A photograph of a woman with a bruise on her cheek being hugged by another woman. The woman being hugged is wearing a yellow sweater and has a bruise on her cheek. The woman hugging her is wearing a red sweater. The background is blurred, showing what appears to be a crowd of people.

Guide du citoyen

Que faire en cas de sinistre?



Ville de
SAINT-JÉRÔME



Prévost



SAINT-HIPPOLYTE

Production et source

REMERCIEMENTS

Ce document est le fruit d'un travail d'équipe. Nous remercions toutes les personnes qui ont participé à sa réalisation. Ce guide est une adaptation de celui créé par l'Entraide intermunicipale de la sécurité incendie des Basses-Laurentides.

COORDINATION ET RÉDACTION

Ville de Saint-Jérôme

Table des matières

4 Un mot de réconfort

VOUS ÊTES **ASSURÉ**

- 7 Actions à poser **immédiatement après** l'incendie ou le sinistre
- 9 Informations à conserver
- 10 Actions à poser **dans les 24 heures suivant** l'incendie ou le sinistre
- 12 Actions à poser **les jours suivant** l'incendie ou le sinistre
- 14 Informations et conseils importants
- 17 Actions à poser par le propriétaire **après l'intervention**

RESSOURCES UTILES

- 31 Réactions normales lors d'un incendie ou d'un sinistre
- 33 Ressources utiles en cas de sinistre
- 37 **Saint-Jérôme** - Ressources utiles des services municipaux
- 38 **Prévost** - Ressources utiles des services municipaux
- 39 **Saint-Hippolyte** - Ressources utiles des services municipaux
- 40 Notes

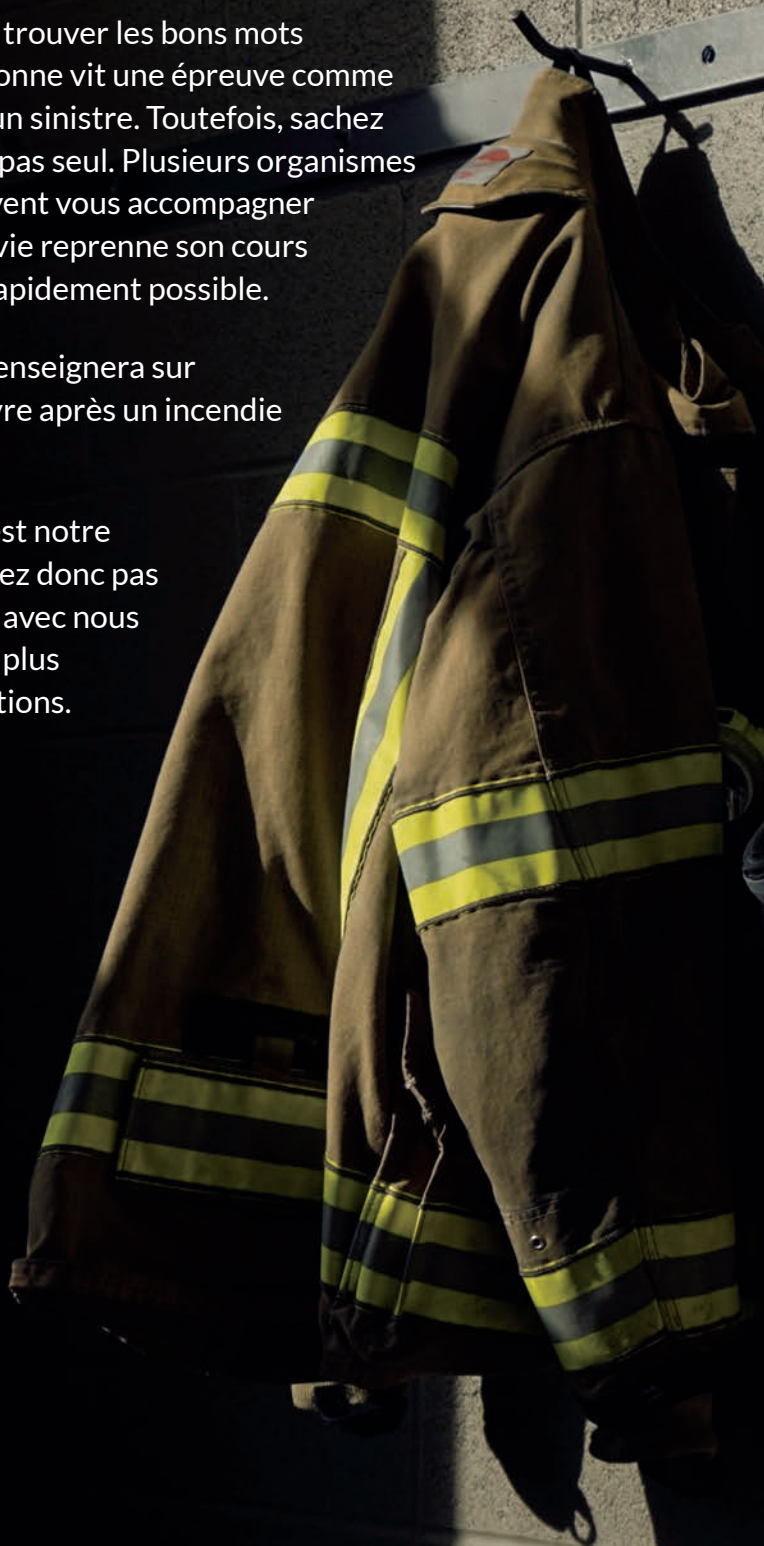
VOUS N'ÊTES **PAS ASSURÉ**

- 21 Actions à poser **immédiatement après** l'incendie ou le sinistre
- 22 Actions à poser **dans les 24 heures suivant** l'incendie ou le sinistre
- 24 Actions à poser **les jours suivant** l'incendie ou le sinistre
- 25 Informations et conseils importants
- 27 Actions à poser par le propriétaire **après l'intervention**

Il est difficile de trouver les bons mots quand une personne vit une épreuve comme un incendie ou un sinistre. Toutefois, sachez que vous n'êtes pas seul. Plusieurs organismes et services peuvent vous accompagner pour que votre vie reprenne son cours normal le plus rapidement possible.

Ce guide vous renseignera sur les étapes à suivre après un incendie ou un sinistre.

Votre sécurité est notre priorité. N'hésitez donc pas à communiquer avec nous pour obtenir de plus amples informations.



Vous êtes assuré



Actions à poser **immédiatement** après l'incendie ou le sinistre

PROPRIÉTAIRE

- Communiquer avec votre assureur.
- Choisir et joindre un expert en sinistres.
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du service de sécurité incendie de votre municipalité.
- Trouver un endroit où vous loger.
- Communiquer avec vos proches.
- Laisser vos coordonnées à un représentant du service de sécurité incendie de votre municipalité ou de la Croix-Rouge canadienne.

LOCATAIRE

- Communiquer avec votre assureur.
- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du service de sécurité incendie de votre municipalité.
- Trouver un endroit où vous loger.
- Communiquer avec vos proches.
- Informer le propriétaire ou son représentant qu'un incendie ou un sinistre a eu lieu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

Vous devez informer votre compagnie d'assurance dans les plus brefs délais. Elle dépêchera quelqu'un sur place pour constater les dégâts et entamer les procédures d'évaluation et d'indemnisation. N'oubliez pas que plusieurs compagnies d'assurance possèdent un numéro de téléphone d'urgence, joignable 24 heures sur 24.

Attention ! Diverses compagnies de nettoyage et de rénovation après sinistre pourraient vous offrir leurs services. N'entamez aucuns travaux avant d'avoir consulté votre courtier d'assurance ou votre expert en sinistres.

Objets à ne pas oublier lors de l'évacuation ou du relogement :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Pièces d'identité | <input type="checkbox"/> Prothèses dentaires |
| <input type="checkbox"/> Cartes de crédit | <input type="checkbox"/> Documents d'assurance |
| <input type="checkbox"/> Médicaments | <input type="checkbox"/> Biens de valeur |
| <input type="checkbox"/> Lunettes | |

Numéro du rapport d'intervention
de votre service de sécurité incendie

COMPAGNIE D'ASSURANCE

Nom du représentant

Téléphone

Adresse

Numéro de la police d'assurance

EXPERT EN SINISTRES

Nom du représentant

Téléphone

Adresse

Numéro de la police d'assurance

Informations
à conserver

Actions à poser dans les 24 heures suivant l'incendie ou le sinistre

PROPRIÉTAIRE

- Rendre votre immeuble sécuritaire.
- Informer votre employeur.
- Informer la direction de l'école ou de la garderie de vos enfants.
- Informer votre institution financière.
- Demander le rapport d'intervention.
- Informer les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.).
- Avertir Postes Canada pour la rétention de votre courrier.
- Informer les services gouvernementaux.
- Prendre des photos des lieux et de vos biens pour vous aider à faire votre réclamation (seulement lorsque vous pourrez réintégrer votre habitation).

À partir du moment où les pompiers quittent les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger. Vous devez aussi vous assurer qu'il est sécuritaire. Si vous ne pouvez réintégrer votre foyer, il serait préférable d'entreposer vos biens en bon état chez des proches ou une entreprise spécialisée dans ce domaine. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser le service des travaux publics de votre municipalité. Les pompiers pourraient vous interdire l'accès au bâtiment jusqu'à ce que l'enquête concernant la cause et les circonstances du sinistre soit terminée.

Plusieurs contrats d'assurance couvrent les frais de subsistance. Parfois, les compagnies vont même jusqu'à avancer des fonds. Informez-vous !

LOCATAIRE

- Informer votre employeur.
- Informer la direction de l'école ou de la garderie de vos enfants.
- Informer votre institution financière.
- Informer les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.).
- Avertir Postes Canada pour la rétention de votre courrier.
- Informer les services gouvernementaux.

Actions à poser dans les jours suivant l'incendie ou le sinistre

PROPRIÉTAIRE

- Établir la liste des biens et des documents détruits.
- Communiquer avec les organismes de soutien.
- Faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (si possible).
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation (électricien, plombier, compagnie de nettoyage, etc.)
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit sécuritaire.
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

LOCATAIRE

- Établir la liste des biens et des documents détruits.
- Communiquer avec les organismes de soutien.
- Faire rétablir certains services (si possible).
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit sécuritaire.
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Les jours suivant l'incendie ou le sinistre, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse et un numéro de téléphone temporaires où l'on pourra vous joindre facilement (ex. : ami, voisin, membre de votre famille...). Communiquez ces renseignements aux personnes-ressources (assureur, expert en sinistres, responsable désigné au service de sécurité incendie de votre municipalité, etc.).





Informations et conseils importants

1. PAPIERS D'IDENTITÉ

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

2. COURRIER

À la suite d'un incendie ou d'un sinistre, si vous possédez une boîte aux lettres, Postes Canada retiendra votre courrier pendant 24 heures. Il est, toutefois, de votre responsabilité d'avertir Postes Canada de l'incident et de lui demander de retenir votre courrier pendant une période déterminée, s'il y a lieu. Ce service n'est pas gratuit. Veuillez conserver vos reçus.

3. ENTOURAGE

Communiquez avec les membres de votre entourage (famille, amis, employeur ou associés) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent vous aider à reprendre une vie normale.

4. REÇUS

Plusieurs dépenses imprévues surviennent à la suite d'un incendie ou d'un sinistre. Gardez tous vos reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.). Votre compagnie d'assurance pourrait vous rembourser certains montants, selon les modalités de votre contrat.

5. LISTE DE VOS BIENS

Vous devez établir la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive et détaillée (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achat de chacun de vos biens). Vous avez pu récupérer vos factures? Elles vous seront fort utiles. Pour accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste.

Conseil : établissez la liste de vos biens avant que se produise un drame. Prenez aussi des photos. Conservez ces documents à deux endroits différents (ex. : coffret de sûreté, maison d'un proche, etc.).

6. MÉDICATION

La plupart des pharmacies peuvent renouveler vos prescriptions pour des médicaments essentiels.

7. RÉNOVATIONS

Votre courtier d'assurance et votre expert en sinistres vous aideront à vous préparer aux travaux de rénovation.

N'oubliez pas : vous devez obtenir un permis auprès du service d'urbanisme de votre municipalité avant d'entreprendre des travaux. Certains entrepreneurs se chargent de cette demande. Assurez-vous, toutefois, que cela a été fait.

8. REPRÉSENTANTS DE COMPAGNIES DE NETTOYAGE OU DE RÉNOVATION

Des représentants de compagnies de nettoyage et de rénovation pourraient vous offrir leurs services.

Attention ! Ne signez aucun document ni contrat avant d'avoir consulté votre courtier d'assurance ou votre expert en sinistres. De plus, quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables avant de prendre une décision.

9. EXPERT EN SINISTRES

L'expert en sinistres est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages et en négocie le règlement. Il existe trois types d'experts en sinistres :

- l'expert employé par une compagnie d'assurance;
- l'expert indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurance;
- l'expert en sinistres public mandaté par le sinistré. Habituellement, l'assureur se charge de mandater un expert en sinistres.

10. PERTE D'UN ÊTRE CHER LORS D'UN INCENDIE

Si vous êtes à la recherche d'un être cher disparu durant un incendie, contactez le centre d'urgence 9-1-1.

Si vos proches et vous-même 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.

11. PRESTATAIRE DE LA SÉCURITÉ DU REVENU

Communiquez le plus rapidement possible avec votre bureau de Services Québec afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà, et la loi prévoit certaines compensations.

12. VÊTEMENTS, NOURRITURE, LOGEMENT ET MEUBLES

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture, des meubles et un logement temporaire par l'entremise de divers organismes de soutien. Naturellement, il serait souhaitable que vous soyez hébergé par l'un de vos proches.

À savoir : la nourriture qui se trouvait chez vous lors de l'incendie n'est plus comestible. Votre compagnie d'assurance vous indemniserà.

Actions à poser par le propriétaire après l'intervention

Au moment d'une intervention, le service de sécurité incendie de votre municipalité doit absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements. Après l'intervention, si votre domicile n'est pas une perte totale, il vous recommandera les actions suivantes.

Électricité

Faire vérifier et remettre en fonction le système électrique par un maître-électricien.

Gaz naturel

Communiquer avec Énergir pour la remise en service.

Gaz propane

Communiquer avec votre distributeur pour la remise en service.

Chauffage

Faire vérifier votre système de chauffage par un technicien qualifié avant de le remettre en service.

Chauffage à combustible solide

Faire vérifier votre appareil de chauffage à combustible solide par un professionnel avant de le remettre en service.

Système d'alarme-incendie

Faire vérifier votre système par un technicien qualifié et prendre des mesures de sécurité pour protéger les occupants (ex. : patrouilles de surveillance).

Avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone

Remplacer les appareils pour assurer la sécurité des occupants.

Eau

Communiquer avec le service des travaux publics de votre municipalité pour la réouverture de l'eau.

Gicleurs automatiques

Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service. En attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du service de sécurité incendie de votre municipalité est terminée? Vous devez assumer vous-même la sécurité et la protection des occupants et du bâtiment. Vous devez obtenir un avis de réintégration pour accéder à la bâtisse. Ce document vous sera remis par un employé du service de sécurité incendie de votre municipalité.

Vous n'êtes pas assuré



Actions à poser **immédiatement** après l'incendie ou le sinistre

PROPRIÉTAIRE

- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du service de sécurité incendie de votre municipalité.
- Trouver un endroit où vous loger.
- Communiquer avec vos proches.
- Laisser vos coordonnées à un représentant du service de sécurité incendie de votre municipalité ou de la Croix-Rouge canadienne.

LOCATAIRE

- Mettre à l'abri tous vos biens en obtenant préalablement l'accord d'un représentant du service de sécurité incendie de votre municipalité.
- Trouver un endroit où vous loger.
- Communiquer avec vos proches.
- Informer le propriétaire ou son représentant qu'un incendie ou un sinistre a eu lieu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

Objets à ne pas oublier lors de l'évacuation ou du relogement :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Pièces d'identité | <input type="checkbox"/> Lunettes |
| <input type="checkbox"/> Cartes de crédit | <input type="checkbox"/> Prothèses dentaires |
| <input type="checkbox"/> Médicaments | <input type="checkbox"/> Biens de valeur |

Actions à poser dans les 24 heures suivant l'incendie ou le sinistre

PROPRIÉTAIRE

- Rendre votre immeuble sécuritaire.
- Informer votre employeur.
- Informer la direction de l'école ou de la garderie de vos enfants.
- Informer votre institution financière.
- Demander le rapport d'intervention.
- Informer les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.).
- Avertir Postes Canada pour la rétention de votre courrier.
- Informer les services gouvernementaux.

À partir du moment où les pompiers quittent les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger. Vous devez aussi vous assurer qu'il est sécuritaire. Si vous ne pouvez réintégrer votre foyer, il serait préférable d'entreposer vos biens en bon état chez des proches ou une entreprise spécialisée dans ce domaine. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser le service des travaux publics de votre municipalité.

LOCATAIRE

- Informer votre employeur.
- Informer la direction de l'école ou de la garderie de vos enfants.
- Informer votre institution financière.
- Informer les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Énergir, etc.).
- Avertir Postes Canada pour la rétention de votre courrier.
- Informer les services gouvernementaux.

PROPRIÉTAIRE ET LOCATAIRE

Vous pouvez vous présenter au bureau de Services Québec de votre secteur, puisque certaines prestations spéciales pour des frais occasionnés à la suite d'un incendie ou d'un sinistre peuvent être versées par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Actions à poser dans les jours suivant l'incendie ou le sinistre

PROPRIÉTAIRE

- Établir la liste des biens et des documents détruits.
- Communiquer avec les organismes de soutien.
- Faire rétablir certains services et remettre en fonction certains systèmes et appareils (si possible).
- Communiquer avec les spécialistes en rénovation (électricien, plombier, compagnie de nettoyage, etc.)
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit sécuritaire.
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

LOCATAIRE

- Établir la liste des biens et des documents détruits.
- Communiquer avec les organismes de soutien.
- Faire rétablir certains services (si possible).
- Rassembler tous vos reçus dans un endroit sécuritaire.
- Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Les jours suivant l'incendie ou le sinistre, vous aurez beaucoup de choses à régler. La meilleure façon de procéder est de fournir une adresse et un numéro de téléphone temporaires où l'on pourra vous joindre facilement (ex.: ami, voisin, membre de votre famille...). Communiquez ces renseignements aux personnes-ressources (responsable désigné au service de sécurité incendie de votre municipalité).



Informations et conseils importants

1. PAPIERS D'IDENTITÉ

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

2. COURRIER

À la suite d'un incendie ou d'un sinistre, si vous possédez une boîte aux lettres, Postes Canada retiendra votre courrier pendant 24 heures. Il est, toutefois, de votre responsabilité d'avertir Postes Canada de l'incident et de lui demander de retenir votre courrier pendant une période déterminée, s'il y a lieu. Ce service n'est pas gratuit. Veuillez conserver vos reçus.

3. ENTOURAGE

Communiquez avec les membres de votre entourage (famille, amis, employeur ou associés) afin de les informer de votre situation. Ils peuvent vous aider à reprendre une vie normale.

4. MÉDICATION

La plupart des pharmacies peuvent renouveler vos prescriptions pour des médicaments essentiels.

5. RÉNOVATIONS

Un expert en sinistres vous aidera à mieux vous préparer pour les travaux de rénovation. Vous aurez besoin de vous procurer un permis auprès du service de l'urbanisme de votre municipalité avant d'entreprendre des travaux de rénovation. Certains entrepreneurs se chargent de faire la demande. Assurez-vous, toutefois, que cela a été fait.

6. REPRÉSENTANTS DE COMPAGNIES DE NETTOYAGE OU DE RÉNOVATION

Des représentants de compagnies de nettoyage et de rénovation pourraient vous offrir leurs services.

Attention ! Ne signez aucun document ni contrat avant d'avoir consulté un expert en sinistres. De plus, quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables avant de prendre une décision.

7. PERTE D'UN ÊTRE CHER LORS D'UN INCENDIE

Si vous êtes à la recherche d'un être cher disparu durant un incendie, contactez le centre d'urgence 9-1-1.

Si vos proches et vous-même 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.

8. PRESTATAIRE DE LA SÉCURITÉ DU REVENU

Communiquez le plus rapidement possible avec votre bureau de Services Québec afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà, et la loi prévoit certaines compensations.

9. VÊTEMENTS, NOURRITURE, LOGEMENT ET MEUBLES

Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture, des meubles et un logement temporaire par l'entremise de divers organismes de soutien. Naturellement, il serait souhaitable que vous soyez hébergé par l'un de vos proches.

À savoir : la nourriture qui se trouvait chez vous lors de l'incendie n'est plus comestible.

Actions à poser par le propriétaire après l'intervention

Au moment d'une intervention, le service de sécurité incendie de votre municipalité doit absolument interrompre le fonctionnement de certains équipements. Après l'intervention, si votre domicile n'est pas une perte totale, il vous recommandera les actions suivantes.

Électricité

Faire vérifier et remettre en fonction le système électrique par un maître-électricien.

Gaz naturel

Communiquer avec Énergir pour la remise en service.

Gaz propane

Communiquer avec votre distributeur pour la remise en service.

Chauffage

Faire vérifier votre système de chauffage par un technicien qualifié avant de le remettre en service.

Chauffage à combustible solide

Faire vérifier votre appareil de chauffage à combustible solide par un professionnel avant de le remettre en service.

Système d'alarme-incendie

Faire vérifier votre système par un technicien qualifié et prendre des mesures de sécurité pour protéger les occupants (ex. : patrouilles de surveillance).

Avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone

Remplacer les appareils pour assurer la sécurité des occupants.

Eau

Communiquer avec le service des travaux publics de votre municipalité pour la réouverture de l'eau.

Gicleurs automatiques

Communiquer avec un technicien qualifié pour la remise en service. En attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du service de sécurité incendie de votre municipalité est terminée? Vous devez assumer vous-même la sécurité et la protection des occupants et du bâtiment. Vous devez obtenir un avis de réintégration pour accéder à la bâtisse. Ce document vous sera remis par un employé du service de sécurité incendie de votre municipalité.

Ressources utiles



Réactions normales lors d'un incendie ou d'un sinistre¹

LES RÉACTIONS VARIENT SELON :

- La nature des dommages;
- Le degré de menace à la vie ou la perte d'êtres chers;
- La nécessité d'évacuation et de transfert;
- La couverture médiatique;
- L'attribution de la cause et le niveau de responsabilité;
- Les variables socioéconomiques et démographiques;
- Les caractéristiques individuelles des sinistrés;
- Les ressources disponibles, menacées ou disparues.

CARACTÉRISTIQUES DES RÉACTIONS À LA SUITE D'UN SINISTRE EN FONCTION DES GROUPES D'ÂGE²

L'enfant	Éprouve de la peur.
L'adolescent	Veut être traité comme un adulte ou retourner à son rôle d'enfant.
L'adulte	Vit un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins.
La personne âgée	Est généralement capable de déterminer ses besoins et les services correspondants, mais peut avoir de la difficulté à gérer la situation à cause du stress que l'événement lui apporte.

1. Inspiré de MALENFANT, P. et al. (2008). *L'INTERVENTION SOCIO SANITAIRE EN CONTEXTE DE SÉCURITÉ CIVILE - Volet psychosocial, Module 4, ministère de la Santé et des Services sociaux.*

2. MALTAIS, D., RHEAULT, M.-A. (2005). *Intervention sociale en cas de catastrophe.* Presses de l'Université du Québec.

Les réactions observées chez les victimes lors d'un incendie ou d'un sinistre sont toutes normales. Habituellement, elles diminuent en intensité au fil des jours. Si l'intensité demeure élevée durant plus de deux semaines, il est recommandé de communiquer avec son CLSC pour obtenir de l'aide.

Les réactions sont classées en quatre types.

1. PHYSIQUES

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

2. ÉMOTIONNELLES

- Choc, stupeur, torpeur
- Angoisse profonde
- Sentiment d'impuissance
- Peur de récurrence de l'événement
- Tension
- Colère
- Désolation, désespoir
- Émotivité
- Culpabilité, honte
- Irritabilité

3. COGNITIVES

- Anxiété, peur
- Confusion
- Irritabilité
- Difficulté de concentration
- *Flashback*

4. COMPORTEMENTALES

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

Ressources utiles en cas de sinistre

ORGANISMES EXTERNES

Croix-Rouge canadienne

La Croix-Rouge canadienne assure les 72 premières heures de subsistance (hébergement, repas et vêtements).

☎ 1 800 363-7305

🖥 croixrouge.ca

Office municipal d'habitation

Si votre logement est inhabitable et si votre situation correspond aux critères de l'Office, vous aurez priorité pour un logement à prix modique. Pour faire une demande ou obtenir des informations supplémentaires, communiquez avec le service de référence.

Saint-Jérôme

484, rue Labelle, bureau 100, Saint-Jérôme QC J7Z 5I7

☎ 450 436-8095

🖥 omhstjerome.qc.ca

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE/SERVICES QUÉBEC

En cas d'incendie, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par l'entremise des bureaux de Services Québec, peut accorder une aide financière de dernier recours aux personnes les plus démunies.

☎ 1 877 767-8773

🖥 mtess.gouv.qc.ca

SERVICES QUÉBEC

Services Québec est la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises.

Services Québec

275, rue Latour, rez-de-chaussée 2, Saint-Jérôme QC J72 0J7

☎ 450 569-3075

1 800 561-0692 (sans frais)

📠 450 569-7458

📧 quebec.ca/services-quebec

SERVICES PUBLICS (IDENTITÉ, REVENU ET IMMIGRATION)

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

☎ 514 873-7620

📧 saaq.gouv.qc.ca

Emploi et développement social Canada (Assurance-emploi)

☎ 1 800 808-6352

📧 servicecanada.qc.ca

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

☎ 514 864-3411

📧 ramq.gouv.qc.ca

Immigration, Francisation et Intégration

☎ 514 864-9191

1 877 864-9191 (sans frais)

📧 immigration-quebec.gouv.qc.ca

Passeport Canada

☎ 1 800 567-6868

📧 servicecanada.gc.ca

Revenu Québec

☎ 514 864-6299

1 800 267-6299 (sans frais)

📧 revenuquebec.ca

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

Montréal (SI, SPR, SAI, CDR)

☎ 514 283-7733

1 866 626-8719 (sans frais)

📧 irb.gc.ca

Agence du revenu du Canada

☎ 1 800 267-6999

📧 canada.ca

Services Québec

📧 localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca

CENTRES HOSPITALIERS

Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)

Grands brûlés – Unité de soins

1051, rue Sanguinet
Montréal QC H2X 0C1

☎ 514 890-8000
poste 8121 (infirmière-chef)

Hôpital de la Cité-de-la-Santé de Laval

1755, boul. René-Laennec
Laval QC H7M 3L9

☎ 450 668-1010
1 877 476-6112 (sans frais)

Centre hospitalier Saint-Eustache

520, boul. Arthur-Sauvé
Saint-Eustache QC J7R 5B1

☎ 450 473-6811
1 888 234-3837 (sans frais)

☎ 450 473-9959

Hôpital régional de Saint-Jérôme et CISSS des Laurentides

290, rue de Montigny
Saint-Jérôme
QC J7Z 5T3

☎ 450 432-2777

INFO-SANTÉ 811

Vous avez des questions ou des inquiétudes par rapport à votre état de santé? Vous avez besoin d'un avis professionnel? Vous voulez savoir où aller et qui consulter? Appelez Info-Santé 811. Des infirmières répondent au téléphone jour et nuit.

☎ 811

COMPAGNIES DE SERVICES

Bell

☎ 514 310-7070

Énergir

☎ 1 800 563-1516

Hydro-Québec

☎ 1 800 790-2424 (urgence)

Vidéotron

☎ 1 888 433-6876 (service à la clientèle résidentielle)

COMPAGNIES DE CARTES DE CRÉDITS

Visa Desjardins

☎ 514 397-4415

Visa TD

☎ 1 800 983-8472

Visa CIBC

☎ 1 800 663-4575

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



Centrale du citoyen

☎ 450 569-5000

📄 vsj.ca/centrale-du-citoyen

Hôtel de ville

☎ 450 436-1512 📄 vsj.ca

Sécurité incendie

Administration

☎ 450 436-1512
poste 3802

Prévention

☎ 450 436-1512
poste 3801

Police

Demande d'information

☎ 450 432-3344

Travaux publics

☎ 450 436-1512, poste 3480

Urbanisme

☎ 450 438-3251

Environnement

☎ 450 436-1512, poste 3480

Greffe et affaires juridiques

Demandes d'accès à l'information

☎ 450 436-1512

📄 vsj.ca/acces-a-linformation

Animaux

SPCA Lanaudière

☎ 450 222-1112

📄 spcalanaudiere.org

Ressources
utiles des
services
municipaux
en cas
de sinistre

COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION

Police

👤 500, rue Filion
Saint-Jérôme QC
J7Z 1H9

Incendie

Communiquez avec
le Service du greffe et
des affaires juridiques.



Prévost

Hôtel de ville (guichet citoyen)

☎ 450 224-8888

@ servicecitoyen@ville.prevost.qc.ca

🌐 ville.prevost.qc.ca

Sécurité incendie

☎ 450 436-1512,
poste 3830

Sûreté du Québec

Demande d'information

☎ 450 224-8922

Travaux publics

☎ 450 224-8888,
poste 6284

Urbanisme

☎ 450 224-8888,
poste 6271

Environnement

☎ 450 224-8888,
poste 6260

Greffe et affaires juridiques

Demande d'accès à l'information

☎ 450 224-8888,
poste 6294

@ greffe@ville.prevost.qc.ca

🌐 ville.prevost.qc.ca/ma-ville/administration/acces-aux-documents

Animaux

SPCA Monani-Mo

☎ 450 302-3415

🌐 spcamonanimocom

COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION

Sûreté du Québec

👤 3044, boul. Labelle, Prévost QC J0R 1T0

🌐 sq.gouv.qc.ca/acces-a-linformation

Incendie

Communiquez avec le Service des affaires juridiques.



SAINT-HIPPOLYTE
BELLE NATURELLE

Hôtel de ville

☎ 450 563-2505
@ municipalite@
saint-hippolyte.ca
📧 saint-hippolyte.ca

Sécurité incendie

☎ 450 563-2505,
poste 2262

Sûreté du Québec

Demande d'information

☎ 450 224-8922

Travaux publics

☎ 450 563-2505,
poste 2242

Urbanisme

☎ 450 563-2505,
poste 2224

Environnement

☎ 450 563-2505,
poste 2224

Greffe

**Demande d'accès
à l'information**

☎ 450 563-2505,
poste 2251
@ greffe@saint-hippolyte.ca
📧 [saint-hippolyte.ca/
acces-a-linformation](mailto:saint-hippolyte.ca/acces-a-linformation)

Animaux

SPCA Lanaudière

☎ 450 222-1112
📧 spcalanaudiere.org

COPIE DU RAPPORT D'INTERVENTION

Sûreté du Québec

📧 sq.gouv.qc.ca/acces-a-linformation

Incendie

Communiquez avec le Service du greffe.

