



Les services d'électricité, de gaz et d'eau ont-ils été coupés? Comment les rétablir?

Il est possible que l'officier de pompiers ait dû couper l'électricité, l'eau et le gaz pendant l'incendie pour des raisons de sécurité.

Si vous êtes assuré, votre compagnie d'assurances peut organiser le rétablissement de ces services. Si vous n'êtes pas assuré, vous devrez organiser ce rétablissement vous-même en appelant chaque fournisseur et chaque entreprise spécialisée.

Les compagnies d'électricité, d'eau et de gaz enverront sur place des ouvriers qualifiés pour inspecter et réparer tout dégât éventuel à vos services et organiseront leur rétablissement.

Pourquoi les media sont-ils présents?

Les media couvrent souvent les incendies dans leurs bulletins d'information. Si un reporter vous contacte pour un interview, c'est à vous de décider si vous souhaitez ou non lui parler. Si vous acceptez d'être interviewé, vous pouvez lui demander à l'avance, pour éviter toute surprise, le genre de questions qu'il compte vous poser.

Vous pouvez demander également à l'officier de pompiers de vous aider ou de servir d'intermédiaire.

Si une question vous met mal à l'aise pendant la durée de l'interview, faites-savoir au reporter que vous ne souhaitez pas continuer. Si la cause de l'incendie n'est pas encore connue et si une enquête est en cours, il est préférable de ne pas parler aux media.

J'ai besoin de parler à quelqu'un. Vers qui me tourner?

L'incendie d'une maison est un événement traumatisant qui peut causer des souffrances mentales et affectives. C'est tout à fait normal. Mais vous devez réfléchir à la manière dont vous-même et votre famille allez y faire face. Il est important que vous cherchiez de l'aide et que vous parliez à quelqu'un de l'épreuve que vous êtes en train de traverser, que ce soit un ami, un membre de votre famille ou un conseiller socio-psychologique.

L'aumônier de la FESA peut vous apporter un soutien, à vous et votre famille. L'officier de pompiers peut demander à l'aumônier de venir chez vous pour vous apporter un soutien affectif immédiat et vous aider à planifier l'avenir. Il existe un certain nombre d'organisations qui offrent des services d'assistance téléphonique 24 heures sur 24.

Services d'assistance téléphonique 24 heures sur 24:

FESA Chaplain (08) 9485 7800
(numéro de la radiomessagerie sur laquelle vous pouvez laisser un message)

Crisis Care (08) 9223 1111

The Samaritans (08) 9381 5555

Lifeline 13 11 14

Nom de l'officier de pompiers _____

Caserne de pompiers de _____

Poste _____

Son numéro de téléphone est _____

L'officier de pompiers sur place vous aidera à cocher toutes les cases concernant les choses dont vous avez parlé et auxquelles il faut donner suite:

Si vous êtes assuré:

- Prendre contact avec la compagnie d'assurances

Votre compagnie d'assurances s'occupera de:

- votre hébergement d'urgence
- de l'aide alimentaire et des vêtements de remplacement
- contacter une entreprise pour nettoyer les dégâts
- vérifier et rétablir les services d'eau, de gaz et d'électricité

Votre compagnie d'assurances vous expliquera:

- qui vous devez contacter pour sécuriser votre maison
- quand l'expert viendra pour inspecter votre maison
- quand vous pourrez prendre contact avec des entreprises pour réparer votre maison

Si vous n'êtes pas assuré ou que votre assurance ne vous couvre pas, prenez contact avec:

- les associations d'aide pour votre hébergement, votre nourriture et vos vêtements
- une entreprise spécialisée pour sécuriser votre maison
- des associations d'aide et de soutien psychologique (ou l'aumônier de la FESA)
- une entreprise de nettoyage pour les dégâts dans la maison
- un électricien pour réparer les dégâts et rétablir l'électricité
- un plombier pour réparer les dégâts et rétablir l'eau et le gaz
- une entreprise pour réparer votre maison.

OCTOBRE 2010

Clause de non-responsabilité

Les informations contenues dans cette publication sont données par la Fire and Emergency Services Authority of Western Australia (FESA) à titre bénévole en tant que service public. Ce document a été préparé de bonne foi à partir de sources considérées comme exactes et fiables à la date de sa publication. La fiabilité et l'exactitude de ces informations ne peut cependant être garantie et la FESA rejette expressément toute responsabilité pour toute action ou toute omission concernant ces informations ainsi que pour toute conséquence résultant d'un tel acte ou d'une telle omission. Ces informations sont fournies à titre purement indicatif et il est recommandé à ceux qui les lisent de demander conseil de façon indépendante et de procéder à leurs propres recherches sur la question.

RECOLLER LES MORCEAUX...

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE APRÈS UN INCENDIE DANS VOTRE MAISON



french



Government of Western Australia
Fire & Emergency Services Authority



Government of Western Australia
Fire & Emergency Services Authority



Si votre maison a été endommagée ou détruite par le feu, vous êtes vraisemblablement dans un état de choc et de confusion. Vous avez peut-être également des difficultés à accepter ce qui vient d'arriver. C'est une réaction normale qui, en règle générale, va s'estomper avec le temps. Mais dans l'intervalle, il y a un certain nombre de choses que vous pouvez faire pour vous aider à vous remettre sur pied.

Cette brochure vous permettra de connaître les choix qui s'offrent à vous, de savoir comment obtenir des vêtements de remplacement et où aller si vous ne pouvez plus rester chez vous. L'officier de pompiers responsable sur le terrain peut également vous aider.

Je n'ai aucun endroit où aller ce soir. Que va-t-il m'arriver à moi et ma famille?

Si votre maison est assurée, appelez votre compagnie d'assurances car il est possible que votre police couvre les frais d'hébergement d'urgence. Les compagnies d'assurances ont généralement des numéros que vous pouvez appeler après l'heure de fermeture des bureaux. Si vous n'êtes pas assuré, vous pouvez peut-être être hébergé par des amis ou de la famille.

L'autre possibilité est de contacter le Department of Housing, qui peut vous aider à trouver un hébergement pour l'immédiat et un relogement à plus long terme, ou encore le Department for Communities Crisis Care.

Department of Housing, Homeless Advisory Service:
appel gratuit 1800 065 892
(entre 8h et 17h du lundi au vendredi)

Department for Communities, Crisis Care:
(08) 9223 1111 ou appel gratuit 1800 199 008
(jour et nuit)

Comment faire intervenir ma compagnie d'assurances?

Si vous êtes propriétaire, vous devez avvertir votre compagnie d'assurances aussitôt que possible. Ils enverront un représentant qui estimera le coût des dégâts et déterminera le montant de l'indemnisation.

Si vous êtes locataire et avez souscrit une police biens mobiliers, vous devez non seulement notifier votre propriétaire ou votre agent immobilier de l'incendie mais contacter également votre compagnie d'assurances.

Que dois-je faire si je ne suis pas assuré?

Vous devrez organiser vous-même les réparations nécessaires mais n'oubliez pas de faire appel à vos amis et aux membres de votre famille.

Et ma maison, sera-t-elle en sécurité pendant la nuit?

Si vous êtes propriétaire de votre logement vous avez la responsabilité d'assurer la sécurité de votre bien jusqu'à ce que vous obteniez l'évaluation de l'assureur. Votre compagnie d'assurances vous donnera des conseils et si l'un de ses représentants est sur place, il pourra faire appel à une entreprise spécialisée pour assurer la sécurité de votre maison. Si vous avez des questions, parlez-en aux policiers de votre quartier.

Si certaines parties de votre maison risquent d'être encore plus endommagées en restant à l'air libre, le State Emergency Service (SES) peut installer des bâches et arrimer les éléments détachés. Demandez à l'officier de pompiers ou à un officier de police de s'occuper de cela, ou appelez le SES au 132 500.



J'ai tout perdu dans l'incendie. Comment vais-je faire pour nourrir et habiller ma famille?

Si vous êtes assuré, voyez avec votre compagnie d'assurances si votre police couvre vos frais d'alimentation et de vêtements.

Si vous n'êtes pas assuré ou si votre assurance ne vous couvre pas pour cela, le Department for Child Protection ou le Department for Communities Crisis Care, peut vous venir en aide pour vos besoins en nourriture, vêtements, hébergement d'urgence et autres besoins essentiels.

Department for Child Protection:
(08) 9222 2555, appel gratuit 1800 622 258
(entre 8h et 17h du lundi au vendredi)

Department for Communities, Crisis Care:
(08) 9223 1111 ou appel gratuit 1800 199 008
(jour et nuit)

L'aumônier de la FESA peut également vous aider ou vous mettre en contact avec des personnes qui peuvent vous fournir certaines nécessités dont vous avez besoin. Demandez à l'officier de pompiers de s'occuper de cela ou bien laissez un message sur le beeper de l'aumônier au (08) 9485 7800.

Puis-je emporter mes effets personnels?

Si certaines parties de votre maison n'ont pas été détruites par les flammes et si le responsable de l'enquête incendie vous autorise à le faire, il est possible que vous puissiez récupérer les objets suivants:

- pièces d'identité
- cartes de crédit
- chèquiers
- documents officiels
- informations concernant l'assurance
- médicaments
- lunettes
- appareil auditif ou autre
- bijoux, albums photo, DVDs
- autres objets de valeur.

Il est cependant conseillé de contacter votre compagnie d'assurances avant de retirer quelque objet que ce soit de votre maison.

Le feu a mis ma maison dans un état lamentable. Quand puis-je commencer à la nettoyer?

Pour éteindre le feu, les pompiers utilisent généralement de l'eau sous pression. Ils font tout leur possible pour limiter les dégâts et protéger vos biens et vos meubles de façon à ce que vous puissiez retourner rapidement chez vous.

Si le feu a affecté l'intérieur de votre maison, il faudra probablement procéder à un nettoyage. Demandez à l'officier de pompiers, au responsable de l'enquête incendie ou à un officier de police à quel moment vous pouvez commencer à nettoyer la maison. Si une enquête ou une évaluation des dégâts est en cours, il est possible que vous ne puissiez pas commencer à nettoyer certaines parties de la maison. Voyez également avec votre compagnie d'assurances si votre police couvre les frais de nettoyage par des entreprises spécialisées.

Quel est le rôle du responsable chargé l'enquête incendie?

Quand l'officier de pompiers qui a la responsabilité d'un sinistre ne parvient pas à découvrir les causes de l'incendie, il peut faire appel à un officier spécialisé dans les enquêtes sur les incendies. Si quelqu'un a été gravement blessé ou si quelqu'un est mort dans l'incendie, la police sera également impliquée.

Il est de la responsabilité de l'officier chargé de l'enquête incendie ou de l'officier de police de s'assurer que votre maison est sécurisée pendant la durée de l'enquête. Ils entoureront la maison d'un ruban de sécurité pour empêcher quiconque d'entrer soit parce que ce serait risqué, soit parce que cela pourrait compromettre l'enquête.

Si vous devez entrer chez vous dans ces circonstances, un officier de police ou l'officier chargé de l'enquête incendie pourra vous accompagner. Une fois que l'enquête est terminée, vous reprendrez le contrôle de votre maison.

Quel est le rôle de la section des incendies criminels de la police?

La section des incendies criminels de la police pourra intervenir sur demande de l'officier chargé de l'enquête incendie. Elle opère de façon régulière avec les services de lutte anti-incendie et se rendra sur place lorsque l'origine de l'incendie est considérée comme suspecte ou volontaire, si elle ne peut pas être déterminée ou s'il y a eu mort d'homme.