

## Guide de préparation et de reprise des activités en cas de refoulement d'égout

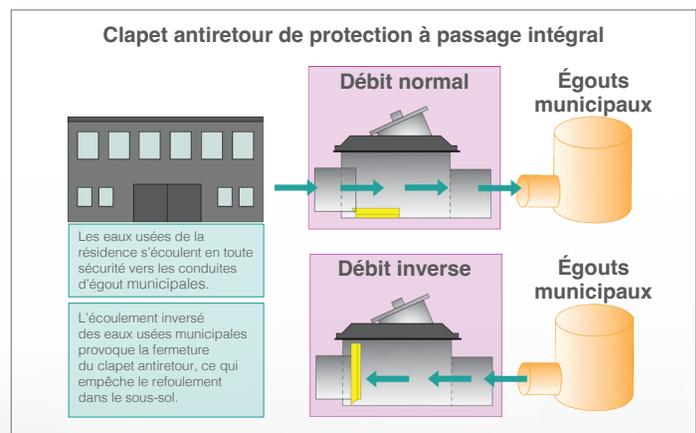
Un refoulement d'égout se produit lorsque l'écoulement des eaux usées ne peut plus se faire adéquatement vers les installations sanitaires publiques ou privées, ce qui refoule ces eaux vers les réseaux d'égout sanitaire, comme les toilettes, les évier, les baignoires et les drains. Pour les entreprises, ce genre d'incident peut endommager non seulement la structure du bâtiment, mais également de l'équipement et des stocks essentiels. Par conséquent, un refoulement d'égout pourrait entraîner des temps d'arrêt importants et des pertes de revenus. De nombreux facteurs peuvent causer un refoulement d'égout, notamment :

- **La fonte des neiges et les précipitations intenses** : Les fluctuations climatiques au Canada, entre autres pendant la période de fonte des neiges au printemps et la multiplication des inondations graves, peuvent mettre à rude épreuve les réseaux d'égouts municipaux, augmentant ainsi la probabilité de refoulements d'égout.
- **Les infrastructures désuètes** : Dans les régions où les infrastructures sont plus anciennes, les conduites fabriquées à partir de matériaux obsolètes, comme l'argile et la fonte, sont sujettes aux fissures, aux effondrements et à l'intrusion de racines, ce qui entraîne des obstructions dans les réseaux d'égouts.
- **Les réseaux d'égouts combinés** : Au Canada, de nombreux centres urbains dépendent encore de réseaux d'égouts combinés (c'est-à-dire, les réseaux qui traitent à la fois les eaux pluviales et les eaux usées), ce qui augmente le risque de débordement pendant les périodes printanières de fonte des neiges et les épisodes de précipitations intenses.
- **Les obstructions par des matières étrangères** : Les produits non jetables dans les toilettes, y compris les lingettes, les essuie-tout et les produits d'hygiène personnelle, sont souvent à l'origine d'obstructions dans les réseaux d'égouts municipaux. Certaines entreprises, en particulier celles de l'industrie du tourisme d'accueil, jouent d'ailleurs un rôle important dans l'accumulation de graisses et d'huiles susceptibles de se solidifier et d'entraver l'écoulement des conduites d'égout municipales.

Compte tenu des nombreux facteurs à l'origine des refoulements d'égout, il est essentiel pour les propriétaires d'entreprise de bien se préparer. En mettant en œuvre les stratégies décrites dans le présent guide, ceux-ci peuvent prendre des mesures proactives pour protéger et maintenir leurs activités, et alléger le fardeau financier associé aux refoulements d'égout.

### Stratégies de prévention des refoulements d'égout

- Procéder à un examen complet de la plomberie et de l'infrastructure de drainage du bâtiment, plus particulièrement des siphons de sol, des pompes de puisard et des raccordements aux réseaux d'égouts, afin de déceler tout problème justifiant un examen plus approfondi.
- Examiner l'historique des inondations ou des refoulements d'égout survenus dans la région, afin de mieux connaître les risques et les vulnérabilités potentiels.
- Envisager de communiquer avec l'administration municipale pour consulter la carte locale des inondations et des ondes de tempête, afin de mieux connaître les risques auxquels l'entreprise s'expose.
- Installer des clapets antiretour pour éviter le refoulement des eaux usées dans le bâtiment. Ces soupapes doivent faire l'objet d'un entretien périodique, conformément aux recommandations du fabricant.
- S'il y a un sous-sol dans le bâtiment, installer des pompes de puisard équipées de batteries de secours afin d'assurer leur bon fonctionnement en cas de panne d'électricité. En outre, il convient d'envisager l'installation d'une alarme qui alertera les propriétaires d'entreprise ou un service de surveillance tiers en cas de défaillance d'une pompe de puisard.



- ❑ Vérifier chaque mois les pompes de puisard pour s'assurer qu'elles fonctionnent correctement et que le tuyau d'évacuation raccordé n'est pas obstrué.
- ❑ Planifier l'inspection périodique des installations de plomberie et des réseaux d'égout et de drainage afin de s'assurer qu'ils ne sont pas obstrués et ne présentent aucune fissure ni aucun signe d'usure ou de détérioration.
- ❑ Évaluer et moderniser les installations d'évacuation des eaux des bâtiments plus anciens, afin de s'assurer qu'elles peuvent évacuer des volumes plus importants d'eaux usées.
- ❑ Sensibiliser le personnel aux techniques appropriées d'élimination des graisses, des huiles et des autres matières non jetables aux toilettes.
- ❑ Fournir au personnel une formation complète sur les protocoles à mettre en œuvre en cas de refoulement d'égout. Cette formation peut notamment porter sur les moyens de déterminer le genre de refoulement, de s'assurer que la zone est évacuée et de signaler l'incident.
- ❑ Surélever les biens essentiels qui risquent d'être endommagés par l'eau ou les déplacer à des étages plus élevés, si possible.
- ❑ Communiquer avec son courtier pour s'assurer que la police d'assurance couvre les refoulements d'égout, car les polices standard peuvent exclure ce type particulier de protection contre les dégâts d'eau.

## Stratégies d'intervention en cas de refoulement d'égout

- ❑ Si le refoulement touche une zone comportant des prises de courant ou des appareils électriques, il est essentiel de couper dès que possible l'alimentation électrique du bâtiment afin d'éviter tout risque d'électrocution.
- ❑ Par mesure de sécurité, il est recommandé d'éloigner tout le personnel non essentiel de la zone touchée, afin de réduire son exposition aux bactéries ou virus nocifs que les eaux usées sont susceptibles de contenir.
- ❑ Veiller à ce que tout le personnel intervenant en cas de refoulement d'égout soit équipé de matériel de protection, dont des gants en caoutchouc, des bottes et des masques, afin de réduire au minimum le contact avec l'eau contaminée et d'empêcher la propagation de bactéries ou de virus nocifs.
- ❑ Utiliser des produits absorbants, comme du sable ou des serviettes, ou encore des barrières temporaires, afin de contenir les eaux usées et d'éviter qu'elles ne se répandent dans d'autres parties du bâtiment.
- ❑ En cas de dégât d'eau ou de refoulement des eaux usées, faire appel à une entreprise professionnelle de nettoyage spécialisée qui dispose de l'équipement approprié pour traiter l'eau contaminée et protéger les occupants du bâtiment contre les risques pour la santé.
- ❑ Déplacer les biens essentiels et tous les matériaux susceptibles d'être endommagés (par exemple, les appareils électroniques, les dossiers d'entreprise essentiels de l'entreprise ou les stocks périssables).
- ❑ Prendre des photos et des vidéos qui montrent en détail les dommages causés au bâtiment, à l'équipement et aux stocks; ces preuves sont essentielles lors de la présentation d'une demande de règlement.
- ❑ Informer immédiatement son courtier d'assurance ou son assureur du refoulement d'égout et lui fournir tous les renseignements nécessaires qui faciliteront le processus de réclamation.
- ❑ Afin de réduire le niveau d'humidité dans le bâtiment et d'empêcher la formation de moisissures, utiliser des déshumidificateurs et des ventilateurs de qualité commerciale ou industrielle dans les zones touchées, le cas échéant.



# Stratégies de reprise des activités en cas de refoulement d'égout

- Retirer et éliminer tous les matériaux de construction (par exemple, les cloisons sèches ou les revêtements isolants) et les garnitures de mobilier irrécupérables qui ont été en contact avec les eaux usées, conformément aux règlements locaux.
- Nettoyer et désinfecter toutes les surfaces touchées à l'aide de désinfectants industriels conçus pour neutraliser efficacement les bactéries et les agents pathogènes nocifs.
- Pour empêcher la formation de moisissures, continuer à utiliser des déshumidificateurs et des ventilateurs de qualité commerciale ou industrielle dans les zones touchées, le cas échéant.
- Faire appel à des entrepreneurs qualifiés pour réparer les dommages causés par le refoulement d'égout et demeurer en communication étroite avec eux jusqu'à ce que toutes les réparations nécessaires aient été effectuées.
- Conserver des registres et des reçus détaillés des dépenses engagées pendant et après le refoulement d'égout (par exemple, les frais de déplacement des biens essentiels et de remplacement des appareils), de préférence dans un fichier électronique d'un programme infonuagique.
- Demeurer en contact avec l'expert en sinistres et transmettre, en temps opportun, tous les documents demandés (rapports, factures, etc.).
- Évaluer les installations de plomberie et les réseaux de drainage afin de déterminer des possibilités d'amélioration et d'envisager l'installation de systèmes de plus grande capacité, le cas échéant.
- Collaborer avec son courtier d'assurance pour vérifier si la police d'assurance couvre adéquatement les frais liés au refoulement d'égout. Envisager d'ajouter des avenants ou d'étendre la couverture pour assurer une meilleure protection à l'avenir.

## Sources

Institut de prévention des sinistres catastrophiques | Protégez votre maison contre les inondations de sous-sols  
[www.iclr.org/wp-content/uploads/PDFS/ICLR\\_Basement-flooding\\_F\\_2018.pdf](http://www.iclr.org/wp-content/uploads/PDFS/ICLR_Basement-flooding_F_2018.pdf)

Bureau d'assurance du Canada | Se préparer au grand dégel : 10 conseils pour protéger votre maison et vos biens  
[fr.ibc.ca/news-insights/in-focus/preparing-for-the-big-thaw-10-tips-to-help-protect-your-home-and-property](http://fr.ibc.ca/news-insights/in-focus/preparing-for-the-big-thaw-10-tips-to-help-protect-your-home-and-property)

Bureau d'assurance du Canada | Dégâts des eaux et protection contre les inondations  
[fr.ibc.ca/stay-protected/severe-weather-safety/flood-and-water](http://fr.ibc.ca/stay-protected/severe-weather-safety/flood-and-water)

Mr. Rooter Plumbing | Top Tips to Help Prevent and Handle Toronto Sewer Backups (en anglais seulement)  
[www.mrrooter.ca/toronto/about-us/blog/2022/november/top-tips-to-help-prevent-and-handle-toronto-sewe/](http://www.mrrooter.ca/toronto/about-us/blog/2022/november/top-tips-to-help-prevent-and-handle-toronto-sewe/)

York Region | Sewage Backup Factsheet (en anglais seulement)  
[www.york.ca/resource/sewage-backup-factsheet](http://www.york.ca/resource/sewage-backup-factsheet)