

## Liste téléphonique utile en cas de sinistre

### Compagnies de services

Bell :	450-310-2355
Gaz métro :	514-598-3222
Gaz métro (urgence)	1 800-361-8003
Hydro-Québec :	1 800 790-2424 (urgence)
Vidéotron :	1 888 433-6876 (service à la clientèle)

### Compagnies de carte de crédit

Visa Desjardins :	1 800 363-3380
Visa TD :	1 800 983-8472 (service à la clientèle) 1 888 347-3261 (carte perdue)
Visa CIBC :	1 800 465-4653 (service à la clientèle) 1 800 663-4575 (carte perdue)
Visa RBC :	1 800 769-2512
Mastercard Banque de Montréal :	514-877-8610 (carte perdue)
Mastercard Banque Nationale :	514-394-5555 ou 1 888 835-6281
American Express Canada :	1 800 869-3016 (carte perdue)

### Services municipaux

Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu :	450-357-2100
Service de police :	450-359-9222

### Services publics

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.qc.ca/>

Ressources humaines et Développement social Canada  
(assurance-emploi) : 1 800 808-6352

Revenu Québec : 514-864-6299 ou 1 800 267-6299  
Internet : <http://www.revenu.gouv.qc.ca/fr/ministere/index.asp>

Agence du revenu du Canada : 1 800 267-6999  
<http://www.cra-arc.qc.ca/>

Centres locaux d'emploi (assistance-emploi) : 1 888 643-4721  
Internet : <http://emploiquebec.net>

## Liste téléphonique utile en cas de sinistre (suite)

### Croix-Rouge canadienne, Division du Québec 1 877-362-2433

Lors d'un incendie, la Croix-Rouge canadienne, Division du Québec, mobilise des bénévoles pour venir en aide aux personnes sinistrées.

### Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale/ Centres locaux d'emploi 1 888 643-4721

En cas d'incendie, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par l'entremise de ses centres locaux d'emploi, apporte une aide financière de dernier recours aux gens les plus démunis.

### Info-Santé : 8-1-1

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 au 8-1-1. Une infirmière est là, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### Organismes communautaires

En cas d'incendie, ils peuvent faire des dons de nourriture, de vêtements et de meubles. Pour plus d'information, vous pouvez vous référer au répertoire des organismes de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Internet : <http://www.ville.saint-jean-sur-richelieu.qc.ca>

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 temporaire 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 aux personnes-ressources (assureur, expert en sinistre, responsable désigné du Service de sécurité incendie).

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

### Service de sécurité incendie

525, rue Saint-Jacques, C.P.1025  
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7B2  
Téléphone : 450-359-9222  
Télécoeur : 450-357-2327

Internet : <http://www.ville.saint-jean-sur-richelieu.qc.ca>

Courriel : [service.incendie@ville.saint-jean-sur-richelieu.qc.ca](mailto:service.incendie@ville.saint-jean-sur-richelieu.qc.ca)



## AIDE-MÉMOIRE APRÈS SINISTRE



## Quoi faire après un incendie

SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE  
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU



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

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 Saint-Jean-sur-Richelieu met à votre disposition cet outil, qui, nous l'espérons, saura bien vous renseigner quant aux étapes à franchir à la suite d'un incendie.

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

#### **Propriétaire**

- Téléphoner à votre assureur.
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant de votre compagnie d'assurance.
- Prendre des photos des dommages causés par le sinistre.
- Trouver un endroit où loger. Communiquer avec vos proches et amis, ils pourraient vous apporter de l'aide.
- Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie.

#### **Locataire**

- Téléphoner à votre assureur.
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant de votre compagnie d'assurance.
- Prendre des photos des dommages causés par le sinistre.
- Trouver un endroit où loger. Communiquer avec vos proches et amis, ils pourraient vous apporter de l'aide.
- 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.

Ne signez aucun document soumis par un commerçant itinérant, une entreprise de restauration après sinistre ou autre, sans avoir parlé à votre assureur.

**Ne jetez rien sans le consentement de votre assureur**

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

#### **Propriétaire et/ou locataire**

- Rendre votre immeuble sécuritaire (voir avec votre assureur).
- 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.).
- Prévoir si nécessaire, des mesures contre le gel.
- Prévenir Postes Canada, afin de retenir votre courrier.
- Informer les services gouvernementaux.

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable du bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. Si votre demeure est devenue inhabitable, il serait préférable après consultation avec votre assureur 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.

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 et que vous êtes à faibles revenus, 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**

- Établir la liste des biens et des documents détruits.
- Communiquer avec les organismes de soutien.
- Si possible, faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils.
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation :
  - Électricien
  - Plombier
  - Compagnie de nettoyage
- Veuillez communiquer avec le Service de l'urbanisme de la Ville pour tout permis nécessaire au rétablissement, à la rénovation et/ou à la construction.
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat.

### **Informations et conseils importants**

#### **Papiers d'identité**

S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. Voir la liste des établissements à joindre.

#### **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.

#### **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.

#### **Recus**

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.

#### **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).

#### **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 devez en faire la demande au Service de l'urbanisme. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Assurez-vous toutefois qu'il le fasse s'il s'y engage.

#### **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 pour l'assureur. Il existe trois types d'experts en sinistre :

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

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