# En cas de situation d'urgence, êtes-vous prêt?

Québec

Cette brochure a été réalisée par le ministère de la Sécurité publique en collaboration avec le Bureau d'assurance du Canada.

Dépôt légal - 2012
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-55579-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-55580-3 (PDF)

(c) Gouvernement du Québec, 2012

Comment vous préparer? 3

Évacuer votre domicile ou y rester? 7

En cas d'incendie 9

En cas d'inondation 11

En cas de longue panne de courant en hiver 13

En cas de tremblement de terre 16

En cas de vents violents 19

Ce qu'il faut savoir sur les assurances à la suite d'un sinistre 21

## Comment vous préparer?

### 1. Renseignez-vous sur les risques présents dans votre localité

L'endroit où vous habitez peut être exposé à des inondations, des tremblements de terre, des glissements de terrain ou à des accidents industriels. Renseignez-vous sur ce sujet auprès de votre municipalité ou faites vos recherches sur Internet.

### 2. Prévoyez les articles nécessaires pour vos besoins essentiels

En cas de situation d'urgence, vous et votre famille devrez peut-être subvenir à vos besoins de première nécessité dans l'attente des secours ou du rétablissement des services essentiels. Il est donc important de préparer une trousse d'urgence, c'est-à-dire d'avoir en tout temps chez vous les articles essentiels suivants :

- **Eau potable** - deux litres par personne par jour, pour au moins trois jours
- **Nourriture non périssable** - provisions pour au moins trois jours
- **Ouvre-boîte manuel**
- **Radio à piles** - piles de rechange
- **Lampe de poche** - piles de rechange

- **Trousse de premiers soins** - bandages adhésifs, compresses de gaze stériles, ciseaux, pince à épiler, épingles, antiseptiques, analgésiques
- **Chandelles**
- **Briquet ou allumettes**

### Pour encore plus de précaution :

- **Sifflet** - pour signaler votre présence aux secouristes
- **Masques antipoussières** - pour filtrer l'air contaminé

## Si vous devez évacuer votre domicile en cas d'urgence

Articles à emporter en cas d'évacuation :

- **Médicaments**
- **Articles pour l'hygiène** - brosses à dents, serviettes, savon, papier hygiénique, sacs à ordures
- **Vêtements de rechange**
- **Couvertures**
- **Argent comptant et monnaie**
- **Clés de voiture et de maison**
- **Papiers personnels importants** comme les photocopies de vos pièces d'identité
- **Articles pour bébés** - lait maternisé, couches jetables, biberons
- **Articles pour animaux domestiques** - nourriture, médicaments, laisse

### Conseils :

Mettez à l'avance ces articles dans un sac à dos ou un bac.

Si vous êtes une personne à mobilité réduite, n'oubliez pas votre canne, marchette ou fauteuil roulant.

## Trousse d'urgence pour votre automobile

Consultez le site www.securitepublique.gouv.qc.ca pour connaître les articles que cette trousse devrait contenir.

## Trousse préassemblée

Vous pouvez vous procurer une trousse auprès de la Croix-Rouge canadienne, de l'Ambulance Saint-Jean, de l'Armée du Salut ou d'un commerçant.

# 3. Préparez votre plan d'urgence

### Coordonnées en cas d'urgence

Inscrivez les coordonnées à la page 22 de cette brochure.

### Scénarios d'évacuation de votre domicile

Repérez les sorties d'urgence pour chaque pièce.

Sorties d'urgence :

_____

_____

_____

_____

Sachez comment couper l'eau, l'électricité et le gaz, s'il y a lieu.

En cas d'urgence, évitez de prendre l'ascenseur.

## Lieux de rassemblement en cas d'évacuation

Désignez deux lieux de rassemblement.

Près de votre domicile :

_____

_____

À l'extérieur de votre localité :

_____

_____

## Itinéraire pour quitter votre domicile

Planifiez un itinéraire pour quitter votre domicile vers un lieu sûr. Prévoyez un autre chemin au cas où des routes seraient impraticables.

Faites connaître votre plan d'urgence à tous les occupants de votre domicile.

## Évacuer votre domicile ou y rester?

Selon la gravité de la situation, les autorités peuvent vous demander d'évacuer votre domicile ou d'y rester pour votre sécurité ou votre santé.

### Si on vous demande d'évacuer votre domicile :

- Quittez immédiatement.
- Suivez les directives des autorités.
- Si on vous le demande, coupez l'eau et l'électricité.
- Coupez le gaz uniquement si on l'exige, puisque seule la compagnie peut le rétablir, ce qui peut prendre un certain temps.
- Emportez vos articles essentiels (trousse d'urgence).
- Mettez vos animaux domestiques en sécurité ou emmenez-les au centre de services aux sinistrés, si ce dernier le permet.
- Verrouillez les portes de votre domicile.
- Empruntez le parcours indiqué par les autorités pour vous rendre au centre de services aux sinistrés.
- Enregistrez-vous à l'accueil du centre. Vos proches pourront ainsi vous joindre plus facilement.
- Si vous décidez de vous rendre chez des amis ou des proches, informez les autorités du centre de l'endroit où vous joindre.

## En cas d'évacuation, comment se retrouver?

Lors de l'évacuation de votre domicile, il se peut que des membres de votre famille ne soient pas avec vous. Vous les retrouverez plus facilement si :

- Vous avez pris connaissance des directives en cas d'urgence de l'école et de la garderie de vos enfants. Vous saurez ainsi qui appeler pour savoir où ils sont.
- Vous avez convenu d'un lieu de rassemblement dans le cas où vos enfants ne seraient pas à l'école (voir page 6).

## Si on vous demande de rester chez vous :

**72 heures**

À la maison, vous devez avoir suffisamment d'eau et de nourriture pour subsister pendant les 3 premiers jours d'une situation d'urgence.

- Suivez les directives des autorités.
- Suivez les nouvelles à la radio, à la télévision ou sur Internet.

### Si la situation l'exige :

- Calfeutrez les portes et les fenêtres avec du ruban adhésif plastifié.
- Éteignez tous les systèmes avec prise d'air extérieur (échangeur d'air, climatiseur, thermopompe, hotte de la cuisinière, sécheuse, etc.).
- Bouchez les prises d'air extérieur de ces systèmes avec des chiffons ou des linges humides pour empêcher les gaz toxiques de pénétrer dans votre domicile.

## En cas d'incendie

La négligence et l'imprudence sont les principales causes des incendies à la maison.

### L'avertisseur de fumée est le moyen le plus fiable pour vous alerter du feu.

#### SE PROTÉGER contre les incendies

- Installez un avertisseur de fumée à chaque étage.
- Assurez-vous de son bon fonctionnement une fois par mois et, au besoin, remplacez la pile.
- Remplacez vos avertisseurs aux 10 ans ou avant, s'ils sont défectueux.
- Installez un extincteur portatif, de préférence de type ABC, dans la cuisine.
- Dessinez un plan d'évacuation de votre domicile et prévoyez des façons d'évacuer, selon le cas, avec vos enfants, des personnes à mobilité réduite ou si le feu survient la nuit.
- Exercez-vous, une fois par année, à évacuer votre domicile avec votre famille.

#### Si le FEU SE DÉCLARE

- APPELEZ LE 9-1-1.
- Utilisez un extincteur seulement s'il s'agit d'un début d'incendie. Placez-vous dos à une sortie et visez la base des flammes.

- Fermez les portes et les fenêtres de la pièce où le feu s'est déclaré afin d'éviter sa propagation.
- N'ouvrez pas une porte si elle est chaude au toucher.
- Faites sortir calmement et rapidement tous les occupants du domicile. Marchez à quatre pattes sous la fumée pour respirer moins de fumée toxique.
- Si le feu se déclare la nuit, enveloppez-vous de couvertures plutôt que de chercher vos vêtements.
- Rendez-vous à votre point de rassemblement (voir page 6). **Ne retournez à l'intérieur en aucun cas**.
- Si vous êtes incapable de sortir, fermez la porte de la pièce où vous vous trouvez. Bloquez le passage de la fumée au pied de la porte avec un linge ou un vêtement. Signalez votre présence à la fenêtre.

## Quand le FEU EST ÉTEINT

- N'entrez pas dans votre domicile sans avoir obtenu l'autorisation des pompiers ou d'autres personnes compétentes; la structure pourrait s'écrouler.
- Informez vos assureurs et conservez tous vos reçus de dépenses occasionnées par l'incendie. Parmi ces dépenses, les frais engagés pour vous nourrir et vous héberger seront probablement remboursés par votre assurance habitation.



À la suite d'un incendie, votre municipalité, en collaboration avec des organismes communautaires, peut vous offrir les services de première nécessité comme la nourriture, les vêtements et l'hébergement temporaire.

## En cas d'inondation

Les inondations peuvent se produire en toute saison. Elles surviennent habituellement à la fonte des neiges et lors de fortes pluies.

Certains dommages causés par l'eau peuvent être évités ou limités par un clapet antirefoulement. Il s'agit d'un dispositif qui empêche l'eau d'un branchement d'égout principal surchargé ou d'une fosse septique de refouler dans le sous-sol. Le clapet se ferme automatiquement lorsque l'eau d'égout refoule. Renseignez-vous auprès d'un spécialiste en plomberie.

À l'automne, nettoyez les gouttières, les drains et enlevez les feuilles qui pourraient s'y trouver. Si la bouche d'égout refoule, communiquez avec votre municipalité.

### En cas d'alerte d'inondation

- Rangez en hauteur ou montez à l'étage supérieur les objets qui se trouvent au sous-sol ou au rez-de-chaussée.
- Bouchez le drain au sous-sol.
- Fermez le gaz et l'électricité. Si l'eau a commencé à monter, assurez-vous d'avoir les pieds sur une surface sèche et utilisez un bâton de bois pour couper le courant.
- Suivez l'évolution de la situation à la radio, à la télévision ou sur Internet.
- Respectez les consignes de sécurité transmises.

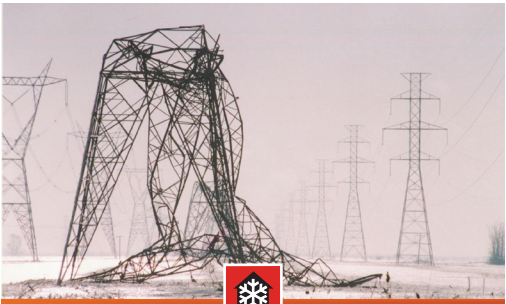
## PENDANT l'inondation

- Quittez votre domicile si le niveau d'eau vous y oblige ou si les autorités vous le demandent.
- Emportez vos articles essentiels (trousse d'urgence).
- Prévenez les autorités municipales du lieu où vous joindre si vous n'allez pas dans un centre de services aux sinistrés.

## APRÈS que l'eau s'est retirée

- Consultez un électricien avant de rebrancher le courant.
- Consultez un spécialiste en chauffage avant de remettre en marche les appareils de chauffage.
- Communiquez avec votre municipalité pour vous assurer que l'eau de l'aqueduc est potable. En cas de doute, faites-la bouillir cinq minutes. Si votre eau provient d'un puits, faites-la analyser avant de la consommer.
- Dressez un inventaire des dommages à votre domicile, avec photos ou vidéo à l'appui. Informez-en votre municipalité et votre assureur (voir page 21).
- Jetez tous les aliments et les médicaments qui ont été en contact avec l'eau.
- Portez attention à la présence de moisissures (odeurs de moisi, de terre ou d'alcool, taches vertes ou noires au sol ou sur les murs) qui peuvent entraîner des problèmes de santé.
- Nettoyez les pièces contaminées : retirez l'eau et jetez tous les matériaux absorbants comme le placoplâtre, la laine minérale, les tapis, le bois pressé, etc.
- Stérilisez à l'eau bouillante les articles de cuisine contaminés.

Pour les travaux de nettoyage ou de rénovation de grande envergure, faites appel à une entreprise spécialisée.



# En cas de longue panne de courant en hiver

Les pannes d'électricité sont normalement de courte durée.

## SE PRÉPARER à une longue panne de courant

- Gardez chez vous dans un endroit sûr :
  - les articles essentiels à vos besoins de première nécessité (voir page 3);
  - un réchaud à fondue et le combustible recommandé.
- Si vous possédez un poêle à bois ou un foyer, approvisionnez-vous en combustible.
- Installez un avertisseur de monoxyde de carbone et assurez-vous régulièrement de son bon fonctionnement.

### PENDANT la panne

- Écoutez les nouvelles à l'aide d'une radio à piles.
- Débranchez tous les appareils électriques et électroniques, sauf une lampe par étage, afin d'éviter une surtension des appareils au retour du courant.
- N'ouvrez pas inutilement la porte du réfrigérateur ou du congélateur. Les aliments se conserveront ainsi durant 24 à 48 heures.

- Sauf avis contraire de votre municipalité, laissez couler un filet d'eau et actionnez la chasse d'eau à quelques reprises dans la journée afin de prévenir le gel des tuyaux.
- Si vous disposez d'un appareil de chauffage auxiliaire, allumez-le avant que votre domicile soit trop froid. Si vous devez le raccorder au conduit de cheminée utilisé pour l'appareil de chauffage habituel, fermez-le avant d'effectuer le raccordement.

## Prenez garde...

N'utilisez jamais à l'intérieur des appareils conçus pour l'extérieur ou pour le camping comme les barbecues au charbon de bois ou au propane, les chaufferettes ou les poêles au propane. Ces appareils augmentent le risque d'incendie et dégagent du monoxyde de carbone, un gaz inodore, incolore et mortel.

**Si vous utilisez une génératrice**, suivez les instructions du fabricant et observez les règles de sécurité qui y sont mentionnées.

## S'il fait TROP FROID CHEZ VOUS

- Quittez votre domicile. Si vous ne savez pas où aller, communiquez avec votre municipalité.
- Emportez vos articles essentiels (trousse d'urgence).
- Avant de partir :
  - Fermez l'entrée d'eau et vidangez la tuyauterie. Mettez de l'antigel dans les toilettes et les renvois d'éviers et de lavabos.
  - Coupez l'entrée principale d'électricité et de gaz.

## Quand l'ÉLECTRICITÉ REVIENT

- Assurez-vous que le chauffe-eau est rempli avant de rétablir le courant.
- Rétablissez le courant électrique en ouvrant l'interrupteur principal.

- Ouvrez l'entrée d'eau et les robinets pour laisser l'air s'échapper.
- N'ouvrez pas vous-même le gaz; demandez à un spécialiste de le faire.

## Attention à l'intoxication alimentaire

- Jetez les aliments périssables exposés à une température de plus de 4°C pendant plus de deux heures.
- Jetez les aliments qui présentent des signes de détérioration tels que des moisissures ou des mauvaises odeurs.
- Ne recongelez jamais les aliments décongelés. Les aliments partiellement décongelés peuvent être remis au congélateur.

La plupart des contrats d'assurance habitation prévoient une couverture en cas de perte des aliments gardés au congélateur. Communiquez avec votre agent ou votre courtier en assurances pour connaître les détails de la protection dans votre contrat.

# En cas de tremblement de terre

Le Québec n'est pas à l'abri des secousses sismiques. Cependant, les séismes de forte intensité sont rares.

## SE PRÉPARER à un tremblement de terre

- Informez-vous et apprenez aux membres de votre famille quoi faire en cas de séisme.
- Convenez avec eux d'un lieu de rassemblement (voir page 6) au cas où des membres de votre famille seraient séparés à la suite du séisme.
- Déplacez les objets lourds au bas des étagères pour éviter qu'ils tombent sur quelqu'un.
- Si votre domicile est équipé d'appareils au gaz naturel ou reliés à un réservoir de propane extérieur, assurez-vous que tout est solidement arrimé et que les conduites ne peuvent se briser.

## S'il y a un tremblement de terre

- Suivez l'évolution de la situation à la radio, à la télévision ou sur Internet. Si l'électricité est coupée, utilisez un appareil fonctionnant à piles.
- Respectez les consignes de sécurité transmises.
- N'utilisez votre téléphone résidentiel ou cellulaire qu'en cas d'urgence.

## PENDANT un tremblement de terre

### Si vous êtes à l'intérieur

- Restez dans le bâtiment. Ne vous précipitez pas dehors.
- Éloignez-vous des fenêtres, des miroirs, des cloisons de verre, des bibliothèques en hauteur, des foyers et des appareils d'éclairage.
- Abritez-vous sous un meuble solide et agrippez-vous-y. Sinon, collez-vous contre un mur et protégez-vous la tête et le cou avec vos bras.
- Si vous êtes dans un lieu public encombré, essayez de vous réfugier dans un endroit pour éviter de vous faire piétiner.

### Si vous êtes dehors

- Éloignez-vous des bâtiments, des lignes électriques et des autres structures qui peuvent s'écrouler, comme les panneaux-réclames.

### Si vous êtes dans un véhicule

- Ne vous arrêtez pas sur un pont, une voie surélevée, sous un viaduc ou dans un tunnel.
- Garez votre voiture en bordure de la route, dans un endroit dégagé, et restez à l'intérieur.

## APRÈS le tremblement de terre

- En cas de blessures, demandez du secours. Si vous êtes en mesure de le faire, administrez les premiers soins aux personnes blessées près de vous.

### Si vous êtes à l'intérieur

- Vérifiez s'il y a un début d'incendie ou une fuite de gaz. En cas de doute, coupez l'électricité. S'il y a une fuite de gaz, fermez l'alimentation, n'allumez ni allumettes ni briquets, ouvrez les fenêtres et quittez les lieux.

- Si vous quittez votre domicile :
  - Affichez dans un endroit bien visible un message indiquant où vous trouver.
  - Emportez vos articles essentiels (trousse d'urgence).
  - Ne prenez pas l'ascenseur.

### Si vous êtes dehors

- N'entrez pas dans votre domicile s'il est endommagé.
- N'entrez pas non plus dans un bâtiment endommagé, même s'il vous inspire confiance.

# En cas de vents violents

Les orages, les tempêtes d'hiver, les microrafales et les tornades se caractérisent par des vents violents qui peuvent causer des dégâts importants et même des décès. Voici ce que vous pouvez faire pour vous protéger.

## SE PRÉPARER aux vents violents

- Ayez chez vous les articles essentiels pour vos besoins de première nécessité (voir page 3).
- Coupez et ramassez régulièrement les branches d'arbres sur votre terrain. Si vous avez des arbres à proximité de fils électriques, communiquez avec Hydro-Québec ou votre entreprise locale de distribution électrique.

## En cas d'alerte de vents violents

- Suivez les messages d'alerte météo à la radio, à la télévision ou sur Internet.
- Remisez ou attachez solidement tout ce que le vent pourrait emporter, comme les meubles de jardin, le barbecue, les poubelles, les auvents ou l'abri temporaire pour l'auto.

## S'IL Y A DES VENTS VIOLENTS

### Si vous êtes chez vous

- Réunissez les membres de votre famille en un lieu sûr, comme au sous-sol, et abritez-vous sous un meuble solide. Si votre domicile n'a pas de sous-sol, abritez-vous dans la salle de bain, un corridor, un garde-robe ou sous un meuble solide.
- Éloignez-vous des portes et des fenêtres.
- Évitez de prendre l'ascenseur si vous habitez un immeuble d'appartements.
- Évacuez votre maison mobile, car elle pourrait être emportée par le vent.

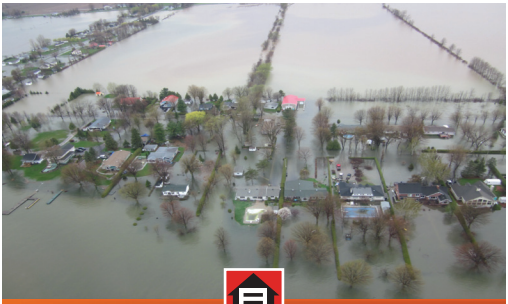
### Si vous êtes dehors

- Réfugiez-vous dans un bâtiment sûr dont le toit semble solide pour résister à la force du vent et au poids de la neige.
- Si vous êtes dans un lieu découvert et qu'il n'y a pas d'abri à proximité, cherchez refuge sous un viaduc, dans un fossé ou un repli de terrain. Couchez-vous face contre sol et protégez votre tête avec vos mains.
- Si votre auto est immobilisée sur la route durant une tempête de neige, ne sortez pas de votre véhicule. Entrouvrez une fenêtre lorsque vous faites tourner le moteur afin d'éviter l'intoxication au monoxyde de carbone.



## LORSQUE LES VENTS FAIBLISSENT

- Faites attention aux débris comme la tôle, le verre ou tout autre objet coupant.
- Ne touchez pas aux fils électriques par terre ou qui pendent, car ils peuvent être sous tension. Communiquez avec Hydro-Québec ou votre entreprise locale de distribution électrique.
- N'entrez jamais dans un édifice endommagé par les vents.
- Soyez attentif à la qualité de l'eau potable, surtout après des pluies abondantes. En cas de doute, renseignez-vous auprès de votre municipalité.



## Ce qu'il faut savoir sur les assurances à la suite d'un sinistre

- Dès que vous subissez un sinistre, communiquez avec votre assureur afin de l'informer des dommages; il pourra vérifier l'étendue de vos protections et vous informer de la marche à suivre.
- Dressez la liste des biens endommagés ou détruits et, si possible, prenez des photos ou une vidéo de ces biens avant de vous en défaire.
- Prenez les dispositions nécessaires pour éviter toute aggravation des dommages et conservez les reçus des dépenses engagées à cette fin.
- Conservez tous les reçus de dépenses que vous aurez engagées pour vous loger et vous nourrir à l'extérieur de votre habitation. Selon la nature du sinistre et votre contrat, ces frais pourraient vous être remboursés.

*Ces renseignements proviennent du Bureau d'assurance du Canada.*



## Questions sur les assurances?

Communiquez avec le Bureau d'assurance du Canada :

Tél. : 514 288-4321 ou 1 877 288-4321 (sans frais)
www.infoassurance.ca

## EN CAS D'URGENCE…

Urgence : 9-1-1
Info-santé : 8-1-1
Centre antipoison du Québec : 1 800 463-5060
Hydro-Québec : 1 800 790-2424
Gaz métropolitain : 1 800 361-8003
SOPFEU (incendie de forêt) : 1 800 463-3389

École : _____

Garderie : _____

Médecin : _____

Pharmacien : _____

Assureur (habitation) : _____

Assureur (automobile) : _____

### Personne-ressource près de votre domicile

Nom : _____

Tél. (domicile) : _____

Tél. (travail) : _____

Tél. cell. : _____

Courriel : _____

Adresse (domicile) : _____

### Personne-ressource à l'extérieur de votre localité

Nom : _____

Tél. (domicile) : _____

Tél. (travail) : _____

Tél. cell. : _____

Courriel : _____

Adresse (domicile) : _____

### Autres personnes à joindre

_____
Nom Téléphone

_____
Nom Téléphone

La réalisation de cette brochure est rendue possible grâce à la participation du :

IBC BAC | Insurance Bureau of Canada
Bureau d'assurance du Canada

www.securitepublique.gouv.qc.ca

Sécurité publique
Québec