

GUIDE DU CITOYEN QUE FAIRE SUITE À UN SINISTRE ?



PRODUCTION ET SOURCE

Remerciements

Ce document est le fruit d'un travail d'équipe. Nous remercions tous les collaborateurs qui ont participé à sa réalisation et, plus spécialement, la division Prévention du Service de Sécurité incendie de la Ville de Laval pour leur soutien dans l'élaboration de ce document.

Coordination & rédaction : Les services de l'entraide intermunicipale de la Sécurité incendie des Basses-Laurentides.

URGENCE
9-1-1

POCHETTE

TABLE DES MATIÈRES

UN MOT DE RÉCONFORT	4
--------------------------------------	----------

VOUS ÊTES ASSURÉ

Actions à poser immédiatement après l'incendie ou le sinistre	5
Informations à conserver.	6
Actions à poser dans les 24 heures suivant l'incendie ou le sinistre	7
Actions à poser les jours suivant l'incendie ou le sinistre	8
Informations et conseils importants	9
Actions à entreprendre par le propriétaire suite à l'intervention.	12

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ

Actions à poser immédiatement après l'incendie ou le sinistre	13
Actions à poser dans les 24 heures suivant l'incendie ou le sinistre.	14
Actions à poser les jours suivant l'incendie ou le sinistre	15
Informations et conseils importants	16
Actions à entreprendre par le propriétaire suite à l'intervention	18

RESSOURCES DISPONIBLES

Réactions normales lors d'un incendie ou d'un sinistre.	19
---	----

NOTES	21
------------------------	-----------

UN MOT DE RÉCONFORT

Il est difficile de trouver des paroles réconfortantes appropriées quand une personne vit un incendie ou un sinistre. Toutefois, sachez que vous n'êtes pas seul et que plusieurs organismes et services seront à vos côtés pour vous accompagner afin que votre vie reprenne son cours normal le plus rapidement possible.

Les Services de l'Entraide intermunicipale de la Sécurité incendie des Basses-Laurentides mettent à votre disposition cet outil qui, nous l'espérons, saura bien vous renseigner quant aux étapes à franchir après un incendie ou un sinistre.

Notre priorité étant votre sécurité, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour de plus amples informations.

De tous les services de l'entraide intermunicipale de la sécurité incendie des Basses-Laurentides



Vous êtes assuré

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 loger;
- ☐ Communiquer avec vos proches et amis;
- ☐ Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de votre municipalité ou à 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 loger;
- ☐ Communiquer avec vos proches et amis;
- ☐ 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, dans les plus brefs délais, votre compagnie d'assurances. Celle-ci dépêchera quelqu'un sur place pour constater les dégâts, entamer les procédures et vous apporter le soutien nécessaire. N'oubliez pas que plusieurs compagnies d'assurances possèdent un numéro de téléphone d'urgence en fonction 24 heures sur 24. **Attention! Il est possible que diverses compagnies de nettoyage et de rénovation après sinistre vous offrent leurs services. N'entamez aucuns travaux avant d'avoir consulté votre agent d'assurances ou votre expert en sinistres.**

Choses à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant d'être relocalisé:

- | | |
|--|---|
| ☐ Pièces d'identité | ☐ Prothèses dentaires |
| ☐ Cartes de crédit | ☐ Documents d'assurances |
| ☐ Médicaments | ☐ Biens de valeurs |
| ☐ Lunettes | |

INFORMATION À CONSERVER

Numéro du rapport d'intervention de votre

Service de sécurité incendie: _____

Compagnie d'assurances

Nom du représentant: _____

Téléphone: _____

Adresse: _____

Numéro de la police d'assurances: _____

Expert en sinistres

Nom du représentant: _____

Téléphone: _____

Adresse: _____

Numéro de la police d'assurances: _____



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 que fréquentent vos enfants;
- ☐ Informer votre institution financière;
- ☐ Demander le rapport d'intervention (voir l'onglet de votre municipalité);
- ☐ Informer les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.);
- ☐ Avertir Postes Canada pour que l'on retienne votre courrier;
- ☐ Informer les Services gouvernementaux;
- ☐ Si vous avez pu réintégrer votre habitation, prenez des photos des lieux et de vos biens pour vous aider à faire votre réclamation.

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. S'il s'agit de votre demeure détruite par le feu et qu'elle est devenue inhabitable, il serait préférable de déménager vos biens en bon état chez des amis, des voisins et des membres de votre famille, ou de les entreposer chez une entreprise spécialisée à cet effet. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser le Service des travaux publics de votre municipalité. Il est possible que votre bâtiment soit interdit d'accès par les pompiers jusqu'à ce que l'enquête concernant la cause et les circonstances du sinistre soit terminée.

Plusieurs contrats d'assurances couvrent les frais de subsistance et vont même jusqu'à avancer des fonds. Informez-vous!

Locataire

- ☐ Informer votre employeur;
- ☐ Informer la direction de l'école ou de la garderie que fréquentent vos enfants;
- ☐ Informer votre institution financière;
- ☐ Informer les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.);
- ☐ Avertir Postes Canada pour que l'on retienne votre courrier;
- ☐ Informer les Services gouvernementaux.



ACTIONS À POSER LES JOURS SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE

Propriétaire

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

Locataire

- ☐ Établir la liste des biens et des documents détruits;
- ☐ Communiquer avec les organismes de soutien;
- ☐ Si possible, faire rétablir certains services;
- ☐ Rassembler tous vos reçus dans un endroit adéquat;
- ☐ Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Au cours des jours qui suivent 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: celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille ou du lieu où vous êtes hébergé. Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (assureur, expert en sinistres, responsable désigné au Service de sécurité incendie de votre municipalité, etc.).

INFORMATION 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 suite à un sinistre. 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 est tarifé; veuillez conserver vos reçus.



3. Entourage

Communiquer avec les gens 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.), car votre compagnie d'assurances pourrait vous rembourser, 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 bien détaillée quant à chacun de vos biens (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achat). Si vous avez conservé vos factures et que vous avez pu les récupérer, elles vous seront fort utiles. Pour accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste.

N'oubliez pas qu'il est préférable d'établir à l'avance la liste de vos biens, avec photos à l'appui, et de conserver ces documents à deux endroits différents (par exemple, dans votre coffret de sûreté ou chez un proche).



6. Médication

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

INFORMATION ET CONSEILS IMPORTANTS



7. Rénovations

Votre agent d'assurances et l'expert en sinistres vous aideront à mieux vous préparer pour les travaux de rénovation. N'oubliez pas qu'il faut obtenir un permis avant d'entreprendre les travaux. Vous pouvez en faire la demande au Service de l'urbanisme de votre ville. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Assurez-vous toutefois que ce soit fait s'il s'y engage.



8. Représentants de compagnies

Il est possible que des représentants de diverses compagnies de nettoyage et de rénovation vous offrent leurs services.

Attention: Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurances ou l'expert en sinistres. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables.



9. Compagnie d'assurances et expert en sinistres

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

1. l'expert employé par une compagnie d'assurances ;
2. l'expert indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurances ;
3. l'expert en sinistres public mandaté par le sinistré.

Habituellement, c'est votre assureur qui 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 lors d'un incendie, communiquez avec le Centre d'appels 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.

INFORMATION ET CONSEILS IMPORTANTS



11. Prestataire de la sécurité du revenu

Communiquer le plus rapidement possible avec votre Centre local d'emploi (CLE) 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 et un logement temporaire par l'entremise des divers organismes de soutien. Naturellement, il serait souhaitable d'être hébergé chez l'un de vos proches.

N'oubliez pas que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors de l'incendie n'est plus comestible. Votre compagnie d'assurances paiera pour la remplacer.



ACTIONS À ENTREPRENDRE PAR LE PROPRIÉTAIRE SUITE À 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 par un maître-électricien.
- ☐ **Gaz naturel**
Communiquer avec Gaz Métro 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 combustion 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 (par exemple : patrouilles de surveillance).
- ☐ **Avertisseurs de fumée**
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- ☐ **Avertisseurs de monoxyde de carbone (CO)**
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux 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 et en attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du Service de sécurité incendie de votre municipalité est terminée. Il est maintenant temps d'assumer vous-même la sécurité et la protection des occupants et du bâtiment. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de réintégration qui vous sera remis par un employé du Service de sécurité incendie de votre municipalité.

Vous n'êtes pas assuré

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 loger;
- ☐ Communiquer avec vos proches et amis;
- ☐ Laisser vos coordonnées à un représentant du Service de sécurité incendie de votre ville ou à 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 loger;
- ☐ Communiquer avec vos proches et amis;
- ☐ 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.

Choses à ne pas oublier lors de l'évacuation ou avant d'être relocalisé

- ☐ Pièces d'identité
- ☐ Cartes de crédit
- ☐ Médicaments
- ☐ Lunettes
- ☐ Prothèses dentaires
- ☐ Biens de valeurs



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 que fréquentent vos enfants;
- ☐ Informer votre institution financière;
- ☐ Demander le rapport d'intervention;
- ☐ Informer les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.);
- ☐ Avertir Postes Canada pour que l'on retienne votre courrier;
- ☐ Informer les Services gouvernementaux.

Dès que les pompiers ont quitté les lieux, vous redevenez responsable de votre bâtiment. Vous devez alors le protéger et vous assurer qu'il est sécuritaire. Votre demeure détruite par le feu est devenue inhabitable, il serait préférable de déménager vos biens en bon état chez des amis, des voisins et des membres de votre famille, ou de les entreposer chez une entreprise spécialisée à cet effet. Vous devez également fermer l'entrée d'eau intérieure du bâtiment et aviser les travaux publics de votre municipalité.

Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) 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.

Locataire

- ☐ Informer votre employeur;
- ☐ Informer la direction de l'école ou de la garderie que fréquentent vos enfants;
- ☐ Informer votre institution financière;
- ☐ Informer les entreprises de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gaz Métro, etc.);
- ☐ Avertir Postes Canada pour que l'on retienne votre courrier;
- ☐ Informer les Services gouvernementaux.

Vous pouvez vous présenter au centre local d'emploi (CLE) 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 LES JOURS SUIVANT L'INCENDIE OU LE SINISTRE

Propriétaire

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

Locataire

- ☐ Établir la liste des biens et des documents détruits ;
- ☐ Communiquer avec les organismes de soutien ;
- ☐ Si possible, faire rétablir certains services ;
- ☐ Rassembler tous vos reçus dans un endroit adéquat ;
- ☐ Annuler ou reporter vos rendez-vous.

Au cours des jours qui suivent 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 : celui d'un ami, d'un voisin, d'un membre de votre famille, ou du lieu où vous êtes hébergé. Communiquez ces renseignements à toute personne-ressource (responsable désigné au Service de sécurité incendie de votre municipalité, etc.).



INFORMATION 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, par l'entremise de votre facteur, retiendra votre courrier pendant 24 heures suivant le sinistre. 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 est tarifé; veuillez conserver vos reçus.



3. Entourage

Communiquer avec les gens 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

Votre agent d'assurances et l'expert en sinistres vous aideront à mieux vous préparer pour les travaux de rénovation. N'oubliez pas qu'il faut obtenir un permis avant d'entreprendre les travaux. Vous pouvez en faire la demande au Service de l'urbanisme de votre ville. Dans certains cas, c'est l'entrepreneur qui en fera la demande. Assurez-vous toutefois que ce soit fait s'il s'y engage.



6. Représentants de compagnies

Il est possible que des représentants de diverses compagnies de nettoyage et de rénovation vous offrent leurs services.

Attention: Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurances ou l'expert en sinistres. Quelques heures de repos et de réflexion sont généralement souhaitables.

INFORMATION ET CONSEILS IMPORTANTS



7. Perte d'un être cher lors d'un incendie

Si vous êtes à la recherche d'un être cher disparu lors d'un incendie ou d'un sinistre, communiquez avec le Centre d'appels 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

Communiquer le plus rapidement possible avec votre Centre local d'emploi (CLE) 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 et un logement temporaire par l'entremise des divers organismes de soutien. Naturellement, il serait souhaitable d'être hébergé chez l'un de vos proches.

N'oubliez pas que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors de l'incendie n'est plus comestible.



ACTIONS À ENTREPRENDRE PAR LE PROPRIÉTAIRE SUITE À L'INTERVENTION

Au moment d'une intervention, le Service de la 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 recommande les actions qui suivent:

- ☐ **Électricité**
Faire vérifier et remettre en fonction par un maître-électricien.
- ☐ **Gaz naturel**
Communiquer avec Gaz Métro 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 combustion 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 (par exemple: patrouilles de surveillance).
- ☐ **Avertisseurs de fumée**
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux occupants.
- ☐ **Avertisseurs de monoxyde de carbone (CO)**
Remplacer les appareils pour offrir une meilleure sécurité aux 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 et en attendant, prévoir des mesures de surveillance de l'immeuble.

L'intervention du Service de la sécurité incendie de votre municipalité est terminée. Il est maintenant temps d'assurer vous-même la sécurité et la protection des occupants et du bâtiment. Assurez-vous d'avoir en main l'avis de réintégration qui vous sera remis par un employé du Service de sécurité incendie de votre municipalité.

RÉACTIONS NORMALES SUITE À UN INCENDIE OU UN SINISTRE ¹

Ces réactions varient en fonction de :

- La nature des dommages ;
- Le degré de menace à la vie, la perte d'êtres chers ;
- La nécessité d'évacuation et de transfert ;
- Les variables médiatiques ;
- L'attribution de la cause, du 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'âge ² :

L'enfant :	Éprouve la peur.
L'adolescent :	Veut être traité comme un adulte ou retourner à son rôle d'enfant.
Le jeune :	Veut comprendre le comment et le pourquoi.
L'adulte :	Vit un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins.
La personne âgée :	Est capable de déterminer ses besoins et les services correspondants.

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*).

RÉACTIONS NORMALES SUITE À UN INCENDIE OU UN SINISTRE

Les réactions observées chez les victimes lors d'un incendie (ou sinistre) sont normales et diminuent en intensité au fil des jours. Si l'intensité persiste au-delà de deux semaines, le sinistré peut communiquer avec son CLSC.

Les réactions sont classées en quatre types soit :

I. Physiques

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

II. Émotionnelles

- Choc, stupeur, torpeur
- Sentiment d'impuissance, de fragilité, de vulnérabilité
- Tension
- Désolation, désespoir
- Culpabilité et honte
- Angoisse profonde
- Impression que l'événement va se reproduire
- Colère
- Émotivité
- Irritabilité

III. Cognitives

- Anxiété, peur
- Irritabilité
- Rétrospective
- Confusion
- Difficulté de concentration

IV. Comportementales

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

Notes

POCHETTE

