Ce qu'il faut savoir : Retour à l'inspection des logements

Release Date: Jul 28, 2023

Depuis le 1er juin 2022, la FEMA a rétabli la vérification des pertes causées par les catastrophes par le biais d'inspections en personne. De multiples méthodes virtuelles ont été utilisées pour inspecter les logements des sinistrés pendant la pandémie de COVID-19. La santé et la sécurité des sinistrés restent la priorité de la FEMA, qui conservera donc la possibilité de procéder à des inspections sans entrer dans le logement. En cas d'inquiétude des sinistrés du fait des incertitudes liées à la pandémie de COVID-19, ou lorsqu'ils ne peuvent pas entrer chez eux, la FEMA suivra les recommandations des Centers of Disease Control and Prevention (CDC) pour procéder à une validation extérieure du logement en utilisant notamment la distanciation sociale et des équipements de protection individuelle.

Mise en place de l'inspection

L'inspection du logement par la FEMA fait partie du processus de vérification des dommages et des pertes causés par une catastrophe, et aide à déterminer les options d'aide fédérale disponibles pour les demandeurs.

En règle générale, lorsqu'un sinistré demande une aide en cas de catastrophe, il est contacté par un inspecteur de la FEMA dans les jours qui suivent pour fixer un rendez-vous. Dans certains cas, le demandeur peut être contacté le jour même de sa demande, mais en général pas plus de 10 jours après. Le numéro de téléphone de l'inspecteur peut provenir d'un autre État ou apparaître comme « indisponible » sur l'identifiant de l'appelant.

Pour la protection du sinistré, l'inspecteur peut lui demander de vérifier par téléphone des informations personnelles identifiables (IPI).

Lorsque l'inspecteur de la FEMA vous appelle, notez les informations suivantes :

- Nom de l'inspecteur
- Date de l'appel
- Date et heure du rendez-vous
- Numéro de téléphone de l'inspecteur

L'inspecteur tentera de prendre contact avec le sinistré à trois reprises, à des jours et des heures différents, afin de fixer un rendez-vous pour l'inspection. Si le sinistré ne peut être joint pour fixer un rendez-vous pour l'inspection, une lettre et/ou un courriel seront envoyés à l'adresse fournie au moment de la demande.

Si un inspecteur de la FEMA a contacté le ménage mais personne n'y a demandé l'aide de la FEMA en cas de catastrophe, le particulier doit informer l'inspecteur qu'il n'a pas demandé l'aide de la FEMA et demander à l'inspecteur de retirer sa demande. La personne doit également informer la FEMA directement en contactant la ligne d'assistance téléphonique de la FEMA au 800-621-3362, ou en se rendant dans un centre de rétablissement après sinistre de la FEMA.

Pendant l'inspection

Une inspection dure généralement jusqu'à 45 minutes, en fonction de l'étendue des dégâts. Les inspections ne peuvent être menées à bien que si un demandeur ou un codemandeur est en mesure de rencontrer l'inspecteur. Le sinistré peut inviter une autre personne, par exemple un membre du ménage, un parent ou un ami, pour l'aider à communiquer avec l'inspecteur.

- Si le demandeur ou le codemandeur ne sont pas en mesure de rencontrer un inspecteur, une tierce personne peut être désignée par écrit et autorisée au préalable avant la date et l'heure prévues.
- La FEMA ne demande jamais de frais pour une inspection. L'inspecteur ne demandera jamais d'informations bancaires.

L'inspecteur de la FEMA documente les dommages causés par la catastrophe dans le cadre de l'inspection. Il ne lui appartient pas de déterminer si un sinistré a droit à une aide.

- Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'efforcera de vérifier le nom, l'adresse et les coordonnées du demandeur, son statut d'occupant et de propriétaire, ainsi que sa couverture d'assurance.

- L'inspecteur parcourt l'ensemble du logement pour évaluer l'état des zones endommagées et non endommagées, en notant les dommages causés par la catastrophe aux biens immobiliers (structurels) et en dressant un inventaire complet de tous les biens personnels essentiels endommagés et non endommagés (appareils électroménagers, meubles, etc.).
- L'inspecteur posera des questions sur les pertes et les dépenses causées par la catastrophe, y compris les frais médicaux, les frais de déménagement et d'entreposage, les articles achetés du fait de la catastrophe, les uniformes, les fournitures et les outils nécessaires à l'école ou à l'emploi.
- Les inspecteurs ne montent pas sur les toits et ne pénètrent pas dans les vides sanitaires.
- Des photos de l'intérieur et de l'extérieur du logement peuvent être prises au cours de l'inspection.
- Lorsque le logement est inaccessible, l'inspecteur peut rencontrer le sinistré à un autre endroit pour vérifier son identité, son occupation et/ou sa propriété.
- Si vous soupçonnez qu'un inspecteur n'est pas celui qu'il prétend être, demandez-lui de partir immédiatement et appelez les forces de l'ordre locales.

Si la FEMA n'est pas en mesure de vérifier la propriété ou l'occupation (résidence) du logement du demandeur avant la catastrophe, l'inspecteur devra demander à voir les documents, en personne ou sous forme numérique, fournissant la preuve de l'occupation et/ou de la propriété. Parmi les documents de vérification acceptables, citons un titre de propriété ou une attestation d'assurance pour la propriété, une facture de services publics ou de carte de crédit, un permis de conduire, une carte d'électeur ou une facture d'impôt foncier.

Remarque : les survivants peuvent recevoir la visite de plusieurs inspecteurs, tels qu'un inspecteur du contrôle de la qualité de la FEMA, des représentants de l'administration américaine des petites entreprises (SBA) ou des experts du programme national d'assurance contre les inondations.

Afin de garantir une communication efficace, des aménagements raisonnables, notamment des traductions linguistiques et des interprètes ASL, seront disponibles pour assurer une communication efficace avec les survivants ayant une maîtrise limitée de l'anglais, les survivants porteurs de handicap et les autres personnes ayant des besoins en matière d'accès et fonctionnels.

Si les sinistrés utilisent un service de relais vidéo, un service téléphonique sous-titré ou d'autres services de communication, veuillez fournir à la FEMA le numéro spécifique attribué à ce service. En cas de communication par Zoom ou FaceTime, le demandeur ou le codemandeur peut demander un interprète par FaceTime ou un interprète et le sous-titrage par Zoom.

Post-inspection

Les informations recueillies lors de l'inspection ne sont qu'un des critères utilisés par la FEMA pour déterminer l'éligibilité d'un sinistré à l'assistance. Si vous avez des questions après votre inspection, veuillez appeler le service d'assistance téléphonique de la FEMA au 800-621-3362.

Si le sinistré est jugé éligible, la FEMA l'informera dans les 7 à 10 jours suivant l'inspection. Une lettre de détermination de la FEMA sera envoyée et précisera les détails de l'assistance admissible. Pour recevoir les mises à jour et les notifications plus rapidement, les sinistrés peuvent créer un compte en ligne DisasterAssistance.gov après avoir demandé l'aide de la FEMA.

La FEMA envoie les fonds approuvés par versement direct sur le compte courant ou le compte d'épargne fourni lors de la procédure de demande ou envoie un chèque par la poste. Les sinistrés doivent utiliser l'argent aux fins prévues, telles qu'elles sont expliquées dans la lettre, et conserver pendant au moins trois ans les registres et les reçus montrant l'utilisation des fonds pour le rétablissement après la catastrophe. Il existe plusieurs catégories d'aide et il est possible de bénéficier de plusieurs d'entre elles.

Si le sinistré n'est pas autorisé à bénéficier d'une aide pour des éléments spécifiques, cela ne signifie pas nécessairement que des éléments ont été omis lors de l'inspection. Si l'on peut démontrer à la FEMA que les dommages admissibles causés par la catastrophe sont supérieurs à ceux constatés lors de l'inspection, il est possible de faire appel de la décision de la FEMA. La procédure correspondante est expliquée dans la lettre de décision de la FEMA.

Pour plus d'informations sur la procédure d'appel, consultez la page Comment faire appel de la décision finale ?