

# 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](http://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\*

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