des catastrophes naturelles et même un contact indirect avec de tels événements par l'entremise des médias peut être difficile à gérer. Ils sont généralement plus au fait de l'actualité internationale et s'y intéressent davantage que les enfants. De plus, ils sont capables d'imaginer des situations effrayantes avec plus de détails et peuvent être très intéressés ou bouleversés par des images de destruction.

Les adolescents sont déjà confrontés aux nombreux changements physiques, sociaux et émotionnels caractéristiques de leur âge. Alors qu'ils s'efforcent de développer une identité et des valeurs qui leur sont propres, ils ont tendance à remettre les choses en question ou à adopter temporairement des attitudes qui vont du cynisme à l'idéalisme.

Les urgences peuvent ébranler leur conviction que le monde est un endroit sûr ainsi que leur confiance en leurs parents ou en certaines institutions, ou même leur certitude que la vie a un sens et qu'il est possible de bâtir une communauté ou une société meilleure.

Il est normal que les adolescents éprouvent des sentiments d'inquiétude, de confusion, de tristesse, de colère ou de crainte lorsque des catastrophes se produisent et font les manchettes.

Les adolescents se comportent souvent comme s'ils étaient invulnérables. Ils peuvent faire semblant de ne pas être touchés ou préoccupés afin de montrer qu'ils sont « cool » et au-dessus de la situation. Ne vous fiez pas aux apparences. Ils ressentent probablement de la peur, de la confusion ou de l'inquiétude et ont besoin de votre aide. Les adultes qui les entourent doivent être attentifs à leurs émotions et à leurs réactions.



# Comment aider les adolescents

**Voici quelques suggestions pour aider les adolescents à faire face à la situation :**

- **Expliquez-leur les sentiments de deuil et de perte :** Le deuil s'accompagne de sentiments de choc, de déni, de colère, d'apathie, de tristesse et de confusion, qui sont des réactions normales à un décès ou à une catastrophe. Les adolescents doivent réaliser que le deuil n'est pas permanent et qu'il est possible de le surmonter de façon saine. En effet, malgré le bouleversement qu'il entraîne, il peut être une occasion de découvrir leur force de caractère et leur résilience face à l'adversité.
  - Parlez à vos jeunes du deuil et du sentiment de perte. Cela les aidera à comprendre et à accepter leurs pensées et leurs émotions et à reconnaître que le deuil a une fin et qu'ils s'en sortiront.
  - Expliquez-leur qu'il faut du temps pour se remettre d'une perte.
  - Encouragez-les à être patients envers eux-mêmes et les autres.
- **Réconfortez-les en usant de franchise :** Rassurez-les en parlant des mesures concrètes qui sont prises pour remédier à la situation plutôt que de solutions illusoires.
- **Écoutez ce qu'ils ont à dire sur les événements et leur perception de la situation :** Écoutez-les patiemment. Faites de votre mieux pour leur donner de l'information concrète et aidez-les à faire la différence entre les opinions et les faits. Évitez de leur faire la morale et de les interrompre.
- **Découragez les blagues de mauvais goût :** Les adolescents ont tendance à plaisanter à propos des tragédies, en particulier avec les jeunes de leur âge. C'est une façon inconsciente de se détacher de leurs craintes et du choc émotionnel causé par une catastrophe et il s'agit d'une réaction normale. Découragez les plaisanteries de mauvais goût sans pour autant couper la communication. Les adolescents géreront mieux la situation s'ils ont l'occasion de partager leurs opinions et leurs émotions avec vous dans un climat de respect.
- **Aidez-les à gérer leur colère :** Soyez conscients que certains adolescents expriment leur crainte par l'entremise de la colère. Composez avec la situation de façon calme et définissez ensemble des limites appropriées.
- **Témoignez-leur de l'affection :** Soyez patients avec les adolescents ainsi qu'avec vous-mêmes. Donnez à votre famille le temps de gérer la situation et trouvez des façons simples de démontrer tous les jours aux adolescents que vous les aimez.
- **Aidez-les à reconforter leurs amis :** Si des amis de votre adolescent ont été directement touchés par une

tragédie, celui-ci pourrait avoir besoin d'aide pour trouver des façons de leur apporter du réconfort et du soutien. Il sera peut-être porté à éviter de leur parler par crainte de leur causer plus de peine ou, au contraire, il ressentira profondément leur douleur et passera trop de temps avec eux. Il est essentiel de conserver un juste milieu et de maintenir une routine normale.

- **Limitez la couverture médiatique à laquelle ils sont exposés :** Il pourrait être bon de limiter l'exposition des adolescents jeunes à la couverture médiatique portant sur des événements stressants. Sans les surprotéger, il faut éviter que trop d'information sur de telles catastrophes ne leur cause un surcroît de stress et d'anxiété. Regardez les nouvelles ensemble et parlez de ce que vous voyez, entendez et ressentez.
- **Maintenez la routine familiale :** Maintenez vos habitudes, en particulier en ce qui concerne l'heure du coucher, des repas et des activités parascolaires (p. ex. les sports, les pratiques religieuses, les activités culturelles, la musique et la danse), sans toutefois faire semblant que rien n'est arrivé. Prenez le temps de parler de la situation et des façons positives dont vous pouvez y faire face. Le maintien d'une routine permet de s'assurer que les besoins fondamentaux des membres de la famille sont comblés.
- **Retardez la prise de décisions :** Si les adolescents sont très bouleversés par les événements, ce n'est peut-être pas le bon moment pour eux de prendre des décisions importantes. Encouragez-les à prendre le temps de réfléchir et participez à leur prise de décisions.
- **Adoptez des comportements et des réactions appropriés :** Dites aux adolescents ce que vous pensez et ressentez par rapport aux événements afin qu'ils puissent mieux les comprendre. Si vous leur montrez que, comme eux, vous ressentez des émotions intenses, mais que vous les gérez de façon saine, ils acquerront la confiance nécessaire pour en faire de même. Parlez de la façon dont ils réagissent à leurs amis. Cela pourrait les aider.
- **Gardez un œil sur les adolescents vulnérables :** Les événements stressants et un climat persistant d'incertitude et d'inquiétude peuvent avoir des conséquences plus graves chez les adolescents vulnérables, notamment les jeunes qui vivent un deuil, de l'intimidation ou une rupture familiale difficile, qui sont victimes de violence familiale ou d'abus sexuels, qui ont vécu une expérience traumatisante de réfugié, qui souffrent de dépression clinique, de troubles anxieux ou d'autres problèmes de santé mentale, ou qui ont des antécédents de toxicomanie, d'abus d'alcool, d'automutilation ou de suicide. Dans ces situations, certains adolescents vulnérables peuvent connaître une réapparition ou une aggravation de leurs problèmes de santé mentale ou de leurs comportements néfastes pouvant aller jusqu'à la tentative de suicide. Si vous sentez que votre adolescent est vulnérable, demandez de l'aide.

# Quand demander de l'aide

La souplesse et la capacité de résilience des enfants et des jeunes est incroyable, et leurs parents et les personnes qui en sont responsables peuvent les aider à faire face aux craintes et aux sentiments d'anxiété associés à un événement stressant.

Toutefois, il peut s'avérer nécessaire d'obtenir une aide supplémentaire si un enfant continue d'afficher des changements de comportement importants, par exemple :

- il se comporte de façon inhabituelle ou inappropriée à la maison, à l'école ou au sein de la communauté;
- il éprouve des problèmes d'apprentissage accrus et de la difficulté à se concentrer;
- il fait fréquemment des crises de colère;
- il délaisse ses activités sociales habituelles ou ses amis;
- il a le regard éteint pendant de longues périodes;
- il fait beaucoup de cauchemars ou souffre d'autres troubles du sommeil;
- il se plaint de problèmes physiques comme la nausée ou des maux de tête;
- son appétit change, il gagne ou perd du poids;
- il éprouve des peurs ou de l'anxiété importantes;

- il se sent triste ou dépressif;
- il parle de la mort plus souvent et plus en détail que ce qui est normal dans ces circonstances pour un enfant de son âge;
- il adopte des comportements autodestructeurs comme l'automutilation, l'abus d'alcool et d'autres substances ainsi que des comportements à risque, et sa personnalité change considérablement.

Chaque événement stressant peut rendre la prochaine épreuve plus difficile à vivre. Les enfants qui ont vécu récemment le deuil d'une personne chère ou d'un animal de compagnie, un divorce ou encore un déménagement peuvent avoir plus de difficulté à faire face à une nouvelle situation, et il en va de même pour les adultes.

À la suite d'un événement stressant grave, certains adultes et enfants trouvent utile de parler à un professionnel de la santé comme un psychologue, un travailleur social, un médecin, une infirmière ou un psychiatre pour les aider à comprendre et à gérer leurs émotions. Ces sentiments sont des réactions normales à un événement inhabituel.

# Ressources importantes

**Croix Rouge canadienne**  
1-800-418-1111

**Association canadienne pour la prévention du suicide**

**Agence de la santé publique du Canada**  
1-844-280-5020

**Association canadienne pour la santé mentale**

**Sécurité publique Canada**  
1-800-622-6232

**Société canadienne de psychologie**  
1-888-472-0657

**Jeunesse, J'écoute**  
Ligne d'écoute 24 heures :  
1-800-668-6868

**Armée du Salut**  
1-800-725-2769

**Coin des Gars**  
Ligne d'écoute 24 heures :  
1-866-393-5933

**YMCA Canada**

**Soins de nos enfants :  
De l'information pour les parents par  
des pédiatres canadiens**



## LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CROIX ROUGE

### Ouest du Canada

100-1305, 11th Avenue South West  
Calgary (Alberta) T3C 3P6  
(403) 541-6100

### Canada Atlantique

133, avenue Troop  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B3B 2A7  
(902) 423-3680

### Ontario

5700, Cancross Court  
Mississauga (Ontario) L5R 3E9  
(905) 890-1000

### Siège social

170, rue Metcalfe, bureau 300  
Ottawa (Ontario) K2P 2P2  
(613) 740-1900

### Québec

6, place du Commerce  
Verdun (Québec) H3E 1P4  
(514) 362-2930

## Remerciements

La Croix Rouge canadienne remercie chaleureusement le National Child Traumatic Stress Network, l'Agence de la santé publique du Canada et la Croix Rouge australienne de leur contribution au contenu du présent guide.

Les renseignements contenus dans cette publication sont fournis à titre de référence seulement. Ils ne devraient pas être considérés comme pouvant remplacer une consultation auprès de spécialistes pour des situations particulières. Il ne faut pas supposer que la présente publication contient toutes les mesures de rétablissement à la suite d'un sinistre, car dans certaines circonstances particulières ou exceptionnelles, d'autres mesures pourraient être nécessaires. La Croix Rouge canadienne n'offre aucune garantie ni représentation quant à la qualité et à l'exhaustivité des renseignements contenus dans ce document. La Croix Rouge canadienne ne pourra en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation des renseignements qui y sont contenus.

Conformément à la loi, l'usage de l'emblème et du nom de la Croix Rouge au Canada est réservé exclusivement à la Société canadienne de la Croix Rouge et aux services sanitaires des forces armées (Loi sur les conventions de Genève, L.R.C. 1985, chap. G.3).

© La Société canadienne de la Croix Rouge, 2017





**Pandémie**

# Guide de préparation à une pandémie



## AVANT-PROPOS DE LA DIRECTRICE DE LA SANTÉ PUBLIQUE



Contrairement aux catastrophes de courte durée comme les tremblements de terre ou les inondations, une pandémie peut durer plusieurs mois et avoir des incidences sur toute une province. La préparation à un événement plus long est donc légèrement différente de celle utilisée pour des événements ponctuels. En

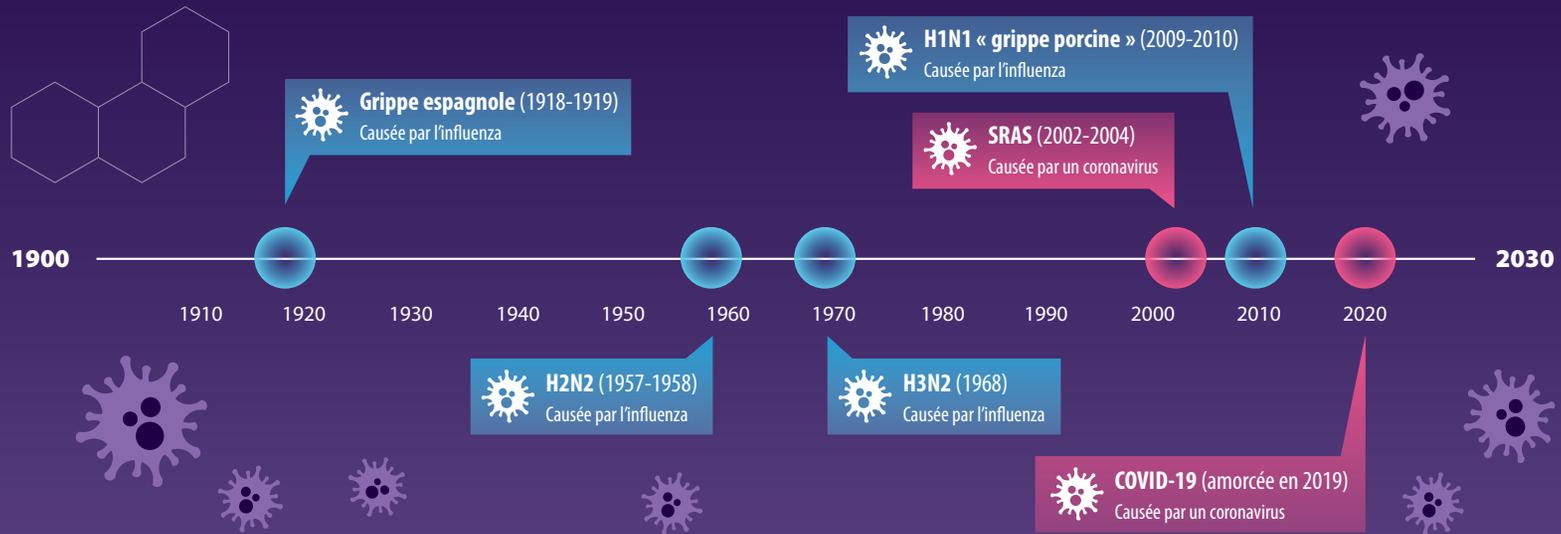
plus des activités générales de préparation avant une pandémie, il est aussi important de se tenir au courant et d'avoir en main les renseignements les plus récents pour demeurer vigilants et en sécurité. Ce **Guide de préparation à une pandémie** vous aidera à vous préparer en amont d'un tel événement. Il vous propose des ressources, des outils de soutien et des renseignements sur ce que vous devez faire pour assurer votre sécurité et celle des autres.

Comme on a pu le voir durant la pandémie de COVID-19 en Colombie-Britannique et ailleurs dans le monde, l'incertitude, l'anxiété et la peur peuvent croître rapidement, surtout lorsque chacun s'inquiète pour ses proches et pour ceux qui sont plus vulnérables à des complications graves. Rester calme devant des circonstances uniques et devant l'inconnu permet non seulement de garder une bonne santé mentale, mais nous aide aussi à prendre soin des autres et à faire preuve de gentillesse à leur égard.

Des mesures simples peuvent sauver des vies. En plus de se laver les mains, de rester à la maison si on est malade et de restreindre le nombre de personnes avec qui on a des interactions, se préparer en vue d'une pandémie et rester bien informé durant une pandémie constituent des mesures qui aideront les Britanno-Colombiens à rester calmes, courtois et en sécurité.

**D<sup>re</sup> Bonnie Henry**  
**Directrice de la santé publique**





## Qu'est-ce qu'une pandémie?

Une pandémie est la propagation mondiale d'une nouvelle maladie. Des pandémies sont survenues tous les 10 à 40 ans depuis aussi loin que les années 1600 et probablement depuis bien plus longtemps encore.

Au cours du dernier siècle, quatre pandémies ont été causées par l'influenza. En 1918-1919, la grippe espagnole a tué plus de 20 millions de personnes sur la planète. La plus récente pandémie d'influenza, celle de la grippe porcine, est survenue en 2009-2010.

Les coronavirus ont aussi entraîné des pandémies mondiales, les plus récentes étant celles du SRAS (2002-2004) et de la COVID-19 (amorcée en 2019).

Dans notre monde interconnecté, il ne faut parfois que très peu de temps entre l'émergence d'un nouvel agent pathogène et sa propagation dans le monde. Il est important de commencer à se préparer dès que possible afin d'être prêts en cas de pandémie. Ce guide s'inspire des enseignements tirés de la Covid-19 et de pandémies antérieures. Il explique comment se préparer pour de futures pandémies et comment rester prêts lorsque le contexte d'une pandémie évolue.

### Qu'est-ce qu'une épidémie?

Une épidémie est la propagation d'une nouvelle maladie dans une région donnée. L'une des pires épidémies de l'histoire de la Colombie-Britannique a été celle de la petite vérole en 1862, qui a eu un effet catastrophique sur les communautés autochtones. Elle a presque entraîné l'effondrement de cette population et a eu des répercussions considérables sur son mode de vie et ses pratiques traditionnelles de différentes générations.

## Avant une pandémie

Vous pouvez faire beaucoup de choses à l'avance pour vous préparer à une pandémie. Ces conseils vous seront plus utiles si vous les mettez en pratique avant le début d'une pandémie, mais seront aussi précieux en cours de pandémie.

### COORDONNÉES ET RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX

Assurez-vous de connaître les coordonnées des personnes vivant avec vous et les renseignements de santé qui les concernent. Gardez des copies de cette information. Si une personne avec qui vous vivez ou vous-même tombez malade, un accès rapide à ces renseignements fera en sorte que les soins appropriés soient prodigués (plus de détails à la **page 19**).

Renseignements de santé des personnes vivant avec vous :

Nom complet	Coordonnées	N° d'assurance santé	Besoins médicaux
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

Fournisseur(s) de soins de santé

Nom	Coordonnées	Adresse
.....	.....	.....
.....	.....	.....

### ASSUREZ-VOUS D'AVOIR UN PLAN

Disposer d'un plan d'urgence est l'une des étapes les plus importantes pour se préparer à n'importe quelle urgence, dont une pandémie. Tout peut commencer par une simple conversation à la maison. La section qui suit vous fera découvrir les aspects dont il faut tenir compte pour votre plan d'urgence de base. Lors de vos discussions, utilisez l'espace ci-dessous pour prendre des notes. Vous trouverez aussi notre plan d'urgence à télécharger et à remplir à [preparedbc.ca/emergencyplan](http://preparedbc.ca/emergencyplan).

**CONSEIL :** Restez à jour en ce qui concerne les soins de santé courants comme les nettoyages dentaires, la vaccination et les examens de la vue. Certains de ces rendez-vous de routine risquent d'être moins aisément accessibles en période de pandémie.

### PRÉPAREZ UNE TROUSSE D'URGENCE

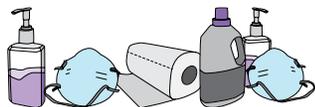
La trousse d'urgence dont vous disposez déjà en cas de tremblements de terre ou d'autres situations d'urgence peut aussi être utile en cas de pandémie. Pour la plupart des urgences, vous devriez avoir sous la main suffisamment de provisions et de matériel pour pouvoir rester à la maison pendant au moins 3 à 7 jours.

Durant une pandémie, vous pourriez devoir rester à la maison plus longtemps si vous devez vous isoler. Ajouter de la nourriture à votre trousse vous permettra de vous isoler même avec un préavis très court. Songez aussi à ajouter à votre trousse des articles particulièrement utiles en cas de pandémie comme du désinfectant pour les mains et des masques (voyez quels masques choisir à la **page 23**).



#### Survie de base

- Eau (4 litres par personne, par jour, pour la consommation et l'hygiène)
- Aliments non périssables (pour 3-7 jours)  Ouvre-boîte manuel



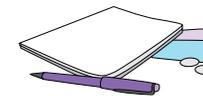
#### Hygiène et préparation à la pandémie

- Nettoyeurs ménagers/de surface
- Désinfectants
- Essuie-tout
- Papiers-mouchoirs
- Détergent à lessive
- Savon
- Désinfectant pour les mains à base d'alcool
- Masques (voir **page 23**)
- Surplus de nourriture (afin de pouvoir rester confortablement à la maison si vous ne pouvez pas sortir; voir **page 18**)



#### Santé et médicaments

- Trousse de premiers soins
- Médicaments personnels
- Lunettes ou verres de contact de rechange
- Dentifrice, brosse à dents et autres articles de toilette
- Thermomètre



#### Tranquillité d'esprit

- Stylo et calepin
- Argent en petites coupures
- Copie de documents importants, comme des preuves d'assurance
- Copie de votre plan d'urgence

**CONSEIL :** S'il vous faut une ordonnance pour acheter vos médicaments, demandez au médecin ou au pharmacien comment obtenir une provision supplémentaire pour votre trousse d'urgence. Vérifiez régulièrement ces médicaments et remplacez-les avant qu'ils deviennent périmés.



#### Chaleur et sécurité

- Couverture d'urgence
- Vêtements de saison
- Lampe de poche (à piles ou à manivelle)
- Sifflet



#### Communication

- Chargeur pour téléphone
- Chargeur de piles
- Radio de poche (à piles ou à manivelle)
- Piles de rechange

**CONSEIL :** Pour en savoir plus sur la préparation d'une trousse d'urgence, consultez [preparedbc.ca/emergencykit](http://preparedbc.ca/emergencykit)

## ADOPTÉZ UNE BONNE HYGIÈNE DES MAINS

Le lavage des mains est un moyen simple et efficace d'aider à prévenir la propagation de nombreuses maladies. Les experts recommandent les étapes suivantes :



**CONSEIL :** Le meilleur moyen de bien vous laver les mains est de le faire avec de l'eau et du savon. Si vos mains ne sont pas visiblement sales, vous pouvez utiliser un désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool éthylique ou d'isopropanol afin de réduire les germes.

### Vous devriez toujours vous laver les mains :

- après avoir touché des parties de votre corps qui ne sont pas propres;
- après être allé à la salle de bain;
- après avoir toussé, éternué, utilisé un mouchoir ou un papier-mouchoir;
- après avoir manipulé ou préparé des aliments, surtout après avoir touché de la viande, de la volaille, du poisson, des fruits de mer ou des œufs crus;
- après avoir touché un animal, des selles d'animaux, ou encore des aliments ou des gâteries pour animaux de compagnie;
- si vous avez touché dans un endroit public des surfaces touchées fréquemment comme des poignées de porte ou un clavier NIP;
- après avoir changé une couche, manipulé des ordures, utilisé le téléphone ou donné la main à quelqu'un.

### L'ÉTIQUETTE DU « BIEN ÉTERNUER », VOUS CONNAISSEZ?

Les maladies peuvent se propager lorsqu'une personne infectée tousse ou éternue. Même si vous ne pensez pas être malade, il est important de respecter l'étiquette du « bien éternuer ».

Toussez dans votre coude ou couvrez votre bouche et votre nez avec un papier-mouchoir lorsque vous éternuez. Jetez immédiatement les papiers-mouchoirs usagés dans une poubelle et lavez-vous les mains sans attendre.

**CONSEIL :** Porter un masque peut aussi empêcher la dispersion des gouttelettes provenant de votre nez ou de votre bouche (voir à la **page 23** pour savoir quand porter un masque).

## PRENEZ SOIN DE VOTRE SANTÉ PHYSIQUE

L'une des meilleures défenses contre la maladie est de garder un système immunitaire sain et une bonne santé physique grâce à un régime alimentaire équilibré, à du repos et à de l'activité physique.



### Régime alimentaire

- Mangez beaucoup de fruits et de légumes, d'aliments à grains entiers et d'aliments contenant des protéines (autant que possible d'origine végétale).
- Limitez votre consommation d'aliments surtransformés ou qui contiennent de grandes quantités de sel, de sucre ou de gras saturés.
- Pour en savoir plus, consultez le *Guide alimentaire canadien* à [guide-alimentaire.canada.ca](http://guide-alimentaire.canada.ca).



### Sleep

- La plupart des adultes fonctionnent mieux lorsqu'ils dorment de 7 à 8 heures par jour.
- Le manque de sommeil peut affaiblir le système immunitaire et, dans les cas les plus graves, entraîner des problèmes de santé.



### Activité physique

- Les adultes (de 18 à 64 ans) devraient viser chaque semaine au moins 2,5 heures d'activité physique de modérée à intense, comme la course à pied ou le vélo.
- Les jeunes (de 5 à 17 ans) devraient faire chaque jour au moins 1 heure d'activité physique de modérée à intense.
- Pour en savoir plus, consultez les recommandations de Santé Canada : [www.canada.ca/fr/sante-publique/services/etre-actif/votre-sante-activite-physique.html](http://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/etre-actif/votre-sante-activite-physique.html)

### PERSONNES À JOINDRE EN CAS D'URGENCE

Il serait sage de garder une liste écrite de personnes à appeler pour obtenir de l'aide en situation d'urgence.

Idéalement, au moins une personne sur cette liste devrait résider dans votre communauté pour vous aider si vous tombez malade (plus de détails à la **page 19**). Il serait également utile d'avoir dans votre liste un contact de l'extérieur de votre région, si jamais votre communauté est touchée par d'autres catastrophes comme un feu de forêt, une inondation ou un tsunami.

#### Contacts vivant près de chez moi

Nom complet	Coordonnées
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

#### Contacts vivant à l'extérieur de ma région

Nom complet	Coordonnées
.....	.....
.....	.....
.....	.....

### Lorsqu'une pandémie survient



À l'échelle mondiale, nous disposons de solides systèmes de surveillance qui peuvent détecter à quel moment un nouveau virus susceptible de déclencher une pandémie peut avoir fait son apparition. Si une pandémie se développe, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) livre de l'information et des conseils sur la façon de réagir. Les autorités régionales, provinciales et fédérales de la santé fourniront aussi des renseignements au public.

### SACHEZ OÙ TROUVER DE L'INFORMATION

Lorsqu'une pandémie est attendue, il est important de rester bien informé. Pour ce faire, vous pouvez consulter ces sources dignes de confiance :

#### Organisation mondiale de la Santé (OMS)

[www.who.int](http://www.who.int) @WHO [facebook.com/WHO](https://facebook.com/WHO)

#### Agence de la santé publique du Canada

[canada.ca/fr/sante-publique](http://canada.ca/fr/sante-publique) @GovCanHealth  
[facebook.com/HealthyCdns](https://facebook.com/HealthyCdns) @CPHO\_Canada

#### First Nations Health Authority (FNHA)

[fnha.ca](http://fnha.ca) @FNHA [facebook.com/firstnationshealthauthority](https://facebook.com/firstnationshealthauthority)

#### BC Centre for Disease Control (BCCDC)

[bccdc.ca](http://bccdc.ca) @CDCofBC

## SACHEZ OÙ TROUVER DE L'INFORMATION (SUITE)

### HealthLinkBC



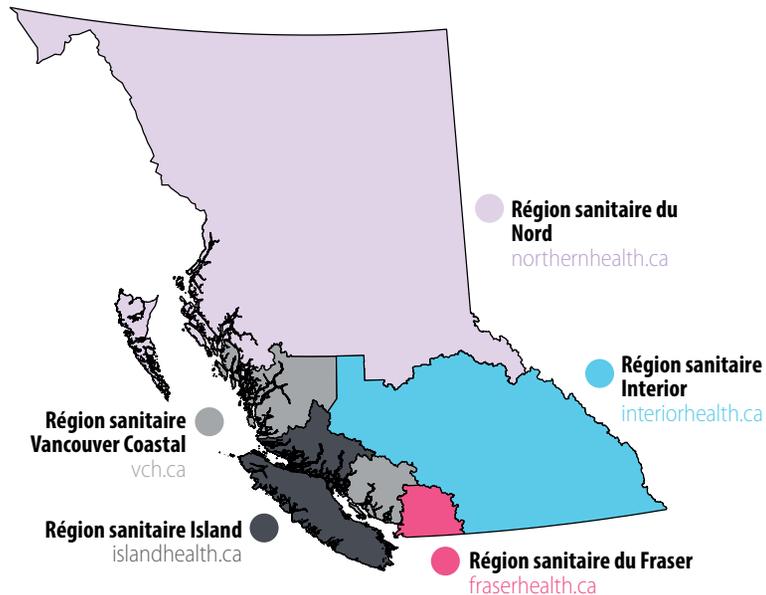
[www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca)



8-1-1

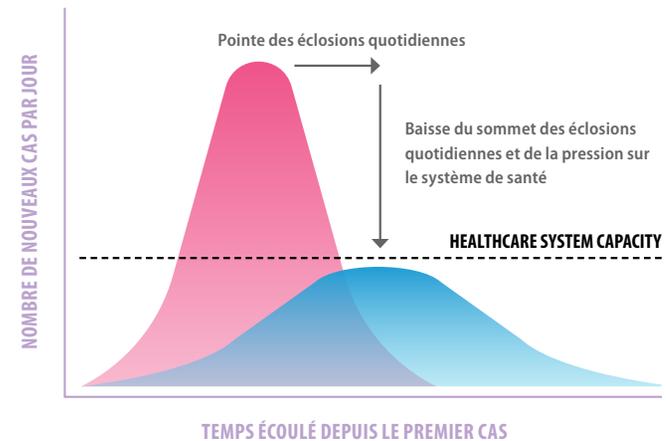
### Autorités régionales de la santé

On compte 5 autorités régionales de la santé en Colombie-Britannique. Elles régissent, planifient et offrent des services de soins de santé dans leur zone géographique respective. Votre autorité régionale de la santé est une autre bonne source d'information.



## « APLATIR LA COURBE »

Au cours de la pandémie de COVID-19 et de pandémies antérieures, « aplatir la courbe » a été un moyen de contrôle efficace. Cela signifie que l'on étend le nombre de nouvelles infections sur une plus longue période afin que notre système de santé soit en mesure de fournir à tout le monde les soins dont ils ont besoin.



Une fois que les autorités sanitaires et les gouvernements savent comment une nouvelle maladie se propage, ils peuvent informer les citoyens sur les mesures à prendre pour éviter d'y être exposés. La directrice de la santé publique de la province peut rendre certaines mesures obligatoires en vertu de la **Public Health Act** (Loi sur la santé publique). Il est important que tous respectent ses ordonnances ainsi que les directives du ministère de la Santé et des autorités sanitaires. Seuls les gestes de chacun peuvent aider à aplatir la courbe.

## COMPRENDRE L'AUTO-ISOLEMENT

Au cours d'une pandémie, il est possible que les personnes exposées à la maladie doivent **s'auto-isoler**. Elles doivent donc rester à la maison et éviter les situations où elles risquent d'être en contact avec d'autres personnes.

L'auto-isolement est une mesure importante pour freiner la propagation d'une pandémie. La durée de l'auto-isolement dépend de la maladie contre laquelle on se protège.



## RÉAPPROVISIONNEZ VOTRE TROUSSE D'URGENCE

Il se peut que vous deviez vous auto-isoler sans disposer de beaucoup de temps pour vous préparer. Avoir sous la main de la nourriture et des fournitures de base facilitera alors les choses. C'est là que votre trousse d'urgence (**page 8**) prendra toute son importance.

Si vous apprenez qu'une pandémie est en train de se développer, il serait sage de vérifier votre trousse d'urgence et de la réapprovisionner si nécessaire. Vous pourriez y ajouter quelques articles de plus, au cas où vous devriez vous auto-isoler et que vous seriez incapable d'organiser la livraison de denrées ou d'autres articles pendant une semaine. Toutefois, acheter bien plus que ce dont vous avez besoin par crainte d'une pénurie (achats dictés par la panique) pourrait faire en sorte que d'autres n'aient pas tout ce qu'il leur faut.

**CONSEIL** : Si vous prenez régulièrement certains médicaments, demandez au pharmacien comment en avoir toujours une bonne provision. Prenez l'habitude de renouveler vos ordonnances 1 à 2 semaines avant que vos médicaments soient épuisés.

## TROUVEZ UN CAMARADE DE PANDÉMIE

Il pourrait être utile de trouver hors de votre foyer une personne sur qui compter si vous et votre famille devez vous auto-isoler. Cette personne pourra faire vos courses au besoin, vous livrer votre épicerie ou passer prendre vos médicaments :

Nom complet	Coordonnées
.....	
<p><b>CONSEIL</b> : L'une des personnes que vous avez désignées comme personne à contacter en cas d'urgence (<b>page 14</b>) pourrait être un bon camarade de pandémie.</p>	
<p><b>CONSEIL</b> : Si vous vivez seul(e), vous pouvez convenir avec votre camarade de pandémie de prendre des nouvelles de temps en temps pour voir si tout va bien.</p>	

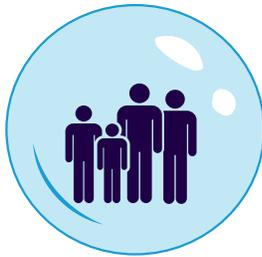
## ORGANISEZ LA GARDE DES ENFANTS

Durant une pandémie, les écoles et les services de garde risquent de fermer le temps d'aplatir la courbe.

Il se peut donc que vous deviez organiser la garde des enfants, si vous en avez. Si votre secteur d'activité le permet, vous pourriez prendre des dispositions avec votre employeur afin de travailler de la maison ou de profiter d'un horaire de travail plus souple.

## ORGANISEZ VOTRE « BULLE »

Au cours d'une pandémie, il est possible qu'on vous demande de limiter vos contacts sociaux et de former une « bulle ». Votre bulle pendant la pandémie sera formée des personnes avec qui vous continuez d'avoir des contacts étroits (ce sont en général les gens avec qui vous vivez). C'est là une autre mesure pour aider à aplatir la courbe.



Vous pouvez décider que d'autres personnes viennent vivre avec vous durant la pandémie (p. ex. en se joignant à votre bulle). Il peut s'agir de membres de votre famille ou d'un ami proche. Si les instances de santé publique le confirment, vous pourrez aussi inclure dans votre bulle une autre famille ou d'autres amis proches qui ne vivent pas avec vous.

L'important est de ne pas oublier que tous les membres d'une bulle doivent respecter les mêmes normes. Les gens qui font partie de votre bulle ne devraient pas, par exemple, avoir des contacts étroits avec des personnes qui ne font pas partie de votre bulle.

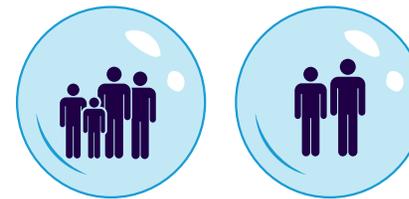
## PENSEZ AUX PLUS VULNÉRABLES

Si votre bulle compte des membres plus vulnérables, il est important de prévoir des moyens d'assurer leur sécurité. Par exemple, si ces personnes courent plus de risques de devenir gravement malades en raison de leur âge ou de leur état de santé, vous devriez faire en sorte de garder votre bulle plus petite.

Vous devriez aussi prévoir des moyens d'aider ou de soutenir les membres plus fragiles de votre bulle s'ils doivent s'auto-isoler. Vous pourriez, par exemple, avoir un plan précis pour faire livrer de la nourriture ou d'autres produits essentiels.

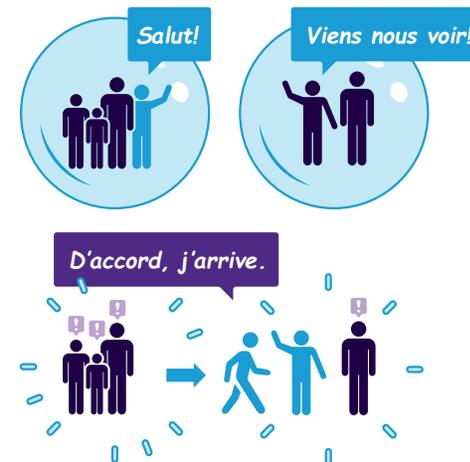
### Rester dans sa bulle, cela veut dire...

Deux bulles séparées gardent leurs distances l'une de l'autre et évitent les contacts rapprochés, ce qui aide à ralentir la propagation de la maladie.



### Lorsque vous quittez votre bulle...

En quittant votre bulle et en entrant en contact étroit avec une personne qui est à l'extérieur de votre bulle, vous risquez d'entrer en contact avec la maladie et de la ramener avec vous auprès des personnes avec qui vous vivez.



## Durant une pandémie

Une pandémie peut durer plusieurs années; tout dépend du délai nécessaire pour créer un vaccin et mettre un terme à la propagation de la maladie. Il est essentiel de rester préparé tout au long de la pandémie.

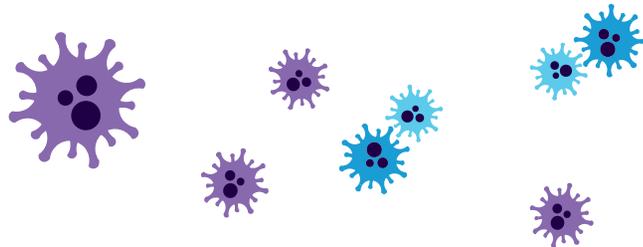
### RESTEZ AU COURANT

Au fur et à mesure que progresse la pandémie, nous en apprenons davantage sur la maladie. Cela veut dire que les conseils pour assurer votre sécurité et celle des autres peuvent changer et évoluer. Il est important d'écouter les mises à jour des agences de santé publique (voir **page 15**) et de continuer à suivre leurs directives.

Restez au courant des symptômes de la maladie et sachez comment vous faire tester si vous pensez être malade. Repérer les symptômes plus tôt vous aidera à obtenir l'attention médicale dont vous avez besoin et à éviter de passer la maladie à d'autres personnes.

### GARDEZ UNE BONNE SANTÉ PHYSIQUE

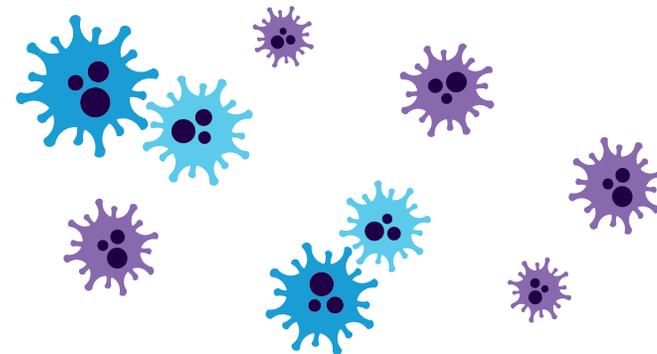
Comme cela a été mentionné précédemment, l'une des meilleures défenses contre la maladie est un système immunitaire sain et une bonne santé physique. Continuez de privilégier une alimentation équilibrée, prenez le repos qu'il vous faut et faites de l'activité physique (voir **page 12**).



### SACHEZ COMMENT PORTER LE MASQUE

La propagation de certaines maladies peut être ralentie lorsqu'on porte un masque. Porter un masque peut en effet empêcher les gouttelettes et les particules en suspension dans l'air de se propager de votre nez ou de votre bouche dans l'air ambiant.

Si les autorités de santé publique le demandent (voir **page 15**), portez un couvre-visage lorsque vous êtes en public ou lorsqu'il est difficile de rester à une distance sécuritaire des personnes qui ne font pas partie de votre bulle. Au cours d'une pandémie mondiale, il peut être difficile de s'assurer que les travailleurs de la santé disposent de tout l'équipement nécessaire pour prodiguer des soins aux patients de manière sécuritaire. Pour cette raison, le public pourrait être invité à utiliser des masques non médicaux, par exemple des masques en tissu.



## FAITES FACE AU STRESS ET À L'ANXIÉTÉ

Une pandémie peut faire en sorte qu'on se sente perplexe, triste ou anxieux. L'auto-isolement peut nous empêcher d'exercer des activités qui nous aident à régulariser nos émotions. Si vous ressentez du stress ou de l'anxiété, vous n'êtes pas seul. Voici quelques idées pour vous aider à mieux gérer la situation.

**Prenez soin de vous.** Bien manger, faire de l'exercice et dormir suffisamment réduira le stress et vous aidera à tenir le coup.

**Restez en contact.** Gardez contact avec la famille, les amis et les collègues de travail en suivant les directives de la santé publique. Même si vous ne pouvez pas avoir de contacts en personne avec tous ces gens, les appels vidéo (par exemple avec Zoom ou par Messenger dans Facebook) ou le téléphone sont de bons moyens de briser l'isolement.

**Aidez les autres.** Trouvez des moyens sécuritaires d'aider les gens de votre communauté. Vous pouvez par exemple prendre l'initiative d'appeler des aînés pour vérifier s'ils vont bien. En aidant les autres, vous vous sentirez utile, vous développerez un sentiment d'appartenance à votre communauté et vous surmonterez ensemble les difficultés.

**Parlez-en!** Parler fait du bien – que ce soit avec des membres de votre famille, des amis, un médecin ou un conseiller. Des lignes d'écoute téléphonique sont disponibles pour vous aider en tout temps :

- BC Mental Health Support Line, une ligne d'aide disponible en tout temps, au 310-6789 (aucun code régional nécessaire).
- KUU-US, la ligne d'aide autochtone en cas de crise : 1 800 588-8717.

## SOINS PSYCHOLOGIQUES

La peur et l'anxiété sont des réactions naturelles aux événements qui sont source de stress et peuvent entraîner une résurgence de traumatismes du passé. Pour vous aider, vous et les gens que vous aimez :

- Acceptez les offres d'aide et recherchez du counseling ou un soutien spirituel.
- Concentrez-vous sur les souvenirs positifs et sur les habiletés que vous avez déjà utilisées pour faire face aux périodes difficiles.
- Soyez attentifs aux réactions des enfants – rassurez-les et encouragez-les à exprimer ce qu'ils vivent.
- Accordez-vous le droit d'avoir du chagrin et faites de même avec vos proches.
- Adonnez-vous à des pratiques culturelles ou spirituelles qui vous réconfortent.

Avec du soutien, la plupart des gens retrouvent le moral au bout de quelques semaines. D'autres auront toutefois besoin de plus d'aide et de temps pour s'en remettre. Surveillez les signes avant-coureurs d'anxiété prolongée et communiquez avec un professionnel de la santé ou un dirigeant communautaire digne de confiance si les signes suivants persistent plus de 2 à 4 semaines :

- troubles de l'appétit ou du sommeil;
- sentiment de dépression ou de désespoir, faible niveau d'énergie et pleurs fréquents;
- anxiété et peur;
- difficulté de concentration dans les activités de tous les jours;
- pensées récurrentes ou cauchemars.

## NETTOYEZ ET DÉSINFECTEZ RÉGULIÈREMENT

Une désinfection et un nettoyage réguliers peuvent aider à prévenir la propagation de la maladie. Les surfaces que l'on touche fréquemment comme les toilettes, les poignées de robinet et les poignées de porte, les interrupteurs pour l'éclairage et les tables, devraient être nettoyées au moins une fois par jour. Les autres surfaces touchées moins souvent devraient être nettoyées lorsqu'elles sont visiblement sales. Lavez-les avec du savon ou un détergent avant de les désinfecter. Le nettoyage et la désinfection sont une procédure simple et efficace qui s'effectue en deux étapes :

### Étape 1 : Déloger la saleté, les miettes, etc.

Utilisez de l'eau savonneuse pour déloger la saleté, les souillures et autres résidus. Du savon à vaisselle ordinaire ou n'importe quel autre type de produit nettoyant ménager éliminera la saleté, les graisses et les autres résidus des surfaces.

### Étape 2 : Désinfectez

#### Avec un désinfectant du commerce

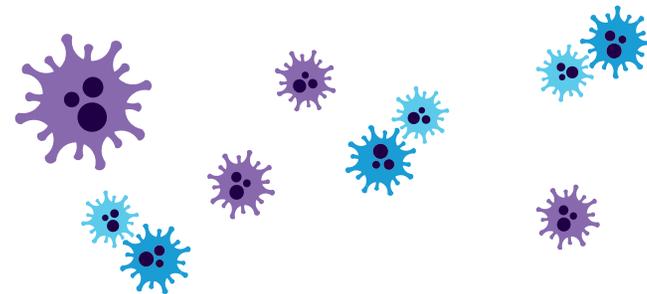
Dans la mesure du possible, utilisez un désinfectant du commerce réputé efficace par les autorités de santé publique et suivez le mode d'emploi figurant sur le contenant.

#### Avec de l'eau de Javel

Si des désinfectants du commerce ne sont pas disponibles, vous pouvez mélanger de l'eau de Javel à de l'eau à la température ambiante (ne pas utiliser d'eau chaude) dans des proportions précises pour désinfecter diverses zones de la maison. Suivez les conseils des autorités de santé publique pour l'utilisation de l'eau de Javel à cette fin.

## CONSEILS POUR UTILISER LES DÉSINFECTANTS ET L'EAU DE JAVEL DE FAÇON SÉCURITAIRE

- Ouvrez une fenêtre et portez des gants lorsque vous désinfectez.
- Rincez tous les objets utilisés pour préparer votre solution à l'eau de Javel et gardez l'eau de Javel dans un contenant hermétique, hors de la portée des enfants et des animaux domestiques.
- Les solutions plus concentrées ne sont pas plus efficaces et peuvent irriter les yeux et la gorge.
- Ne mélangez pas l'eau de Javel à du vinaigre ou à d'autres produits acides comme du jus de citron, à des produits contenant de l'ammoniaque (comme du nettoyeur à vitres) ou à de l'alcool à friction. Cela risque de provoquer des émanations toxiques.
- Lorsque vous utilisez de l'eau de Javel sur les surfaces, laissez-les sécher complètement à l'air libre avant de les utiliser à nouveau.
- Jetez toute solution à l'eau de Javel restante de façon à ce que personne ne la confonde avec autre chose, ou ne la mélange par erreur avec d'autres produits. Si vous versez ce qui reste dans l'évier, faites couler l'eau abondamment en même temps.



## Quoi faire si...

### **Vous travaillez dans le milieu de la santé**

Assurez-vous de disposer de renseignements à jour sur la prévention et le contrôle des infections et sur les politiques et procédures de contrôle dans votre milieu de travail.

### **Un membre de votre famille vit dans un établissement de soins de longue durée ou dans une résidence avec services**

N'oubliez pas que durant une pandémie, les heures de visite risquent d'être plus restreintes. Trouvez des moyens de garder contact avec les gens que vous aimez par des appels téléphoniques ou du vidéobavardage.

### **Vous n'avez nulle part où habiter**

Durant une pandémie, il peut être difficile pour vous de respecter les directives de la santé publique, notamment la distanciation physique et le lavage régulier des mains, si vous êtes sans domicile fixe. De plus, certains services sur lesquels vous comptez pourraient devoir fermer ou être réduits. Durant une pandémie, le gouvernement pourrait offrir de nouveaux programmes et de l'aide aux personnes sans abri.

### **Vous êtes victime de violence**

Si une personne de votre entourage ou vous-même subissez de la violence, il existe de l'aide d'urgence immédiate pour les victimes de violence familiale ou sexuelle. La ligne d'assistance VictimLink BC offre en tout temps de l'aide dans plusieurs langues. Composez le 1 800 563-0808 ou écrivez à [VictimLinkBC@bc211.ca](mailto:VictimLinkBC@bc211.ca), et on vous dirigera vers l'agence de service la plus proche. Votre sécurité immédiate est plus importante que le maintien de mesures de santé publique comme la distanciation physique ou l'auto-isolement.

### **Vous consommez de la drogue**

Évitez de partager des articles comme les cigarettes, les joints, les pipes, les accessoires pour injection, les contenants d'alcool, les ustensiles et autres. Si vous devez les partager, essuyez les pipes avec des lingettes avec alcool ou utilisez de nouveaux embouts. Lavez-vous les mains ou utilisez des lingettes pour préparer, manipuler ou utiliser des drogues. Préparez votre drogue vous-même. Si possible, nettoyez les surfaces à l'eau et au savon, ou avec des lingettes désinfectantes, de l'eau de Javel ou du peroxyde avant d'y préparer votre drogue. Gardez de la naloxone à portée de main et assurez-vous d'avoir un plan en cas de surdose. Consommez en présence d'une autre personne, mais restez à bonne distance; il est plus sécuritaire de consommer avec quelqu'un d'autre que de le faire tout seul.

### **Vous avez une maladie chronique**

Votre état de santé fait peut-être en sorte que vous êtes plus à risque de symptômes graves durant une pandémie. Renseignez-vous auprès de votre fournisseur de soins de santé sur les mesures à prendre pour protéger votre santé. Si vous devez limiter le temps passé à l'extérieur de la maison, demandez à des amis ou à des membres de votre famille de faire certaines choses pour vous, comme l'épicerie. Travaillez avec votre fournisseur de soins afin d'avoir un plan pour poursuivre vos consultations habituelles et continuer de prendre vos médicaments.

### **Vous vivez avec un handicap**

Les personnes ayant un handicap peuvent être particulièrement affectées en cas de pandémie si les services et les structures sociales sur lesquelles elles comptent sont perturbés. Si vous vivez avec un handicap, recherchez des renseignements sur les programmes susceptibles de vous aider durant une pandémie. Si vous vivez seul(e), trouvez un camarade de pandémie qui pourra vous aider avec vos besoins de tous les jours, notamment pour vous livrer de la nourriture.





PreparedBC

Ce document a été préparé par le gouvernement de la Colombie-Britannique en collaboration avec :



Ministry of Health



BC Centre for Disease Control  
Provincial Health Services Authority





COMMUNAUTÉ ORGANISÉE FACE AUX ÉVÉNEMENTS  
CLIMATIQUES ET AUX SINISTRES

**FROHME**  
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OSBL D'HABITATION  
DE LA MONTAGNE ET DE L'ESTRIE

<https://frohme.org>