

Guide sur le

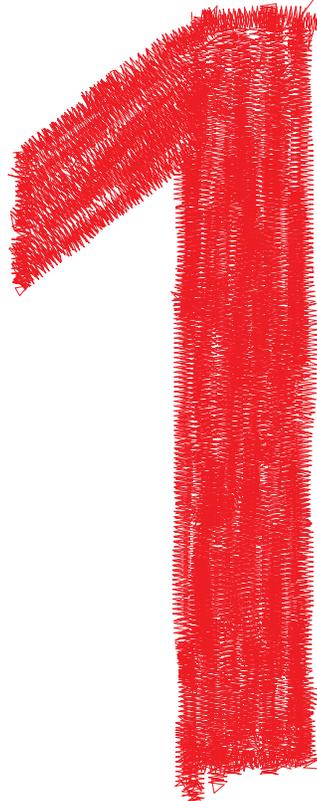
# RÉTABLISSEMENT À LA SUITE D'UN INCENDIE



**CROIX-ROUGE  
CANADIENNE**

**Les incendies d'habitation représentent 40 % de l'ensemble des incendies répertoriés au Canada. En règle générale, les incendies se déclarent sans prévenir, et le plus souvent durant les mois les plus froids de l'année. Ce guide vise à fournir des renseignements sur ce que vous devez faire à la suite d'un incendie dans votre résidence.**

# AVANT DE COMMENCER



## **Voici quelques étapes essentielles que vous pourriez suivre :**

Si vous ne pouvez pas rester dans votre résidence en raison des dommages causés par les flammes, vous devrez trouver un logement temporaire pour loger votre famille et vos animaux. Pour obtenir de l'aide, communiquez avec le bureau du gouvernement de votre localité.

Lors d'un sinistre, il est possible que vous soyez séparé des membres de votre famille ou que des proches vivant en dehors de la région sinistrée tentent de vous joindre. Si vous êtes à la recherche d'un membre de votre famille, communiquez avec votre bureau local de la Croix-Rouge canadienne.

Communiquez avec votre compagnie d'assurance afin de lui faire part de la situation. Votre assureur exigera que vous lui transmettiez un rapport des dommages causés à votre résidence et à vos biens, ainsi que des photos ou une vidéo.

Si vous avez été touché par un incendie d'habitation, il est possible que vous soyez admissible à une aide financière gouvernementale. Vérifiez auprès des autorités locales pour obtenir de plus amples renseignements relatifs aux programmes d'aide qui sont offerts.

## **Avant d'entrer dans votre domicile**

Si un inspecteur en bâtiment juge que l'édifice n'est pas sécuritaire à la suite d'un incendie, vous ne serez pas autorisé à regagner votre domicile. Si une enquête est menée à la suite d'un incendie, vous devrez obtenir la permission de l'inspecteur des incendies avant d'entrer dans votre résidence. Un pompier peut vous escorter pour assurer votre sécurité.

Habillez-vous adéquatement afin de vous protéger. Portez des bottes de caoutchouc ou des bottes robustes, des lunettes de sécurité, un casque de sécurité, des gants de caoutchouc et un masque antipoussières.

**Afin de vous aider dans le processus de rétablissement, voici une liste d'articles que nous vous recommandons d'avoir à portée de main :**

---

Un appareil photo ou une caméra vidéo

---

Un carnet et un stylo pour noter les dommages

---

Des seaux, des vadrouilles et des éponges

---

Un nettoyeur tout usage ou un détergent inodore

---

De grands contenants pour y faire tremper la literie et les vêtements, et des cordes à linge pour les suspendre et les faire sécher

---

Une lampe de poche

---

Une trousse de secours

---

Des outils (un marteau, des pinces)

---

Des sacs à ordures

---

Un écran facial pour vous protéger de la fumée qui pourrait encore être présente dans votre résidence

---

De l'eau potable.

La Croix-Rouge vous recommande d'avoir quatre litres d'eau en bouteille par personne, par jour, parmi les articles qui composent votre trousse d'urgence.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la préparation d'une trousse d'urgence, visitez [croixrouge.ca/preparez](http://croixrouge.ca/preparez)

---

# ENTRER DANS VOTRE RÉSIDENCE ET LA NETTOYER

Il se peut que le service des incendies ait pris soin d'éliminer tout danger lié au gaz ou tout danger électrique. Avant d'entrer dans votre résidence, renseignez-vous auprès du service des incendies. Dans tous les cas, vous devriez faire preuve d'une extrême prudence en entrant. Tenez-vous loin des fils électriques qui sont tombés ou qui sont endommagés, ou des fils électriques qui produisent des étincelles. Si vous notez des cas semblables, veuillez en alerter immédiatement le service des incendies.

Il est également de votre responsabilité de vous assurer que votre résidence est protégée contre tout autre dommage éventuel. Si vous êtes locataire, la responsabilité en revient au propriétaire ou au gestionnaire de l'immeuble. Si vous êtes propriétaire de la résidence, vous devriez condamner à l'aide de planches les fenêtres et les portes cassées, et colmater les trous dans les murs et la toiture. Vous pouvez également faire appel à un entrepreneur pour effectuer ces travaux. Consultez les Pages Jaunes sous la rubrique « Entrepreneurs généraux », « Nettoyage après incendie » ou « Réparation de dommages et nettoyage de dégâts d'eau ».

## Documents importants à récupérer

Soyez prudent : si vos documents sont rangés dans un coffre-fort, attendez que la surface extérieure se soit refroidie avant de l'ouvrir.

DOCUMENTS DÉTRUITS OU MANQUANTS	ORGANISME À JOINDRE AFIN DE SE PROCURER LES DOCUMENTS DE REMPLACEMENT
Actes de naissance – Certificats de mariage – Certificats de décès	Registraire général provincial ou territorial ou registraire général des statistiques de l'état civil
Actions	Société émettrice ou avocat
Argent (partiellement ou entièrement détruit)	Succursale de la Banque du Canada la plus proche
Carte d'assurance maladie provinciale ou territoriale	Ministère de la Santé provincial ou territorial
Cartes d'assurance sociale (NAS) – Documents du Régime de pensions du Canada – Documents d'assurance-emploi	Service Canada
Cartes de crédit	Sociétés émettrices de vos cartes de crédit
Cartes d'identité des services à l'enfance et de l'aide sociale, chèques d'aide médicale ou d'aide sociale	Votre agent de traitement des cas
Déclarations de revenus	Agence du revenu du Canada ou Revenu Québec
Documents de citoyenneté	Citoyenneté et Immigration Canada
Documents de divorce	Cour suprême où le jugement a été prononcé ou avocat en matière de divorce
Documents d'enregistrement d'un animal	Hôtel de ville
Documents de licenciement militaire	Anciens Combattants Canada
Dossiers médicaux	Médecin de famille ou spécialiste
Livrets bancaires	Succursale bancaire
Obligations (entièrement détruites)	Écrivez à : Obligations d'épargne du Canada Case postale 2770, station D, Ottawa (Ontario) K1P 1J7 Mentionnez les noms et adresses inscrits sur les bons, la date d'émission approximative et les coupures.
Obligations (partiellement détruites)	Regroupez tous les morceaux restants et les cendres, emballez le tout et rédigez une lettre expliquant la situation. Envoyez le tout à l'adresse d'Obligations d'épargne du Canada (voir ci-dessus).
Passeports	Passeport Canada
Permis de conduire et certificats d'immatriculation des véhicules	Bureau provincial ou territorial du ministère des Transports
Polices d'assurance	Agent d'assurance
Testaments	Avocat en droit de la famille, conseiller en droit successoral ou notaire
Titres de propriété	Hôtel de ville ou bureau municipal local
Titres fonciers	Bureau des titres fonciers régional, provincial ou territorial

**Si vous êtes assuré, communiquez avec votre compagnie d'assurance. Il se peut que votre police d'assurance couvre les frais de nettoyage d'une entreprise spécialisée. Lorsque vous faites l'inventaire de vos biens, conservez les meubles, les appareils électroménagers, les livres, etc. qui ont été abîmés aux fins d'assurance. Vous pouvez les entreposer temporairement à l'extérieur ou dans une remise.**

Souvent, les articles de maison doivent être nettoyés à plusieurs reprises afin d'éliminer les odeurs de fumée, de suie, et les taches. Dans certains cas, ils ne retrouveront jamais leur propreté ou l'odeur ne partira jamais. Si vous le pouvez, consultez une entreprise spécialisée en nettoyage qui vous aidera à déterminer quels articles valent la peine d'être gardés et ceux qui n'en valent pas la peine.

### **Matières dangereuses**

Communiquez avec votre municipalité ou avec le ministère provincial pour vous renseigner sur la façon dont vous devez vous débarrasser des matières dangereuses telles que les solvants, les produits chimiques pour le jardin et les produits de nettoyage et d'entretien domestiques qui ont trempé dans l'eau ou qui semblent avoir été endommagés par l'eau.

Les aliments périssables, les aliments emballés dans du carton ou du plastique, ou tout aliment ou médicament ayant été directement exposé à la chaleur, à la fumée, à des émanations, ou ayant été en contact avec l'eau, devraient être jetés. Débarrassez-vous de tous les aliments entreposés dans des bocaux en verre, car il est fort probable que le sceau ait été endommagé à la suite

d'une exposition à la chaleur. Il en va de même pour les aliments en conserve, car l'exposition à la chaleur peut avoir endommagé l'intégrité de la boîte de conserve.

### **Fumée, odeurs et suie**

Essayez d'absorber les odeurs en répartissant de petits contenants remplis de vinaigre, de vanille ou de charbon actif dans toutes les pièces de la maison. Les odeurs de fumée peuvent être tenaces. Vous devrez probablement nettoyer à plusieurs reprises les divers articles de la maison. Si vous n'arrivez pas à vous débarrasser de l'odeur de fumée, faites appel à un professionnel. Consultez les Pages Jaunes sous la rubrique « Nettoyage après incendie » ou « Réparation de dommages et nettoyage de dégâts d'eau ».

# NETTOYER

## **Systèmes et appareils de chauffage, appareils électroménagers et commodités**

(Consultez les Pages Jaunes ou le bottin téléphonique pour obtenir coordonnées des services professionnels énumérés ci-dessous.)

N'utilisez pas les appareils électroménagers, les prises de courant, les boîtes de commutation ou les panneaux de fusibles avant qu'ils n'aient été vérifiés par un électricien qualifié.

Faites vérifier votre système de chauffage central par un technicien qualifié avant de l'utiliser. Remplacez les pièces endommagées ou détériorées par la fumée.

Remplacez les filtres et l'isolation à l'intérieur des appareils de chauffage, des appareils d'air conditionné, des chauffe-eau, des réfrigérateurs et des congélateurs s'ils ont été endommagés. Selon l'importance des dommages causés, il est possible que vous deviez remplacer un appareil. Consultez un électricien professionnel ou le fabricant de l'appareil.

Communiquez avec l'entreprise de service appropriée pour faire rétablir vos services (c.-à-d. l'électricité, le gaz, le câble, le téléphone, etc.) lorsque vous serez prêt à rentrer à la maison.

## **Planchers et murs**

Passez l'aspirateur sur toutes les surfaces, y compris les moquettes et les tapis.

Fermez hermétiquement la pièce dans laquelle vous travaillez à l'aide d'une pellicule plastique, afin d'éviter que la suie ne se répande dans les autres pièces de la maison.

Consultez un peintre professionnel pour obtenir des conseils sur la façon de nettoyer les murs. Il est possible que vous ayez à les repeindre d'une peinture particulière.

## **Ameublement**

Enlevez la boue résiduelle et la saleté des meubles et séchez-les.

Si vous soupçonnez la présence de moisissure sur les meubles qui ont été en contact avec l'eau, communiquez avec un professionnel pour demander conseil. Consultez les Pages Jaunes ou le bottin téléphonique.

Consultez un professionnel spécialisé dans la restauration de meubles afin qu'il vérifie si certains meubles capitonnés peuvent être récupérés. Consultez les Pages Jaunes ou le bottin téléphonique.

Il est possible que vous ayez à remplacer l'ensemble de votre ameublement si celui-ci a été gravement endommagé par les flammes.

Frottez les surfaces de bois (meubles, armoires de cuisine, garde-corps, etc.) à l'aide d'une brosse à poils raides et d'un détergent liquide comme le savon à l'huile Murphy.

Demandez les conseils d'un professionnel quant au nettoyage des antiquités et des reproductions de meubles anciens.



**Jetez tous les médicaments, les produits de beauté et les autres articles de toilette qui ont été exposés à la fumée ou à la chaleur extrême.**

**Jetez tous les aliments énumérés ci-dessous s'ils ont été exposés à la fumée, à la suie ou à la chaleur dégagée par le feu :**

**Le contenu du congélateur ou du réfrigérateur, notamment toutes les viandes, ainsi que les fruits et légumes (frais ou congelés)**

**Tous les aliments en boîte**

**Toutes les boissons en bouteille et les produits en pot (il est possible que le sceau ait été endommagé par la chaleur)**

**Les conserves fortement bosselées ou qui montrent tout autre dommage externe**



### **Vêtements**

Si les vêtements ont été touchés par l'incendie, vous pourrez utiliser votre machine à laver et votre sècheuse seulement lorsque leur état aura été vérifié par un électricien qualifié.

Frottez toutes les taches tenaces sur les vêtements, rincez-les et lavez-les à plusieurs reprises à l'aide d'un détergent, et faites-les sécher rapidement afin d'éviter la formation de moisissures.

### **Matelas et oreillers**

Généralement, les matelas et les oreillers ne valent pas la peine d'être récupérés. Si vous devez utiliser un matelas temporairement, laissez-le sécher au soleil et recouvrez-le d'une housse en plastique.

### **Livres, photographies et documents**

Vous pouvez récupérer les livres en les laissant sécher tranquillement et avec précaution.

La plupart des photographies peuvent être séchées à l'air libre, face vers le haut. Si elles ont subi l'effet du gel, vous devrez les laisser dégeler et sécher à l'air libre.

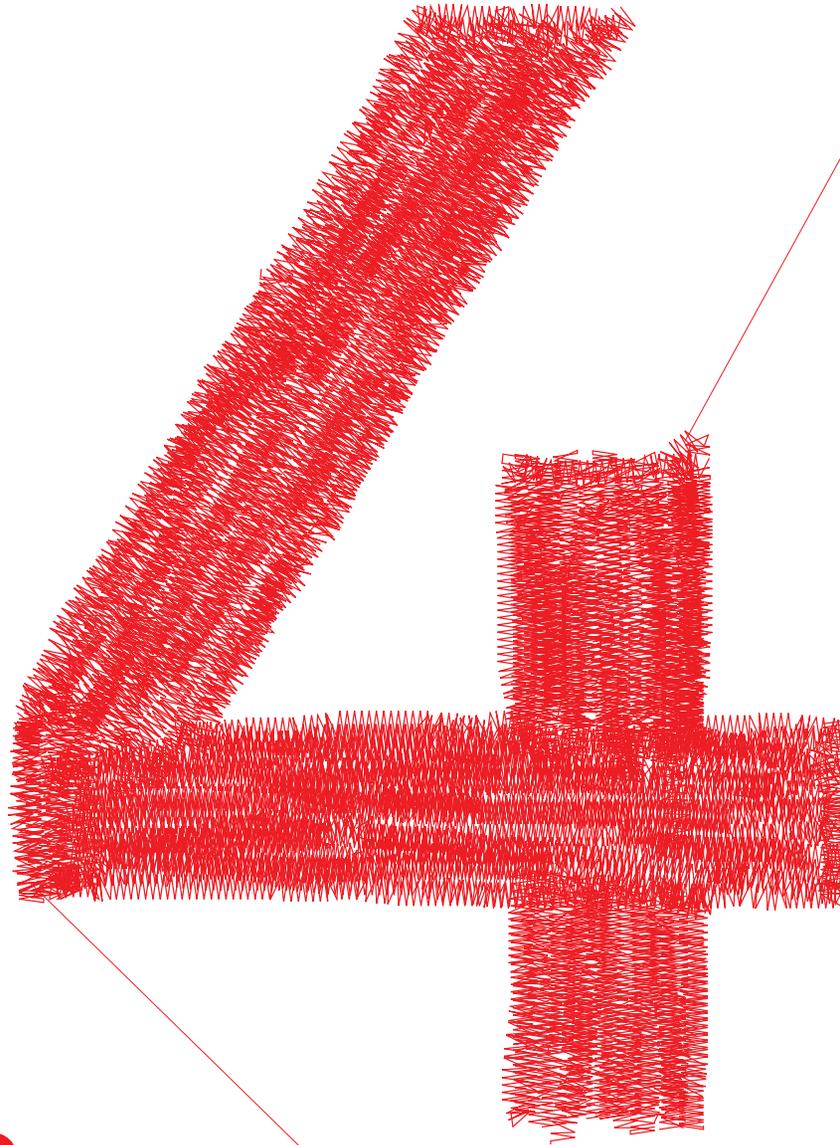
Pour récupérer les documents importants, placez-les immédiatement au congélateur. Ensuite, laissez-les dégeler un peu en soulevant les pages, une à une, lorsqu'elles dégèlent. Consultez un avocat afin de vérifier s'il est important que vous conserviez les documents ou si vous pouvez conserver seulement les renseignements qu'ils contiennent.

Pour obtenir des conseils sur la façon de récupérer des livres, des photographies ou des tableaux endommagés par le feu, communiquez avec l'Institut canadien de conservation au numéro sans frais 1 866 998-3721.

**ALIMENTS  
ET  
MÉDICAMENTS**

Dans le cadre de votre demande d'indemnité, vous devrez fournir à votre compagnie d'assurance une liste des objets perdus ou endommagés. Révisez votre police d'assurance afin de savoir quels objets peuvent être inscrits sur la liste. Si vous aviez déjà dressé un inventaire de vos biens avant l'incendie, présentez-le à l'expert en sinistre. Si vous n'avez pas dressé d'inventaire de vos biens, ou si celui-ci a été détruit, demandez à votre agent d'assurance de vous remettre un formulaire d'inventaire vierge ; il vous aidera à vous rafraîchir la mémoire. Si cela est possible, notez les numéros de série de vos appareils électroménagers, ainsi que le coût d'achat ou la valeur de chacun. Prenez des photographies rapprochées ou une séquence vidéo des pièces, des meubles et de la propriété endommagés par l'incendie.

Lorsque vous avez terminé de dresser l'inventaire, communiquez avec votre compagnie d'assurance pour savoir comment vous devez procéder pour soumettre votre demande d'indemnité. Conservez dans un seul endroit tous les reçus relatifs aux frais de subsistance et aux réparations, les permis, les formulaires d'inspection ainsi que tout autre document. Votre compagnie d'assurance pourrait vous les demander.



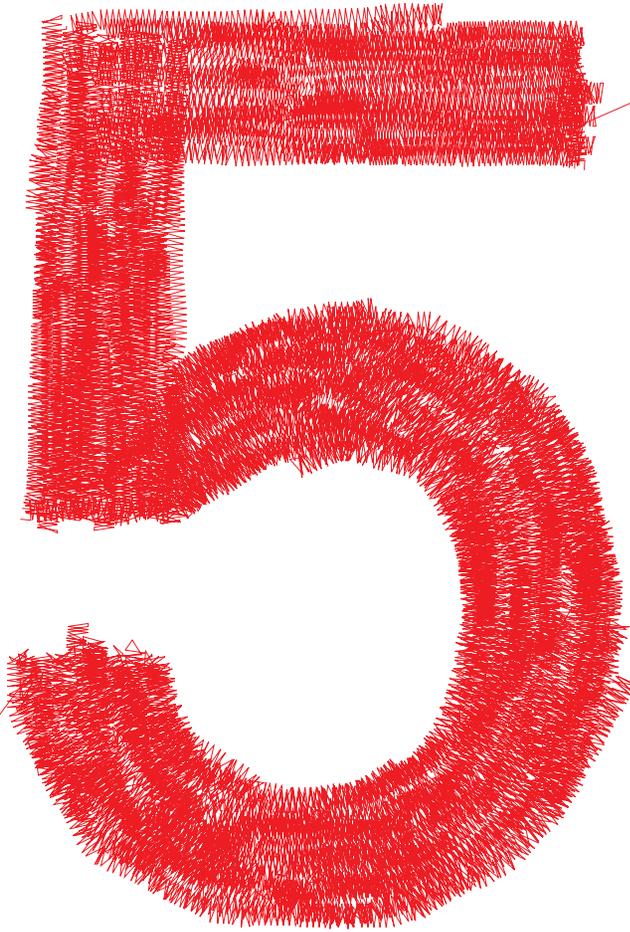
# DRESSER L'INVENTAIRE

**Informez votre institution bancaire  
ou votre société de prêt hypothécaire**

**Vous avez la responsabilité  
d'informer votre prêteur  
hypothécaire au sujet de  
l'incendie, et de le tenir au  
courant des démarches  
entreprises pour restaurer  
votre propriété. Il est possible  
que vous ayez des formulaires  
à remplir et qu'une personne  
soit mandatée pour inspecter  
votre propriété.**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le nettoyage après sinistre, veuillez consulter le site Web de la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou cliquer sur le lien suivant :

Que faire après un incendie: [cmhc.ca/fr/co/enlo/caur/caur\\_003.cfm](http://cmhc.ca/fr/co/enlo/caur/caur_003.cfm)



# SE PRÉPARER EN CAS DE SINISTRE

## Rétablissement à long terme après un incendie

Étudiez la possibilité d'engager un entrepreneur ou un spécialiste en nettoyage et réparation de dommages après sinistre. Les entreprises spécialisées sont en mesure de vous aider à nettoyer et à réparer votre propriété. Si vous soumettez une demande d'indemnité à votre compagnie d'assurance, l'expert en sinistre pourra vous aider à trouver un entrepreneur. Consultez les Pages Jaunes sous la rubrique « Entrepreneurs généraux », « Nettoyage après incendie » ou « Réparation de dommages et nettoyage de dégâts d'eau ».

Prenez les dispositions nécessaires pour faire inspecter les lieux et obtenir les permis nécessaires. Communiquez avec l'Office municipal d'habitation ou avec l'hôtel de ville de votre municipalité pour connaître les étapes à suivre pour soumettre les plans de reconstruction de votre propriété et obtenir les permis de construire nécessaires.

## Avant de regagner votre demeure

Assurez-vous que l'approvisionnement en eau a été inspecté, que l'eau a été déclarée officiellement propre à la consommation, que chaque pièce touchée par l'incendie a été nettoyée, désinfectée et asséchée, que l'ensemble de la vaisselle, les couverts et les verres ont été complètement nettoyés et désinfectés et que les installations sanitaires appropriées sont fonctionnelles.

**Maintenant que vous commencez à vous rétablir à la suite de cet incendie, n'oubliez pas de commencer à vous préparer, vous et votre famille, au cas où un autre sinistre se produirait.**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de préparer votre famille et vos animaux en cas de sinistre, visitez [croixrouge.ca/preparez](http://croixrouge.ca/preparez)

## LA SOCIÉTÉ DE LA CROIX-ROUGE CANADIENNE

### Ouest canadien

100, 1305-11<sup>e</sup> Avenue SW  
Calgary (Alberta) T3C 3P6  
Tél. : 403 541-6100

### Ontario

5700 Cancross Court  
Mississauga (Ontario) L5R 3E9  
Tél. : 905 890-1000

### Québec

6, place du Commerce  
Verdun (Québec) H3E 1P4  
Tél. : 514 362-2930

### Canada atlantique

133 Troop Avenue  
Dartmouth (N.-É.) B3B 2A7  
Tél. : 902 423-3680

### Siège social

170, rue Metcalfe, bureau 300  
Ottawa (Ontario) K2P 2P2  
Tél. : 613 740-1900

### Remerciements

La Croix-Rouge canadienne remercie gracieusement  
les publications suivantes :

Les renseignements contenus dans la présente publication sont fournis à titre de référence seulement. Ils ne devraient pas être considérés comme pouvant remplacer une consultation auprès de spécialistes concernant des situations particulières. Il serait faux de présumer que la présente publication contient toutes les mesures de rétablissement à la suite d'un incendie; d'autres mesures supplémentaires peuvent être nécessaires dans certaines circonstances particulières ou exceptionnelles. La Croix-Rouge canadienne n'offre aucune garantie ni représentation quant à la qualité et l'exhaustivité des renseignements contenus dans ce document. Toute personne ou organisation qui choisit de se servir des renseignements qui y sont contenus ne pourra tenir la Croix-Rouge canadienne responsable de quoi que ce soit.

© 2010 La Société de la Croix-Rouge canadienne

La Société de la Croix-Rouge canadienne  
ISBN: 978-1-55104-526-9

Conformément à la loi, l'usage de l'emblème et du nom de la Croix-Rouge au Canada est réservé exclusivement à la Croix-Rouge canadienne et aux services sanitaires des forces armées par la Loi sur les Conventions de Genève, L.R.C., 1985, chap. G-3.