

Quoi apporter à un centre d'appel

Release Date: déc 30, 2020

Une fois qu'un survivant s'est inscrit auprès de FEMA pour une assistance en cas de catastrophe, il recevra une lettre de détermination expliquant la décision d'éligibilité. Pour ceux qui ne sont pas admissibles ou qui ne sont pas satisfaits de leur admissibilité, la lettre explique le processus d'appel de cette décision. Les centres d'appel sont situés dans des centres de récupération après sinistre au volant pour aider les survivants touchés par les ouragans Laura et Delta.

Il est important de lire attentivement la lettre de détermination pour identifier la raison de la décision. Certaines raisons courantes incluent :

- Votre demande d'inscription est incomplète.
- Les pièces justificatives sont manquantes.
- FEMA a essayé de vous contacter et ne peut pas vous trouver.

Ces centres d'appel disposent d'un bureau extérieur où des conversations socialement éloignées sur le processus d'appel peuvent avoir lieu.

Faire appel de la décision de FEMA

Si vous pensez que le montant ou le type d'assistance est incorrect, vous pouvez visiter n'importe quel centre d'appel et le personnel de FEMA vous aidera à soumettre une lettre signée expliquant pourquoi vous pensez que la décision de FEMA est incorrecte. Des copies des documents à l'appui de votre appel devront être jointes à votre lettre, y compris la preuve de vos sinistres.

En plus des documents mentionnés ci-dessus, vous devrez peut-être apporter les éléments suivants :

- Une preuve de votre nom complet, de votre date de naissance et de votre adresse actuelle (un permis de conduire ou une facture de services publics en vigueur fonctionnera également).
- Votre numéro d'enregistrement FEMA à neuf chiffres.



- Le numéro de déclaration FEMA pour cette catastrophe (DR-4559-Laura ou DR-4570-Delta).
- Documents d'assurance. Fournissez des documents de votre compagnie d'assurance habitation indiquant que votre couverture ou votre règlement est insuffisant pour effectuer les réparations essentielles à la maison, vous fournir un logement ou remplacer certains contenus. FEMA ne peut pas dupliquer les prestations d'assurance habitation ou locataire, mais peut approuver une aide si votre propriété n'est pas assurée ou sous-assurée.
- Fournissez des documents prouvant que la maison endommagée ou la location était votre résidence principale, comme des factures de services publics, votre permis de conduire ou le bail.
- Fournissez des documents tels qu'un contrat de prêt, des reçus fiscaux ou un acte de propriété. Si vous n'avez pas d'acte, vous pouvez en obtenir une copie aux bureaux du comté où se trouve votre propriété.

Pour étayer davantage votre appel, votre documentation peut inclure :

- Le devis de votre entrepreneur pour les réparations de votre domicile liées aux ouragans.
- Les reçus pour les réparations, les remplacements et le nettoyage.
- D'autres preuves de vos sinistres, telles que des photographies des dommages à votre maison et des évaluations et des photographies de meubles et autres biens personnels.

Où sont les CRS / centres d'appel?

Centre civique de Lake Charles (Lake Charles Civic Center)

900 Lake Shore Dr.

Lake Charles, LA 70601

Parc commémoratif Brown (Brown Memorial Park)

1212 E Pont Des Mouton Rd

Lafayette, LA 70507



Aucun rendez-vous n'est nécessaire. Les centres sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, le samedi de 10 h à 15 h, fermés le dimanche.

Si vous ne parvenez pas à vous rendre à un CRS / centre d'appel, vous pouvez envoyer les documents nécessaires directement par fax ou courrier à :

Centre de service national de traitement FEMA (FEMA National Processing Service Center)

P. O. Box 10055 Hyattsville, MD 20782-7055

Télécopieur : 800-827-8112 ; Attention : FEMA

N'oubliez pas d'inclure la lettre d'accompagnement que vous avez reçue de FEMA lorsque vous soumettez ces documents.

La ligne d'assistance FEMA peut être contactée au 800-621-3362. Si vous utilisez ATS, vous pouvez appeler le 800-462-7585 ; ceux qui utilisent un service de relais tel qu'un visiophone, InnoCaption ou CapTel doivent se mettre à jour avec FEMA avec leur numéro spécifique attribué à ce service. Les lignes téléphoniques gratuites fonctionnent de 7 h à 22 h sept jours sur sept.

Pour obtenir les dernières informations sur l'ouragan Laura, visitez fema.gov/disaster/4559. Pour obtenir les dernières informations sur l'ouragan Delta, visitez fema.gov/disaster/4570. Suivez le compte Twitter de la région FEMA 6 sur twitter.com/FEMARegion6.



FEMA