

## Présenter une demande d'aide en cas de sinistre

**Demande par Internet ou avec un Smartphone :** les survivants d'un sinistre peuvent déposer une demande dans le cadre du Programme pour les personnes et les foyers ou consulter l'état de leur demande en se rendant sur [www.DisasterAssistance.gov](http://www.DisasterAssistance.gov). Les survivants d'un sinistre peuvent également contacter la FEMA à l'aide de leur Smartphone en téléchargeant notre application sur [www.fema.gov](http://www.fema.gov) ou via la boutique d'applications de leur opérateur de téléphonie mobile.

**Par téléphone :** les survivants de la catastrophe peuvent appeler la FEMA sans frais au 800-621-3362 pour demander de l'aide ou consulter l'état de leur demande. Les survivants d'un sinistre malentendants, souffrant de surdité ou d'un trouble de la parole et utilisant un téléscripteur (ATS) peuvent composer le 800-462-7585. Les survivants d'un désastre utilisant des services de relais pour malentendants (711-Relay) ou des services de relais vidéo (VRS) peuvent composer le 800-621-3362.

**En personne :** rendez-vous dans un Centre de reprise après sinistre.

- Pour connaître l'emplacement de ces centres, consultez l'application mobile de la FEMA à l'adresse [www.fema.gov/mobile-app](http://www.fema.gov/mobile-app), composez le 1-800-621-3362 ou rendez-vous sur le site Web de la FEMA [www.DisasterAssistance.gov](http://www.DisasterAssistance.gov).
- Les membres de l'équipe d'aide aux survivants d'un sinistre peuvent faire du porte-à-porte dans votre région. Ils seront porteurs d'une pièce d'identité officielle de la FEMA avec photo.

## QUE FAIRE *si* VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD avec la LETTRE DE DECISION de la FEMA



VOUS AVEZ LE DROIT DE FAIRE APPEL DES DECISIONS D'ADMISSIBILITE DE LA FEMA, Y COMPRIS DU MONTANT DE VOTRE INDEMNITE.

### Quand dois-je présenter mon appel ?

Vous devez présenter votre appel dans les **60 jours**   compter de la date de votre avis d'admissibilité.



### Quels documents dois-je fournir ?

Une explication écrite et signée expliquant pourquoi vous pensez que la décision de la FEMA est incorrecte, ainsi que des copies de tous les documents à l'appui de votre appel, y compris les preuves de vos pertes en cas de sinistre.

Votre nom complet, numéro de demande FEMA, votre numéro de sinistre, votre adresse de résidence principale avant le sinistre, ainsi que votre numéro de téléphone et votre adresse actuels doivent figurer sur tous les documents du dossier. Ces numéros sont imprimés à la page 1 de votre Lettre de décision, au-dessus de votre nom et de votre adresse.

### Où dois-je envoyer mon appel?



**Par courrier :**  
FEMA  
P.O.Box 10055  
Hyattsville, MD 20782-8055

Ou



**Par fax :**  
800-827-8112  
Attn: FEMA Appeals Officer

### Combien de temps va-t-il s'écouler avant que je sache si mon appel est approuvé ou rejeté ?

Vous recevrez une lettre de décision de la FEMA dans les **90 jours**   compter de la réception de votre appel par la FEMA.

Pour vérifier l'état de votre appel ou pour informer la FEMA de tout changement d'adresse postale ou de coordonnées, veuillez consulter le site [www.DisasterAssistance.gov](http://www.DisasterAssistance.gov) et sélectionner Vérifier l'état de votre demande ou appeler la ligne d'assistance de la FEMA au 800-621-FEMA (3362)

### Qui puis-je appeler en cas de question concernant mon appel ?

Appelez la ligne d'assistance téléphonique de la FEMA au 800-621-3362 (services de relais pour malentendants (711) ou de relais vidéo (VRS) disponibles). Pour l'espagnol, appuyez sur 2. ATS : 800-621-3362. Ou rendez-vous sur [www.DisasterAssistance.gov](http://www.DisasterAssistance.gov).

# Obtenir de l'aide après un sinistre

## L'assistance individuelle de la FEMA peut vous aider

FEMA B-545/avril 2019



## Comment la FEMA peut-elle vous aider ?

La FEMA peut vous aider, ainsi que les membres de votre foyer touchés par une catastrophe, à faire face aux dépenses nécessaires et aux besoins importants qui ne peuvent être couverts par une assurance ou par d'autres formes d'assistance.

### Aide au logement :

L'aide au logement peut fournir une aide financière ou directe, notamment sous les formes suivantes :

**Aide au loyer** : une aide financière pour louer temporairement un logement pendant que des réparations sont effectuées dans votre résidence principale ou pendant la transition vers un nouveau logement permanent suite à un sinistre.

**Remboursement des frais d'hébergement** : une aide financière pour le remboursement des frais d'hébergement de courte durée.

**Réparations à domicile** : une aide financière aux propriétaires pour réparer les dégâts non assurés causés à votre domicile par le sinistre. Cette aide a pour but de remettre votre domicile dans un état viable, fonctionnel, sûr et hygiénique.

**Remplacement de domicile** : une aide financière aux propriétaires qui doivent remplacer ou reconstruire leur résidence principale suite à un sinistre.

**Logement direct** : dans certaines circonstances limitées où il n'existe pas de ressources adéquates en matière de logement temporaire à une distance raisonnable de chez vous, la FEMA peut fournir un logement temporaire directement aux propriétaires et aux locataires.

### Autres besoins d'assistance :

**Biens personnels** : une aide financière pour la réparation ou le remplacement d'articles ménagers

courants, y compris, sans s'y limiter, le mobilier, les appareils ménagers, les outils essentiels et l'équipement fonctionnel qui soutiennent les activités de la vie quotidienne.

**Médical/Dentaire** : une aide financière pour payer les frais médicaux ou dentaires ou les pertes causées par le sinistre. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les services hospitaliers et ambulanciers, les médicaments et la réparation ou le remplacement d'appareils ou de technologies d'assistance médicalement nécessaires.

**Funérailles** : une aide financière pour les dépenses encourues en raison d'un décès ou d'une exhumation causé(e) directement ou indirectement par le sinistre. Les dépenses comprennent, sans toutefois s'y limiter, le coût d'un cercueil ou d'une urne et les services funéraires.

**Garde d'enfants** : une aide financière pour couvrir les frais de garde d'enfants supplémentaires à la suite de la catastrophe. Les dépenses admissibles comprennent les frais de garde pour les enfants âgés de 13 ans maximum et/ou les enfants handicapés, au sens de la loi fédérale, âgés de 21 ans maximum et ayant besoin d'aide pour les activités de la vie quotidienne.

**Frais divers** : une aide financière pour l'achat d'articles spécifiques que vous ne possédiez pas avant le sinistre. Cela peut comprendre, sans s'y limiter, des articles tels qu'un aspirateur eau et poussière, une tronçonneuse ou un générateur électrique pour un appareil médicalement nécessaire.

**Transport** : une aide financière pour réparer ou remplacer un véhicule endommagé par le sinistre.

**Frais de déménagement et d'entreposage** : une aide financière pour le déménagement temporaire et l'entreposage des biens personnels de la résidence principale endommagée pendant les réparations. Une aide peut également être fournie pour le déménagement d'articles ménagers essentiels vers une nouvelle résidence principale.

**Nettoyage et enlèvement** : une aide financière pour les services d'enlèvement des contaminants et de désinfection des surfaces de la résidence touchées par les inondations.

**Besoins critiques** : une aide financière pour les demandeurs ayant des besoins immédiats ou critiques suite à leur déplacement de leur résidence principale.

### Critères d'admissibilité pour l'aide au logement et autres besoins :

- Vos pertes liées au sinistre doivent se situer dans une zone déclarée zone sinistrée par le Président ;
- Un membre de votre foyer doit être un citoyen américain, un ressortissant non-citoyen ou un étranger admissible ;
- À la suite du sinistre, vous encourez des dépenses nécessaires ou avez des besoins importants qui ne sont pas couverts par votre assurance, ou vous avez présenté une demande de règlement d'assurance, mais vos prestations ne suffisent pas à couvrir vos dépenses ou les dégâts occasionnés ne sont pas couverts par votre assurance ou d'autres sources.

### Autres programmes d'aide individuelle de la FEMA

**Service de conseil en situation de crise** : ce service a pour but d'aider les individus et les communautés à se remettre des effets d'un sinistre en fournissant des services de sensibilisation et d'éducation dans la communauté.

**Chômage suite à un désastre** : fournit des prestations de chômage et des services d'aide de retour à l'emploi aux survivants affectés d'une zone déclarée zone sinistrée par le Président. Ces services sont sous la responsabilité du département du Travail des États-Unis et sont administrés par les responsables de la gestion des situations d'urgence du gouvernement de l'État, du gouvernement local, territorial ou tribal de la ou des zones touchées.

**Services juridiques en cas de catastrophe** : offre une aide juridique gratuite aux personnes à faible revenu qui ne pourraient autrement obtenir des services juridiques pour répondre à leurs besoins suite à un sinistre.

**Gestion des désastres** : soutient les personnes ayant des besoins non satisfaits suite à un sinistre via l'élaboration et la mise en œuvre d'un Plan de rétablissement des foyers.

### Aide de la part d'organismes partenaires

Pour répondre aux besoins des personnes sinistrées, la FEMA travaille en partenariat avec d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux.

La FEMA collabore avec la U.S. Small Business Administration pour offrir des prêts à faible taux d'intérêt en cas de catastrophe aux propriétaires et locataires d'une zone déclarée sinistrée. Vous n'avez pas besoin d'être propriétaire d'une entreprise pour demander un prêt en cas de catastrophe.

Pour en savoir plus sur la demande de prêt en cas de catastrophe ou sur l'aide disponible auprès d'autres partenaires de la FEMA, rendez-vous sur

[www.DisasterAssistance.gov](http://www.DisasterAssistance.gov).