

# Quoi faire après **un sinistre?**

## **GUIDE DU CITOYEN**

---

Découvrez toutes les ressources à votre disposition en cas de sinistre et des conseils pour mieux vous y préparer.







## TABLE DES MATIÈRES

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | SI VOUS ÊTES ASSURÉ.....   | 5  |
| 1.1 | ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS LE SINISTRE SI VOUS ÊTES <b>ASSURÉ</b> ..          | 5  |
| 1.2 | ACTIONS À POSER DANS LES 24 HEURES SUIVANT LE SINISTRE .....                           | 6  |
| 1.3 | ACTION À POSER DURANT LES JOURS QUI SUIVENT LE SINISTRE .....                          | 7  |
| 2   | SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ.....   | 8  |
| 2.1 | ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS LE SINISTRE SI VOUS N'ÊTES <b>PAS ASSURÉ</b> ..... | 8  |
| 2.2 | ACTIONS À POSER DANS LES 24 HEURES SUIVANT LE SINISTRE .....                           | 9  |
| 2.3 | ACTIONS À POSER DURANT LES JOURS QUI SUIVENT LE SINISTRE.....                          | 10 |
| 3   | INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS .....  | 11 |
| 3.1 | RENSEIGNEMENTS.....  | 11 |
| 3.2 | SURVOL DE L'AIDE AUX SINISTRÉS PAR LA CROIX ROUGE.....                                 | 14 |
| 3.3 | AUTRES CONSEILS .....  | 15 |
| 3.4 | RÉACTIONS LORS D'UN SINISTRE.....  | 15 |
| 3.5 | TYPES DE RÉACTIONS.....  | 15 |
| 4   | ORGANISMES ET LISTE TÉLÉPHONIQUE .....   | 18 |
| 4.1 | ORGANISMES.....  | 18 |
| 4.2 | LISTE TÉLÉPHONIQUE .....   | 20 |
| 5   | INFORMATIONS GÉNÉRALES .....   | 24 |
| 5.1 | ANTICIPER LES PROBLÈMES .....  | 24 |
| 5.2 | COMMENT OBTENIR UNE COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION?.....                              | 24 |
| 5.3 | COMMENT OBTENIR UNE ATTESTATION D'INTERVENTION? .....                                  | 25 |
| 5.4 | SÉCURITÉ ET PRÉVENTION INCENDIE.....   | 25 |
| 6   | TROUSSE D'URGENCE 72 HEURES.....   | 27 |
| 6.1 | 72 heures, votre famille est-elle prête? .....   | 27 |
| 6.2 | Préparez une trousse d'urgence .....   | 28 |

**BESOIN D'INFORMATIONS SUR UN SUJET?  
CONTACTEZ VOTRE SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE LOCAL!**

**Service de sécurité incendie de Malartic**

295, rue Harricana, Malartic J0Y 1Z0

Téléphone : 819 757-3611, poste 220

Courriel : [lbrisson@ville.malartic.qc.ca](mailto:lbrisson@ville.malartic.qc.ca)

Visitez notre site internet au :

[www.malartic.quebec](http://www.malartic.quebec)

**Service de sécurité incendie de Senneterre**

561, 10<sup>e</sup> avenue, Senneterre J0Y 2M0

Téléphone : 819 737-2296

Courriel : [serviceincendie@ville.senneterre.qc.ca](mailto:serviceincendie@ville.senneterre.qc.ca)

Visitez notre site Internet au :

[www.ville.senneterre.qc.ca](http://www.ville.senneterre.qc.ca)

**Service de sécurité incendie de Rivière-Héva**

740, route Saint-Paul Nord, Rivière Héva J0Y 2H0

Téléphone : 819 735-3521

Courriel : [dg@mun-r-h.com](mailto:dg@mun-r-h.com)

Visitez notre site internet au :

[www.riviere-heva.com](http://www.riviere-heva.com)

**Service de sécurité incendie de Val-d'Or**

1199, rue de l'Escale Val-d'Or (Québec) J9P 4G7

Téléphone : 819 825-7201

Courriel : [pompiers@ville.valdor.qc.ca](mailto:pompiers@ville.valdor.qc.ca)

Visitez notre site Internet au :

<https://ville.valdor.qc.ca/securite-incendie>

**VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE SONT NOS PRIORITÉS**

# 1 SI VOUS ÊTES ASSURÉ

## 1.1 ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS LE SINISTRE SI VOUS ÊTES **ASSURÉ**

### **Propriétaires et locataires**

- Contacter votre assureur afin que celui-ci communique avec un expert en sinistre;
- Trouver un endroit où loger;
- Prévenir vos proches;
- Après avoir reçu la confirmation que vous pouvez réintégrer votre résidence, l'expert en sinistre à la responsabilité de prévoir un endroit pour entreposer vos biens durant la période de rénovation;
- Laisser vos coordonnées aux représentants de la Croix-Rouge canadienne et du Service de sécurité incendie en cas de besoin.

### **Locataires**

- Informer le propriétaire, ou son représentant qu'un sinistre est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

### ***Articles à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant votre relogement***

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

N.B. Il est important de contacter le plus rapidement possible votre compagnie d'assurances afin qu'une constatation des dégâts soit effectuée. Celle-ci vous permettra de débiter les procédures de réclamation et vous apportera le soutien nécessaire.

## 1.2 ACTIONS À POSER DANS LES 24 HEURES SUIVANT LE SINISTRE

### **Propriétaires et locataires**

- 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, Hydro-Québec, Cablevision, etc.);
- Informer Postes Canada;
- Informer les services gouvernementaux;
- Si nécessaire, demander le rapport d'intervention ou l'attestation d'intervention;
- Laisser vos coordonnées au représentant de la Croix-Rouge canadienne en cas de besoins pour les premières 72 h.

### **Propriétaires**

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer les services de votre municipalité :

#### **Administration, Belcourt**

819 737-8894

#### **Service de la trésorerie, Malartic**

819 757-3611, poste 244

#### **Administration, Rivière-Héva**

819 735-3521

#### **Administration, paroisse de Senneterre**

819 737-2842

#### **Service administratif, Senneterre**

819 737-2296, poste 201

#### **Service de taxation, Val-d'Or**

819 824-9613, poste 2233 ou 2236

### ***Liste des équipements et services devant être inspectés et rétablis***

- |                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| ✓ Eau               | ✓ Électricité           |
| ✓ Gaz naturel       | ✓ Gaz propane           |
| ✓ Chauffage         | ✓ Avertisseur de fumée  |
| ✓ Avertisseur de CO | ✓ Gicleurs automatiques |
| ✓ Système d'alarme  |                         |

N.B. Pour le rétablissement de certains équipements et services, la présence d'une personne qualifiée peut être nécessaire. Le document « Remise de propriété » transmis par votre Service de sécurité incendie local vous rend à nouveau responsable de votre bâtiment. Vous êtes donc dans l'obligation de protéger les lieux et les rendre sécuritaires. Si votre demeure devient inhabitable, il faut séparer vos biens non endommagés et les disposer dans un endroit sécuritaire.

## 1.3 ACTION À POSER DURANT LES JOURS QUI SUIVENT LE SINISTRE

### **Propriétaires et locataires**

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer au besoin avec les différents organismes;
- Faire rétablir certains équipements et services, si possible;
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

### **Propriétaires**

Au cours des jours qui suivent le sinistre, plusieurs suivis nécessitent votre collaboration. Nous vous suggérons fortement de fournir une adresse et un numéro de téléphone 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 serez temporairement hébergé. Communiquez promptement ces renseignements à toutes les personnes-ressources (assureur, expert en sinistre, spécialiste en rénovation, etc.).

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 sinistre, peuvent verser par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec.

## 2 SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ

### 2.1 ACTIONS À POSER IMMÉDIATEMENT APRÈS LE SINISTRE SI VOUS N'ÊTES **PAS ASSURÉ**

#### **Propriétaires et locataires**

- Trouver un endroit où loger;
- Prévenir vos proches;
- Après avoir reçu la confirmation que vous pouvez réintégrer votre résidence, prévoir un endroit pour entreposer vos biens durant la période de rénovation;
- Laisser vos coordonnées aux représentants de la Croix-Rouge canadienne et du Service de sécurité incendie en cas de besoin.

#### **Locataires**

- Informer le propriétaire, ou son représentant qu'un sinistre est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé

#### ***Articles à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant votre relogement***

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

## 2.3 ACTIONS À POSER DANS LES 24 HEURES SUIVANT LE SINISTRE

### **Propriétaires et locataires**

- 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, Hydro-Québec, Cablevision, etc.);
- Informer Postes Canada;
- Informer les services gouvernementaux;
- Si nécessaire, demander le rapport d'intervention ou l'attestation d'intervention;
- Laisser vos coordonnées au représentant de la Croix-Rouge canadienne en cas de besoins pour les premières 72 h.

### **Propriétaires**

- Rendre votre immeuble sécuritaire;
- Informer les services de votre municipalité :

**Administration, Belcourt**

819 737-8894

**Service de la trésorerie, Malartic**

819 757-3611, poste 244

**Administration, Rivière-Héva**

819 735-3521

**Administration, paroisse de Senneterre**

819 737-2842

**Service administratif, Senneterre**

819 737-2296, poste 201

**Service de taxation, Val-d'Or**

819 824-9613, poste 2233 ou 2236

### ***Liste des équipements et services devant être inspectés et rétablis***

- |                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| ✓ Eau               | ✓ Électricité           |
| ✓ Gaz naturel       | ✓ Gaz propane           |
| ✓ Chauffage         | ✓ Avertisseur de fumée  |
| ✓ Avertisseur de CO | ✓ Gicleurs automatiques |
| ✓ Système d'alarme  |                         |

N.B. Pour le rétablissement de certains équipements et services, la présence d'une personne qualifiée peut être nécessaire. Le document « Remise de propriété » remis par votre Service de sécurité incendie local vous rend à nouveau responsable de votre bâtiment. Vous êtes donc dans l'obligation de protéger les lieux et les rendre sécuritaires. Si votre demeure devient inhabitable, il faut séparer vos biens non endommagés et les disposer dans un endroit sécuritaire.

## 2.4 ACTIONS À POSER DURANT LES JOURS QUI SUIVENT LE SINISTRE

### **Propriétaires et locataires**

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer au besoin avec les différents organismes;
- Faire rétablir certains équipements et services, si possible;
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat;
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

### **Propriétaires**

- Communiquer avec des spécialistes en rénovation :
  - ✓ Électricien;
  - ✓ Plombier;
  - ✓ Compagnie de nettoyage.

Au cours des jours qui suivent le sinistre, plusieurs suivis nécessitent votre collaboration. Nous vous suggérons fortement de fournir une adresse et un numéro de téléphone où l'on pourra vous joindre facilement : celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de la famille ou du lieu où vous serez temporairement hébergé. Communiquer promptement ces renseignements à toutes les personnes-ressources (assureurs experts en sinistre, spécialistes en rénovation, etc.).

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 sinistre, peuvent être versées par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec.

## 3 INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS

### 3.1 RENSEIGNEMENTS

#### **Papiers d'identité**

S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer.

#### **Courrier**

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

#### **Entourage**

Communiquez avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeurs ou collègues) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent probablement vous aider dans vos difficultés.

#### **Reçus**

Plusieurs dépenses imprévues surviennent à la suite d'un sinistre. Étant donné que votre compagnie d'assurance pourrait vous rembourser, selon les modalités de votre contrat, il est important de garder **tous** vos reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.).

#### **Liste de vos biens**

Vous devez produire la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive en ce qui concerne chacun de vos biens (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achat). Si vous avez gardé vos factures et que vous avez pu les récupérer, elles vous seront fort utiles. Dans le but d'accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste. Nous souhaitons vous rappeler qu'il est préférable d'établir à l'avance la liste de vos biens, photo à l'appui, et de conserver ces documents à deux endroits différents (dans un coffret de sûreté ou chez un proche).

#### **Médicaments**

La plupart des pharmaciens peuvent renouveler vos prescriptions pour les médicaments essentiels à la suite d'un sinistre. Informez-vous auprès de votre pharmacien.

## **Travaux de rénovation**

L'expert en sinistre vous aidera à mieux vous préparer en ce qui concerne les travaux de rénovation. Il est important de savoir qu'il faut obtenir un permis approprié avant d'entreprendre ces travaux. Vous pouvez faire la demande auprès de votre municipalité en contactant :

**Administration, Belcourt**  
819 737-8894

**Service de l'urbanisme, Malartic**  
819 757-3611, poste 227

**Administration, Rivière-Héva**  
819 735-3521

**Urbanisme, paroisse de Senneterre**  
819 737-2842

**Service de l'urbanisme, Senneterre**  
819 737-2296, poste 214

**Service de permis, inspection et environnement, Val-d'Or**  
819 824-9613

## **Représentants de compagnies**

Il est possible que les 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 recommandées.*

## **Compagnies d'assurances et expert en sinistre**

L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommage, enquête sur un sinistre et estime les dommages.

Deux types d'experts en sinistre existent :

- L'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurances;
- L'expert en sinistre indépendant et mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurance.

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

Vous devez communiquer le plus rapidement possible avec votre centre local d'emploi afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations.

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

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture, un logement temporaire et des meubles par l'entremise de divers organismes d'entraide. Il est important de savoir que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors d'un sinistre n'est plus comestible. Renseignez-vous auprès de votre compagnie d'assurance si vous pouvez obtenir une somme d'argent à titre de dédommagement.



## LES SERVICES AUX SINISTRÉS DE LA CROIX-ROUGE AU QUÉBEC

En cas d'incendie, d'inondation, d'évacuation, etc.



RÉCONFORT



HABILLEMENT



HÉBERGEMENT



SERVICES  
PERSONNELS



ALIMENTATION



RÉUNION  
DES FAMILLES

### SERVICES D'INCENDIE, SERVICES DE POLICE, INTERVENANTS D'URGENCE

Soyez assurés d'une réponse rapide et d'une intervention efficace de la Croix-Rouge en composant le 1 877 362-2433, 24 heures par jour.

### POUR UNE INTERVENTION EFFICACE

Peu importe l'envergure du sinistre (incendie, inondation, évacuation, etc.), le personnel de garde ayant les compétences et les capacités de mobiliser les ressources humaines et matérielles sera contacté. Des intervenants bénévoles seront dépêchés sur les lieux le plus rapidement possible pour répondre aux besoins des sinistrés et collaborer avec les autorités.

### RÔLE DES INTERVENANTS BÉNÉVOLES DE LA CROIX-ROUGE

Les intervenants bénévoles évaluent les besoins des sinistrés et leur offrent des services de première nécessité - jusqu'à 3 jours d'hébergement et d'alimentation ainsi que des vêtements neufs.



POUR DES SERVICES AUX SINISTRÉS,  
UN SEUL NUMÉRO (urgences 24 heures)

**1 877 362-2433**

## 3.2 AUTRES CONSEILS

- Demandez de l'aide à d'autres organismes pour des vêtements supplémentaires, de la nourriture ou pour combler d'autres besoins;
- Consultez des intervenants du milieu de la santé si la situation devient trop difficile pour vous;
- Inscrivez-vous aux alertes de la Ville de Val-d'Or émises par courriel, par téléphone ou par messagerie texte. Elles peuvent être utilisées en situation de mesures d'urgence.

## 3.3 RÉACTIONS LORS D'UN SINISTRE

Les réactions observées chez les sinistrés sont normales et leur intensité diminue graduellement. Les réactions possibles peuvent être physiques, émotionnelles, cognitives et comportementales.

Si ces réactions persistent et vous inquiètent, communiquer avec la ligne Info-Social en composant le 8-1-1. Le service est offert 24 heures par jour, 365 jours par année. Toute personne résidant au Québec peut appeler Info-Social 811 pour elle-même ou pour un proche.

Les professionnels du service Info-Social 811 donnent des conseils et peuvent répondre aux questions d'ordre psychosocial. Ils peuvent aussi, au besoin, vous référer vers une ressource appropriée dans le réseau de la santé et des services sociaux ou une ressource communautaire.

S'il s'agit d'un enfant, vous pouvez aviser le service de garde ou l'école de la situation. Ces milieux peuvent apporter un support important.

Si vous et vos proches 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.

## 3.5 TYPES DE RÉACTION

Pour vous aider à identifier et à mettre des mots sur vos réactions, voici une liste de réactions possibles :

### **Enfant**

L'enfant ressent la peur.

### **Adolescent**

L'adolescent désire être traité comme un adulte ou retombe en enfance.

### **Adulte**

L'adulte éprouve un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins.

### **Personne aînée**

La personne aînée est généralement en mesure de déterminer ses besoins et les services correspondants à ceux-ci, mais peut avoir de la difficulté à gérer la situation à cause du stress que l'événement lui apporte.

### **Physique**

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

### **Émotionnelles**

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

### **Cognitives**

- ✓ Anxiété et peur
- ✓ Difficultés de concentration
- ✓ Confusion
- ✓ Rétrospective
- ✓ Irritabilité

## **Comportementales**

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

## **Réactions observées chez les enfants**

- ✓ Cauchemars
- ✓ Sucrer son pouce
- ✓ Mouiller son lit
- ✓ Autres régressions semblables

## **Pistes d'intervention auprès des enfants**

- Encourager les enfants à exprimer leur expérience ainsi que les sentiments vécus. Utiliser les systèmes et les connaissances du jeu et du dessin.
- Dire la vérité aux enfants. Répondre à leurs questions sans les devancer. Ils iront jouer et reviendront lorsqu'ils seront prêts pour poser d'autres questions.
- Augmenter leur sentiment de sécurité. Les rassurer afin que leurs réactions physiologiques et émotionnelles soient considérées comme des conséquences normales.
- Discuter avec les enfants des mesures de sécurité en cas de sinistre afin de leur donner le sentiment de contrôle par rapport à la situation.
- Aviser l'école ou la garderie du sinistre. Ces milieux apportent un support très important pour les enfants.

## 4 ORGANISMES ET LISTE TÉLÉPHONIQUE

### 4.1 ORGANISMES

#### **Croix-Rouge canadienne (Division du Québec)**

Lors d'un sinistre, la Division du Québec de la Croix-Rouge canadienne assure les services de bénévoles dans le but de venir en aide aux personnes sinistrées. Cette organisation humanitaire de première ligne soutient votre Service de sécurité incendie local 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. (Voir p.14 pour d'autres renseignements sur la Croix-Rouge).

**Numéro sans frais :** 1 877 362-2433

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

Si votre logement est inhabitable et que votre situation correspond aux critères de l'OMH municipal, vous aurez la priorité dans le processus d'obtention d'un logement à loyer abordable.

Les sinistrés ont cependant **un délai maximum de 10 jours** suivant la date du sinistre pour faire un premier contact avec l'OMH et être placés en priorité. Après ce délai, la demande sera traitée comme n'importe quel autre demandeur.

Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires, vous pouvez communiquer avec le Service de référence suivant :

#### **OMH d'Amos (Rivière-Héva)**

182, 1<sup>ère</sup> rue Est, Amos, J9T 2G1

**Téléphone :** 819 732-3254

#### **OMH de Senneterre**

549, 10<sup>ème</sup> avenue, Senneterre, J0Y 2M0

**Téléphone :** 819 737-2446

#### **OMH de Malartic**

625, 3<sup>ème</sup> avenue, Malartic, J0Y 1Z0

**Téléphone :** 819 757-3115

#### **OMH de Val-d'Or**

1273, avenue Delorimier, Val-d'Or, J9P 5S6

**Téléphone :** 819 825-8280

## **Maison de la Famille**

### **Maison de la Famille de Malartic**

161, avenue Abitibi, Malartic, J0Y 1Z0

**Téléphone** : 819 757-6755

Site web : <https://www.mfmalartic.com>

### **Maison de la Famille de Val-d'Or**

1009, 6<sup>ème</sup> rue, Val-d'Or, J9P 3W4

**Téléphone** : 819 874-3383

Site web : <http://mfvd.ca/>

## **Centre d'entraide et d'amitié autochtone**

### **CEAA de Senneterre**

910, 10<sup>ème</sup> avenue, Senneterre, J0Y 2M0

**Téléphone** : 819 737-2324

Site web : <https://ceaas.net>

### **Maison de la Famille de Senneterre**

671, 10<sup>ème</sup> avenue, Senneterre, J0Y 2M0

**Téléphone** : 819 737-4976

Site web : <https://maisonfamillesenneterre.org>

### **CEAA de Val-d'Or**

1272, 7<sup>ème</sup> rue, Val-d'Or, J9P 6W6

**Téléphone** : 819 825-6857

Site web : <https://caavd.ca>

## **Aide alimentaire**

### **Centre de bénévolat de la Vallée-de-l'Or**

300, chemin de la Gare, Val-d'Or, J9P 4P8

**Téléphone** : 819 825-0154

Site web : <https://centrebenevolats.com>

### **Manoir Universeau**

120, 2<sup>ème</sup> rue est, Senneterre, J0Y 2M0

**Téléphone** : 819 737-4201

Site web : <https://cdcuniverseau.org>

### **Comptoir alimentaire de Malartic**

491, 1<sup>ère</sup> avenue, Malartic, J0Y 1Z0

**Téléphone** : 819 757-6808

## **Vêtements et meubles usagés**

### **Service d'entraide familiale de Val-d'Or**

460, avenue Centrale, Val-d'Or, J9P 1P5

**Téléphone** : 819 825-2929

Site web : [www.servicedentraide.com](http://www.servicedentraide.com)

### **Comptoir familial de Senneterre**

310, 4<sup>ème</sup> rue Ouest, Senneterre, J0Y 2M0

### **Le Samaritain**

581, rue Royale, Malartic, J0Y 1Z0

## 4.2 LISTE TÉLÉPHONIQUE

### Centre de santé

#### **Hôpital et CLSC de Malartic**

1141, rue Royale, Malartic, J0Y 1Z0

**Téléphone** : 819 825-5858

#### **CLSC de Senneterre**

961, boulevard de la Croix-Rouge, J0Y 2M0

**Téléphone** : 819 825-5858

#### **Unité de Médecine Familiale**

525, 6<sup>e</sup> Rue

Val-d'Or (Québec) J9P 0L6

Téléphone : (819) 825-5858

### Centre de gestion animalière

#### **S.P.C.A**

1700, rue de l'Hydro

Val-d'Or (Québec) J9P 6Z2

Téléphone : (819) 825-7694

### Services gouvernementaux

#### **Agence du revenu du Canada**

**Téléphone** : 1 800 267-6999

Site web : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu.html>

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

**Téléphone** : 1 866 626-8719

Site web : <https://irb.gc.ca/fr/Pages/index.aspx>

#### **Commission de l'immigration et communautés culturelles du Québec**

**Téléphone** : 1 877 864-9191

Site web : <https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/accueil.html>

#### **Passeport Canada**

**Téléphone** : 1 800 567-6868

Site web : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/passeports-canadiens.html>

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

**Téléphone** : 1 800 561-9749

Site web : <https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr>

## **Revenu Québec**

**Téléphone** : 1 800 959-7383

Site web : <https://www.revenuquebec.ca/fr/>

**Ressources humaines et Développement sociaux Canada Service Canada** (assurance-emploi)

**Téléphone** : 1 800 808-6352

Site web : <https://www.canada.ca/fr/services/prestations/ae.html>

## **Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec**

### **Services Québec, Senneterre**

481, 7<sup>ème</sup> avenue, Senneterre, J0Y 2M0

**Téléphone** : 819 737-2258

### **Services Québec, Val-d'Or (CLE)**

186, avenue Perrault, Val-d'Or, J9P 2H5

**Téléphone** : 819 354-4842

Site web : <https://www.localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca>

En cas de sinistre, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec, par l'entremise de ses centres locaux d'emploi, apporte une aide financière de dernier recours aux gens plus démunis. Vous devez communiquer avec Services Québec.

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

**Téléphone** : 1 800 361-7620

Site web : <https://saaq.gou.qc.ca>

## **Compagnies de services**

**Bell** : 1 866 301-1942

**Fido** : 1 888 481-3436

**Vidéotron** : 1 877 512-0911

**Hydro-Québec** : 1 888 385-7252

**Fizz** : <https://fizz.ca/fr/soutien>

**Telus** : 819 874-8206

**Cablevision** : 1 800 567-6353

**Virgin plus** : 1 888 999-2321

**Rogers** : 1 888 764-3771

## **Institutions financières**

### **Banque CIBC**

824, 3<sup>e</sup> Avenue, Val-d'Or J9P 1T1

**Téléphone** : 819 825-8830

780, 10<sup>ème</sup> avenue, Senneterre, J0Y 2M0

**Téléphone** : 819 737-2345

**Banque Laurentienne**

872, 3<sup>e</sup> Avenue, Val-d'Or, J9P 1T1

**Téléphone** : 819 825-3873

**Banque Nationale**

842, 3<sup>e</sup> Avenue, Val-d'Or, J9P 1T1

**Téléphone** : 819 825-3460

**Banque Royale**

689, 3<sup>e</sup> Avenue, Val-d'Or, J9P 1S7

**Téléphone** : 1 800 769-2511

**Banque TD**

814, 3<sup>e</sup> Avenue, Val-d'Or, J9P 1S9

**Téléphone** : 819 825-4123

**Caisse populaire Desjardins****Centre de services Malartic**

701, rue Royale, Malartic, J0Y 1Z0

**Téléphone** : 819 757-3667

**Centre de services de Senneterre**

740, 9<sup>ème</sup> avenue, Senneterre, J0Y 2M0

**Téléphone** : 819 737-2247

**Caisse de l'Est de l'Abitibi**

602, 3<sup>ème</sup> avenue, Val-d'Or, J9P 1S5

**Téléphone** : 819 825-2843

**Compagnies de cartes de crédit**

**Visa Desjardins** : 1 800 224-7737

**Visa TD** : 1 800 983-8472

**Visa CIBC** : 1 888 337-2422

**Visa RBC** : 1 800 769-2512

**Mastercard Desjardins** : 1 800 363-4345

**Mastercard Banque de Montréal** : 1 800 361-3361

**Mastercard Banque Nationale** : 1 888 622-2783

**Mastercard Triangle** : 1 800 459-6415

**American Express Canada** : 1 800 869-3016

**Autres****Centre de services scolaire de l'Or-et-des-Bois**

99, boulevard Forest, Val-d'Or, J9P 2L4

**Téléphone** : 819 825-4220

Site web : <https://cssob.gouv.qc.ca/>

## **LISTE PERSONNELLE**

### **Établissement scolaire**

École : \_\_\_\_\_

Directeur/Directrice : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

### **Employeur**

Employeur : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

### **Famille, amis, voisins**

Nom et lien : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Nom et lien : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Nom et lien : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

### **Pharmacie**

Établissement : \_\_\_\_\_

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

### **Compagnie d'assurance**

Représentant : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

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

### **Expert en sinistre**

Représentant : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

### **Service de sécurité incendie municipal**

Responsable désigné : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

## 5 INFORMATIONS GÉNÉRALES

### 5.1 ANTICIPER LES PROBLÈMES

#### **Conseils judicieux**

- Établir la liste de vos biens et les photographier. 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 ou les conserver dans un coffret de sûreté.
- Faire la liste de vos médicaments, l'insérer dans votre portefeuille et en remettre une copie à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté.
- Préparer une trousse d'urgence à apporter avec vous en cas d'évacuation.
- Tenir à jour une liste téléphonique de base que vous pouvez garder dans un portefeuille.

### 5.2 COMMENT OBTENIR UNE COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION?

#### **Intervention effectuée par le SSI de Malartic**

Vous devez adresser votre demande au directeur du Service de sécurité incendie de la Ville de Malartic par téléphone au 819 757-3611, poste 220 ou par courriel au [lbrisson@ville.malartic.qc.ca](mailto:lbrisson@ville.malartic.qc.ca)

#### **Intervention effectuée par le SSI de Rivière-Héva**

Votre demande d'accès à l'information doit être adressée à la direction générale de la Municipalité de Rivière-Héva par courriel au [dg@mun-r-h.com](mailto:dg@mun-r-h.com).

#### **Intervention effectuée par le SSI de Senneterre**

Vous devez adresser votre demande au coordonnateur du Service de sécurité incendie de la Ville de Senneterre par téléphone au 819 737-2296, poste 261 ou par courriel au [serviceincendie@ville.senneterre.qc.ca](mailto:serviceincendie@ville.senneterre.qc.ca).

Notez qu'un délai d'une semaine peut être applicable afin de finaliser le rapport.

#### **Intervention effectuée par le SSI de Val-d'Or**

Votre demande d'accès à l'information doit être adressée au Service du greffe de la Ville de Val-d'Or par courriel au [greffe@ville.valdor.qc.ca](mailto:greffe@ville.valdor.qc.ca), et elle doit contenir l'ensemble des informations suivantes :

- Nom et prénom du demandeur
- Adresse du sinistre, date et heure de l'intervention

Il est à noter que des frais sont exigés et qu'il est nécessaire de prévoir un délai d'une à deux semaines pour la réception du rapport. N'oubliez pas de joindre une adresse de correspondance à votre demande et un numéro de téléphone pour vous joindre.

### 5.3 COMMENT OBTENIR UNE ATTESTATION D'INTERVENTION?

#### Intervention effectuée par le **SSI de Malartic**

Vous devez adresser votre demande au directeur du Service de sécurité incendie de la Ville de Malartic par téléphone au 819 757-3611, poste 220 ou par courriel au [lbrisson@ville.malartic.qc.ca](mailto:lbrisson@ville.malartic.qc.ca)

#### Intervention effectuée par le **SSI de Val-d'Or**

La demande doit être adressée au Service de sécurité incendie de la Ville de Val-d'Or

- En personne à la caserne au 1199, rue de l'Escale
- Par téléphone au (819) 825-7201

Afin d'obtenir une attestation d'intervention, les informations suivantes sont nécessaires :

- Adresse, date et heure de l'intervention
- Nom du locataire (nom inscrit sur le bail)
- Nom du propriétaire

N'oubliez pas de joindre une adresse de correspondance à votre demande et un numéro de téléphone pour vous joindre.

### 5.4 SÉCURITÉ ET PRÉVENTION INCENDIE

#### **Avertisseur de fumée**

L'avertisseur de fumée est l'appareil de sécurité le moins coûteux et le plus facile à installer et à entretenir. Cet outil de détection de fumée est d'une importance fondamentale puisqu'il peut sauver des vies en alertant les occupants d'une résidence de la présence de fumée au début d'un sinistre. L'absence d'un avertisseur de fumée fonctionnel dans une résidence peut être fatale pour vous et votre famille.

Installez à l'intérieur de votre résidence, et ce, à chaque étage en incluant le sous-sol, des avertisseurs de fumée photoélectriques. Si l'avertisseur de fumée est alimenté par le courant

électrique domestique, il doit être aussi à pile. N'oubliez pas d'effectuer régulièrement la vérification et de changer la pile aux changements d'heure.

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

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore, incolore et insipide. Étant donné qu'on ne peut ni le voir, ni le sentir, ni le goûter, le CO peut avoir un effet sur vous ou sur les membres de votre famille avant même que vous n'ayez détecté sa présence. Même une faible exposition au monoxyde de carbone peut causer des problèmes de santé considérable. De plus, le CO est dangereux parce qu'il s'accumule rapidement dans le sang, réduisant la capacité de ce dernier à transporter l'oxygène dans l'organisme.

*Source : Santé Canada, Directives d'exposition concernant la qualité de l'air des résidences, 1989. [www.cmhc-schl.gc.ca](http://www.cmhc-schl.gc.ca)*

Si un appareil à combustion est installé dans un bâtiment qui abrite une résidence ou qu'un mur, plancher ou plafond est adjacent à un garage de stationnement, un avertisseur de monoxyde de carbone doit être installé dans le corridor des chambres à moins de 5 mètres de chaque porte. De plus, il est fortement recommandé de suivre le mode d'emploi du fabricant.

### **Plan d'évacuation**

Nous vous recommandons de déterminer deux moyens d'évacuation et un point de rassemblement extérieur avec les membres de votre famille. Avoir un plan d'évacuation, et en faire l'exercice deux fois par année, augmente vos chances de sortir indemne de votre domicile en cas de sinistre. En prévoyant un point de rassemblement extérieur, vous renforcez les chances que tous les occupants auront évacué les lieux et seront en sécurité.

## 6 TROUSSE D'URGENCE 72 HEURES

### 6.1 72 heures, votre famille est-elle prête?

Les gouvernements et les municipalités ont un important rôle à jouer avant, pendant et après un sinistre. Cependant, la sécurité civile est une responsabilité partagée. Même si la Ville possède son plan de mesures d'urgence, chaque citoyen est responsable de se préparer adéquatement pour faire face à un sinistre (incendie, inondation, ou autre) et assurer son autonomie pour les 72 premières heures.

Dans une situation d'urgence, vous aurez besoin de certains articles essentiels. Vous devrez peut-être vous débrouiller sans source d'énergie ni eau courante. Préparez-vous à être autosuffisant pendant au moins 72 heures.

Vous avez peut-être déjà certains des articles nécessaires en votre possession, comme de la nourriture, de l'eau et une lampe de poche à pile ou à manivelle. L'important, c'est de bien organiser votre matériel pour trouver rapidement.

Veillez à ce que votre trousse soit facile à transporter et que tous les occupants de la maison savent où elle se trouve. Gardez-la dans un sac à dos, dans un sac de sport ou dans une valise à roulettes à portée de la main, dans un endroit facilement accessible, votre trousse d'urgence pourrait être lourde. Il serait une bonne idée de distribuer ces fournitures parmi divers sacs à dos; elles seront alors plus faciles à transporter et chaque personne pourra personnaliser sa trousse prête à emporter.

N'hésitez pas à consulter le site web :

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



## 6.2 Préparez une trousse d'urgence

Une bonne trousse d'urgence devrait répondre aux besoins de la famille pendant au moins 72 heures (recommandation internationale).

### **TROUSSE DE BASE**

- Vêtements et chaussures (un rechange de vêtements par personne)
- Radio portative à piles (pour écouter les nouvelles)
- Piles de rechange (pour la radio et la lampe de poche)
- Aliments et eau embouteillée (un litre d'eau par jour par personne)
- Jeu de clés pour voiture et maison
- Documents importants (pièces d'identité, documents personnels)
- Argent de poche (avec des pièces de monnaie pour téléphoner)
- Bougies et allumettes / briquet
- Trousse de premiers soins
- Lampe de poche
- Couvertures ou sacs de couchage (une couverture ou un sac par personne)
- Papier hygiénique et autres articles d'hygiène personnelle
- Médicaments (conserver une réserve d'environ une semaine de médicaments dans votre trousse, avec des copies de vos ordonnances pour les médicaments et les lunettes)
- Sac à dos (pour garder et transporter la trousse d'urgence)
- Sifflet (au cas où vous auriez besoin d'attirer l'attention)
- Jeu de cartes, jeux de société, livres
- Bloc-notes et crayons
- Liste de numéros de téléphone

### **TROUSSE D'URGENCE POUR L'AUTOMOBILE**

- Pelle
- Sable, sel déglacant ou litière pour chat
- Couverture
- Bandes de traction
- Chaîne de remorquage
- Boussole
- Chiffon ou papier essuie-tout
- Lanterne d'avertissement ou fusées éclairantes
- Vêtements et chaussures de rechange
- Aliments d'urgence
- Hache ou hachette
- Câbles de survoltage
- Allumettes et bougies dans une boîte de fer-blanc (pour se réchauffer les mains, réchauffer une boisson ou s'éclairer)
- Extincteur
- Lampe de poche et piles
- Trousse de premiers soins avec sécateur pour les ceintures de sécurité
- Hydrate de méthyle (pour dégivrer les conduites de carburant et le pare-brise)
- Cartes routières
- Grattoir et brosse

**Songez également aux besoins particuliers de tous les membres de votre famille ainsi qu'à ceux de vos animaux domestiques.**



