

Procédures d'urgence

Étapes à suivre selon le type de sinistre

A conserver accessible en permanence. En cas d'urgence vitale, composez le 911 en priorité. Documentez par photos chaque sinistre avant toute intervention.

CONTACTS D'URGENCE - A REMPLIR A L'AVANCE

Plombier :	_____	Électricien :	_____
Assureur (No de police) :	_____	Hydro-Québec pannes :	1 800 790-2424
Autre contact :	_____		

Dégât d'eau - fuite ou inondation

#	Action	Delai
1	Couper l'eau au robinet d'arrêt principal si la fuite est importante.	Immédiat
2	Photographier et documenter les dégâts avant toute intervention.	Immédiat
3	Prévenir le locataire concerne et les locataires adjacents si risque de propagation.	Dans l'heure
4	Contacter le plombier d'urgence pour intervention.	Dans l'heure
5	Notifier votre assureur pour ouverture d'un dossier sinistre.	Dans les 24h
6	Conserver toutes les factures d'intervention pour remboursement assurance.	En continu

Panne de chauffage en hiver

#	Action	Delai
1	Confirmer la panne auprès du locataire et identifier la cause.	Immédiat
2	Appeler un technicien ou chauffagiste d'urgence.	Dans l'heure
3	Proposer un chauffage d'appoint au locataire si intervention retardée.	Dans les 2h
4	Documenter l'incident (date, heure, température, actions prises) par écrit.	Dans les 24h
5	Si la panne dure plus de 24h : envisager un hébergement provisoire.	Si nécessaire

Incendie ou alerte incendie

#	Action	Delai
1	Composer le 911 immédiatement.	Immédiat
2	Évacuer l'immeuble - ne pas utiliser les ascenseurs.	Immédiat
3	NE PAS entrer dans le logement avant autorisation des pompiers.	Impératif
4	Prévenir tous les locataires et s'assurer de l'évacuation complète.	Immédiat
5	Contacter votre assureur pour ouverture d'un dossier sinistre.	Dans les 24h
6	Si logement inhabitable : contacter la ville pour hébergement et informer le TAL.	Dans les 48h

Intrusion ou vandalisme

#	Action	Delai
1	Composer le 911 si danger immédiat ou flagrant délit.	Immédiat
2	NE PAS entrer dans le logement si une intrusion est en cours.	Impératif
3	Documenter les dégâts par photos avant tout nettoyage.	Avant intervention
4	Déposer une plainte à la police et obtenir le numéro de rapport.	Dans les 24h
5	Notifier votre assureur avec le numéro de rapport de police.	Dans les 24h
6	Sécuriser les accès (serrures, fenêtres) dès que possible.	Dans les 24h

Locataire inaccessible ou situation préoccupante

#	Action	Delai
1	Tenter de joindre le locataire par téléphone, courriel et visite à la porte.	Jour 1
2	Contacter les références d'urgence du locataire inscrites au bail.	Jour 2-3
3	Si absence prolongée et inquiétude : contacter la police pour vérification de bien-être.	Jour 3+
4	NE PAS entrer dans le logement sans autorisation légale ou intervention policière.	Impératif
5	Documenter toutes les tentatives de contact par écrit.	En continu