



OTRE MAISON

QUE FAIRE APRÈS UN INCENDIE

CF 60

Agissez rapidement pour éviter les dommages secondaires

L'incendie d'une maison est dévastateur. Non seulement le feu lui-même cause-t-il des dommages à votre maison et à son contenu, mais une fois éteint, il vous laisse face à des dommages secondaires causés par la fumée et par l'eau et les produits chimiques qu'ont utilisés les pompiers.

Appelez votre agent d'assurances

Vous devez commencer par faire quelques appels téléphoniques — le premier, et le plus important, à votre agent ou compagnie d'assurances. Les principales compagnies d'assurance ont des numéros d'urgence accessibles en tout temps et traiteront généralement votre problème avec rapidité. Demandez à votre assureur de vous recommander au moins trois entrepreneurs spécialisés en restauration après sinistre. Choisissez-en un à qui vous confierez les travaux les plus immédiats — rendre votre maison et votre propriété sécuritaires, enlever l'eau et les matériaux lourdement endommagés, assécher la maison et son contenu et enlever les résidus de fumée.

Rares sont les personnes qui connaissent bien la couverture offerte par leur police d'assurances. Collaborez avec votre agent ou votre courtier pour déterminer ce qui est couvert par votre police, ce qui ne l'est pas et ce qui est

sujet à discussion. Demandez-lui de vous le confirmer par écrit le plus tôt possible, car cela aura des conséquences sur les mesures que vous entreprendrez immédiatement et sur celles que vous remettrez à plus tard.

Assurez-vous de documenter tous les articles ou classes d'articles prétendument non couverts qui font l'objet d'un différend. Il existe des procédures d'arbitrage (au lieu de porter le litige devant un tribunal) qui permettent de déterminer de manière finale la couverture réelle de votre police d'assurances. En général, les compagnies d'assurances souhaitent que l'ampleur des réparations nécessaires soit établie de manière juste et raisonnable.

Vos responsabilités

Il vous incombe d'aviser toutes les parties concernées et de prendre les mesures pour assurer la sécurité des lieux, procéder rapidement à l'assèchement et au nettoyage de la maison et de son contenu et réduire au minimum les dommages secondaires. Il vous faudra à cette fin retenir les services d'un entrepreneur spécialisé en restauration après sinistre.

Votre compagnie d'assurances peut vous suggérer certaines entreprises avec lesquelles elle entretient des relations. Sachez toutefois que vous avez non seulement le droit mais également la responsabilité de choisir les meilleurs

entrepreneurs et de veiller à ce qu'ils réalisent les travaux rapidement et correctement.

Vous déterminez la portée des travaux, de concert avec votre agent d'assurances et sur les conseils des entrepreneurs choisis. Assurez-vous de savoir quels sont les travaux couverts par votre assurance et ceux que vous devrez payer vous-même. Votre compagnie d'assurances se fonde sur les normes reconnues de l'industrie pour calculer les montants qu'elle versera.

Les bons formulaires

Vous devez utiliser les formulaires de votre compagnie d'assurances pour déterminer les pertes et les dommages causés par l'incendie.

Procurez-vous-les le plus rapidement possible et remplissez-les immédiatement, à l'aide de votre entrepreneur. C'est la priorité numéro un.

Votre entrepreneur aura probablement lui aussi des formulaires à remplir. Apportez-lui votre aide. Souvenez-vous qu'il a l'expérience de monter des dossiers — et d'être payé.

Appelez votre prêteur hypothécaire

Vous devez communiquer avec l'institution financière qui détient votre hypothèque. Les incendies diminuent la valeur de votre propriété et ont des répercussions sur votre prêt hypothécaire. Le fait de rénover adéquatement votre maison rétablira sa valeur, mais le prêteur hypothécaire doit participer aux démarches jusqu'à la fin des travaux.

Choisir un entrepreneur

Si tout va bien, le premier entrepreneur que vous engagerez sera aussi celui qui accomplira les travaux de restauration.

Cependant, l'importance de protéger votre maison et votre propriété et de procéder rapidement au nettoyage et à l'assèchement préliminaires vous amènera peut-être à engager un entrepreneur qui n'aurait pas été votre premier choix dans d'autres circonstances. Vous pouvez changer d'entrepreneur une fois les travaux de nettoyage immédiats terminés.

Insistez pour que les travaux de restauration soient exécutés par une entreprise dont les employés sont agréés par l'IICRC (Institute of Inspection, Cleaning and Restoration Certification), ou une organisation équivalente. Les travaux devraient à tout le moins être supervisés par du personnel agréé. Obtenez une garantie écrite à cet effet.

Il faut que les travaux soient exécutés adéquatement pour que votre famille puisse vivre dans une maison saine. Les normes relatives à la restauration après sinistre sont constamment révisées. Il est important que les travaux

respectent les normes les plus récentes. Demandez à votre entrepreneur quelles normes et quelle édition des normes et des guides il utilise.

Si vous devez changer d'entrepreneur, déterminez minutieusement quels travaux seront faits par chacun d'entre eux. Vous êtes responsable de voir à ce que tout ce qui doit être accompli soit compris dans la description des travaux. Ne payez pas pour des travaux qui n'y sont pas définis et n'autorisez pas non plus le paiement de tels travaux.

Protection personnelle

Une maison endommagée par un incendie peut être très dangereuse. Il est possible que la structure soit affaiblie. Dans un tel cas, le service d'incendie vous refusera l'accès aux lieux.

Communiquez avec votre service d'incendie pour connaître les conditions d'accès. Le service d'incendie autorisera peut-être un entrepreneur en restauration après sinistre à pénétrer dans la maison. Vous devrez peut-être aussi communiquer avec le service de police, s'il y a lieu.

Il se peut que votre maison contienne encore des produits chimiques dangereux générés par l'incendie ou l'extinction de l'incendie. La maison sera sombre, probablement encore mouillée, et la moisissure aura peut-être commencé à se développer.

Les planchers risquent d'être glissants et des objets pointus ou déchiquetés peuvent couvrir le sol. Si vous êtes autorisé à pénétrer dans votre maison, portez des chaussures de sécurité et un casque, un masque et des lunettes de

protection. Le service d'incendie de votre localité et votre entrepreneur peuvent vous recommander du matériel de protection approprié.

Ne pénétrez pas seul dans votre maison. L'examen des lieux ne devrait se faire qu'en équipe de deux personnes au moins, dont un professionnel.

Questions de sensibilité

Si vous, ou un autre membre de votre famille, êtes sensible aux produits chimiques ou à la moisissure, assurez-vous d'en informer tous ceux qui travaillent à la restauration de votre maison. Vous devrez peut-être insister pour que votre entrepreneur prenne des précautions particulières. Votre médecin acceptera peut-être de confirmer par écrit à votre compagnie d'assurances, à vos entrepreneurs ou à toute autre personne, que vous avez des besoins particuliers.

Il se peut que votre police d'assurances ne couvre que les travaux de restauration conformes aux normes habituelles, mais en payant des frais additionnels, vous devriez pouvoir négocier le droit de pré-approuver les produits chimiques, les produits et les procédés, pour tenir compte de vos sensibilités. Si votre état nécessite l'utilisation de matériaux ou de procédés de qualité supérieure à la normale, vous devrez peut-être assumer les coûts supplémentaires inhérents.

Sécuriser les lieux

Votre maison doit être sécurisée afin de tenir les curieux et les pilleurs éloignés. Généralement, il faut barricader les fenêtres, verrouiller les portes et

recouvrir les trous percés dans les murs et la toiture par l'incendie ou par les pompiers.

Il est également important de protéger votre maison contre les intempéries. La pluie, la neige et le gel peuvent empirer la situation. En cas de gel, vous devrez drainer toute la tuyauterie.

Règle générale, le premier entrepreneur en restauration qui intervient sur les lieux s'occupe de sécuriser votre maison.

Conserver des listes et des dossiers sur le sinistre

Même si votre entrepreneur prend nombre de photographies et dresse des listes, collaborez avec lui pour monter votre propre dossier de photos et dresser vos propres listes d'articles détruits, endommagés ou demeurés intacts.

Assurez-vous d'inscrire les pièces de la maison qui ont été touchées par le sinistre, la date et l'heure, et tout autre élément qui peut aider à résoudre des différends relatifs à ce qui doit être rénové ou remplacé. Partez du principe que votre entrepreneur veut vous aider mais devra peut-être n'accomplir que les travaux couverts par l'assurance. Aucun détail ne doit être négligé.

Approuver les matériaux et les procédés

Les matériaux et les procédés utilisés pour la restauration après sinistre ont considérablement évolué au cours des dernières années. Il était autrefois courant d'utiliser des produits de nettoyage chimiques et de pulvériser des antifongiques dont bon nombre étaient toxiques ou à tout le moins irritants pour les propriétaires,

particulièrement pour les personnes sensibles aux produits chimiques. Demandez à votre entrepreneur de faire l'essai de ses solutions nettoyantes sur des petites parties de matériaux endommagés par le feu. Vous vous assurerez ainsi qu'elles ne causeront aucun problème.

Ne vaporisez aucun produit chimique sur les surfaces qui ont été nettoyées. Une telle pratique n'est plus nécessaire ni recommandée. Les probabilités que votre famille réagisse à ces produits sont assez élevées et vous n'avez pas à prendre de tels risques.

Désodoriser avec l'ozone

Il est possible que l'entrepreneur veuille sceller la maison et injecter des concentrations élevées d'ozone pour éliminer (ou changer) les odeurs laissées par le feu et la fumée. Plutôt que d'utiliser l'ozone, il est nettement préférable que l'entrepreneur repère les surfaces contaminées par la fumée et les nettoie.

N'utilisez jamais d'ozone dans un bâtiment occupé ou en présence d'animaux domestiques, de meubles ou d'autres biens ou matériaux susceptibles d'être oxydés.

Assécher votre maison

La plupart du temps, les pompiers utilisent une certaine quantité d'eau pour éteindre les flammes. L'eau peut aussi s'infiltrer par des trous percés dans la toiture ou dans les murs ou par des vitres cassées. Les matériaux mouillés ou humides favorisent rapidement la prolifération de la moisissure, dans la plupart des conditions météorologiques, et certaines moisissures deviennent apparentes en deux jours.

Il est hautement prioritaire d'assécher les matériaux et les éléments mouillés du bâtiment pour prévenir la moisissure.

Il faut d'abord éliminer l'eau, puis retirer l'humidité de l'air pour permettre aux matériaux de sécher par évaporation de la surface. Les déshumidificateurs domestiques usuels ne sont pas adéquats. Les entrepreneurs spécialisés possèdent des déshumidificateurs performants qui assèchent très rapidement — si rapidement en fait que les surfaces sont généralement sèches au toucher en moins de deux jours.

Assécher le contenu

L'assèchement du contenu de la maison consiste à enlever l'eau et à réduire l'humidité relative intérieure jusqu'au point où l'évaporation de la surface asséchera les objets. Le but visé est de faire diminuer la teneur en eau des matériaux pour qu'ils ne soient pas plus humides que ceux des maisons avoisinantes.

Pour y parvenir, il faut recourir à des techniques et à de l'équipement spéciaux. Il faut également exercer son jugement quant aux niveaux d'humidité appropriés à votre climat et à la saison. De plus, votre entrepreneur procédera peut-être assez lentement aux travaux d'assèchement pour éviter le gauchissement et les craquelures, d'où l'importance que les travaux soient effectués par un spécialiste.

Prévenir la prolifération de la moisissure

La première étape cruciale pour prévenir la prolifération de la moisissure est de faire diminuer l'humidité relative à la surface des matériaux de façon à ce qu'elle atteigne

un niveau inférieur à 65 % en deux jours. C'est pourquoi il est si important de commencer à assécher le plus tôt possible.

Il est important de maintenir le niveau d'humidité relative en deçà de 65 % jusqu'à ce que l'intérieur des matériaux soit suffisamment sec pour que l'humidité relative de l'air à la surface des matériaux se maintienne à 65 % ou moins lorsqu'on cesse d'assécher. La température de l'air près de la surface des matériaux peut être plus froide que l'air de la pièce, par exemple un mur extérieur en hiver ou le plancher du sous-sol en été.

Ce phénomène influe sur l'humidité relative à la surface du matériau et l'humidité relative au centre d'une pièce ne sera pas représentative de la condition du matériau. Votre entrepreneur asséchera probablement bien en deçà de ce niveau.

Éliminer la moisissure

La moisissure risque de proliférer si vous ou votre entrepreneur ne pouvez accéder assez tôt à la maison.

Les objets en tissu sur lesquels une croissance fongique active est remarquée doivent être remplacés. Souvent, l'entrepreneur en restauration peut nettoyer les surfaces peintes et les surfaces dures. Cependant, s'il ne peut pénétrer dans votre maison suffisamment tôt après le sinistre, insistez pour qu'il inspecte l'arrière des plaques de plâtre qui ont été mouillées. S'il y trouve des moisissures, vous devrez remplacer les plaques de plâtre, sinon les moisissures seront présentes dans l'air que vous respirez, souvent des jours, des semaines ou même des

mois plus tard. Ne tolérez aucun matériau moisi dans votre maison.

Vous pouvez utiliser le document S520 de l'IICRC : *Standard and Reference Guide for Professional Mold Remediation* ou *Élimination de la moisissure dans les maisons* comme guides de référence. Ne permettez pas l'utilisation de produits chimiques pour prévenir la croissance future des moisissures. La moisissure ne réapparaîtra que si votre maison reste trop humide pendant une trop longue période. Les produits chimiques ne sont pas nécessaires et sont généralement trop toxiques pour avoir une place dans votre maison.

S'il est jugé que la moisissure trouvée dans votre maison était présente avant l'incendie, votre compagnie d'assurances ne paiera peut-être pas pour son élimination. Par contre, vous n'aurez pas à assumer les coûts de remplacement de matériaux moisissés endommagés par le sinistre. Dans le premier cas, attendez-vous à payer des frais supplémentaires ou à devoir approuver par écrit que cette moisissure ne sera pas enlevée.

Nettoyer les surfaces et le contenu

Les résidus de fumée sont habituellement très actifs chimiquement. Ils attaquent les surfaces sur lesquelles ils tombent ou adhèrent. Les produits chimiques des résidus de fumée peuvent tacher ou modifier irrémédiablement les revêtements et la texture des tissus et peuvent modifier la performance des revêtements et des textures.

Les entrepreneurs qualifiés en restauration après sinistre savent comment procéder au nettoyage spécialisé et récupérer le plus grand nombre d'articles possible.

Faites en sorte que l'entrepreneur qui nettoiera les résidus de fumée puisse entrer dans votre maison le plus tôt possible de manière à ce qu'il prenne rapidement les mesures qui minimiseront les dommages causés par les produits chimiques.

Rappelez-vous que le nettoyage de certains articles devra être confié à des spécialistes externes. Il n'est pas possible de tout nettoyer de façon appropriée dans votre maison.

Surveiller l'avancement des travaux

Puisque la maison incendiée vous appartient et que vous êtes responsable de la remettre en état (même s'il semble parfois que c'est la compagnie d'assurances qui dirige le processus), il est important que vous surveilliez la progression des travaux de restauration et que vous notiez tout problème observé.

Soyez poli, mais ferme. Veillez à ce que toutes les parties sachent comment vous joindre en tout temps, afin de vous tenir informé des étapes critiques et des décisions à prendre. Si vous n'avez pas de téléphone cellulaire, c'est peut-être le temps de vous en procurer un. Si vous en avez un, gardez-le ouvert, avec vous, et assurez-vous que la pile est bien chargée.

Approuver les travaux terminés

Au fur et à mesure que les travaux seront achevés à votre satisfaction, vous devrez les approuver. Si certains travaux ne sont pas suffisamment bien faits, inscrivez une note à cet effet dans le document d'approbation et demandez qu'un montant soit retenu

pour vous assurer que les travaux seront ultérieurement réalisés selon les règles de l'art. Soyez raisonnable et approuvez les travaux dès que vous pouvez le faire.

Obtenir du financement

Vous aurez peut-être besoin de

financement supplémentaire pour terminer tous les travaux qui doivent être réalisés. Assurez-vous auprès de votre institution financière que les fonds seront disponibles en cas de besoin. Un peu de planification peut vous éviter beaucoup de soucis. C'est important après un incendie.

Profiter de la restauration pour améliorer votre maison

Les travaux de restauration peuvent parfois offrir une bonne occasion d'améliorer votre maison. Si des travaux d'amélioration sont vraiment nécessaires ou hautement souhaitables et que vous avez les moyens de les entreprendre, songez sérieusement à le faire pendant la restauration ou immédiatement après.

Sachez qu'il existe certains programmes d'aide financière pour des améliorations énergétiques, en vertu desquelles vous pouvez obtenir des allègements fiscaux ou des remboursements. Si votre institution financière ne connaît pas ces programmes, consultez le site Web de Ressources naturelles Canada ou communiquez avec ce ministère : www.oee.rncan.gc.ca

Améliorer l'étanchéité à l'air

Particulièrement après un incendie, une maison salubre doit être étanche; elle doit empêcher l'air encore contaminé de s'échapper dans l'air que vous respirez par les murs, les plafonds ou les planchers du sous-sol. La plupart des maisons ne sont pas suffisamment étanches pour assurer une bonne qualité de l'air intérieur ou une efficacité énergétique appropriée. Les fuites d'air ne garantissent pas une bonne ventilation, sauf par temps très froid et très venteux, mais elles favorisent par contre la contamination de l'air de fuite puisque les parcours de fuite de l'air sont généralement contaminés, même dans les maisons normales. Songez à faire étanchéiser l'enveloppe de votre maison par un spécialiste et à installer un système de ventilation mécanique pour assurer une bonne qualité de l'air. Il faut combiner ces deux mesures pour avoir une maison vraiment salubre.

Améliorer la ventilation

Dans la plupart des cas, la ventilation mécanique est la seule façon d'assurer une bonne ventilation, puisque le vent et les écarts de température sont trop variables pour vous procurer une aération fiable. Un ventilateur-récupérateur de chaleur assurera une bonne ventilation de la manière la plus rentable. Il est très avantageux de le faire fonctionner à haute vitesse pendant les premiers mois qui suivent la restauration pour améliorer l'échange d'air et faciliter l'évacuation des contaminants résiduels de la restauration. Songez sérieusement à installer ce genre d'appareil si votre maison a été incendiée. Il vous aidera à assainir votre foyer.

Améliorer l'efficacité énergétique des surfaces et des appareils électroménagers

Bon nombre de nos maisons ne sont pas isolées aussi bien qu'elles le devraient. Les travaux de restauration donneront probablement l'occasion d'améliorer l'efficacité énergétique de surfaces comme les fenêtres, les murs ou les plafonds. Pendant l'exécution de ces travaux, il sera peut-être économique d'améliorer d'autres fenêtres, murs ou plafonds non endommagés. Envisagez cette éventualité car vous aurez une meilleure maison, à long terme, si elle est plus éconergétique. Il est également vrai que les maisons bien isolées et étanches favorisent moins la prolifération de la moisissure si un ventilateur-récupérateur de chaleur est utilisé.

Si vos appareils électroménagers ont été endommagés de quelque façon, songez à les remplacer par des appareils portant le symbole Energy Star®, qui consomment beaucoup moins d'énergie. Leur prix sera peut-être moins élevé si vous tenez compte des coûts d'électricité.

Avertissement

Les renseignements que renferme ce feuillet « Votre maison » sont fournis à titre purement informatif. Ils ne visent pas à donner des conseils de nature médicale, juridique, financière ou autre et ne doivent pas être utilisés à cette fin. Ni la SCHL ni ses employés, représentants ou conseillers ne pourront être tenus responsables de quelque dommage que ce soit causé par, ou faisant suite à, l'utilisation de l'information contenue dans cette publication de la collection « Votre maison ».

Autres ressources

Élimination de la moisissure dans les maisons, 2004, Société canadienne d'hypothèques et de logement, numéro de commande 61279

IICRC S520: *Standard and Reference Guide for Professional Mold Remediation*

NIDR Guidelines for Fire and Smoke Damage Repair, 2^e édition, ASCR International

Pour en savoir davantage sur les feuillets *Votre maison* et sur notre vaste gamme de produits d'information, visitez notre site Web à l'adresse www.schl.ca ou communiquez par téléphone : 1 800 668-2642 ou télécopieur : 1 800 245-9274.

Publications payantes

Élimination de la moisissure dans les maisons

N^o de commande 61279

Publications gratuites

Feuillets **Votre maison**

Combattre la moisissure - Guide pour les propriétaires-occupants

N^o de commande 60606

Comment déchiffrer une fiche technique sur la sécurité des substances (FTSS)

N^o de commande 62086

Le choix d'un entrepreneur modèle de contrat de rénovation

N^o de commande 62352

Avant de rénover évaluation des travaux de rénovation

N^o de commande 62247

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les lecteurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La Société canadienne d'hypothèques et de logement se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques contenus dans le présent ouvrage.