



**Services aux victimes de Nipissing District**  
(Mattawa, North Bay and Sturgeon Falls)

PO Box 1532  
NORTH BAY, ON P1B 8K6

Téléphone: 705.472.2649  
Télécopieur.: 705.472.2836  
Sturgeon Falls: 705.753-6919

Site Web: [www.victimservicesnipissing.com](http://www.victimservicesnipissing.com)



# Après le feu

Un guide pour vous aider.

**Services aux victimes de Nipissing District**

June 2013

## TABLE DES MATIÈRES

## NOTES

LES 24 PREMIÈRES HEURES .....	3
Assurer votre sécurité et celle des lieux.....	3
Avertissements .....	4
Quitter votre maison .....	4
SI VOUS ÊTES ASSURÉ .....	6
SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ.....	6
ÉVALUER VOTRE PROPRIÉTÉ .....	6
Services de restauration .....	7
REPLACEMENT DE VOS DOCUMENTS ET DOSSIERS DE VALEUR .....	7
CONSEILS POUR LA REMISE EN ÉTAT .....	9
Vêtements .....	9
Batteries de cuisine .....	9
Appareils électriques.....	9
Nourriture.....	10
Tapis et carpettes.....	10
Cuir et livres.....	10
Serrures et charnières .....	11
Murs, planchers et meubles.....	11
Meubles en bois .....	12
Remplacement des billets de banque .....	12
NOTES .....	13

# NUMÉROS DE TÉLÉPHONE D'URGENCE ET AUTRES

Veuillez remplir cette section en indiquant vos numéros de téléphone locaux, et en conserver une copie à l'extérieur de la maison.

Urgences \_\_\_\_\_

Centre anti-poison \_\_\_\_\_

Médecins \_\_\_\_\_

Compagnie d'assurance \_\_\_\_\_

Numéro de police d'assurance maladie \_\_\_\_\_

Numéro de police d'assurance habitation \_\_\_\_\_

Numéro de police d'assurance automobile \_\_\_\_\_

Compagnie de gaz ou de mazout \_\_\_\_\_

Municipalité \_\_\_\_\_

Banques \_\_\_\_\_

Voisins \_\_\_\_\_

Comptable \_\_\_\_\_

Famille \_\_\_\_\_

Croix-Rouge canadienne \_\_\_\_\_

Refuge/aide \_\_\_\_\_

Pharmacie \_\_\_\_\_

Numéros de téléphone au travail \_\_\_\_\_

Autres \_\_\_\_\_

**Services aux victimes de Nipissing District**  
**Téléphone: 705.472.2649**



**Se remettre des effets d'un incendie peut être un processus éprouvant, physiquement autant que mentalement.**

Lorsqu'un incendie survient, votre vie en est bouleversée. Souvent, le plus difficile est de savoir où commencer et à qui s'adresser.

**Les Services d'aide aux victimes de Nipissing District** ont recueilli les informations contenues dans ces pages pour vous aider à surmonter cette période difficile. Certaines suggestions exigent une action immédiate, tandis que d'autres peuvent attendre et que d'autres seront de longue durée. Ce guide a pour but de fournir l'assistance nécessaire pour vous aider pendant que vous commencez à reconstruire votre vie.

# LES 24 PREMIÈRES HEURES

## Assurer votre sécurité et celle des lieux

■ Contactez votre antenne locale de la Croix-Rouge canadienne pour obtenir de l'aide pour vos besoins immédiats :

- logement temporaire
- nourriture
- médicaments
- lunettes
- vêtements convenables pour la température
- besoins de votre animal familier



## Avertissements

■ Consultez du personnel médical pour toute blessure, aussi mineure soit-elle, et soyez vigilant en ce qui concerne les effets de l'inhalation de fumée. Des problèmes peuvent apparaître ou persister après que le feu a été éteint. Communiquez avec votre médecin si vous avez des symptômes comme une toux persistante, une respiration sifflante, des vomissements, de la fièvre ou des difficultés respiratoires.

■ N'entrez pas dans les lieux du sinistre tant que le commandant de l'incident de la brigade d'incendie ne vous a pas autorisé à le faire. Si les lieux ne sont pas sécuritaires, les pompiers seront peut-être capables d'aller récupérer vos objets de valeur importants ou vous pourrez peut-être y aller, accompagné du personnel de la brigade d'incendie. On ne vous permettra pas de prendre avec vous certains articles (p. ex., canapés, téléviseurs, ordinateurs, appareils électroménagers) qui auraient pu être à l'origine de l'incendie. Le feu peut couvrir sous la braise des débris fumants et risque de se déclarer à nouveau.

**NOTE : Si une enquête sur la cause de l'incendie est en cours, il peut être illégal pour vous ou pour vos agents d'assurance d'entrer sur les lieux.**

■ Normalement, la brigade d'incendie s'assurera qu'il est sécuritaire d'utiliser les services publics (l'eau, l'électricité et le gaz naturel) ou les débranchera avant de quitter les lieux. N'essayez pas de les rebrancher vous-même.

■ Soyez attentif aux dommages structurels provoqués par l'incendie. Les toits et les planchers peuvent être endommagés et risquer de s'effondrer.

■ Ne pas consommer de nourriture, de boissons ou de médicaments exposés à la chaleur, à la fumée, à la suie et à l'eau.

•S'il se forme de la moisissure, essayez le bois avec un linge imbibé d'un mélange de borax dissous dans l'eau chaude.

•Pour enlever les taches ou une pellicule blanches, frottez la surface en bois avec un linge imbibé dans une solution d'une demi-tasse d'ammoniaque domestique et d'une demi-tasse d'eau. Séchez ensuite l'extérieur en l'essuyant et polissez avec de la cire ou frottez la surface avec un linge imbibé dans une solution d'une demi-tasse de térébenthine et d'une demi-tasse d'huile de lin. Faites attention – la térébenthine est inflammable (selon le point d'éclair de la térébenthine).

Vous pouvez également frotter la surface en bois avec une laine d'acier fine trempée dans de la cire à polir liquide, nettoyez l'endroit avec un linge doux, puis polissez-le.

## Remplacement des billets de banque

Manipulez le moins possible les billets brûlés. Si possible, emballez chaque billet de banque ou partie de billet dans un film plastique pour le conserver.

Les Canadiens qui cherchent à remplacer de l'argent endommagé sont invités à envoyer leurs billets de banque, avec une explication, par courrier recommandé à la Banque du Canada.

Pour plus d'information sur la façon d'expédier l'argent, et où l'envoyer, visitez le site Internet de la Banque du Canada :

<http://www.banqueducanada.ca/billets/billets-contamines-et-mutilés>

## UN MOT AU SUJET DES OPÉRATIONS DU SERVICE D'INCENDIE

### Questions courantes

**Q. Pourquoi brise-t-on les fenêtres ou perce-t-on des ouvertures dans le toit?**

Un incendie actif se déplace d'abord vers le haut, puis vers l'extérieur. Briser les fenêtres et/ou percer des trous dans le toit (ce qu'on appelle la ventilation) ralentit le danger de propagation à l'extérieur, aide à éliminer la fumée aveuglante qui cache l'incendie lui-même, et permet aux pompiers de lutter plus efficacement contre l'incendie. Cette intervention réduit les dommages structurels à long terme.

**Q. Pourquoi perce-t-on des trous dans les murs?**

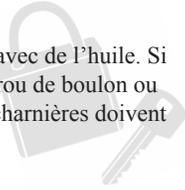
Le service d'incendie le fait pour être absolument certain que l'incendie est complètement éteint, et qu'il n'y a aucun feu qui couve à l'intérieur des murs ou dans d'autres endroits cachés.

**Q. Est-il possible d'obtenir une copie du rapport d'incendie?**

Dans la plupart des localités, le rapport d'incendie est un document public et est disponible auprès du bureau du service d'incendie.

## Serrures et charnières

Les serrures (surtout celles en fer) doivent être démontées et essuyées avec de l'huile. Si on ne peut pas les enlever, injecter de l'huile par une ouverture ou un trou de boulon ou de serrure, et actionner le bouton de la porte pour répartir l'huile. Les charnières doivent aussi être nettoyées à fond et huilées.



## Murs, planchers et meubles

Pour enlever la suie et la fumée des murs, des planchers et des meubles, utiliser un savon ou un détergent doux ou préparer la solution suivante :

- 4 à 6 c. à table de phosphate trisodique;
- 1 tasse de produit de nettoyage domestique ou d'eau de Javel; et
- 1 gallon d'eau chaude.

Portez des gants de caoutchouc pendant le nettoyage. Rincez bien vos murs et vos meubles à l'eau chaude claire et séchez complètement après le lavage avec cette solution.

Lavez une petite section à la fois, en commençant par le sol et en montant. Rincez le mur à l'eau claire immédiatement. Les plafonds doivent être lavés en dernier.

**Ne pas repeindre tant que les murs et les plafonds ne sont pas complètement secs.**

Votre papier peint peut également être réparé. Utilisez une colle commerciale pour recol-ler un bord ou une section détachés. Contactez votre marchand ou votre installateur de papier peint pour obtenir de l'information sur les produits de nettoyage de papier peint. Le papier peint lavable se nettoie comme n'importe quel mur ordinaire, mais faites attention de ne pas imbiber le papier. Travaillez de bas en haut pour empêcher les traînées de savon.

## Meubles en bois

• Ne faites pas sécher vos meubles au soleil. Le bois risque de se déformer et de gauchir.

• Enlevez la boue et la saleté.

• Enlevez les tiroirs. Laissez-les sécher complètement pour qu'ils ne se coincent pas lorsque vous les remettez en place.

• Frottez les meubles ou les accessoires en bois avec une brosse raide et une solution de nettoyage.

• Le bois humide risque de pourrir et de moisir, donc faites-le sécher complètement. Ouvrez les portes et les fenêtres pour assurer une bonne ventilation. Allumez le chauffage ou un climatiseur, au besoin.



## Quitter votre maison

■ Si vous êtes locataire, avisez votre propriétaire.

■ Si vous êtes assuré, communiquez sans tarder avec votre agent ou votre compagnie d'assurance. Si vous n'êtes pas assuré, vous devrez compter sur vos propres ressources et sur l'aide de la collectivité pour récupérer les pertes découlant de l'incendie.

■ Informez votre prêteur hypothécaire de l'incendie qui a frappé la propriété.

■ Communiquez avec votre service de police local pour l'aviser que les lieux seront vacants.

■ Dans certains cas, il peut être nécessaire de fermer les ouvertures avec des panneaux pour dissuader les intrus.

■ Si votre voiture est brûlée ou endommagée par des débris, ne la faites pas démarrer et ne la déplacez pas. Les pompiers vous diront quand vous pourrez déplacer votre voiture.

■ Commencez tout de suite à conserver les reçus de toutes vos dépenses. Ces reçus sont importants pour pouvoir montrer à votre assureur les sommes que vous avez dépensées en lien avec vos pertes dues à l'incendie, et également pour authentifier les pertes réclamées sur votre impôt sur le revenu.

■ Si c'est sécuritaire, essayez de localiser les articles suivants :

- des pièces d'identité, comme les permis de conduire et les cartes d'assurance sociale;
- les documents d'assurance;
- de l'information sur vos médicaments;
- les lunettes, prothèses auditives ou autres;
- les objets de valeur, comme les cartes de crédit, les livrets bancaires, l'argent comptant et les bijoux.

■ Vous devez informer de nombreuses personnes ou organisations de votre déménagement, entre autres :

- votre agent ou votre entreprise d'assurance;
- votre prêteur hypothécaire (l'aviser également de l'incendie);
- votre famille et vos amis;
- votre employeur;
- l'école de votre enfant;
- votre bureau de poste;
- tous les services de livraison;

•votre service d'incendie et de police; et

•vos entreprises de services publics.

■ Ne jetez aucun bien endommagé avant qu'un inventaire ait été dressé. Tous les dommages sont pris en compte dans la préparation de votre déclaration de sinistre.

■ Si vous envisagez de confier à un entrepreneur la préparation de l'inventaire ou des réparations, parlez-en au préalable avec votre agent d'assurance ou votre assureur.



## Appareils électriques

Ne pas utiliser d'appareils qui ont été exposés à l'eau ou à la vapeur avant de les avoir fait vérifier par un technicien, surtout dans le cas d'appareils électriques. De plus, la vapeur peut éliminer le lubrifiant des pièces mobiles. Si le service d'incendie a débranché votre alimentation en gaz ou en électricité pendant l'incendie, appelez la compagnie d'électricité ou de gaz pour rétablir ces services – n'essayez pas de le faire vous-même.

## Nourriture

Lavez vos boîtes de conserve à l'eau et au détergent. Faites de même pour la nourriture mise en pots. Si les étiquettes se détachent, assurez-vous d'indiquer le contenu sur la boîte ou le pot avec un crayon gras. Ne pas utiliser de conserves si la boîte a gonflé ou rouillé. Ne pas recongeler des aliments surgelés qui ont dégelé. Pour éliminer l'odeur de votre réfrigérateur ou congélateur, lavez l'intérieur avec une solution de bicarbonate de soude et rincer, ou utiliser une tasse de vinaigre ou d'ammoniaque domestique dans un gallon d'eau. On peut également placer du bicarbonate de soude dans un contenant ouvert ou un morceau de charbon de bois peut également dans le réfrigérateur ou le congélateur pour absorber l'odeur.

## Tapis et carpettes

On devrait laisser les tapis et les carpettes sécher complètement. On peut nettoyer les carpettes en les battant, ou à l'aide d'un aspirateur, puis en appliquant un shampoing. Les tapis doivent être séchés le plus rapidement possible – les étendre à plat et les exposer à une circulation d'air chaud et sec. Un ventilateur dirigé vers le tapis accélère le séchage. S'assurer que les tapis sont complètement secs. Même si la surface semble sèche, l'humidité restant à la base des touffes peut rapidement faire pourrir le tapis. Adressez-vous à votre marchand ou installateur de tapis ou à un professionnel du nettoyage des tapis pour obtenir des renseignements sur le nettoyage et la protection des tapis.

## Cuir et livres

Essuyez les produits en cuir avec un linge humide, puis avec un linge sec. Bourrez les sacs à main et les chaussures de papier journal pour qu'ils conservent leur forme. Laissez les valises ouvertes. Laissez sécher les produits en cuir à l'abri de la chaleur et du soleil. Une fois secs, nettoyez-les avec du savon pour cuir. Rincez les vestes de cuir et de suède à l'eau froide et séchez à l'abri de la chaleur et du soleil.

Les livres humides doivent être traités sans tarder. Le meilleur moyen de sauver des livres humides est de les placer dans un congélateur sous vide.

Ce congélateur spécial élimine l'humidité sans endommager les pages.

S'il faut un certain temps pour se procurer ce type de congélateur, les placer dans un congélateur normal jusqu'à ce qu'un congélateur sous vide puisse être localisé.

Un bibliothécaire local peut également être de bon conseil.



## CONSEILS POUR LA REMISE EN ÉTAT

Les entreprises professionnelles de restauration des dommages liés à un incendie ou à une inondation peuvent être la meilleure source pour nettoyer et restaurer vos biens personnels. Vous trouverez dans l'annuaire du téléphone des entreprises qui offrent ce service.

### Vêtements

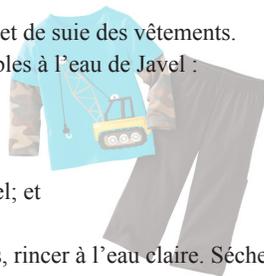
Un avertissement avant de commencer : testez les vêtements avant d'utiliser quelque traitement que ce soit et suivez les instructions du fabricant. Plusieurs nettoyeurs décrits dans cette section contiennent une substance appelée phosphate trisodique que l'on peut acheter sous le nom générique de TSP. Le phosphate trisodique est une substance caustique utilisée couramment comme produit de nettoyage. Elle doit être utilisée avec soin et gardée hors de la portée des enfants et des animaux familiers. Portez des gants de caoutchouc si vous avez la peau sensible. Lisez l'étiquette pour obtenir de plus amples informations.

Il est parfois possible d'éliminer au lavage l'odeur de fumée et de suie des vêtements. La recette suivante peut fonctionner pour les vêtements lavables à l'eau de Javel :

- 4 à 6 c. à table de phosphate trisodique;

- 1 tasse de produit de nettoyage domestique ou d'eau de Javel; et

- 1 gallon d'eau chaude. Bien mélanger, ajouter les vêtements, rincer à l'eau claire. Sécher complètement.



Une façon efficace d'enlever la rouille des vêtements est de laver la tache fraîche à l'eau chaude et au savon, de rincer et de laisser sécher au soleil. Si la tache n'a pas disparu, utiliser du jus de citron et du sel ou une solution diluée d'eau de Javel domestique.

### Batteries de cuisine

Vos casseroles, poêles, ustensiles, etc. doivent être lavés à l'eau savonneuse, rincés, et polis avec un nettoyeur en poudre fine. Vous pouvez polir le cuivre et le laiton avec un produit spécial, du sel saupoudré sur un demi-citron, ou du sel saupoudré sur un linge saturé de vinaigre.

## SI VOUS ÊTES ASSURÉ

- Avisez la compagnie d'assurance ou son agent de la perte.
- Demandez à la compagnie d'assurance quoi faire pour les besoins immédiats concernant le logement, comme couvrir les ouvertures des portes et des fenêtres, et d'autres endroits exposés, et le pompage de l'eau.
- Demandez à votre agent ou à votre compagnie d'assurance ce que vous devez faire. Certains détenteurs de polices d'assurance peuvent être tenus de dresser l'inventaire des biens personnels endommagés en indiquant en détail leur quantité, leur description, et leur prix d'achat.

## SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ

- Pour récupérer les pertes subies lors d'un incendie, vous devrez peut-être compter sur vos propres ressources et sur l'aide de votre collectivité.
- Des organisations privées peuvent être des sources d'aide ou d'information :
  - la Croix-Rouge canadienne;
  - l'Armée du Salut;
  - des organisations religieuses;
  - le ministère des Services sociaux;
  - des organisations civiques;
  - les services provinciaux ou municipaux de services d'urgence; et
  - les services de consultation de crise à but non lucratif.

## ÉVALUER VOTRE PROPRIÉTÉ

Vous pourrez constater l'existence de différentes approches dans l'évaluation de votre propriété que ce soit pour l'examen de la perte due à l'incendie ou la réclamation d'une perte due à un accident sur votre déclaration de revenus fédérale. En vous familiarisant avec les termes ci-dessous, vous serez en mesure de mieux comprendre le processus utilisé pour déterminer la valeur de la perte liée à l'incendie que vous avez subie :

Votre évaluation personnelle : votre perte personnelle de biens dans l'incendie peut être difficile à mesurer. Ces articles personnels ont une VALEUR SENTIMENTALE pour vous; cependant, vous, l'assureur et le service du revenu interne devez vous entendre sur des mesures objectives comme base de discussion. Certaines de ces mesures objectives sont abordées ci-dessous.

Prix au moment de l'achat : c'est un élément important de la détermination de la valeur finale d'un article. Les reçus facilitent la vérification du prix d'achat.

Juste valeur marchande avant l'incendie : ce concept est aussi appelé VALEUR RÉELLE DE RACHAT. C'est la somme que vous auriez pu obtenir en vendant l'article la veille de l'incendie. Ce prix correspond au prix d'achat, moins l'usure subie depuis le moment de l'achat. On utilise le terme officiel de DÉPRÉCIATION pour exprimer la valeur perdue par un article au fil du temps.

Valeur après l'incendie : parfois appelée valeur de récupération de l'article.

### Services de restauration

Certaines entreprises se spécialisent dans la restauration des structures endommagées par un incendie. Si vous-même ou votre assureur avez recours à ce type de service, sachez exactement qui paie quoi. Demandez une évaluation des coûts du travail. Avant de retenir les services d'une entreprise, vérifiez ses références. Ces entreprises fournissent une gamme de services qui peuvent comprendre un ou plusieurs des services suivants :

- sécuriser les lieux contre d'autres dommages;
- estimation des dommages structurels;
- réparation des dommages structurels;
- estimation du coût de réparation ou de remplacement des biens personnels;
- emballage, transport et entreposage des articles ménagers;
- embauche de sous-traitants compétents en nettoyage ou en réparation; et
- entreposage des articles réparés jusqu'à ce que vous en ayez besoin.

## REPLACEMENT DE VOS DOCUMENTS ET DOSSIERS DE VALEUR

Voici une liste de contrôle des documents que vous devrez remplacer s'ils ont été détruits, et à qui vous adresser pour obtenir des renseignements sur la marche à suivre pour ce faire.

<b>DOCUMENT</b>	<b>À QUI S'ADRESSER</b>
Permis de conduire, immatriculation de l'auto	Ministère des transports de l'Ontario
Livrets bancaires (compte de chèques, compte d'épargne, etc.)	Votre banque, le plus tôt possible
Polices d'assurance	Votre agent d'assurance
Certificat de licenciement militaire	Ministère des Anciens Combattants
Passeports	Service des passeports
Acte de naissance, de décès et de mariage	Registre de l'état civil de la province
Documents relatifs à un divorce	Tribunal où le divorce a été prononcé
Carte d'assurance sociale ou santé de l'Ontario	Bureau local de Service Canada
Cartes de crédit	Entreprises émettrices, le plus tôt possible
Titres de propriété	Service du greffe de la localité où est située la propriété
Valeurs mobilières et obligations	Entreprise émettrice ou votre courtier
Testaments	Votre avocat
Dossiers médicaux	Votre médecin
Garanties	Entreprise émettrice
Dossiers de déclarations de revenus	Le centre de l'IRS où vous faites parvenir votre déclaration, ou votre comptable
Documents de citoyenneté	Service d'immigration et de naturalisation des États-Unis
Contrat de préarrangements funéraires	Entreprise émettrice
Documents d'enregistrement d'un animal	Société pour la protection des animaux
Documents d'hypothèques	Prêteur