

Guide pour les habitants de complexes résidentiels



Affronter les situations d'urgence ensemble

Saviez-vous que la moitié de la population de la Colombie-Britannique loge dans un appartement, une maison en rangée ou un autre type d'habitat collectif? Le présent guide de PreparedBC donne des informations et des conseils pour collaborer entre voisins et se préparer ensemble. Tisser des relations avec les autres habitants de l'immeuble permet de réagir plus vite et de se relever plus rapidement en cas de situation d'urgence ou de catastrophe naturelle.

Ce guide vous aidera à vous préparer vous-même, mais c'est aussi un bon outil pour engager la conversation avec vos voisins, le conseil de copropriété, le service de gestion et le personnel de l'immeuble. Ce guide est une ressource complémentaire au plan de sécurité incendie et à tout autre plan d'urgence ou d'évacuation déjà établi.

Qu'ils habitent la même rue, le même cul-de-sac ou le même étage, les voisins qui se préparent ensemble sont mieux à même de se relever après une catastrophe. Face aux mêmes périls, l'union fait la force.



Sommaire

Étape 1 : Votre plan d'urgence personnel	4
La communication.....	5
Les lieux de rassemblement	6
Les sources d'information.....	7
L'assurance.....	8
Étape 2 : Plan d'urgence collectif.....	9
Répartir les rôles et suivre les formations utiles	10
Étape 3 : Fournitures d'urgence.....	16
La trousse d'urgence	16
Le sac d'évacuation	17
Étape 4 : Pendant la situation d'urgence	18
S'abriter sur place	18
Évacuer le domicile	19
Étape 5 : Après la situation d'urgence.....	20
Retourner après une évacuation.....	20
Soins psychologiques.....	20
Déclaration du sinistre	21
Étape 6 : Maintien et actualisation des plans d'urgence.....	22
Ressources supplémentaires	22



Étape 1 : Plan d'urgence personnel

La préparation commence par un plan d'urgence personnel. Réfléchir à ce qui peut arriver et aux mesures qu'on va prendre en cas de tremblement de terre, de feu incontrôlé, d'inondation, etc., permet de mieux réagir et de se relever plus vite.

Pour élaborer un plan d'urgence, il s'agit tout simplement de soulever la question auprès des membres de votre foyer. Visitez PreparedBC.ca/EmergencyPlans pour télécharger un guide gratuit à remplir.

En créant votre plan, pensez aux éventualités suivantes :

- Il est possible qu'il n'y ait pas de service téléphonique, de gaz, d'électricité ou d'eau courante.
- Les sorties de l'immeuble pourraient être bloquées, et les alarmes pourraient se déclencher.
- Les équipes de secours pourraient mettre plusieurs jours, voire plusieurs semaines avant d'arriver.
- Vous pourriez devoir évacuer à l'improviste.
- Il se peut que vous trouviez les routes bloquées, les magasins fermés et les stations-service à court d'essence.
- Le rétablissement des infrastructures, des services publics et des services essentiels pourrait prendre des semaines.

LA COMMUNICATION

Dressez une liste de personnes-ressources : amis, proches, voisins, gérants ou employés de l'immeuble, membres du conseil de copropriété, etc., et assurez-vous que chaque personne habitant avec vous en a une copie. Au moins une des personnes sur la liste doit résider dans une autre région, au cas où les réseaux téléphoniques et cellulaires locaux seraient saturés. Idéalement, choisissez une personne qui habite en dehors de la province et ne serait pas touchée par une catastrophe importante telle qu'un tremblement de terre.

Nom	Téléphone et courriel
.....
.....
.....
.....

Suivez ces conseils pour rester en contact :



Veillez à garder le téléphone complètement chargé. Conservez la pile : réduisez la luminosité et évitez de regarder des vidéos et d'utiliser les applications qui consomment beaucoup de pile.

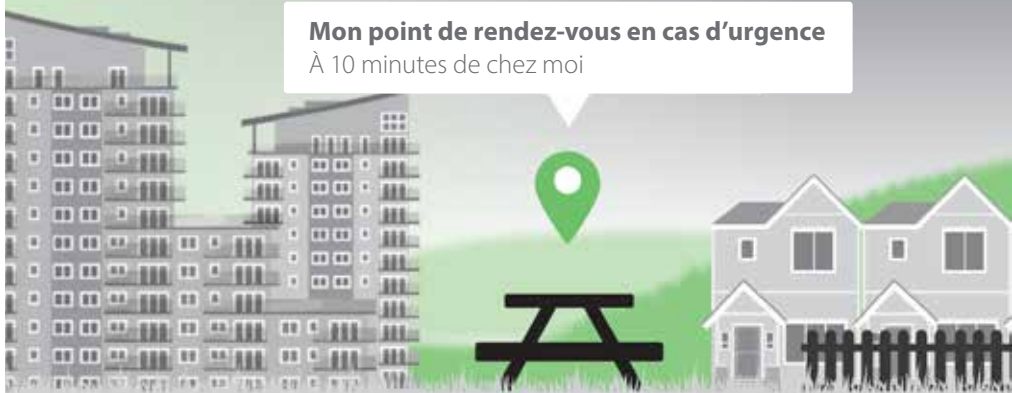


Envisagez un lieu de rassemblement virtuel. Créez un groupe privé, par exemple sur Facebook Messenger ou WhatsApp, où les membres de votre foyer pourront communiquer pendant une situation d'urgence.

CONSEIL : Les coordonnées et les lieux de rassemblement peuvent changer au fil du temps. Votre plan d'urgence doit être revu et actualisé au moins une fois par année.

Mon point de rendez-vous en cas d'urgence

À 10 minutes de chez moi



LES LIEUX DE RASSEMBLEMENT

Choisissez un ou plusieurs endroits sûrs où tous les voisins et membres de votre foyer se rassembleront pour faire le point et décider des prochaines étapes après une situation d'urgence : tremblement de terre, incendie, inondation, etc.

Il pourrait être nécessaire de choisir différents lieux de rassemblement selon la nature du sinistre et le type d'habitat. N'oubliez pas de tenir compte de ces facteurs dans votre plan. Vous pourriez désigner un lieu sûr près de l'immeuble ainsi qu'un second lieu sûr à une certaine distance, par exemple un autre immeuble dans le même quartier. Prenez le temps de vous familiariser avec le plan d'évacuation de l'immeuble, qui figure dans le plan de sécurité incendie.



Lieu de rassemblement proche du domicile :



Lieu de rassemblement éloigné :

LES SOURCES D'INFORMATION

Informez-vous auprès du programme de gestion des situations d'urgence de votre localité sur le mode de diffusion des alertes et consignes pendant une situation d'urgence : réseaux sociaux, sirènes, cellulaire, radio, télévision. Connaître les sources fiables est vital pour pouvoir prendre les bonnes décisions en cas de catastrophe.



Sites Web



Réseaux sociaux



Numéros de téléphone



Chaînes de radio



BRITISH
COLUMBIA

EmergencyInfoBC

Par ailleurs, il est conseillé de suivre **@EmergencyInfoBC** sur X (ancien Twitter) ou de consulter **EmergencyInfoBC.ca** pour les informations actuelles dans une situation d'urgence.

L'ASSURANCE

Tant pour les locataires que pour les propriétaires, investir dans une assurance multirisque habitation est plus qu'une décision financière – c'est une précaution pour protéger leur foyer et assurer l'avenir des personnes qui y habitent.

Les biens personnels, les améliorations et les frais d'évacuation ne sont pas couverts par l'assurance de la copropriété dont les primes sont payées à même les frais de copropriété. Les frais de copropriété (ou de condo) n'incluent pas l'assurance habitation de propriétaire ou de locataire.

Vous pouvez souscrire une garantie contre la plupart des risques, dont les tremblements de terre. Si vous deviez évacuer votre domicile ou si votre résidence était endommagée au point d'être inhabitable, l'assurance peut aussi couvrir vos frais supplémentaires pendant la durée des réparations.

Consultez le site Web du Bureau d'assurance du Canada (BAC) au www.ibc.ca ou appelez le **1-844-227-5422** pour plus d'informations sur les assurances et les différentes garanties habitation offertes.

Il y a de nombreux assureurs qui proposent une assurance habitation propriétaire, locataire et entreprise. Communiquez avec un courtier en assurances pour vous informer sur les garanties offertes dans votre région (notamment contre les tremblements de terre) et trouver celle qui convient le mieux à votre situation.

Repassez en revue votre assurance au moins une fois par année ou lors de tout changement important pour vous assurer que vous avez toujours les garanties qui conviennent.

Étape 2 : Plan d'urgence collectif

Au sein de l'habitat collectif, le plan d'urgence personnel est un bon début, mais idéalement, il faudrait avoir en place un plan d'urgence pour le complexe dans son ensemble.

Une bonne première étape consiste à en discuter avec votre propriétaire, le conseil de copropriété ou la direction de l'immeuble et à proposer la création d'un tel plan. Des informations utiles à cet effet se trouvent dans le présent guide, ainsi que dans le document intitulé *Security, Safety and Emergency Preparedness Guide* de BC Housing :

bchousing.org/publications/Housing-Provider-Kit-Security-Safety-and-Emergency-Preparedness-Guide.pdf

Il est également important de prendre contact avec les voisins et de les encourager à participer aux efforts de préparation. En présence d'un réseau existant comme une association des résidents ou un conseil de copropriété, ce sont d'excellents points de départ pour faire ajouter vos idées de préparation au programme d'une prochaine réunion. Les personnes qui préfèrent une démarche moins formelle peuvent organiser un barbecue ou un repas-partage.

Voici quelques sujets de discussion :

- Quels sont les risques dans votre région ? Y a-t-il un danger d'inondation ou de tremblement de terre ?
- Chaque personne connaît-elle les gestes de protection individuelle ?
- Qui parmi les voisins possède des compétences qui pourraient être utiles dans une situation d'urgence ?
- Où pourrait-on se rassembler s'il est dangereux de rester à l'intérieur ou à proximité de l'immeuble ?
- Existe-t-il une liste des résidents et de leurs animaux de compagnie ? Elle sera indispensable pour savoir qui manque à l'appel dans une situation d'urgence.

RÉPARTIR LES RÔLES ET SUIVRE LES FORMATIONS UTILES

Il est parfois difficile de penser clairement pendant et immédiatement après une catastrophe. Attribuer des responsabilités à l'avance permet de réagir de manière plus coordonnée.

Pour être mieux à même de réagir, les résidents, la direction et le personnel de l'immeuble devraient envisager des formations liées à la sécurité, notamment dans les domaines suivants :

- Premiers soins et réanimation cardiorespiratoire
- Évaluation rapide des dommages
- Méthodes simples de recherche et de sauvetage
- Préparation individuelle aux urgences

Si votre immeuble est géré par une association ou une coopérative, demandez au gérant de s'adresser à la personne responsable des logements à but non lucratif (NPPM, ou Non-Profit Portfolio Manager) chez BC Housing, ou visitez www.bchousing.org pour plus d'informations.

Le programme de gestion des situations d'urgence de votre Première Nation, municipalité ou district régional peut également répondre à des questions ou fournir des conseils.

Dans une situation d'urgence touchant un immeuble ou un complexe entier, il faudra répartir les rôles et les responsabilités. Les personnes désignées comme **responsable** et **responsable en chef** sont chargées de prendre des décisions et d'assurer la communication au nom des résidents. Dans les immeubles de grande envergure, envisagez de désigner un ou deux responsables par étage qui devront établir la liste de tous les habitants de l'étage et avoir un plan pour s'assurer de leur présence pendant une situation d'urgence ou une évacuation. Il faut aussi désigner des **secouristes** qui pourront s'occuper de toute personne blessée. Veillez à désigner des remplacements à mesure que la population de l'immeuble se renouvelle.

Guide pour les habitants de complexes résidentiels

Indiquez le rôle de chaque personne sur la feuille prévue au milieu du présent guide. Pensez qu'il faudra s'adapter et peut-être redistribuer les responsabilités pendant une situation d'urgence.

Responsable en chef

- Dirige les responsables, coopère avec les services de secours, détermine ce qu'il faut faire à chaque moment pour assurer la sécurité des résidents.
- Tient une liste des résidents (y compris des personnes à mobilité réduite) et de leurs animaux de compagnie.
- Connaît la personne autorisée à couper l'alimentation en eau, en électricité et en gaz de l'immeuble et l'emplacement des divers robinets et disjoncteurs.
- Pourrait envisager d'acquérir et de stocker du matériel de communication, par exemple des radios bidirectionnelles, au cas où les téléphones ne marcheraient pas.

Responsable d'étage

- S'assure de la présence des habitants de l'étage ou la zone sous sa responsabilité.
- Veille à ce que les personnes dans sa zone de responsabilité qui ont besoin d'aide supplémentaire la reçoivent. Informe le ou la responsable en chef des problèmes.
- Sait qui est responsable d'inspecter et d'évaluer l'immeuble ou le complexe et comment contacter cette personne (ainsi que toute personne parmi les résidents possédant une formation en évaluation rapide des dommages).

Secouristes

- Se réunissent à un endroit accessible pour aider toute personne ayant besoin de premiers secours.
- Collaborent avec le ou la responsable en chef pour appeler les services de secours au besoin.
- Acquière et stockent les fournitures et équipements médicaux nécessaires.

Responsables de la communication

- Recueillent et communiquent les informations.
- Collaborent avec les responsables pour assurer l'échange d'informations exactes entre les résidents.
- Ont sous la main les coordonnées (numéros de téléphone, adresses courriel) importantes : propriétaires, membres du conseil de copropriété, direction de l'immeuble, services non urgents, etc.

Copropriété ou propriétaire

- Selon qu'il s'agit de location ou de copropriété, les responsables des tâches et des parties communes varient.
- Cela comprend l'arrêt de l'alimentation en eau, en électricité et en gaz de l'immeuble ou du complexe entier et la gestion des parties communes comme la buanderie et les escaliers.
- Discutez avec votre conseil de copropriété, gérant d'immeuble ou propriétaire de la répartition des rôles et responsabilités dans votre complexe.

Responsables de zone

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Voisins

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Voisins

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Voisins

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Numéro d'appartement :

Nom(s) :

Téléphone :

Courriel :

Compétences ou ressources :

Responsabilités :

Étape 3 : Fournitures d'urgence

Après une catastrophe, vous devrez soit :

- rester chez vous avec une trousse d'urgence,
- partir à la hâte avec un sac d'évacuation.



LA TROUSSE D'URGENCE

Mettez les articles suivants dans un ou deux bacs en plastique, sacs de sport ou autres récipients similaires. Rangez ces récipients dans un endroit facile d'accès, par exemple le placard de l'entrée ou la chambre d'amis.

Articles à inclure :

- Aliments non périssables pour au moins une semaine et un ouvre-boîtes manuel
- Eau : quatre litres par personne et par jour (consommation et hygiène) pour au moins sept jours
- Chargeur de téléphone, chargeur portable ou convertisseur CC-CA
- Radio à piles ou à manivelle
- Lampe de poche à piles ou à manivelle
- Piles de rechange
- Trousse de premiers soins et médicaments
- Articles de toilette, objets personnels tels qu'une paire de lunettes ou des verres de contact de rechange
- Une copie de votre plan d'urgence
- Une copie des documents importants (papiers d'assurance, pièces d'identité)
- Argent liquide en petites coupures
- Sacs poubelle et lingettes humides pour l'hygiène personnelle
- Vêtements de saison, chaussures solides et couverture d'urgence

LE SAC D'ÉVACUATION

Le sac d'évacuation est une mini trousse d'urgence facile à emporter si jamais vous deviez évacuer les lieux. Il est conseillé de préparer des sacs d'évacuation pour la maison, le travail et la voiture.

Articles à inclure :

- Nourriture (prête à consommer) et eau
- Câble et chargeur portable
- Petite radio à piles ou à manivelle
- Lampe de poche à piles ou à manivelle
- Piles de rechange
- Petite trousse de premiers soins et médicaments personnels
- Articles de toilette, objets personnels tels qu'une paire de lunettes ou des verres de contact de rechange
- Une copie de votre plan d'urgence
- Une copie des documents importants (papiers d'assurance, coordonnées pour la déclaration de sinistre, pièces d'identité)
- Argent liquide en petites coupures
- Carte de la région indiquant vos lieux de rassemblement
- Vêtements de saison et couverture d'urgence
- Stylo et carnet de notes
- Sifflet

CONSEIL : Même si l'espace de rangement dans un appartement est limité, il y a moyen de se préparer sans louer un entrepôt. Achetez des rations de secours emballées sous vide. Discutez avec vos voisins du partage d'un espace central pour stocker des fournitures comme l'eau et les couvertures qui seront utilisées en commun, ainsi que d'autres moyens de partager les ressources.

Étape 4 : Pendant la situation d'urgence

En attendant les consignes des pouvoirs publics, notamment pour savoir s'il faut évacuer les lieux ou s'abriter sur place :

- N'utilisez pas les ascenseurs.
- Sachez comment évoluer dans le complexe sans utiliser les moyens d'accès électroniques, qui ne fonctionneront pas en cas de coupure de courant.
- N'utilisez pas de barbecue ou de réchaud de camping dans l'appartement.
- Pas de panique si l'alarme incendie se déclenche.
- N'actionnez pas la chasse des toilettes, au cas où les conduites d'eau seraient endommagées.

Pour des conseils sur les manières de réagir à divers périls, consultez [PreparedBC.ca](https://www.preparedbc.ca)

S'ABRITER SUR PLACE

Après certaines situations d'urgence telles qu'un tremblement de terre, le mieux – à condition que l'immeuble soit entier – est d'y rester, pour permettre aux équipes de secours de faire leur travail.

Comme mentionné auparavant, il serait idéal d'avoir dans l'immeuble une personne formée à l'évaluation rapide des dommages qui puisse déterminer s'il est dangereux ou non de rester sur place.

Une trousse d'urgence bien garnie permet de s'abriter sur place plus facilement et sans trop d'inconfort.



ÉVACUER LE DOMICILE

Pendant certaines situations d'urgence comme les incendies de forêt ou les tsunamis, les pouvoirs publics peuvent ordonner l'évacuation immédiate. De même, après un tremblement de terre, une évaluation rapide des dommages peut indiquer qu'il est dangereux de rester sur place, auquel cas il faudra évacuer les lieux.

Selon la gravité de la situation, les pouvoirs publics peuvent émettre une alerte d'évacuation ou un ordre d'évacuation. Il est important de connaître la différence et de toujours suivre les conseils et les consignes des autorités locales.

Alerte d'évacuation

Préparez-vous à évacuer sans tarder.

Ordre d'évacuation

Vous êtes en danger.

Évacuation annulée

Le danger est passé.

Alerte d'évacuation (« Evacuation Alert »)

Cela signifie qu'il faut être prêt à partir très vite. Si vous recevez une alerte d'évacuation, rassemblez vos sacs d'évacuation, votre plan d'urgence, les copies de vos papiers importants et les objets précieux. Mettez-les près de la porte d'entrée ou dans votre véhicule.

Ordre d'évacuation (« Evacuation Order »)

Cela signifie que vous êtes en danger et que vous devez partir IMMÉDIATEMENT. Suivez toutes les consignes et évacuez la zone en suivant le ou les itinéraires désignés par les autorités.

Il est possible qu'un centre d'accueil ESS (pour Emergency Support Services) soit ouvert pour répondre aux besoins des personnes sinistrées. On y trouve notamment de la nourriture, un abri, des vêtements, un accompagnement psychologique, des informations sur la crise et des services de regroupement familial.

Évacuation annulée (« Evacuation Rescinded »)

L'ordre d'évacuation est levé lorsque les pouvoirs publics estiment que le danger pour la vie et la sécurité est passé. Restez à l'écoute au cas où il y aurait d'autres alertes ou ordres d'évacuation.



Étape 5 : Après la situation d'urgence

RETOURNER APRÈS UNE ÉVACUATION

Pour les personnes obligées d'évacuer les lieux pendant une catastrophe, le retour peut s'avérer accablant. Faites preuve de prudence extrême et avancez pas à pas.

Au nom de votre sécurité, ne retournez à votre domicile que lorsque les pouvoirs publics vous en donnent la permission après avoir écarté les dangers structurels, électriques et autres.

Parlez avec vos voisins – vous êtes tous dans la même situation. Le contact humain et l'entraide peuvent apporter réconfort et courage.

SOINS PSYCHOLOGIQUES

La crainte et l'anxiété sont des réactions naturelles au stress. Les événements stressants peuvent éveiller des souvenirs traumatisants. Pour vous aider et aider vos proches :

- Acceptez l'aide offerte. Cherchez un accompagnement psychologique ou spirituel.
- Concentrez-vous sur les bons souvenirs et les habiletés qui vous ont été utiles dans d'autres moments difficiles.
- Observez les réactions des enfants. Rassurez-les et encouragez-les à exprimer leurs émotions.
- Permettez-vous, et permettez à vos proches, de ressentir et d'exprimer votre chagrin.
- Pratiquez les rituels culturels ou spirituels qui vous font du bien.

Guide pour les habitants de complexes résidentiels

Faites attention aux signes d'une anxiété qui s'installe et, si les symptômes ci-dessous durent plus de deux semaines, consultez un professionnel de la santé ou un membre respecté de la communauté :

- Des troubles de l'alimentation et du sommeil
- Des sentiments de dépression ou de désespoir, manque d'énergie ou envie fréquente de pleurer
- De l'anxiété et des frayeurs
- Du mal à se concentrer sur les activités quotidiennes
- Des pensées ou des cauchemars fréquents

CONSEIL : Ne craignez pas de demander de l'aide après un événement traumatisant. Le service d'écoute de la Colombie-Britannique est accessible jour et nuit au **310-6789 (sans indicatif régional)**. Un accompagnement psychologique est également offert par la First Nations Health Authority, la régie de santé des Premières Nations. Visitez le site **www.fnha.ca** ou appelez le service d'écoute des Autochtones KUU-US au **1-800-588-8717**.

DÉCLARATION DU SINISTRE

Dès que possible, avant de commencer à nettoyer les dégâts, appelez votre courtier ou compagnie d'assurance. La plupart des compagnies d'assurance ont un service chargé de traiter les déclarations à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit. Fournissez autant de détails que possible sur les objets endommagés ou détruits, en les accompagnant, si possible, de preuves d'achat, de photos, de reçus ou de garanties. Prenez des photos des dégâts. Conservez tous les reçus liés aux frais de nettoyage et de vie si vous devez habiter ailleurs. Demandez à l'agent d'assurance quels frais sont pris en charge et pendant combien de temps. Si vous ne connaissez pas le nom de l'assureur ou de l'agent d'assurance, contactez le centre d'information des consommateurs du Bureau d'assurance du Canada au **1-844-227-5422**.

Étape 6 : Maintien et actualisation des plans d'urgence

Après avoir mis en place des plans d'urgence pour vous et votre immeuble, continuez sur la lancée en gardant le contact avec vos voisins. Si vous habitez un immeuble ou un complexe doté d'une association de résidents ou un conseil de copropriété, profitez des réunions pour parler de la préparation aux situations d'urgence. Si possible, demandez que cette question soit mise à l'ordre du jour de l'assemblée générale annuelle (AGA), ou organisez une activité sociale après l'AGA pour apprendre à mieux connaître vos voisins.

Désignez une personne responsable d'organiser une réunion annuelle pour revoir et actualiser le plan d'urgence de l'immeuble. D'ailleurs, il n'est pas nécessaire que ce soit la même personne chaque année.

De plus, vous devriez passer en revue votre assurance et renouveler vos provisions d'urgence au moins une fois par année : au fil du temps, vos besoins en assurance changent, et les aliments, même en boîte, se périment. Fixez une date, toujours à la même période de l'année, pour ne pas oublier de le faire.

Ressources supplémentaires

- PreparedBC : PreparedBC.ca
- EmergencyInfoBC : EmergencyInfoBC.ca
- Bureau d'assurance du Canada : ibc.ca
- Condominium Home Owners Association of BC : choa.bc.ca
- BC Housing : bchousing.org

Le présent guide a été créé de concert avec les organisations suivantes :

