



QUOI FAIRE APRÈS UN INCENDIE ?

ENGLISH VERSION INSIDE



Un mot de réconfort du Service de sécurité incendie de Montréal

Il est difficile de trouver des paroles réconfortantes appropriées pour les victimes d'un sinistre. 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 saura vous guider dans les étapes à franchir à la suite d'un incendie.

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

Internet : www.ville.montreal.qc.ca/sim
Courriel : sim@ville.montreal.qc.ca

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

• Attestation d'intervention : 514 872-3775

Service de police de la Ville de Montréal

• Section des incendies criminels : 514 280-3090

En cas d'urgence, composez le 911.

N.B. Les renseignements diffusés dans ce document étaient à jour lors de son impression (07-2013). Toutefois, veuillez prendre note que certains changements pourraient survenir avant une prochaine réédition.

Actions à poser immédiatement après l'incendie

Propriétaire

- ☐ Téléphoner à votre assureur.
- ☐ Joindre un expert en sinistres (voir page 9).
- ☐ 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 qu'un incendie a eu lieu. Celle-ci dépêchera quelqu'un sur place pour constater les dommages, entamer les procédures et vous apporter le soutien nécessaire. N'oubliez pas que plusieurs compagnies d'assurance ont un numéro de téléphone d'urgence en fonction 24 heures sur 24. **Attention!** Il est possible que diverses compagnies de nettoyage et de rénovation après sinistre vous offrent leurs services. N'entamez aucuns travaux avant d'avoir consulté votre agent d'assurance ou votre expert en sinistres (voir page 9).

À conserver

Service de sécurité incendie de Montréal

Date de l'intervention :

Numéro de l'intervention :

Si on ne vous donne pas l'information sur place, composez le 514 872-3775 (bureaux ouverts du lundi au vendredi, entre 8 h et 16 h).

Service de police de la Ville de Montréal

Date de l'intervention :

Numéro de l'intervention :

Si on ne vous donne pas l'information sur place, communiquez avec votre poste de quartier au <www.spvm.qc.ca>, section « Police de quartier ».

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, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2

Numéro de dossier :

Internet : www.ibc.ca/fr

Expert en sinistres

Nom du représentant :

Téléphone :

Adresse :

Numéro de dossier :

Listes, photos et copies

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

Nous vous invitons à vous référer à la page 8 pour des renseignements complémentaires utiles.



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

Propriétaire

- ☐ Rendre votre immeuble sécuritaire (barricader).
- ☐ Informer votre employeur du sinistre.
- ☐ Informer la direction de l'école ou de la garderie fréquentée par vos enfants du sinistre.
- ☐ Informer votre prêteur hypothécaire du sinistre.
- ☐ Demander l'attestation d'intervention (voir page 17).
- ☐ Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, compagnie de système d'alarme, etc.).
- ☐ Demander à Postes Canada de retenir votre courrier (voir page 8).
- ☐ Informer les services gouvernementaux du sinistre (voir pages 8, 10 et 17).
- ☐ Si vous avez pu réintégrer votre logement, prenez des photos des lieux et de vos biens pour vous aider dans votre réclamation.

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. Si votre demeure est 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 les locaux d'une entreprise spécialisée à cette fin. 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 du sinistre. Il est possible que votre bâtiment soit interdit d'accès par les pompiers jusqu'à ce que l'enquête concernant la cause et les circonstances du sinistre soit terminée.

Locataire

- ☐ Informer votre employeur du sinistre.
- ☐ Informer la direction de l'école ou de la garderie fréquentée par vos enfants du sinistre.
- ☐ Informer votre institution financière du sinistre.
- ☐ Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, compagnie de système d'alarme, etc.).
- ☐ Demander à Postes Canada de retenir votre courrier (voir page 8).
- ☐ Informer les services gouvernementaux du sinistre (voir pages 8, 10 et 17).
- ☐ Si vous avez pu réintégrer votre logement, prenez des photos des lieux et de vos biens pour vous aider dans votre réclamation.

Plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds; informez-vous. Si vous n'avez pas d'assurance, vous pouvez vous présenter à votre centre local d'emploi (CLE) puisque certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés par un incendie peuvent être versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (voir pages 15 et 17).

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 14, 15 et 16).
- ☐ Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (voir pages 12 et 16).
- ☐ Communiquer avec votre expert en sinistres afin d'entamer les travaux de rénovation ou de reconstruction (voir page 10).
- ☐ 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 14, 15 et 16).
- ☐ Si possible, faire rétablir certains services (voir pages 12 et 16).
- ☐ 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 logez. Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistres, 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 17.

2. Courrier

À la suite d'un incendie, le facteur retiendra votre courrier pendant 24 heures. Après ce délai, il est de votre responsabilité de prendre les arrangements nécessaires avec Postes Canada pour faire retenir votre courrier pour une période déterminée. Ce service est tarifé; veuillez donc conserver vos reçus.

3. Entourage

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

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. : dans un coffret de sûreté, chez un proche).

6. Compagnie d'assurance et expert en sinistres

L'expert en sinistres 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 deux types d'expert en sinistres* :

1. les experts en sinistres qui travaillent pour le compte d'un assureur ou d'un cabinet d'expertise indépendant et dont le mandat consiste à déterminer si un sinistre est couvert et à négocier le règlement avec l'assuré ;
2. les experts en sinistres qui travaillent pour le compte du public et qui conseillent et accompagnent leurs clients dans la présentation de leur réclamation auprès de l'assureur. Ce type d'experts est, en règle générale, appelé à intervenir dans les cas où un assuré a subi des pertes majeures afin de l'aider à remplir ses obligations envers l'assureur et à prouver ses pertes à ce dernier.

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

* Autorité des marchés financiers. 2010. *Analyse de la profession d'expert en sinistre*. [En ligne]. 47 p. <www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/f-pro/rapp-expert-fr.pdf> (consulté le 29-01-2013).

7. Représentants de compagnie

Il est possible que des représentants de diverses compagnies de nettoyage et de rénovation après sinistre vous offrent leurs services. **Attention !** N'entamez aucuns travaux avant d'avoir consulté votre agent d'assurance ou votre expert en sinistres.

8. Rénovations

Votre agent d'assurance et votre expert en sinistres 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 municipalité. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Assurez-vous toutefois qu'il le fasse s'il s'y engage.

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 ou avec le 911 (voir page 17).

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 14, 15 et 16).

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 15 et 17).

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 14, 15 et 16). Naturellement, il serait souhaitable que vous soyez 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.

12. Litige entre propriétaire et locataire(s)

Si un litige survient à la suite d'un incendie entre un propriétaire et son ou ses locataire(s), il faut communiquer avec la Régie du logement.

Téléphone : 514 873-2245

Internet : www.rdl.gouv.qc.ca

Actions à prendre par le propriétaire à la suite de l'incendie

Au moment d'une intervention, le Service de sécurité incendie de Montréal doit absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements. À la suite de l'incendie, si votre domicile n'est pas une perte totale et qu'il est sécuritaire, le service vous recommande les actions suivantes :

☐ **Électricité**

Faire vérifier et remettre en service par un maître électricien accrédité.

☐ **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, en attendant, prendre des mesures de surveillance pour l'immeuble.

☐ **Avertisseur de fumée**

Remplacer les appareils. Selon la réglementation en vigueur, il est obligatoire d'en avoir un fonctionnel à tous les étages d'un logement, et ce, en tout temps.

☐ **Avertisseur de monoxyde de carbone (CO)**

Remplacer les appareils.

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.

☐ **Gicleurs automatiques**

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

Liste téléphonique utile en cas de sinistre

Vêtements, nourriture, logement, meubles et soutien moral

Croix-Rouge canadienne, Division du Québec

1 877 362-2433, www.croixrouge.ca

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 aux 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, www.sunyouthorg.com/fr

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. Le lendemain du sinistre, un représentant de l'organisme prend contact avec les familles sinistrées pour évaluer leurs besoins potentiels et effectuer un suivi des 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)

www.omhm.qc.ca

Si vous n'avez plus de logement ou si vous n'avez pas de ressources 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, communiquez 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, communiquez avec le Service des demandes de logement au 514 868-5588.

Centre de référence du Grand Montréal

514 527-1375, www.info-reference.qc.ca

Cet organisme à but non lucratif autonome et bilingue donne des renseignements sur les ressources sociales et communautaires du Grand Montréal. Il oriente vers l'organisme approprié toute personne qui cherche une réponse à ses besoins, notamment en sécurité sociale, santé, travail, bien-être et loisir.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Bureau des renseignements et plaintes

1 888 643-4721, www.mess.gouv.qc.ca

Ce ministère peut verser certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés par un incendie aux personnes les plus démunies.

Info-Santé

811

Le service Info-Santé permet de joindre un professionnel de la santé en cas de problème non urgent. Ce service de consultation professionnelle téléphonique accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, constitue une composante majeure de la première ligne de soins de santé. Il permet de répondre à certaines questions courantes sur la santé ou de diriger la personne vers la bonne porte dans le système de santé et de services sociaux.

Société de Saint-Vincent de Paul de Montréal

514 526-5937, www.ssvp-mtl.org

La Société de Saint-Vincent de Paul de Montréal écoute, soutient et accompagne toute personne pour lui permettre d'assurer sa dignité, son autonomie et son intégration par l'accueil de ses milliers de bénévoles. Elle offre des services de dépannage alimentaire, de référence, de réinsertion et de soutien aux personnes dans le besoin.

Armée du Salut

514 254-1123, www.armeedusalut.ca

En cas de sinistre, l'Armée du Salut peut faire don de nourriture, de vêtements et de meubles. Pour plus de renseignements quant aux services d'urgence et d'aide aux sinistrés : 514 355-6111.

Maison Monbourquette

514 523-3596, www.maisonmonbourquette.com

Organisme à but non lucratif en activité depuis 2004, la Maison Monbourquette offre des ressources et du soutien aux personnes vivant un deuil lié à un décès.

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

- **Service de cartes Desjardins** : 514 397-4415
- **Cartes de crédit TD** : 1 800 983-8472
- **Service de cartes de crédit CIBC** : 514 861-4653
- **Service de cartes RBC Banque Royale** :
1 800 769-2512
- **Service BMO Banque de Montréal en cas d'urgence** : 514 877-8610
- **Service à la clientèle MasterCard** : 514 394-1427
- **American Express** : 514 392-9311
- **Service de cartes de crédit Banque Nationale** :
514 281-3159

Services municipaux

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

- **Service de sécurité incendie de Montréal**

- Attestation d'intervention

- Pour des réclamations auprès de votre assureur, vous pouvez obtenir une attestation d'intervention du SIM. Visitez le <www.ville.montreal.qc.ca/sim/ai> ou composez le 514 872-3775.

- **Service de police de la Ville de Montréal**

- Section des incendies criminels : 514 280-3090

Services publics (identité, revenu, immigration)

- **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)** 514 873-7620 (renseignements généraux)

- Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

- **Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)** 514 864-3411

- Internet : www.ramq.gouv.qc.ca

- **Passeport Canada** 1 800 567-6868

- Internet : www.ppt.gc.ca

- **Ressources humaines et Développement des compétences Canada (assurance-emploi)**

- 1 800 808-6352

- Internet : www.rhdcc.gc.ca

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

- 514 283-7733

- Internet : www.cisr-irb.gc.ca

- **Immigration et Communautés culturelles**

- Québec** 514 864-9191 (renseignements généraux)

- Internet : www.micc.gouv.qc.ca

- **Revenu Québec** 514 864-6299

- Internet : www.revenuquebec.ca

- **Agence du revenu du Canada** 1 800 959-7383

- Internet : www.arc.gc.ca

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

- Internet : www.mess.gouv.qc.ca

- Centres locaux d'emploi, Direction régionale de l'Île-de-Montréal (R06) : 514 725-5221

Aide-mémoire

Nettoyage et rénovations

- **Électricien**

Nom :

Téléphone :

N° de la Régie du bâtiment (RBQ) :

- **Peintre**

Nom :

Téléphone :

N° de la Régie du bâtiment (RBQ) :

- **Plâtrier**

Nom :

Téléphone :

N° de la Régie du bâtiment (RBQ) :

- **Plombier**

Nom :

Téléphone :

N° de la Régie du bâtiment (RBQ) :

- **Compagnie de nettoyage**

Nom :

Téléphone :

Animaux

- **Le Berger Blanc inc.**

514 494-2002

Internet : www.bergerblanc.com

- **SPCA**
514 735-2711
Internet : www.sPCA.com

Services médicaux

- **Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), Hôtel-Dieu, Centre des grands brûlés :**
514 890-8000, poste 14551

Responsable :

Téléphone :

- **Hôpital**

Responsable :

Téléphone :

- **CLSC**

Responsable :

Téléphone :

- **Info-Santé**

Responsable :

Téléphone :

Autres numéros importants

-

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 et les conserver dans un coffret de sûreté, si possible.
- 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 :

• Institution financière

Nom :

Téléphone :

• École ou garderie

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

L'avertisseur de fumée sauve des vies! Nous vous rappelons qu'en vertu du Règlement sur le Service de sécurité incendie de Montréal, il est obligatoire, sur le territoire de l'île de Montréal, d'avoir un avertisseur de fumée fonctionnel en tout temps par étage dans un logement.

Plan d'évacuation

Avoir un plan d'évacuation et faire un exercice d'évacuation deux fois par année augmentent vos chances de sortir sain et sauf de votre logement en cas d'incendie.

Visitez le site Internet du Service de sécurité incendie de Montréal pour savoir comment concevoir votre plan et pour de plus amples renseignements en matière de prévention des incendies : <www.ville.montreal.qc.ca/sim>.

Préparer une trousse d'urgence

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 de renseignements concernant la préparation d'un plan ou d'une trousse d'urgence, consultez le site <www.preparez-vous.gc.ca>. Certains commerces de vente au détail vendent aussi des troussees d'urgence préemballées. La Croix-Rouge canadienne, société à but non lucratif, vend aussi, par l'intermédiaire de sa boutique en ligne, différentes troussees et divers articles d'urgence. Visitez son site Internet au <www.croixrouge.ca>.

Notes et documents

[illegible]

Notes and documents

[illegible]

Things to do immediately following a fire

Homeowner

- ☐ Notify your insurance company.
- ☐ Contact an adjuster (see page 9).
- ☐ 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 your 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 of the fire as soon as possible. They will send someone on site to inspect damages, initiate procedures and provide all possible assistance. Remember, many insurance companies have 24-hour emergency phone numbers. **Note:** Various post-disaster cleaning and renovation companies may contact you to offer their services. Do not start any work on your home before having talked to your insurance agent or adjuster (see page 9).

For your records

Service de sécurité incendie de Montréal

Date of incident:

Incident number:

If you do not obtain the required information on site, dial 514-872-3775 (open Monday to Friday, from 8 a.m. to 4 p.m.)

Service de police de la Ville de Montréal

Date of incident:

Incident number:

If you do not obtain the required information on site, contact your neighbourhood police station: www.spvm.qc.ca, section “Neighbourhood police”.

Insurance company

Agent:

Telephone:

Address:

Insurance policy number:

Insurance Bureau of Canada

Agent:

Telephone: 514-288-4321

Address: 800, Place-Victoria, room 2410

PO Box 336, Tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 0A2

File number:

Website: www.ibc.ca/en

Adjuster

Agent:

Telephone:

Address:

File number:

Lists, pictures and copies

- Valuable possessions
- Credit cards and ID cards

Please see page 8 for more detailed information.



Things to do in the next 24 hours

Homeowner

- ☐ Secure your building (barricade).
- ☐ Notify your employer of the fire.
- ☐ Notify your children's schools or daycare centers of the fire.
- ☐ Notify your mortgage lender.
- ☐ Ask for a copy of the fire report (see page 16).
- ☐ Notify public utilities (Bell, Hydro-Québec, Vidéotron, Gaz Métro, alarm company, etc.).
- ☐ Ask Canada Post to hold your mail (see page 8).
- ☐ Notify governmental services (see pages 8, 10 and 17).
- ☐ If you have been authorized to return to your home, take pictures of the property and your belongings for your insurance claim.

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 become 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 borough or city's public works department (single number for Montréal citizens: 311). Access to your building may be prohibited by firefighters until the investigation of the cause and circumstances of the fire is completed.

Tenant

- ☐ Notify your employer of the fire.
- ☐ Notify your children's schools or daycare centers of the fire.
- ☐ Notify your financial institution.
- ☐ Notify public utilities (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, alarm company, etc.).
- ☐ Ask Canada Post to hold your mail (see page 8).
- ☐ Notify governmental services (see pages 8, 10 and 17).
- ☐ If you have been authorized to return to your home, take pictures of the property and your belongings for your insurance claim.

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 expenses related to a fire can be paid out by the Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (see pages 15 and 17).

Things to do in the days following the fire

Homeowner

- ☐ Make a list of destroyed assets and documents.
- ☐ Contact support organizations (see pages 14, 15 and 16).
- ☐ When possible, have certain services restored and systems and appliances turned on (see pages 12 and 16).
- ☐ Contact your insurance adjuster to start renovation or construction work (see page 10).
- ☐ Gather all your receipts in an appropriate place.
- ☐ Cancel or change your pending appointments.

Tenant

- ☐ Make a list of destroyed assets and documents.
- ☐ Contact support organizations (see pages 14, 15 and 16).
- ☐ When possible, have certain services restored (see pages 12 and 16).
- ☐ Gather all your receipts in an appropriate place.
- ☐ 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 have been damaged or destroyed. You will find a list of organizations to contact on page 17.

2. Mail

After a fire, your mailman will hold your mail for 24 hours. After this period, however, it is your responsibility to contact Canada Post and to arrange to have them hold your mail for a prolonged period. You will be billed for this service, therefore 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 your receipts (gas, food, hotel, clothing, etc.) because they may be eligible to reimbursements from your insurance company.

5. List of your possessions

You must make a list of all your lost possessions. Give all possible details about each item (brand, color, model, serial number, cost, date of purchase). If you have managed to save or retrieve your receipts, they will prove very useful.

Waste no time in preparing a list if you wish to speed up reimbursement.

You should always have 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. Insurance company and adjuster

The insurance adjuster is the person who investigates damages in case of a fire. He prepares damage estimates and negotiates a settlement. There are two types of adjusters*:

1. adjusters working for insurance companies or independent firms who must determine if the incident is covered by the insurance and negotiate a settlement with the persons insured;
2. public adjusters whose role is to guide and counsel their clients in preparing their claim for their insurance company. This type of expert is generally called to work on cases where the insured person has suffered major losses in order to help him meet his obligations and prove his losses.

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

7. Company representatives

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

Note: Do not start any work before having consulted you insurance agent or adjuster.

* Autorité des marchés financiers. 2010. *Analyse de la profession d'expert en sinistre*. [Online]. 47 p. <www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/f-pro/rapp-expert-fr.pdf> (consulted 2013-01-29).

8. 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.

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 (see page 16).

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 14, 15 and 16).

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 15 and 17).

11. Clothing, food, lodging and furniture

You can obtain clothing and food and find temporary shelter through various support organizations (see pages 14, 15 and 16). 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.

12. Dispute between an owner and a tenant

If a dispute arises between a building owner and one or more tenants following a fire, you must contact the Régie du logement.

Telephone: 514-873-2245

Website: www.rdl.gouv.qc.ca

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 and is considered safe:

☐ **Electricity**

Have a master electrician check you electric installations before reconnection.

☐ **Natural gas**

Contact Gaz Métro for reconnection.

☐ **Propane gas**

Contact your supplier for reconnection.

☐ **Heating**

Have a qualified technician check your heating system before turning it on.

☐ **Solid fuel heating**

Have your solid fuel heating equipment checked by a qualified technician before using it.

☐ **Fire alarm system**

Have your system checked by a qualified technician and, in the meantime, provide building surveillance.

☐ **Smoke alarm**

Replace smoke alarms. According to regulations, it is mandatory to have a functional smoke alarm installed on every floor of a housing unit, at all times.

☐ **Carbon monoxide (CO) detector**

Replace devices.

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.

☐ **Automatic sprinkler system**

Contact a qualified technician before reconnecting and, in the meantime, provide building surveillance.

List of useful telephone numbers in case of a disaster

Clothing, food, lodging, furniture and moral support

Canadian Red Cross, Quebec Division

1-877-362-2433, www.redcross.ca

In case of a fire, the Canadian Red Cross, Quebec Division, mobilizes volunteers to assist the victims. This front-line humanitarian organization supports the Service de sécurité incendie de Montréal during emergency responses by providing comfort to disaster victims as well as responding to 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, www.sunyouthorg.com

Sun Youth representatives are available 24 hours a day to assist fire victims and respond to their most urgent needs, following the assessment of the situation made by the Canadian Red Cross. The day following a disaster, a representative of the organization will contact the afflicted families to assess their potential needs and monitor the steps taken by these families to relocate. 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)

www.omhm.qc.ca

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 criteria, help you find a temporary shelter and 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 des demandes de logement at 514-868-5588.

Information and referral centre of Greater Montréal

514-527-1375, www.info-reference.qc.ca

Independent bilingual non-profit organization which gives information on social and community resources in the Greater Montréal area. It directs persons seeking help in solving their problems, mainly related to social security, health, work, welfare and recreation to the appropriate agency.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Bureau des renseignements et plaintes

1-888-643-4721, www.mess.gouv.qc.ca

The department can offer special benefits to persons in need in order to cover the costs of expenses following a fire.

Info-Santé

811

For any non-urgent health problem, you can contact a professional at Info-Santé. This telephone service is available 24 hours a day, 7 days a week and is a major component of our front-line health services. Health professionals will answer certain basic questions regarding health problems and guide you as to what health or social services to contact.

Société de Saint-Vincent de Paul de Montréal

514-526-5937 www.ssvp-mtl.org

Thanks to its thousands of volunteers, the Société de Saint-Vincent de Paul de Montréal can provide help and support to persons in need in order to help them maintain their dignity and independence. Its services include a food bank, references, reinsertion and moral support.

Salvation Army

514-254-1123, www.salvationarmy.ca

In case of a fire, the Salvation Army can provide food, clothing and furniture. For more information concerning emergency services and disaster assistance: 514-355-6111.

Maison Monbourquette

514-523-3596, www.maisonmonbourquette.com

Maison Monbourquette is a non-profit organization founded in 2004 that helps people in mourning. Its mission is to offer help and support to individuals who have lost a loved one.

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

- **Desjardins card services:** 514-397-4415
- **TD card services:** 1-800-983-8472
- **CIBC credit card services:** 514-861-4653
- **RBC Royal Bank card services:** 1-800-769-2512
- **BMO Bank of Montreal emergency services:**
514-877-8610
- **Mastercard customer service:** 514-394-1427
- **American Express:** 514-392-9311
- **National Bank credit card services:** 514-281-3159

Municipal services

- **Ville de Montréal**
 - o One easy-to-remember telephone number: 311
 - o Public works: 311
 - o Claims Bureau: 514-872-2977
- **Service de sécurité incendie de Montréal**
Fire reports
To fill out an insurance claim, you can obtain a fire report from the SIM. Visit: ville.montreal.qc.ca/sim/ai or call 514-872-3775.
- **Service de police de la Ville de Montréal**
Section des incendies criminels: 514-280-3090.

Public services (identification, revenue, immigration)

- **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)** 514-873-7620 (general information)
Website: www.saaq.gouv.qc.ca
- **Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)** 514-864-3411
Website: www.ramq.gouv.qc.ca
- **Passport Canada** 1-800-567-6868
Website: www.ppt.gc.ca
- **Human Resources and Skills Development Canada (employment insurance)** 1-800-206-7218
Website: www.hrsdc.gc.ca
- **Immigration and Refugee Board of Canada**
Montréal (ID, RPD, IAD) 514-283-7733
Website: www.cisr-irb.gc.ca
- **Immigration et Communautés culturelles Québec**
514-864-9191 (general information)
Website: www.micc.gouv.qc.ca
- **Revenu Québec** 514-864-6299
Website: www.revenuquebec.ca
- **Canada Revenue Agency** 1-800-959-8281
Website: www.cra-arc.gc.ca
- **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**
Website: www.mess.gouv.qc.ca
Local employment centers, Direction régionale de l'Île-de-Montréal (R06): 514-725-5221

Checklist following a disaster

Renovation work

- **Electrician**

Name:

Telephone:

RBQ licence number:

- **Painter**

Name:

Telephone:

RBQ licence number:

- **Plasterer**

Name:

Telephone:

RBQ licence number:

- **Plumber**

Name:

Telephone:

RBQ licence number:

- **Cleaning company**

Name:

Telephone:

RBQ licence number:

Pets

- **Le Berger Blanc Inc.**

514-494-2002

Website: www.bergerblanc.com

- **SPCA**
514-735-2711
Website: www.sPCA.com

Medical services

- **Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), Hôtel-Dieu, Centre des grands brûlés:** 514-890-8000, ext. 14551

Contact:

Telephone:

- **Hospital**

Contact:

Telephone:

- **CLSC**

Contact:

Telephone:

- **Info-Santé**

Contact:

Telephone:

Other important phone numbers

-

Contact:

Telephone:

-

Contact:

Telephone:

-

Contact:

Telephone:



COPIES
INFOGRAPHIE

Jeunesse au Soleil
Sun Youth

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 and place them in a safety deposit box, if possible.
- 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:

• Financial institution

Contact:

Telephone:

• School or daycare

Director:

Telephone:

• Employer (s)

Name:

Telephone:

Name:

Telephone:

• Family, friends or neighbours

Name:

Telephone:

Name:

Telephone:

Name:

Telephone:

• Pharmacy

Pharmacist:

Telephone:

Prevention

Smoke alarm

Smoke alarms save lives! Remember that according to the By-law concerning the Service de sécurité incendie de Montréal, it is mandatory for every dwelling on the island of Montréal to have a functional smoke alarm installed on each floor.

Evacuation plan

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.

For more information on fire prevention and to learn how to prepare your plan, visit the Service de sécurité incendie de Montréal's website: www.ville.montreal.qc.ca/sim.

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.getprepared.qc.ca. Certain retail stores sell emergency kits. The Canadian Red Cross, a non-profit organization, also sells various kits and emergency articles online. Visit their website at www.redcross.ca for more information.

Nos partenaires



**CROIX-ROUGE
CANADIENNE
QUÉBEC**



CRÉDITS

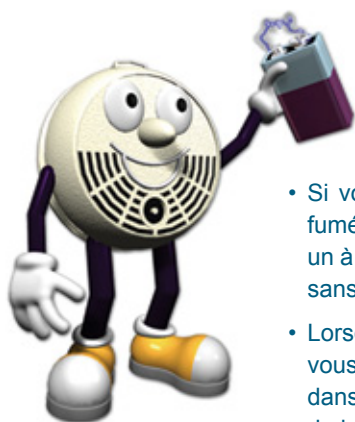
Coordination du projet : Division des communications et des relations avec les médias, Service de sécurité incendie de Montréal.

Conception graphique : Division de la formation, Service de sécurité incendie de Montréal.

Rédaction, révision et traduction : Division des communications et des relations avec les médias et Division de la formation, Service de sécurité incendie de Montréal.

Photos : Croix-Rouge canadienne - Division du Québec, Jeunesse au Soleil et Sylvain Ryan.

L'AVERTISSEUR DE FUMÉE SAUVE DES VIES!



- Vérifiez mon fonctionnement une fois par mois en appuyant sur mon bouton d'essai.
- Changez ma pile au moins une fois l'an.
- Si vous n'avez pas d'avertisseur de fumée, il est obligatoire d'en installer un à chaque étage de votre logement sans perdre un instant!
- Lorsque vous m'installez, assurez-vous de me positionner au plafond ou dans le haut d'un mur, pas trop près de la salle de bain ou de la cuisine.