



**citoyen**

Quoi faire après un incendie

**Guide du**



**Montréal** 

English version inside

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

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

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

Notre priorité étant votre sécurité, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour de plus amples informations.

Internet : <http://ville.montreal.qc.ca/incendie>  
Courriel : [sim@ville.montreal.qc.ca](mailto:sim@ville.montreal.qc.ca)

### **Nos partenaires :**



Croix-Rouge canadienne  
Division du Québec



N.B. L'information diffusée dans ce document était à jour lors de son impression (janvier 2008). Toutefois, veuillez prendre note que certains changements pourraient survenir avant une prochaine réédition de ce document.

# Actions à poser immédiatement après l'incendie

## Propriétaire

- Téléphoner à votre assureur.
- Joindre un expert en sinistre (voir page 7, point 8).
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du Service de sécurité incendie de Montréal.
- Trouver un endroit où loger.
- Communiquer avec vos proches et amis.
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de Montréal ou à la Croix-Rouge canadienne.

## Locataire

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

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

# À conserver

## Compagnie d'assurance

Nom du représentant :

Téléphone :

Adresse :

Numéro de la police d'assurance :

## Bureau d'assurance du Canada

Nom du représentant :

Téléphone : 514 288-4321

Adresse : 800, Place-Victoria, bureau 2410

C.P. 336, Succ. Tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 0A2

Numéro de dossier :

Site officiel :

<http://www.infoassurance.ca>

Des sinistres bien réglés :

<http://www.infoassurance.ca/fr/sinistres/soucis.aspx>

## Expert en sinistre

Nom du représentant :

Téléphone :

Adresse :

Numéro de dossier :

## Liste, photos et copies

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

# 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 pages 11 et 12).
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.).
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir page 6).
- Informer les services gouvernementaux (voir pages 6, 8, 10 et 12).

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. S'il s'agit de votre demeure détruite par le feu et devenue inhabitable, il serait préférable de déménager vos biens en bon état chez des amis, des voisins, 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 arrondissement (numéro de téléphone unique pour la Ville de Montréal : 311) ou de votre municipalité.

Plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds, alors informez-vous. Si vous n'avez pas d'assurance, vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) de votre secteur puisque certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

## **Locataire**

- Informer votre employeur.
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants.
- Informer votre banque ou votre caisse.
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.).
- Avertir Postes Canada pour qu'on retienne votre courrier (voir page 6).
- Informer les services gouvernementaux (voir pages 6, 8, 10 et 12).

Plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds, alors informez-vous. Si vous n'avez pas d'assurance, vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) de votre secteur 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.

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

## Propriétaire

- Établir la liste des biens et des documents détruits.
- Communiquer avec les organismes de soutien (voir pages 10 et 11).
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir pages 9 et 11).
- 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 pages 10 et 11).
- Si possible, faire rétablir certains services (voir pages 9 et 11).
- 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 hébergez. Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistre, responsable désigné au Service de sécurité incendie de Montréal, etc.).

# Informations et conseils importants

## 1. Papiers d'identité

S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Vous trouverez la liste des établissements à joindre à la page 12.

## 2. Courrier

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

## 3. Entourage

Communiquer avec les gens de votre entourage : famille, amis, employeurs ou associés afin de les informer de votre situation. Ils peuvent vous aider à reprendre une vie normale.

## 4. Reçus

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

## 5. Liste de vos biens

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

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



## 6. 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 des travaux. Vous pouvez en faire la demande au service de l'aménagement urbain de votre arrondissement ou de votre ville. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Assurez-vous toutefois qu'il le fasse s'il s'y engage.

## 7. 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.

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

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

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

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

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

Si vous êtes à la recherche d'un être cher disparu lors d'un incendie, communiquez avec la Section des incendies criminels du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) ou le 911.

Si vos proches et vous-même avez besoin de réconfort et de soutien suite à la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé. Voir pages 10 et 11 pour plus d'informations.

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

Communiquez, le plus rapidement possible, avec votre centre local d'emploi (CLE) afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations. Voir pages 10 et 12 pour plus d'informations.

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

Vous pouvez vous procurer des vêtements, de la nourriture et vous trouver un logement temporaire par l'entremise des divers organismes de soutien (voir pages 10 et 11). Naturellement, il serait souhaitable d'être hébergé chez l'un de vos proches.

N'oubliez pas que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors de l'incendie n'est plus comestible. Votre compagnie d'assurance paiera pour la remplacer.

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

**Au moment d'une intervention, le Service de sécurité incendie de Montréal doit absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements. Après l'intervention, il vous recommande donc les actions qui suivent si votre domicile n'est pas une perte totale.**

- Électricité**  
Faire vérifier et remettre en fonction par un maître-électricien.
- Gaz 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 combustible 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 (ex. : patrouille 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.

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore et incolore. Parce qu'on ne peut ni le voir, ni le sentir, ni le goûter, le CO peut avoir un effet sur vous ou sur les autres membres de votre famille avant même que vous n'ayez détecté sa présence. Même une faible exposition au monoxyde de carbone peut causer des problèmes de santé graves. Si le CO est aussi dangereux, c'est qu'il s'accumule rapidement dans le sang, réduisant la capacité de ce dernier à transporter l'oxygène dans l'organisme (Directives d'exposition concernant la qualité de l'air des résidences, Santé Canada, 1989).  
Source : [www.cmhc-schl.gc.ca](http://www.cmhc-schl.gc.ca)

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

# Liste téléphonique utile en cas de sinistre

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

### **Croix-Rouge canadienne, Division du Québec** 514 362-2930

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

### **Jeunesse au Soleil** 514 842-6822

Jeunesse au Soleil est disponible 24 heures sur 24 afin de se rendre sur les lieux d'un incendie pour combler les besoins urgents et immédiats des familles sinistrées, suivant l'évaluation de la situation par la Croix-Rouge canadienne. Au lendemain du sinistre, un représentant de l'organisme prend contact avec les familles sinistrées dans le but d'évaluer leurs besoins potentiels et d'effectuer un suivi quant aux démarches de relogement entreprises par celles-ci. En étroite collaboration avec l'Office municipal d'habitation de Montréal, Jeunesse au Soleil travaille aussi au rétablissement des personnes sinistrées lorsqu'elles intègrent un nouveau logement.

### **Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)**

Si vous n'avez plus de logement ou si vous n'avez pas de ressource pour votre hébergement (parents, amis, argent, etc.), le Service de référence pour ménages sans logis peut, si votre situation correspond aux critères d'admissibilité, vous aider en vous offrant un service d'hébergement temporaire accompagné d'aide à la recherche de logement. Pour une demande ou de l'information, communiquer avec le Service de référence au 514 868-4002.

Si votre logement est inhabitable et que votre situation correspond aux critères de l'OMHM, vous aurez priorité pour l'obtention d'un logement à loyer modique. Pour une demande ou de l'information, communiquer avec le Service de la gestion des demandes de logement au 514 868-5588.

### **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 derniers recours aux gens les plus démunis.

### **Info-Santé 514 521-2100**

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

### **Société de Saint-Vincent de Paul de Montréal 514 526-5937**

En général, l'aide qu'apporte la Société de Saint-Vincent de Paul de Montréal prend diverses formes : l'écoute, la nourriture, les vêtements, les meubles et les références.

### **Armée du Salut 514 254-1123**

En cas d'incendie, elle peut faire don de nourriture, de vêtements et de meubles.

### **Maison Monbourquette 514 523-3596**

La Maison Monbourquette est un organisme à but non lucratif qui vient en aide aux personnes endeuillées. Sa motivation et son but : offrir un lieu où les individus vivant un deuil peuvent aller chercher du soutien, soit par la ligne écoute, soit par des rencontres individuelles ou de groupe, soit en référant à des professionnels appropriés.

## **Compagnies de services**

- **Bell** : 514 310-7070
- **Gaz Métro** : 514 598-3222, 514 598-3111 (odeur et urgence)
- **Hydro-Québec** : 1 800 790-2424 (urgence)
- **Vidéotron** : 514 281-1711 (service à la clientèle résidentielle)

## **Compagnies de carte de crédit**

- **Visa Desjardins** : 514 397-4415
- **Visa TD** : 1 800 983-8472 (carte perdue)
- **Visa CIBC** : 514 861-4653
- **Visa RBC** : 1 800 769-2512
- **Mastercard Banque de Montréal** : 514 877-8610  
(carte perdue)
- **Mastercard Banque Nationale** : 514 394-1427
- **American Express Canada** : 514 392-9311 (carte perdue)

## **Services municipaux**

- **Ville de Montréal**
  - o Un numéro de téléphone unique : 311
  - o Travaux publics : 311
  - o Bureau des réclamations : 514 872-2977
- **Service de sécurité incendie de Montréal**  
Statistiques/Rapport d'intervention  
Pour des réclamations auprès de votre assureur, vous pouvez obtenir un rapport d'intervention en écrivant à la Division de la planification des secours à l'adresse suivante :  
4040, avenue du Parc, Montréal (Québec) H2W 1S8.

### **Comment faire une demande de rapport d'intervention ?**

Votre demande doit contenir l'ensemble des informations requises :

- adresse de l'intervention;
- date;
- heure;
- nom du propriétaire ou de son représentant.

Elle devra également être accompagnée d'un chèque ou d'un mandat-poste de 12,50\$ émis à l'ordre de la Ville de Montréal.

\* N'oubliez pas de joindre une adresse de retour à votre demande. Pour tout renseignement, communiquez avec le 514 872-3775.

#### **• Service de police de la Ville de Montréal**

Sections des incendies criminels : 514 280-3090

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

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

514 873-7620

Internet : <http://www.saaq.gouv.qc.ca/>

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

514 864-3411

Internet : <http://www.ramq.gouv.qc.ca/>

#### **• Passeport Canada : 1 800 567-6868**

Internet : <http://www.pptc.gc.ca/>

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

(assurance-emploi) 1 800 808-6352

Trouvez le centre le plus près de chez vous :

[http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/passrelles/pres\\_de\\_chez\\_vous/regions/bureaux/qc.shtml](http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/passrelles/pres_de_chez_vous/regions/bureaux/qc.shtml)

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

Montréal (SI, SPR, SAI, CDR) 514 283-7733

Internet : <http://www.irb-cisr.gc.ca/>

#### **• Immigration et communautés culturelles Québec**

514 864-9191

Internet : <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/index.asp>

#### **• Revenu Québec 514 864-6299**

Internet : <http://www.revenu.gouv.qc.ca/fr/ministere/index.asp>

#### **• Agence du revenu du Canada 1 800 267-6999**

Internet : <http://www.cra-arc.gc.ca/>

#### **• Centres locaux d'emploi (assistance-emploi) 1 888 643-4721**

Internet : <http://emploiquebec.net/francais/entreprises/services/montreal.htm>

# Aide-mémoire suite à un sinistre

## Nettoyage et rénovations

- Électricien

Nom :

Téléphone :

- Peintre

Nom :

Téléphone :

- Plâtrier

Nom :

Téléphone :

- Plombier

Nom :

Téléphone :

- Compagnie de nettoyage

Nom :

Téléphone :

## Animaux

- Le Berger Blanc inc.

514 494-2002

- SPCA

514 735-2711

## Médical

- Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)  
Hôtel-Dieu, Unité des grands brûlés : 514 890-8121  
Responsable :

Téléphone :

- Hôpital  
Responsable :

Téléphone :

- CLSC  
Responsable :

Téléphone :

- Info-Santé  
Responsable :

Téléphone :

## Autres numéros importants

- Responsable :

Téléphone :

- Responsable :

Téléphone :

- Responsable :

Téléphone :

- Responsable :

Téléphone :



# Allez au-devant de l'imprévisible

## Conseils judicieux

- Faire la liste de vos biens, avec photos à l'appui. Remettre une copie de vos documents à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté.
- Faire des photocopies de vos cartes de crédit et d'identité et en remettre une copie à un proche.
- Faire la liste de vos médicaments, la glisser dans votre portefeuille et en remettre une copie à un proche.
- Préparer une trousse d'urgence à emporter 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 :

### • Employeur(s)

Nom :

Téléphone :

Nom :

Téléphone :

### • Famille, amis ou voisins

Nom :

Téléphone :

Nom :

Téléphone :

Nom :

Téléphone :

### • Pharmacie

Pharmacien :

Téléphone :

# Prévention

## Avertisseur de fumée

Ne sous-estimez jamais l'importance de l'avertisseur de fumée puisqu'il peut vous sauver la vie.

Assurez-vous d'avoir un avertisseur de fumée conforme muni d'une pile chargée en tout temps.

## 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 augmentent 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 ont évacué et sont en sécurité.

Voir la section Services aux citoyens sur le site Internet du Service de sécurité incendie de Montréal pour de plus amples informations quant à la prévention incendie :

<http://ville.montreal.qc.ca/incendie>

## Préparer une trousse

Pour toute situation d'urgence, vous aurez besoin de certains articles essentiels afin de pouvoir vous débrouiller sans source d'énergie, ni eau courante, pendant au moins 72 heures. Vous avez peut-être déjà certains articles nécessaires en votre possession tels qu'une lampe de poche, de l'eau embouteillée, de la nourriture non périssable, des couvertures, etc. L'objectif est de bien organiser le matériel pour le trouver rapidement. La trousse d'urgence doit être facile à transporter et son emplacement connu par tous les membres de la famille.

Pour plus d'informations concernant la préparation d'un plan ou d'une trousse d'urgence, consultez le site : [ [www.preparez-vous.ca](http://www.preparez-vous.ca) ]. Certaines succursales de vente au détail telles que les Pharmacies Jean Coutu, Zellers, Déco Découverte et Canadian Tire vendent des trousse d'urgence préemballées. Vous pouvez consulter le site Internet de la Croix-Rouge canadienne au [ [www.croixrouge.ca](http://www.croixrouge.ca) ] pour en savoir plus.

# Things to do immediately following a fire

## Homeowner

- Notify the insurance company
- Contact an adjuster (see point 8, page 7)
- After having obtained permission from a representative of the Service de sécurité incendie de Montréal, store all your possessions in a safe place
- Find temporary living quarters
- Contact your family and friends
- Leave your name and temporary address with a representative of the Service de sécurité incendie de Montréal or the Canadian Red Cross

## Tenant

- Notify the insurance company
- After having obtained permission from a representative of the Service de sécurité incendie de Montréal, store all your possessions in a safe place
- Find temporary living quarters
- Contact your family and friends
- Inform the owner or his representative of the fire and provide a temporary address

Your insurance company must be notified as soon as possible. They will send somebody to visit the site of the fire to inspect damages, initiate procedures and provide all possible assistance. Remember, many insurance companies have 24-hour emergency phone numbers.

# For your records

## Insurance company

Agent:

Telephone:

Address:

Insurance policy number:

## Insurance Bureau of Canada

Agent:

Telephone: 514-288-4321

Address: 800, Place-Victoria, room 2410  
C.P. 336, Succ. Tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 0A2

File number:

Official site:  
<http://www.infoinsurance.ca>

Claims Settled Right:  
[http://www.infoinsurance.ca/en/claims/no\\_worries.aspx](http://www.infoinsurance.ca/en/claims/no_worries.aspx)

## Adjuster

Agent:

Telephone:

Address:

File number:

## Lists, pictures and copies

- Valuable possessions
- Credit cards and ID cards

# Things to do in the next 24 hours

## Homeowner

- Secure your building
- Notify your employer
- Notify school officials if you have school age children
- Notify your bank or financial institution
- Ask for a copy of the fire report (see pages 11 and 12)
- Notify public utilities  
(Bell, Hydro-Québec, Vidéotron, Gaz Métro, etc.)
- Notify Canada Post to have your mail held (see page 6)
- Notify governmental services (see pages 6, 8, 10 and 12)

You become responsible for your building once the firemen leave the scene. You must then protect your property and ensure that it is safe. If your home has been destroyed by fire and is uninhabitable, you should store your undamaged goods with friends, neighbours or relatives or with a specialized storage company. You must also shut off the building's indoor main water valve, and call your public works department (single number for Montréal citizens only: 311) to have the outdoor water valve closed.

Several insurance policies cover food and lodging expenses and can even offer cash advances. Check with your insurer. If you don't have insurance, you may contact your local employment center since special benefits to cover the costs of unforeseen expenses related to a fire can be paid out by the Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

## **Tenant**

- Notify your employer
- Notify school officials if you have school age children
- Notify your bank or financial institution
- Notify public utilities  
(Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.)
- Notify Canada Post to have your mail held (see page 6)
- Notify governmental services (see pages 6, 8, 10 and 12)

Several insurance policies cover food and lodging expenses and can even offer cash advances. Check with your insurer. If you don't have insurance, you may contact your local employment center since special benefits to cover the costs of unforeseen expenses related to a fire can be paid out by the Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

# Things to do in the days following the fire

## Homeowner

- Make a list of destroyed assets and documents
- Contact support organizations (see pages 10 and 11)
- When possible, have certain services restored and systems and appliances turned on (see pages 9 and 11)
- Contact renovation specialists:
  - electrician;
  - plumber;
  - cleaning company;
  - etc.
- Gather all your receipts
- Cancel or change your pending appointments

## Tenant

- Make a list of destroyed assets and documents
- Contact support organizations (see pages 10 and 11)
- When possible, have certain services restored (see pages 9 and 11)
- Gather all your receipts
- Cancel or change your pending appointments

You will have many things to do in the next few days. Provide a temporary telephone number and address where you can easily be reached: that of a friend, family member or neighbour or where you will be staying. Give this information to all interested parties (insurers, adjusters, designated representative of the Service de sécurité incendie de Montréal, etc.).

# Important information and advice

## 1. Identification papers

They must be replaced if they are damaged or destroyed. You will find a list of organizations to contact on page 12.

## 2. Mail

After a fire, Canada Post will ask your mailman to hold your mail for 24 hours. It is, however, your responsibility to contact Canada Post (at your local post office) to inform them of the fire and ask them to hold your mail for a prolonged period. You will be billed for this service, so keep your receipts.

## 3. People network

Contact your people network: relatives, friends, employers or business associates to inform them of your situation. They can help bring your life back to normal.

## 4. Receipts

There are many unforeseen expenses following a fire. Keep all receipts (gas, food, hotel, clothing, etc.). Depending on your policy, the insurance company may reimburse you.

## 5. List of your possessions

You must make a list of all lost possessions. Give all possible details about each item (brand, colour, model, serial number, cost, date of purchase). If you have managed to save or retrieve all your receipts, they will prove very useful. Waste no time in preparing a list if you wish to speed up reimbursement.

You should always keep a list of all your possessions, with pictures, stored in two different places (e.g.: in a safety deposit box, with a family member).



## **6. Renovation work**

Your insurance agent or adjuster will help you prepare for renovations. Don't forget that you must obtain a permit before starting work. Ask for information at the urban planning department of your borough or city. In some cases, your contractor will request the permit. Be sure he has obtained it before starting renovations.

## **7. Company representatives**

Sales representatives from various cleaning and renovation companies may offer you their services.

- **Attention:** Do not sign anything without consulting your insurance agent or adjuster. A few hours of rest and careful consideration are recommended to avoid making hasty decisions.

## **8. Insurance company and adjuster**

The adjuster is the person who investigates damage insurance. He makes damage estimates and negotiates a settlement. There are three kinds of adjusters:

1. adjusters working for insurance companies;
2. independent adjusters commissioned for each case by an insurance company;
3. public adjusters commissioned by the disaster victim.

- \* Your insurance company is normally responsible for assigning an adjuster to your case.

## **9. Loss of a loved one in a fire**

If you're looking for a missing loved one in case of a fire, please contact the Section des incendies criminels of the Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) or call 911.

If you have lost a loved one in a fire, you or family members may need counselling or moral support. Don't hesitate to call a specialized organization. See pages 10 and 11 for more details.

## **10. Income security recipients**

Please contact your local employment centre as soon as possible to inform them of any special needs. The centre has your file, and you may be entitled to some compensation under the law. See pages 10 and 12 for details.

## **11. Clothing, food, lodging and furniture**

You can obtain clothing and food and find temporary shelter through various support organizations (see pages 10 and 11). You may, however, prefer to stay with family members.

Remember that food remaining in the house after a fire is no longer edible. Your insurance company will pay to replace it.

# Instructions to owners following a fire

During operations, the Service de sécurité incendie de Montréal must turn off certain appliances or equipment. Once they are done, you should proceed as follows if your home is not a total loss.

- Electricity**  
Contact a master electrician for reconnection
- Natural gas**  
Contact Gaz Métro for reconnection
- Propane gas**  
Contact your supplier for reconnection
- Heating**  
Contact a qualified technician before turning on the system
- Solid fuel heating**  
Have your equipment checked by a qualified technician before using it
- Fire alarm system**  
Have your system checked by a qualified technician and take the necessary safety measures to protect occupants (ex.: guard patrol)
- Smoke alarm**  
Replace to ensure safety of occupants
- Carbon monoxide (CO) detector**  
Replace to ensure safety of occupants

*Carbon monoxide (CO) is a colourless and odourless gas. Because you can't see, taste or smell it, it can affect you or your family before you even know it's there. Even at low levels of exposure, carbon monoxide can cause serious health problems. CO is harmful because it will rapidly accumulate in the blood, depleting the ability of blood to carry oxygen (Exposure Guidelines for Residential Indoor Air Quality, Health Canada, 1989). Source: [www.cmhc-schl.gc.ca](http://www.cmhc-schl.gc.ca)*

- Automatic sprinkler system**  
Contact a qualified technician before reconnecting and provide building surveillance

# List of useful telephone numbers in case of disaster

## **Clothing, food, lodging, furniture and moral support**

### **Canadian Red Cross, Quebec Division 514-362-2930**

During a fire, the Canadian Red Cross, Quebec Division, mobilizes volunteers to assist those affected by the disaster. This first line humanitarian organization supports the Service de sécurité incendie de Montréal during emergency responses by providing comfort to disaster victims as well as meeting their basic needs. The Red Cross also offers temporary lodging, for 48 to 72 hours, to victims who have no other place to go.

### **Sun Youth 514-842-6822**

Sun Youth representatives are available 24 hours a day to assist fire victims and respond to their most urgent needs, according to the assessment of the situation made by the Canadian Red Cross. In the aftermath of the disaster, a representative of the organization will contact the afflicted families in order to assess their potential needs and to monitor the steps taken by these families to relocate themselves. Working closely with the Office municipal d'habitation de Montréal, Sun Youth can help fire victims get installed in their new home.

### **Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)**

If you find yourself without lodging and you have no one to help you out (family, friends, money, etc.), the Service de référence pour ménages sans logis can, if you meet eligibility criterion, help by providing a temporary shelter and help you find a new home. For more information, please contact the Service de référence at 514-868-4002.

If your apartment is uninhabitable and your financial profile makes you eligible to OMHM assistance, your name will be added to a priority list for low-rent housing. For additional information or to apply, contact the Service de la gestion des demandes de logement at 514-868-5588.

### **Information and referral centre 514 527-1375**

Independent bilingual agency which gives free information on community resources and directs persons seeking help in solving their problems to the appropriate agency. The agency provides services to all Montréal citizens.

### **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale/ Local employment centres 1-888-643-4721**

In case of a fire, the Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, through local employment centers, can offer financial help as a last resort to persons in need.

**Info-Santé 514-521-2100**

For any question or concern regarding your health, or to get a professional opinion or contact information, call Info-Santé. A qualified nurse is on duty 24 hours a day, 7 days a week.

**Société de Saint-Vincent de Paul de Montréal 514-526-5937**

The Société de Saint-Vincent de Paul de Montréal can provide help in different ways: moral support, food, clothing, furniture or references.

**Salvation Army 514-254-1123**

In case of a fire, the Salvation Army can provide food, clothing and furniture.

**Maison Monbourquette 514-523-3596**

Maison Monbourquette is a non-profit organization that helps people in mourning. Its mission is to offer individuals who have lost a loved one a place where they can get support, by phone or in person, or be referred to the right professionals.

## Utilities

- **Bell:** 514-310-7070
- **Gaz Métro:** 514-598-3222 or 514-598-3111 (odour of gas and emergency)
- **Hydro-Québec:** 1-800-790-2424 (emergency)
- **Vidéotron:** 514-281-1711 (residential client services)

## Credit card companies

- **Visa Desjardins:** 514-397-4415
- **Visa TD:** 1-800-983-8492 (lost credit card)
- **Visa CIBC:** 514-861-4653
- **Visa RBC:** 1-800-769-2512
- **Mastercard Bank of Montreal:** 514-877-8610 (lost credit card)
- **Mastercard Banque Nationale:** 514-394-1427
- **American Express Canada:** 514-392-9311 (lost credit card)

## Municipal services

- **Montréal**
  - o One easy-to-remember phone number: 311
  - o Travaux publics: 311
  - o Claims Bureau: 514-872-2977
- **Service de sécurité incendie de Montréal**

Statistics Section / Fire reports

To fill out an insurance claim, you can obtain a fire report by writing to the Division de la planification des secours, 4040, avenue du Parc, Montréal (Québec) H2W 1S8.

### **How to obtain a fire report?**

The following information should be included in your request:

- address where the fire occurred;
- date;
- time;
- name of building owner or representative.

Please enclose with your request a cheque or money order in the amount of \$12.50 made out to Ville de Montréal.

\* NOTE – Don't forget to include your return address. For information, please call: 514-872-3775.

- **Service de police de la Ville de Montréal**  
Sections des incendies criminels: 514-280-3090

## **Public services (identification, revenue, immigration)**

- **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)**  
514-873-7620  
Internet : <http://www.saaq.gouv.qc.ca/>
- **Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)**  
514-864-3411  
Internet : <http://www.ramq.gouv.qc.ca/>
- **Passport Canada** 1-800-567-6868  
Internet : <http://www.pptc.gc.ca/>
- **Human Resources and Social Development Canada**  
(employment insurance) 1-800-808-6352  
Find a Service Canada Center near you:  
[http://www1.servicecanada.gc.ca/en/gateways/where\\_you\\_live/regions/offices/qc.shtml](http://www1.servicecanada.gc.ca/en/gateways/where_you_live/regions/offices/qc.shtml)
- **Immigration and Refugee Board of Canada**  
MONTRÉAL (SI, SPR, SAI, CDR) 514-283-7733  
Internet: <http://www.irb-cisr.gc.ca/>
- **Immigration et communautés culturelles Québec**  
514-864-9191  
Internet: <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/en/index.asp>
- **Revenu Québec** 514-864-6299  
Internet: <http://www.revenu.gouv.qc.ca/eng/ministere/>
- **Canada Revenue Agency** 1-800-267-6999  
Internet: <http://www.cra-arc.gc.ca>
- **Local employment centres (income security)**  
1-888-643-4721  
Internet: <http://emploi-quebec.net/anglais/index.htm>

# Checklist following a disaster

## Renovation work

- Electrician

Name:

Telephone:

- Painter

Name:

Telephone:

- Plasterer

Name:

Telephone:

- Plumber

Name:

Telephone:

- Cleaning company

Name:

Telephone:

## Pets

- Le Berger Blanc Inc.

514-494-2002

- SPCA

514-735-2711

## Medical

- Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)  
Hôtel-Dieu, Unité des grands brûlés: 514-890-8121

Contact:

Telephone:

- Hospital

Contact:

Telephone:

- CLSC

Contact:

Telephone:

- Info-Santé

Contact:

Telephone:

## Other important phone numbers

- 

Contact:

Telephone:

- 

Contact:

Telephone:

- 

Contact:

Telephone:

- 

Contact:

Telephone:



# Prepare for the unforeseeable

## Sound advice

- Prepare a list of your possessions, with pictures for evidence. Give a copy of your documents to a family member or place them in a safety-deposit box.
- Photocopy your ID and credit cards and give a copy to a family member.
- Make a list of your medication, keep a copy in your wallet and leave a copy with a family member.
- Prepare an emergency kit to take with you in case of an evacuation.
- Keep an up-to-date telephone list in your wallet.

- Insurance company

Agent:

Telephone:

- Bank or financial institution

Contact:

Telephone:

- School

Director:

Telephone:

- Employer (s)

Name:

Telephone:

Name:

Telephone:

- Family, friends or neighbours

Name:

Telephone:

Name:

Telephone:

Name:

Telephone:

- Pharmacy

Pharmacist:

Telephone:

# **Prevention**

## **Smoke alarm**

Never underestimate the importance of a smoke alarm, because it can save your life.

Be sure to have an approved smoke alarm installed and check the battery on a regular basis.

## **Evacuation plan**

You must identify two emergency exits and an outside meeting place. Having an evacuation plan and staging a fire drill twice a year increases your chances of escaping safe and sound in case of a fire. If you have identified an outside meeting place, you can make sure that all the occupants have evacuated the building and are safe.

For more information on fire prevention, go to the section Services aux citoyens of the Service de sécurité incendie de Montréal's Website:

<http://ville.montreal.qc.ca/incendie>

## **Preparing your emergency kit**

In case of any emergency situation, you will need certain essential items in order to manage without a power source or running water for at least 72 hours. You may already have some of these items, such as a flashlight, bottled water, non perishable food, blankets, etc. This material must be well organized in order to be readily accessible. The emergency kit must be easy to carry and all members of the family must know its location.

For more information regarding the preparation of an evacuation plan or an emergency kit, see the following Website: [www.preparez-vous.ca](http://www.preparez-vous.ca). Certain retail stores such as Jean Coutu, Zellers, Déco Découverte and Canadian Tire sell prepared emergency kits. You can also visit the Canadian Red Cross Website at [www.redcross.ca](http://www.redcross.ca) for more information.

## Services municipaux de la Ville de Montréal

Un numéro de téléphone unique : 311  
Travaux publics : 311  
Bureau des réclamations : 514 872-2977

Service de sécurité incendie de Montréal  
• Statistiques/rapport d'intervention : 514 872-3775

Service de police de la Ville de Montréal  
• Sections des incendies criminels : 514 280-3090

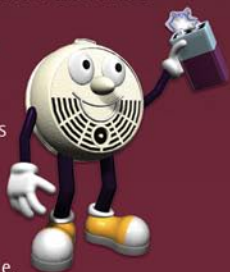
En cas d'urgence, composez le 911!

### CRÉDITS

**Rédaction :** Division des communications et des relations avec les médias, Centre de sécurité civile **Révision :** Service de sécurité incendie de Montréal, Division des communications et des relations avec les médias, Centre de formation, Centre de sécurité civile, Jean-Bernard Guindon, Croix-Rouge canadienne - Division du Québec, Jeunesse au Soleil **Coordination :** Louise Tremblay, chef de division, Division des communications et des relations avec les médias **Chargée de projet :** Mélanie Drouin, chargée de communication **Soutien au projet :** Josée Gosselin, chargée de communication **Participations spéciales :** Jean-Bernard Guindon, Michel Gareau, chef aux opérations 137-1, Croix-Rouge canadienne - Division du Québec, Jeunesse au Soleil **Conception :** Natacha Grenier, graphiste au Centre de formation du SIM **Traduction :** Laura Daigle, traductrice au Centre de formation du SIM **Gracieuseté photo :** Alexandre Sigouin **Impression :** Les Entreprises JALAC, Division Vari Services

## L'avertisseur de fumée : un outil qui sauve des vies!

L'avertisseur de fumée est l'appareil de détection d'incendie le moins coûteux, 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 en état de fonctionner 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!**