

# Ce que vous devez faire ensuite

## 1 Si l'électricité a été coupée, ne la rétablissez qu'après avis d'un professionnel

Si votre installation électrique a pu être endommagée, faites appel à un électricien avant toute remise en service.

## 2 Organisez la remise en état de votre logement

Une fois l'expertise des assurances rendue, vous devez commencer le nettoyage de votre habitation au plus vite, le séchage des parties qui auraient été éventuellement imprégnées d'eau et les travaux de remise en état. Pour l'évacuation des meubles et objets à jeter, vous pouvez contacter **ALL•NANTES 02 40 41 9000**.

## 3 Si votre logement ne peut être réoccupé rapidement, cherchez une solution pérenne de relogement

Votre assurance peut prendre en charge un hébergement hôtelier temporaire. Le service logement de la Ville peut vous aider à trouver cet hébergement.

## 4 Si vous en ressentez le besoin, demandez un soutien psychologique

Le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Nantes dispose d'une consultation de victimologie. Une équipe médicale spécialisée peut vous recevoir et vous aider à surmonter le choc lié à ce type d'évènement.

NUISANCES  
INCIVILITÉS  
SÉCURITÉ  
RÉGLEMENTATION

Des réponses pour les Nantaises

# MAISON DE LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

ÉCOUTE | CONSEIL | SUIVI

 **02 40 41 99 99**  
Coût d'un appel local

 **maisontranquillite.fr**

 **Accueil du public**  
**11 bd Stalingrad**  
**8h30 - 18h**

#### Nous contacter

Par courrier postal Hôtel de Ville de Nantes  
2 rue de l'Hôtel de Ville - 44094 Nantes Cedex 1

Accueil du public 29 rue de Strasbourg - 44000 Nantes



ALL•NANTES 02 40 41 9000  
[www.nantes.fr](http://www.nantes.fr)



VILLE DE  
**Nantes**



Réglementation

# Sinistres

## Les bons réflexes

Vous êtes victime d'un sinistre ayant affecté votre logement ou local d'activité suite à un évènement climatique (tempête, orage, grêle, inondation...) ou toute autre cause (incendie, effondrement, explosion...).

# Ce que vous devez faire immédiatement

## 1 Respectez les mesures de sécurité

En cas de risque pour votre sécurité, les services de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole sont amenés à mettre en place **un périmètre de sécurité sur l'espace public** matérialisé par des barrières et/ou du ruban de signalisation. Ils seront peut-être également dans l'obligation d'interdire l'accès au bâtiment entier ou dans certaines zones. Cette interdiction est fondée sur un arrêté municipal. Vous devez absolument respecter ces interdictions prises pour vous protéger, vous et vos proches. Pour connaître les conditions de retour dans votre logement, informez-vous auprès de la Maison de la tranquillité publique.

## 2 Si votre logement est inhabitable en l'état, récupérez vos effets indispensables, si les conditions le permettent

Vous aurez besoin de :

- vos papiers d'identité,
- votre contrat d'assurance ou au moins des coordonnées de votre assureur,
- vêtements de rechange (chauds en hiver),
- votre chargeur de téléphone le cas échéant,
- vos médicaments et ordonnances si besoin.

## 3 Contactez votre assurance

Vous devez contacter votre assurance dans les plus brefs délais après le sinistre. De manière générale, vous disposez de **5 jours ouvrés maximum** pour effectuer une **déclaration de sinistre** en indiquant de façon aussi précise que possible les dommages que vous avez subis. En cas d'incertitude sur l'étendue des dommages, il convient d'émettre des réserves.

Si nécessaire, renseignez-vous auprès de votre assurance car elle peut répondre à vos besoins de première nécessité (prise en charge de l'hébergement, mesures de sécurisation d'urgence, nettoyage par une société spécialisée en cas de fumées...).

En principe et dès lors que les dommages sont importants, le **passage d'un expert** est le préalable indispensable à votre indemnisation. Vous devez attendre cette expertise avant de jeter les meubles et objets endommagés.

Il est également très utile de prendre des photos des dégâts. Vous devez vérifier les **garanties de votre contrat**, en particulier si vous pouvez bénéficier de l'assistance d'un expert d'assuré. Dans ce cas, vous devez choisir un **expert d'assuré** qui vous assistera pour défendre vos droits.

L'expert d'assurance intervient plutôt pour défendre les intérêts de l'assurance. Si votre contrat comporte cette garantie, les honoraires de cet expert d'assuré sont pris en charge par l'assurance. Vous pouvez demander à votre assurance la liste des experts d'assuré.

## 4 Si vous êtes locataire, contactez votre propriétaire (ou bailleur social) ou votre gestionnaire de biens

Il doit lui aussi être assuré et doit donc également déclarer le sinistre à son assurance.

## 5 Si vous faites partie d'une copropriété et que les parties communes ont été affectées, contactez votre syndic (ou bailleur social)

Il se charge de la conduite des opérations de remise en état dans les parties communes.

## 6 Si vous ne pouvez réintégrer votre logement car il est inhabitable en l'état, il vous faut chercher une solution d'hébergement d'urgence

La meilleure solution est d'être accueilli par des proches qui peuvent vous aider dans vos démarches et vous apporter du réconfort.

Si vous n'en avez pas la possibilité, la plupart des assurances prennent en charge un hébergement à l'hôtel de quelques jours.

Si aucune de ces deux possibilités ne s'offre à vous, la Ville de Nantes propose de vous héberger dans une structure hôtelière, dans la limite des places disponibles, pendant deux nuits maximum.

## 7 Si vous avez besoin d'une aide d'urgence

Un travailleur social du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville de Nantes peut vous recevoir rapidement et sans rendez-vous pour étudier avec vous les possibilités d'aide d'urgence répondant à vos besoins.

*Maison de la tranquillité publique : 02 40 41 99 99  
Service logement : 02 40 41 94 51 – 02 40 41 63 45  
Centre Communal d'Action Sociale : 02 40 99 27 00  
Consultation de victimologie (CHU) : 02 53 48 25 12*