

QUE FAIRE EN CAS DE SINIISTRE

INCENDIE
EXPLOSION,
INONDATIONS,
CATASTROPHES
NATURELLES...



Montpellier Méditerranée Métropole - Direction de la Communication - 02/2018 - PP

MAIRIE DE MONTPELLIER
1, place Georges Frêche - 34267 Montpellier Cedex 2
Tél. 04 67 34 70 00
Tramway 1 et 3, arrêt "Moularès - Hôtel de Ville"
Tramway 4, arrêt "Georges Frêche - Hôtel de Ville"

montpellier.fr



montpellier.fr



COMMENT FAIRE FACE ?



SI C'EST POSSIBLE, RÉCUPÉREZ DES EFFETS INDISPENSABLES* :

- Vos papiers d'identité.
- Les clés et les papiers de votre véhicule.
- Les coordonnées de votre assureur et le numéro d'urgence 24h/24 h de l'assistance.
- Des vêtements de rechange.
- Votre chargeur de téléphone.
- Vos médicaments, ordonnances, lunettes, etc.

* Avec l'autorisation des secours et s'il est confirmé que vous ne pouvez pas réintégrer votre logement dans la journée.

QUESTIONS URGENTES À SE POSER, VOUS FAUT-IL ...

- Sécuriser le logement sinistré ?
- Trouver un hébergement pour les 1 ou 2 jours qui suivent ?
- Être véhiculé(e)s jusqu'au lieu d'hébergement ?
- Réunir des affaires indispensables telles des vêtements, chaussures, matériel bébé, etc ?
- Trouver les médicaments que vous n'avez pas pu récupérer dans le logement ?

POUR RÉPONDRE À CES PREMIÈRES NÉCESSITÉS :

- Prenez contact avec votre famille, vos amis, vos voisins : ils pourront peut-être vous héberger, vous apporter un peu de réconfort, des vêtements, vous véhiculer, vous permettre d'accéder à un téléphone, ou encore vous aider dans vos démarches administratives.
- Pour les médicaments non récupérés et indispensables : adressez-vous à votre pharmacie habituelle pour demander un dépannage compte-tenu des circonstances.
- Faites appel à l'assistance de la compagnie d'assurance dans laquelle votre logement est assuré.

ASSURANCES ASSISTANCES

- Le contrat d'assistance 24h/24 associé à votre contrat d'assurance intervient uniquement pour répondre aux besoins urgents (ne pouvant attendre 24h).
- Le Numéro de votre assistance se trouve sur votre Police d'assurance. Si vous ne l'avez pas sous la main, appelez votre assureur, même en dehors des heures de bureau; le serveur vocal indique souvent le numéro de l'assistance.

CE QUE VOUS POUVEZ DEMANDER :

- Une mise à l'abri à l'hôtel pour vous et votre famille (de 1 à 3 jours ou plus selon les types de contrat). C'est l'assistance qui cherche l'hôtel et vous rappelle pour vous diriger sur l'établissement hôtelier réservé pour vous.
- Un taxi pour vous rendre sur un lieu d'hébergement ou aller faire des courses de première nécessité.
- La sécurisation du logement sinistré (gardiennage, serrurier, un plombier ...).



LES MESURES À PRENDRE

ATTENTION

Si le sinistre est imputable à un événement majeur d'origine naturelle, vous devez faire une déclaration en mairie afin de faire valoir la « garantie catastrophe naturelle* ». Plus d'infos sur : risquesmajeurs.montpellier.fr

DÉCLARER LE SINISTRE :

- Vous disposez de 5 jours ouvrés maximum pour effectuer une déclaration de sinistre auprès de votre compagnie d'assurance.
- Si les dommages sont importants, le passage d'un expert est indispensable à votre indemnisation.

EN ATTENDANT L'EXPERT :

- Ne touchez à rien.
- Prenez des photos.
- Listez, en détail, les pertes et dégâts,
- Préparez tous les justificatifs prouvant la propriété et la valeur des biens endommagés (factures, photos, témoignages, expertises...) ainsi qu'une attestation de propriété, à récupérer auprès de votre notaire, si vous êtes propriétaires.

AVERTIR SON PROPRIÉTAIRE, SON BAILLEUR SOCIAL OU LE SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ CAR :

- Ce propriétaire ou le bailleur doit être également assuré et déclarer le sinistre à son assurance.
- Le syndic de copropriété se charge de la conduite des opérations de remise en état dans les parties communes.

*Sauf demandes associées au vent, aux tempêtes, à la neige, au gel et à la grêle.

LE SAVIEZ VOUS

Suite à un sinistre, le service Accès aux droits du CCAS de la Ville peut vous recevoir rapidement, aux heures ouvrées, sans rendez-vous. Il vous informera et pourra vous accompagner dans vos démarches*.

Le CCAS prend en charge, **si besoin et sous conditions**, une mise à l'abri temporaire. En cas d'urgence, la Ville peut activer un centre d'accueil et de regroupements des sinistrés .

* Durant les heures de fermeture, la mise à l'abri peut être assurée par le cadre d'astreinte de la Ville de Montpellier.

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE (CCAS)

125, place Thermidor, BP9511 - 34045 Montpellier - Cedex
Standard : **04 99 52 77 00**
Permanence Sociale : **04 99 52 63 85**
Tramway : ligne 1 ou 3, Arrêt Port Marianne



NUMÉROS UTILES

PRINCIPAUX NUMÉROS D'ASSISTANCE DE COMPAGNIE D'ASSURANCE 24H/24*

ALLIANZ	01 40 25 52 95	EUROFIL	01 47 14 15 15
AG2R	0 800 10 00 10	GAN	01 45 16 65 00
ALL SECUR	01 40 25 59 14	GENERALI	01 41 85 85 85
AMAGUIZ	0 800 020 800	GMF	01 47 11 12 13
ASSUR 2000	01 40 25 53 45	GROUPAMA	01 45 16 66 66
AXA	01 55 92 26 92	HSBC ASSURANCE	01 40 25 58 39
BANQUE POPULAIRE	0 980 986 986.	MAAF	0 800 16 17 18
BANQUE POSTALE	01 45 16 43 85.	MACIF	0 800 774 774
CAISSE D'ÉPARGNE	0 969 364 545	MAIF	0 800 875 875
CARREFOUR ASSURANCE	0 974 757 474	MATMUT	0 800 30 20 30
CIC	01 41 21 06 06	MMA	01 40 25 59 59
CRÉDIT MUTUEL	01 40 25 58 73	MONCEAU ASSURANCE	02 54 72 13 65
DIRECT ASSURANCE	01 55 92 27 20	MONDIAL ASSISTANCE	01 40 255 255
ECA ASSURANCE	01 41 85 85 05	PACIFICA	0 800 810 812
EURO ASSURANCE	01 42 99 08 15	SWISS LIFE	0 977 406 872

*Si vous n'avez pas votre numéro de police d'assurance, il vous suffira, d'annoncer que vous êtes titulaire d'une police d'assurance multirisque habitation dans la compagnie X ou Y et que vous venez d'être victime d'un sinistre.

+ DE PRÉCISIONS SUR
www.ffa-assurance.fr