



## PLAN DES MESURES D'URGENCE

### FICHE AIDE-MÉMOIRE

#### **QUOI FAIRE APRÈS UN SINISTRE COMME CITOYEN?**

*(Hyperliens fonctionnels, vous n'avez qu'à cliquer pour une consultation)*

**Source :** <http://www.urgencequebec.gouv.qc.ca/Fr/responsabilites-citoyens/Pages/apres-un-sinistre.aspx>



Après un sinistre, plusieurs actions sont à prendre pour assurer votre sécurité et la pérennité de votre domicile.



### **Informez-vous**

Après un sinistre, renseignez-vous sur :

- les actions à accomplir lors de la [réintégration de votre domicile](#);
- les programmes et les services d'aide qui vous sont offerts;
- les actions à accomplir pour [assurer votre sécurité et la pérennité de votre domicile](#) :
- [après une inondation](#);
- [après une panne de courant prolongée](#);
- [après une importante présence de fumée](#).

L'information sur ces sujets est généralement disponible auprès de votre municipalité. Elle est parfois donnée lors de séances d'information, ou par divers moyens d'information comme des bureaux locaux de renseignement ou des services téléphoniques privilégiés.



### **Réintégrez votre domicile**

Vous pourrez [réintégrer votre domicile](#) après l'autorisation des autorités.



## Vérifiez si vous êtes admissible à une aide financière

Contactez votre assureur et demandez-lui une réponse officielle relativement à votre assurabilité quant au sinistre. Consultez le [site internet du ministère de la Sécurité publique du Québec](#) pour obtenir de l'information sur le programme d'aide financière de même que pour connaître les dates et les lieux des prochaines séances d'information publiques. Vous pouvez également communiquer avec votre municipalité pour vérifier si une séance d'information est prévue prochainement dans votre secteur.



## Demandez de l'aide psychologique

Soyez attentif aux réactions qui peuvent se manifester après avoir vécu un sinistre, comme de l'anxiété, un manque d'intérêt ou d'énergie, une tendance à l'isolement, de l'agressivité, une consommation accrue d'alcool, de drogues ou de médicaments, des problèmes de santé aggravés. Ces réactions peuvent survenir rapidement après l'événement ou quelques semaines à quelques mois plus tard.

Un accompagnement psychologique approprié peut aider à surmonter les difficultés et à faire face aux responsabilités qui découlent de la situation :

- consultez les [fiches d'information](#) produites par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour les personnes ayant été confrontées à un sinistre;
- communiquez avec le [Centre intégré de santé et de services sociaux](#) de votre région pour obtenir de l'aide psychologique ou des renseignements à ce sujet;
- communiquez avec [Info-Santé](#), au numéro 811 et en choisissant l'option Info-Social, pour parler à un intervenant social. Ce service est offert 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Restez à l'écoute des personnes ayant des besoins particuliers; ne minimisez pas leurs demandes ni leurs préoccupations.



## Protégez-vous des pratiques abusives

Évitez les vendeurs et les entrepreneurs qui utilisent à leur avantage l'urgence de la situation et votre désarroi, par exemple en augmentant leurs prix. Dénoncez rapidement les pratiques douteuses auprès de [l'Office de la protection du consommateur](#) ou auprès de votre municipalité.

Si vous devez effectuer des travaux à la suite d'un sinistre, discutez d'abord avec votre assureur pour vous entendre sur les montants accordés. Une fois bien renseigné, évitez de signer toute entente sous le coup de l'émotion.

Si vous êtes dans l'impossibilité de régler les factures de fournisseurs ou de créanciers en raison de la situation, communiquez avec le service à la clientèle de vos fournisseurs ou de votre institution financière afin de conclure des arrangements.



## Protégez-vous lors des travaux de nettoyage

Suivez les [conseils de sécurité](#) avant d'entreprendre des travaux de nettoyage ou de construction.



## Autres liens utiles

- [Matériel d'information](#) – Urgence Québec
- [Rénovation résidentielle](#) – Office de la protection du consommateur