

# GUIDE DU CITOYEN

## QUE FAIRE APRÈS UN SINISTRE



SÉCURITÉ CIVILE



# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |    |
|--|----|----|
| VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE SONT NOS PRIORITÉS ..... | 3  |    |
| ACTIONS À POSER QUE VOUS SOYEZ ASSURÉ OU NON               |    |    |
| Immédiatement après le sinistre.....                       | 4  |    |
| Dans les 24 heures suivant le sinistre.....                | 5  |    |
| Dans les jours suivant le sinistre .....                   | 6  |    |
| INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS                        |    |    |
| Renseignements .....                                       | 7  |    |
| Réactions lors d'un sinistre .....                         | 9  |    |
| ORGANISMES ET LISTE TÉLÉPHONIQUE                           |    |    |
| Organismes.....  | 10 |    |
| Liste téléphonique .....                                   | 11 |    |
| Numéros de téléphone importants .....                      | 14 |    |
| INFORMATIONS GÉNÉRALES                                     |    |    |
| Anticiper les problèmes .....                              | 15 |    |
| Comment obtenir une copie du rapport d'intervention? ..... | 15 |    |
| Comment obtenir une attestation d'intervention? .....      | 16 |    |
| Quelques conseils à suivre .....                           | 16 |    |
| TROUSSE D'URGENCE 72 HEURES.....                           |    | 17 |
| Préparez votre trousse d'urgence .....                     | 18 |    |
| Trousse d'urgence pour l'automobile .....                  | 19 |    |

# VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE SONT NOS PRIORITÉS

---

Aucun discours ne peut effacer la peine qu'occasionne un sinistre qui touche l'intégrité de votre lieu de vie. Sachez toutefois que plusieurs organismes et services sont là pour vous accompagner et vous guider afin que votre vie reprenne son cours normal le plus rapidement possible.

**Besoin d'informations sur un sujet? Contactez-nous!**

## **Bureau de la sécurité civile**

315, rue Saint-Rédempteur

Adresse postale :

C. P. 1970, succ. Hull

Gatineau (Québec) J8X 3Y9

311

[securite.civile@gatineau.ca](mailto:securite.civile@gatineau.ca)

[gatineau.ca](http://gatineau.ca)

# ACTIONS À POSER QUE VOUS SOYEZ ASSURÉ OU NON

---

## Action à poser que vous soyez assuré ou non IMMÉDIATEMENT APRÈS LE SINISTRE

### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

- > Si vous êtes assurés, contactez votre assureur pour qu'il communique avec un expert en sinistre.
- > Trouvez un endroit où loger.
- > Prévenez vos proches.
- > Après avoir reçu la confirmation que vous pouvez réintégrer votre résidence, il reviendra à l'expert en sinistre de prévoir un endroit où entreposer vos biens durant la période de rénovation.
- > Laissez vos coordonnées au représentant de l'autorité compétente.
- > Avisez le propriétaire, ou son représentant, qu'un sinistre est survenu et fournissez 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
- Documents d'assurance (pour les personnes assurées)

*N.B. Contactez le plus rapidement possible votre compagnie d'assurance. Celle-ci dépêchera quelqu'un pour constater les dégâts, entamer les procédures de réclamation et apporter le soutien nécessaire.*

# Action à poser que vous soyez assuré ou non

## DANS LES 24 HEURES SUIVANT LE SINISTRE

### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

- > Informez votre employeur.
- > Informez la direction de l'école fréquentée par vos enfants.
- > Informez votre banque ou votre caisse.
- > Demandez, si nécessaire, le rapport d'intervention ou l'attestation d'intervention du Service de sécurité incendie de la Ville de Gatineau en composant le 311.
- > Informez les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gazifère, etc.).
- > Informez Postes Canada.
- > Informez les services gouvernementaux.

### PROPRIÉTAIRES

- > Rendez votre immeuble sécuritaire.
- > Informez le Service des finances de la Ville de Gatineau de votre situation pour votre dossier de taxation en composant le 311.
- > Communiquez avec des spécialistes en rénovation :
  - Électricien
  - Plombier
  - Compagnie de nettoyage

### 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. Lorsque le Service de sécurité incendie de Gatineau émet le document Remise de propriété, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. Si votre demeure est inhabitable, il vaut mieux mieux en retirer les biens en bon état et les entreposer dans un endroit sécuritaire.*

# Action à poser que vous soyez assuré ou non

## DANS LES JOURS SUIVANT LE SINISTRE

### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

- > Établissez une liste des biens et des documents détruits.
- > Communiquez au besoin avec les différents organismes.
- > Faites rétablir certains équipements et services si possible.
- > Rassemblez tous vos reçus à un endroit adéquat.
- > Annulez ou reportez vos rendez-vous.

Dans les jours suivant le sinistre, vous aurez beaucoup de choses à régler.

L'idéal est de fournir une adresse et un numéro de téléphone où l'on pourra vous joindre facilement : votre cellulaire ou le numéro d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous serez temporairement hébergé. Communiquez rapidement 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 être versées par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec.

# INFORMATIONS ET CONSEILS IMPORTANTS

---

## Renseignements

### PAPIERS D'IDENTITÉ

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

### COURRIER

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

### REÇUS

Plusieurs dépenses imprévues surviennent à la suite d'un sinistre. Gardez tous vos reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.) car certaines dépenses pourraient être remboursées selon les modalités de votre contrat d'assurance et/ou par le programme d'aide financière du gouvernement.

### 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 gardé 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.

### MÉDICAMENTS

À la suite d'un sinistre, la plupart des pharmaciens peuvent renouveler vos ordonnances pour des médicaments essentiels.

### RÉNOVATIONS

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 en faire la demande au Service de l'urbanisme et du développement durable de la Ville de Gatineau.

## **REPRÉSENTANTS D'ENTREPRISES**

Il est possible que des représentants de diverses entreprises de nettoyage et de rénovation vous offrent leurs services.

*ATTENTION : Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurances ou l'expert en sinistre. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement recommandées.*

## **COMPAGNIE D'ASSURANCES ET EXPERT EN SINISTRE**

L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre et estime les dommages. Deux types d'experts en sinistre existent :

- > L'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurance;
- > L'expert en sinistre indépendant 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.

## **PERTE D'UN ÊTRE CHER**

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.

## **VÊTEMENTS, NOURRITURE, LOGEMENT ET MEUBLES**

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture, un logement temporaire et des meubles par l'entremise des divers organismes d'entraide. Il est important de savoir que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors du sinistre n'est plus comestible. Selon votre contrat, votre compagnie d'assurance pourrait vous dédommager.

# RÉACTIONS LORS D'UN SINISTRE

Selon certains spécialistes, les réactions observées chez les sinistrés lors d'un sinistre sont normales et leur intensité diminue graduellement. Si la frénésie persiste au-delà de deux semaines, le sinistré peut communiquer avec son centre local de services communautaires (CLSC). Les réactions possibles sont physiques, émotionnelles, cognitives et comportementales.

## PHYSIQUES

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

## ÉMOTIONNELLES

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

## 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
- > Mouiller son lit
- > Sucrer son pouce
- > Autres régressions semblables

## PISTES D'INTERVENTION AUPRÈS DES ENFANTS

- > Encouragez les enfants à exprimer leur expérience et les sentiments vécus. Utilisez les systèmes et les connaissances du jeu et du dessin.
- > Dites la vérité aux enfants. Répondez à leurs questions sans les devancer. Ils iront jouer et reviendront lorsqu'ils seront prêts à poser d'autres questions.
- > Augmentez leur sentiment de sécurité. Rassurez-les afin que leurs réactions physiologiques et émotives soient considérées comme des conséquences normales.
- > Discutez avec les enfants des mesures de sécurité en cas de sinistre afin de leur donner le sentiment de contrôle par rapport à la situation.
- > Avisez l'école ou la garderie du sinistre. Ces milieux offrent à l'enfant un soutien très important.

# ORGANISMES ET LISTE TÉLÉPHONIQUE

---

## 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 le Service de sécurité incendie de Gatineau 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 prend aussi en charge 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.

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

### **Entraide-Deuil de l'Outaouais**

Entraide-Deuil de l'Outaouais est un organisme communautaire à but non lucratif qui offre du soutien aux personnes qui vivent un deuil. Nous vous invitons à communiquer avec cet organisme si vous en ressentez le besoin.

115, boul. Sacré-Cœur, bureau 202  
Gatineau (Québec) J8X 1C5  
**Numéro sans frais : 819 770-4814**

### **Service d'aide à la recherche de logement**

Le Service d'aide à la recherche de logement (SARL) de l'Office d'habitation de l'Outaouais aide et informe tout citoyen de la Ville de Gatineau vivant une situation d'habitation à risque d'itinérance ou vivant diverses problématiques en lien avec leur logement, dont les personnes sinistrées.

La période de rétablissement à la suite d'un incendie ou de tout autre type de sinistre peut durer plus longtemps que prévu. Dans le cas où la période d'hébergement offerte par la Croix-Rouge n'est pas suffisante, les personnes sinistrées doivent communiquer avec le Service d'aide à la recherche de logement afin de trouver une solution à moyen ou à long terme.

Pour plus d'information : [sarl@ohoutaouais.ca](mailto:sarl@ohoutaouais.ca)

**Numéro sans frais : 819 568-2433**

649, boulevard de la Gappe  
Gatineau (Québec) J8T 8G1

Heures d'ouverture:

Du lundi au vendredi 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h  
sauf les jours fériés

### **Organismes d'entraide (meubles, vêtements et logements)**

#### **Société Saint-Vincent-de-Paul**

Secteur de Gatineau  
1291, rue Saint-Louis  
Gatineau (Québec) J8T 2M4  
Téléphone : **819 561-1553**

165, avenue Gatineau  
Gatineau (Québec) J8T 4J7  
Téléphone : **819 561-1622**

# LISTE TÉLÉPHONIQUE

## Organismes d'entraide (meubles, vêtements et logements)

### Disciples d'Emmaüs

Secteur de Buckingham  
346, rue Charles  
Gatineau (Québec) J8L 2J9  
Téléphone : **819 986-7432**

Secteur de Hull  
175, rue Eddy  
Gatineau (Québec) J8X 2X1  
Téléphone : **819 771-5309**

### Entraide familiale de l'Outaouais

Secteur de Gatineau  
396, rue Notre-Dame  
Gatineau (Québec) J8P 1L5  
Téléphone : **819 669-0686**

### Œuvres Isidore-Ostiguy

Secteur de Hull  
95, rue Lois  
Gatineau (Québec) J8X 3R5  
Téléphone : **819 778-1325**

### Office d'habitation de l'Outaouais

649, boulevard de la Gappe  
Gatineau (Québec) J8T 8G1  
Téléphone : **819 568-0033**

*N.B. Informez-vous auprès de votre paroisse; il existe peut-être un service de soutien dont vous pouvez bénéficier.*

## Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS)

### Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)

Unité des grands brûlés :  
Téléphone : **1 514 890-8000**, poste **8121**

Responsable : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

### Hôpital de Gatineau

909, boulevard La Vérendrye Ouest  
Gatineau (Québec) J8P 7H2  
Téléphone : **819 966-6100**

### Hôpital de Hull

116, boulevard Lionel-Émond  
Gatineau (Québec) J8Y 1W7  
Téléphone : **819 966-6200**

### Hôpital de Papineau

155, rue Maclaren Est  
Gatineau (Québec) J8L 2M4  
Téléphone : **819 986-3341**

### CLSC (soutien psychosocial)

Pour toute question ou inquiétude liée à votre état de santé, pour avoir une opinion professionnelle et pour savoir à qui s'adresser pour une consultation, vous pouvez communiquer en tout temps avec le service Info-Santé au **811**.

Secteur d'Aylmer  
425, rue LeGuerrier  
Gatineau (Québec) J9H 6N8  
Téléphone : **819 966-6540**

Secteur de Buckingham  
578, rue Maclaren Est  
Gatineau (Québec) J8L 2W1  
Téléphone : **819 986-3359**

Secteur de Gatineau  
777, boulevard de la Gappe  
Gatineau (Québec) J8T 8R2  
Téléphone : **819 966-6550**

Secteur de Hull  
85, rue Saint-Rédempteur  
Gatineau (Québec) J8X 4E6  
Téléphone : **819 966-6510**

# LISTE TÉLÉPHONIQUE

## Centre de gestion animalière

### Ville de Gatineau

Contrôle animalier

Téléphone : **311**

Site Web : [gatineau.ca](http://gatineau.ca)

### S.P.C.A. de l'Outaouais

132, rue de Varennes

Gatineau (Québec) J8T 8G5

Téléphone : **819 243-2004**

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

### Centres locaux d'emploi

Direction régionale de l'Outaouais

16, impasse de la Gare-Talon, 3<sup>e</sup> étage

Gatineau (Québec) J8T 0B1

Téléphone : **819 246-2494**

ou **1 888 772-3694** (sans frais)

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 les plus démunis.

### Prestation de la sécurité du revenu

Secteur d'Aylmer

420, boulevard Wilfrid-Lavigne, bureau 6

Gatineau (Québec) J9H 6W7

Téléphone : **819 682-0362**

Secteur de Gatineau

456, boulevard de l'Hôpital, bureau 300

Gatineau (Québec) J8T 8P1

Téléphone : **819 568-6500**

Secteur de Buckingham

154, rue Maclaren Est

Gatineau (Québec) J8L 1K4

Téléphone : **819 986-8596**

Secteur de Hull

170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 9<sup>e</sup> étage

Gatineau (Québec) J8X 4C2

Téléphone : **819 772-3502**

*N. B. Seuls les prestataires de la sécurité du revenu sont admissibles à l'assistance de dernier recours.*

## Services gouvernementaux (identité, revenu, immigration)

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

Téléphone : **1 800 361-7620**

Site Web : [saaq.gouv.qc.ca](http://saaq.gouv.qc.ca)

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

Téléphone : **1 800 561-9749**

Site Web : [ramq.gouv.qc.ca](http://ramq.gouv.qc.ca)

### Passeport Canada

Téléphone : **1 800 567-6868**

Site Web : [cic.gc.ca](http://cic.gc.ca)

### Ressources humaines et Développement social Canada (assurance-emploi)

Téléphone : **1 800 808-6352**

Trouvez le centre le plus près de chez vous :

Site Web : [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)

# LISTE TÉLÉPHONIQUE

## Services gouvernementaux (identité, revenu, immigration)

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

Téléphone : **1 866 626-8719**

Site Web : [irb-cisr.gc.ca](http://irb-cisr.gc.ca)

### Immigration et communautés culturelles du Québec

Téléphone : **1 877 864-9191**

Site Web : [micc.gouv.qc.ca](http://micc.gouv.qc.ca)

### Revenu Québec

Téléphone : **1 800 267-6299**

Site Web : [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca)

### Agence du revenu du Canada

Téléphone : **1 800 267-6999**

Site Web : [cra-arc.gc.ca](http://cra-arc.gc.ca)

### Centres locaux d'emploi (assistance-emploi)

Téléphone : **1 888 643-4721**

Site Web : [emploi.quebec.net/nous-joindre/  
pour-nous-joindre.asp](http://emploi.quebec.net/nous-joindre/pour-nous-joindre.asp)

### Centre communautaire juridique de l'Outaouais

Téléphone : **819 669-2382**

Site Web : [aidejuridiqueoutaouais.ca](http://aidejuridiqueoutaouais.ca)

### Postes Canada

Téléphone : **1 866 607-6301**

Site Web : [postescanada.ca](http://postescanada.ca)

## Entreprises de services

Bell : **310-2355**

(sans frais, partout au Canada)

Gazifère : **819 771-8321**

(service urgence, 24 heures)

Hydro-Québec : **1 800 790-2424** (urgence)

Vidéotron : **1 888 433-6876**

(service à la clientèle résidentielle)

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

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

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

# NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTES

## Banque ou caisse

Établissement : \_\_\_\_\_

Représentant : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

## Établissement scolaire

École : \_\_\_\_\_ Directeur : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

## Employeur

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

## Famille, amis ou voisins

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

## Pharmacie

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

Téléphone : \_\_\_\_\_

## Compagnie d'assurances

Représentant : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

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

## Expert en sinistre

Représentant : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

## Service de sécurité incendie de Gatineau

Responsable désigné : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

## Nettoyage et rénovations

### Électricien

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

### Peintre

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

### Plâtrier

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

### Plombier

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

### Entreprise de nettoyage

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

# INFORMATIONS GÉNÉRALES

---

## Anticiper les problèmes

### Conseils judicieux

Établissez la liste de vos biens et photographiez-les. Remettez une copie de vos documents à un proche ou conservez-la dans un coffret de sûreté.

Faites des photocopies de vos cartes de crédit et d'identité et remettez-en une copie à un proche ou conservez-la dans un coffret de sûreté.

Faites la liste de vos médicaments, glissez-la dans votre portefeuille et remettez-en une copie à un proche ou conservez-la dans un coffret de sûreté.

Préparez une trousse d'urgence à emporter avec vous en cas d'évacuation.

Tenez à jour une liste téléphonique de base et gardez-la dans votre portefeuille.

## Comment obtenir une copie du rapport d'intervention?

Votre demande d'accès à l'information doit être adressée au Service du greffe de la Ville de Gatineau par l'entremise du site Web [gatineau.ca](http://gatineau.ca) ou du 311.

Elle doit contenir toutes les informations suivantes :

- > Adresse, date et heure de l'intervention;
- > Nom et prénom du demandeur.

Il est à noter que des frais sont exigés et qu'il faut prévoir un délai 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.

## Comment obtenir une attestation d'intervention

La demande doit être adressée :

- > Par téléphone au **819 243-2345**, poste **7524**
- ou
- > Par courriel au **securite.incendie@gatineau.ca**

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.

## Quelques conseils à suivre

### 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 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 aussi avoir une pile. N'oubliez pas de vérifier régulièrement vos avertisseurs et de remplacer la pile aux changements d'heure.

### Avertisseur de monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore, incolore et insipide. Comme 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 considérables. 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 (Santé Canada, Directives d'exposition concernant la qualité de l'air des résidences, 1989).

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 cinq mètres de chaque porte. Il est important de toujours 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 évacuent les lieux et se rendent à un endroit sécuritaire.

# TROUSSE D'URGENCE 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 (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 piles ou à manivelle. L'important, c'est de bien organiser votre matériel pour le trouver rapidement. Seriez-vous capable de trouver votre lampe de poche dans le noir?

Veillez à ce que votre trousse soit facile à transporter et que tous les occupants de la maison sachent 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 main, dans un endroit facilement accessible, par exemple dans le placard près de la porte d'entrée. Selon le nombre d'occupants dans votre foyer, votre trousse d'urgence pourrait être lourde. En distribuant les divers éléments dans plusieurs sacs à dos, le tout sera plus facile à transporter et chaque personne pourra personnaliser sa trousse.

N'hésitez pas à consulter le site Web [preparez-vous.gc.ca](http://preparez-vous.gc.ca).

# Préparez une trousse d'urgence

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

Voici quelques suggestions :

## Trousse de base

- Eau : au moins deux litres d'eau par personne et par jour (utilisez de petites bouteilles qui seront plus faciles à transporter en cas d'ordre d'évacuation)
- Aliments non périssables : prévoir les quantités nécessaires pour chaque personne par jour (n'oubliez pas de remplacer les aliments et l'eau une fois l'an et prévoyez le nécessaire pour vos animaux)
- Ouvre-boîte manuel
- Lampe de poche à manivelle ou à piles (et piles de rechange)
- Radio à manivelle ou à piles (et piles de rechange)
- Trousse de premiers soins
- Clés additionnelles de la voiture et de la maison
- Argent comptant en petites coupures, par exemple des billets de 10 \$ et de la monnaie
- Coordonnées des personnes à contacter
- Couvertures
- Bougies
- Briquet, allumettes ou les deux
- Sifflet – pour signaler votre présence au besoin

## Ayez à portée de main

- Cartes de crédit et cartes de débit
- Pièces d'identité – permis de conduire, carte d'assurance maladie, passeport
- Cellulaires ou portables et chargeurs
- Articles particuliers comme des médicaments d'ordonnance, de la préparation pour nourrissons ou de l'équipement pour les personnes ayant des besoins particuliers
- Vêtements de rechange

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

## Trousse d'urgence pour l'automobile

- Pelle
- Sable, sel déglaçant ou litière pour chat
- 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
- Grattoir et brosse
- Cartes routières
- 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)
- Couverture

RENSEIGNEMENTS : 311  
**URGENCES : 911**

**GATINEAU.CA**

 Ville de Gatineau  @ville\_gatineau

Service des communications, 2021  
*An English version is available on request*