



# GUIDE APRÈS SINISTRE



VILLE DE  
QUÉBEC

**NUMÉRO DE DOSSIER :**

---



# GUIDE APRÈS SINISTRE

Réalisé par le Service de protection contre l'incendie de Québec (SPCIQ), ce guide se veut un outil de référence général pour un sinistre causé par un incendie.

Vous y retrouverez des recommandations, sans s'y limiter, pour faciliter vos démarches tout au long du processus.

# **IMMÉDIATEMENT APRÈS L'INCENDIE**

**Il est important de communiquer avec votre assureur ou votre courtier d'assurance dans les plus brefs délais avant de mandater un sous-traitant.**

La majorité d'entre eux offrent généralement un numéro d'urgence 24/7.

(Voir aussi la section *Vous n'êtes pas assuré*).

Lors d'un sinistre, il est recommandé de prioriser les actions suivantes :

- sécuriser les lieux en barricadant les ouvertures pour éviter l'entrée d'intrus et réduire les dommages supplémentaires;
- faire appel à un professionnel pour l'installation d'un chauffage d'appoint en urgence afin de limiter les dommages au bâtiment en période hivernale.

Sachez qu'avec votre assureur, vous discuterez :

- du rôle de l'expert en sinistre qui sera mandaté;
- de votre relocalisation temporaire;
- de la sécurisation des lieux;
- des frais de subsistance;
- et plus encore.

À noter que tout le processus de réclamation, de travaux de rénovation ou de reconstruction sera coordonné par l'expert en sinistre qui sera également votre personne-ressource pour les prochaines étapes.

## **Assurez-vous d'être joignable facilement dans les prochaines heures et les prochains jours.**

Donnez votre numéro de téléphone aux personnes suivantes :

- représentant de la Croix-Rouge;
- enquêteur du Commissariat aux incendies de la Ville de Québec;
- représentant du Service de police;
- représentant de votre assureur;
- expert en sinistre.

## **Prévenez vos proches.**

Informez-les de la situation, de votre lieu de résidence temporaire ainsi que de la façon de vous joindre.

## **Mettez à l'abri tous vos biens en bon état.**

Vous devez préalablement obtenir l'accord d'un représentant du Service de protection contre l'incendie de Québec (SPCIQ).

### **Biens de valeur**

Il est conseillé de limiter le déplacement du contenu dans votre résidence. Cependant, si vous devez déplacer des objets, photographiez et inscrivez sur une liste les objets que vous sortez du bâtiment. Ne déplacez jamais les objets qui se trouvent à proximité du secteur d'intérêt de l'incendie, vous devez protéger la scène pour les assureurs.

# **VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ?**

## **VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE**

En plus des consignes mentionnées précédemment aux pages 2 et 3 :

**Sécurisez les lieux** en communiquant avec un entrepreneur général ou un spécialiste en travaux d'urgence et de nettoyage après sinistre.

### **Communiquez avec :**

- un maître-électricien avant de remettre l'électricité (le courant);
- une compagnie de nettoyage;
- un plombier.

## **VOUS ÊTES LOCATAIRE**

**Communiquez avec votre propriétaire pour :**

- lui donner vos nouvelles coordonnées;
- obtenir un logement temporaire, si possible;
- trouver un endroit où entreposer vos objets qui sont récupérables;
- obtenir son autorisation pour la réintégration de votre logement.

Vous êtes à faible revenu ou prestataire d'un programme social? Services Québec offre une prestation spéciale en cas d'incendie.

Informez-vous auprès du bureau le plus près de chez vous.

**[www.localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca](http://www.localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca)**

**CONSEIL :** Que vous soyez assuré ou non, nous vous recommandons d'accepter les services gratuits de la Croix-Rouge. Cet organisme vous aidera à subvenir à vos besoins essentiels temporairement.

Pour les personnes assurées, la Croix-Rouge offre des services pour 24 heures tandis qu'ils sont de 72 heures pour les personnes non-assurées.

# DANS LES PREMIÈRES 24 HEURES

**Nous vous recommandons d'informer :**

- votre employeur;
- l'école de vos enfants;
- votre institution bancaire (perte de vos cartes de débit et/ou de crédit);
- votre prêteur hypothécaire;
- les compagnies de services (Hydro-Québec, téléphonie, Internet);
- Postes Canada (rétention de votre courrier);
- les services gouvernementaux (cartes d'identité, passeports, etc.).

**IMPORTANT** : Dès que les membres du personnel du Service de protection contre l'incendie de Québec ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire.

Lorsque votre résidence est détruite par le feu, même partiellement, il est préférable d'entreposer vos biens en bon état chez des proches, des voisins ou dans un service spécialisé d'entreposage temporaire.

# DANS LES JOURS SUIVANTS

Au cours des jours qui suivent l'incendie, vous aurez beaucoup de points à régler.

Pour faciliter vos démarches :

- dressez la liste des biens et des documents détruits;
- rassemblez tous vos reçus nécessaires pour votre réclamation.

N'hésitez pas à demander de l'aide de vos proches en cas de besoin.

## **BESOIN D'AIDE, DE RÉCONFORT, DE SOUTIEN?**

**Composez le 211**

**Vous êtes à faible revenu ou prestataire d'un programme social?** Services Québec offre une prestation spéciale en cas d'incendie. Informez-vous auprès du bureau le plus près de chez vous.  
[www.localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca](http://www.localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca)

## **QUAND POURREZ-VOUS RÉINTÉGRER VOTRE LOGEMENT?**

Le délai nécessaire à la réintégration est variable d'un incendie à l'autre, il est important que le propriétaire vous tienne au courant des démarches et des délais. Avant d'autoriser la réintégration, il est primordial de s'assurer de la sécurité des lieux.

Il est de la responsabilité du propriétaire du bâtiment de s'assurer que les lieux sont sécuritaires lors de la réintégration des occupants, par exemple : vitres cassées, fils électriques, aucun éclairage, présence de glace causée par l'arrosage, etc. Une fois que le bâtiment sera sécurisé, les occupants pourront le réintégrer.

# **VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE**

## **Quoi faire lors de la réintégration du bâtiment?**

L'intervention des pompiers et l'enquête sur la cause de l'incendie étant terminées, vous devez maintenant assumer vous-même la sécurité des occupants et du bâtiment.

S'il y a lieu, prenez les actions requises indiquées dans le formulaire « Remise des lieux au propriétaire ou son représentant » remis par les pompiers ou le Commissariat aux incendies.

### **Assurez-vous, entre autres :**

- d'avoir de nouveaux avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone fonctionnels;
- qu'un maître-électricien ait inspecté et remis l'électricité;
- qu'Énergir ou votre distributeur de gaz propane ait inspecté et remis le service d'alimentation en gaz, si applicable.

Faites inspecter, réparer et nettoyer, si nécessaire, votre système de chauffage au gaz ou au mazout. Pour les systèmes de chauffage au bois, le ramonage de la cheminée est requis.

Si votre bâtiment est muni d'un système d'alarme et de gicleurs, ceux-ci doivent être inspectés et remis en marche avant la réintégration des locataires.

# **NOTES IMPORTANTES**

**Numéro de dossier :**

**Assureur ou courtier d'assurance :**

Représentant : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

Expert en sinistre mandaté par l'assureur :

**Expert en sinistre public (s'il y a lieu) :**

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

**Commissariat aux incendies de la Ville de Québec  
(s'il y a lieu) :**

Investigateur : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

**NOTES :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **COMMENT OBTENIR UNE COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION OU D'ENQUÊTE?**

Vous devez faire une demande d'accès à l'information pour obtenir une copie du rapport d'intervention ou d'enquête (des frais s'appliquent) sur le site Internet [ville.quebec.qc.ca/apropos/acces-information](http://ville.quebec.qc.ca/apropos/acces-information) ou en communiquant avec le 311.

## **CROIX-ROUGE CANADIENNE**

Téléphone : 1 877 362-2433  
(service d'urgence jusqu'à 72 h après le sinistre)  
[croixrouge.ca](http://croixrouge.ca)

## **CENTRE DE RELATION AVEC LES CITOYENS DE LA VILLE DE QUÉBEC**

Téléphone : 311 ou 418 641-6311 pour les appels effectués en dehors du territoire couvert par le 311 (du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h)  
[ville.quebec.qc.ca](http://ville.quebec.qc.ca)

## **INFO RÉFÉRENCES – SERVICES COMMUNAUTAIRES**

Téléphone : 211  
[211quebecregions.ca](http://211quebecregions.ca)

# QUELQUES CONSEILS

## Papiers d'identité et passeports

S'ils sont endommagés ou détruits, communiquez avec les services gouvernementaux concernés afin de les faire remplacer.

## Courrier

Il est de votre responsabilité d'aviser Postes Canada de l'incident et de demander de retenir votre courrier. Ce service est à vos frais (conservez vos reçus).

## Reçus

Plusieurs frais pourraient vous être remboursés selon les modalités de votre contrat d'assurance, il est donc important de conserver tous vos reçus.

## Liste de vos biens

Une liste exhaustive de tous vos biens vous sera demandée par votre compagnie d'assurance. Ne jetez rien sans l'avis de votre agent d'assurance.

**Astuce :** Prendre des photos des lieux et de vos biens peut vous aider dans votre réclamation.

## Médicaments

La plupart des pharmaciens seront en mesure de remplacer les médicaments essentiels perdus à la suite d'un incendie.

## Rénovation / construction

Si vous êtes assuré, votre agent d'assurance et l'expert en sinistre vous guideront pour les travaux nécessaires à la suite de l'incendie. Sachez qu'un permis pourrait être nécessaire pour entreprendre des travaux. Informez-vous au 311.

## **Représentants de compagnie/Sollicitation sur les lieux du sinistre**

Diverses compagnies vous solliciteront probablement pour vous offrir leurs services de travaux d'urgence et de nettoyage après sinistre. Ne vous engagez pas avant d'avoir consulté votre assureur.

## **Expert en sinistre**

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

- l'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurance;
- l'expert en sinistre indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurance;
- l'expert en sinistre public mandaté par le sinistré (aux frais du sinistré). Avant de signer avec un expert en sinistre public, prenez le temps de bien vous informer sur les modalités de contrat et le statut du professionnel. La Chambre de l'assurance de dommages offre des conseils à ce sujet.

## **Croix-Rouge canadienne**

La Croix-Rouge offre un service d'hébergement, d'alimentation et de vêtements de secours. Pour les personnes assurées, l'offre est de 24 heures suivant un sinistre tandis qu'elle est de 72 heures pour les personnes non-assurées. Les bénévoles de la Croix-Rouge apportent soutien et réconfort. N'hésitez pas à accepter leurs services.

## NOTES





[ville.quebec.qc.ca/incendie](http://ville.quebec.qc.ca/incendie)

VILLE DE  
QUÉBEC