

JE RETROUVE MON LOGEMENT

APRÈS ÉVACUATION

Incendies en Nouvelle-Aquitaine



Avant toute chose, nous espérons que vous et vos proches êtes en sécurité.

Ces derniers jours ont été marqués par une situation exceptionnelle liée aux incendies.

Pour vous accompagner dans votre retour à domicile après une évacuation, **Mésolia réunit ici des conseils et informations essentielles : vérifications à effectuer, gestes et contacts utiles.**

À RETENIR

- Rentrez uniquement si le retour à votre domicile est autorisé.
- Suivez toujours les consignes des autorités locales.
- Dans la plupart des cas, le logement n'a subi aucun dommage.

Les étapes de votre retour

1

Avant de rentrer

2

J'arrive chez moi

3

Je vérifie

4

Je remets en service et nettoie

5

Je signale

6

Cas particulier

7

Conseils adaptés

8

Questions fréquentes

UN DOUTE ? UNE QUESTION ?

Contactez-nous sur votre **Espace locataire** ou au **05 56 11 50 50***
Vous êtes sénior ? Contactez Votre Agence sénior.

**Coût d'un appel local.*

1

Avant de rentrer chez moi

Je vérifie les informations officielles.

- ☐ Je vérifie si le retour dans mon secteur est officiellement autorisé.
- ☐ Je consulte les consignes des autorités de ma commune.
- ☐ Je vérifie la qualité de l'air si des fumées ou cendres sont encore présentes.
- ☐ Je prévois un masque, des gants et un chiffon humide si un nettoyage est nécessaire.

Préfecture

i

Consignes de sécurité et conditions de retour.

gironde.gouv.fr

ARS

+

Conseils sanitaires pour le retour au domicile.

nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr

Atmo

air

Qualité de l'air en Nouvelle-Aquitaine.

atmo-nouvelleaquitaine.org

Météo



Prévisions et vigilances en cours.

météofrance.com

LE BON RÉFLEXE

Les consignes officielles restent prioritaires. En cas de doute, attendez les informations de votre commune ou de la Préfecture.

2

J'arrive chez moi

Je prends quelques minutes et observe.

Prenez quelques minutes pour retrouver votre logement sereinement. Il n'est pas nécessaire de tout vérifier en détail immédiatement : commencez par observer.

- ☐ J'observe les abords de l'immeuble ou de la maison.
- ☐ Je fais un premier tour des pièces.
- ☐ Je vérifie que tout semble conforme à mon départ.
- ☐ Je prends des photos si je remarque une anomalie.



À SAVOIR

Dans la majorité des situations, le logement n'a subi aucun dommage.

3

Je vérifie mon logement

Ma check-list pour mon retour dans mon logement.

Avant de reprendre pleinement l'usage de votre logement, nous vous invitons à effectuer quelques vérifications simples.

☐ Portes et fenêtres

☐ Volets

☐ Eau

☐ Electricité

☐ Chauffage et eau chaude

☐ Gaz, si le logement en est équipé

☐ Détecteur de fumée

☐ Balcon, terrasse ou jardin

☐ Cave, garage ou annexe

☐ Absence d'odeur persistante de fumée

RÉSEAUX

Des coupures d'eau, de gaz ou d'électricité peuvent encore affecter certains secteurs. Merci de patienter jusqu'à la remise en service par les opérateurs et de respecter les consignes de sécurité.



SI TOUT SEMBLE NORMAL

Aucune démarche particulière n'est nécessaire. Vous pouvez réintégrer votre logement en suivant les conseils de nettoyage et d'aération.

4

Je remets mon logement en service et nettoie

Quelques gestes simples permettent de remettre les équipements en service en toute sécurité et de nettoyer les éventuels résidus de fumée ou de cendres. Voici les bonnes pratiques à adopter et les erreurs à éviter.

A faire

- ☐ Porter un masque.
- ☐ Laisser couler l'eau quelques minutes avant utilisation.
- ☐ Nettoyer les surfaces avec une serpillère ou un chiffon humide ; commencer par les pièces de vie.
- ☐ Nettoyer les bouches de VMC et entrées d'air avec un chiffon humide.
- ☐ Aérer lorsque la qualité de l'air est satisfaisante.
- ☐ Se laver les mains après le nettoyage.

A éviter

- ☐ Balayer les cendres à sec.
- ☐ Utiliser un souffleur de feuilles.
- ☐ Remettre les poussières en suspension.

UN DOUTE ? UNE QUESTION ?

Contactez-nous sur votre **Espace locataire** ou au **05 56 11 50 50***
Vous êtes sénior ? Contactez Votre Agence sénior.

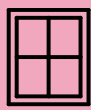
**Coût d'un appel local.*

5

Je signale un problème dans mon logement

Je constate une anomalie dans mon logement à mon retour : qui contacter ?

Selon la nature des dommages constatés, les démarches à effectuer ne sont pas les mêmes. Identifiez la situation qui vous concerne et suivez les étapes indiquées.



Mon logement / un équipement

Exemples : fenêtre, porte, toiture, façade, parties communes, équipement appartenant à Mésolia.

1. Je prends des photos.
2. Je note précisément les anomalies.

3. Je contacte le Service client depuis mon Espace locataire ou au 05 56 11 50 50.



Mes biens personnels

Exemples : meubles, vêtements, électroménager, matériel informatique, objets personnels.

1. Je prends des photos.
2. Je conserve les objets et justificatifs.

3. Je contacte mon assurance habitation.

À RETENIR

Plus votre signalement est documenté, plus son traitement est facilité : adresse, date du constat, description précise, photos et justificatifs..

Je constate un cambriolage ou une tentative d'intrusion dans mon logement.

1

Ne touchez à rien

Évitez de manipuler les lieux afin de préserver d'éventuelles traces.

2

Contactez les forces de l'ordre

Appelez le 17 ou la gendarmerie / le commissariat.

3

Déposez plainte

Préparez pièce d'identité, éléments liés à l'évacuation et liste des biens concernés.

4

Déclarez à l'assurance

Indiquez les circonstances et conservez factures, photos et preuves d'achat.

5

Informez Mésolia

Prévenez le bailleur si le bâtiment ou un équipement immobilier est concerné.

Conseils adaptés à votre situation

Enfants



Lavez les jouets et objets portés à la bouche. Vérifiez les espaces de jeu. Consultez en cas de toux ou gêne persistante.

Séniors



Aérez lorsque la qualité de l'air est satisfaisante. Évitez les efforts importants si vous êtes fragile.

Animaux



Nettoyez leur espace et leurs gamelles. Évitez les zones où des cendres sont encore présentes lors des promenades.

Véhicule



Rincez avant de le laver et évitez de frotter les cendres à sec pour limiter les rayures. Vérifiez le filtre d'habitacle si nécessaire.

Balcon / terrasse



Retirez les dépôts progressivement avec un chiffon humide. Évitez de remettre les poussières en suspension.

Jardin / potager



Si des cendres sont présentes, privilégiez un nettoyage léger. Lavez fruits et légumes avant consommation.

Questions fréquentes

Puis-je ouvrir les fenêtres ?

Oui, lorsque la qualité de l'air est satisfaisante et selon les recommandations locales.

Puis-je utiliser la VMC ?

Oui, après avoir nettoyé les bouches d'extraction et les entrées d'air avec un chiffon humide.

Puis-je utiliser la climatisation ?

Suivez les recommandations sanitaires et nettoyez les filtres si nécessaire.

Dois-je prévenir Mésolia si tout semble normal ?

Non. Aucune démarche n'est nécessaire si vous ne constatez pas d'anomalie.

Mes meubles sont endommagés, qui contacter ?

Contactez votre assurance habitation et conservez les justificatifs.

Je constate une dégradation du logement, que faire ?

Prenez des photos, notez les informations utiles et contactez Mésolia.

UN DOUTE ? UNE QUESTION ?

Contactez-nous sur votre **Espace locataire** ou au **05 56 11 50 50***
Vous êtes sénior ? Contactez Votre Agence sénior.

**Coût d'un appel local.*

Besoin d'aide ?

Nous restons mobilisés à vos côtés.

Au-delà de la gestion de votre logement, notre priorité est de vous accompagner dans votre retour à la normale.

Vos contacts utiles

Service client

Espace locataire

extranetlocataire.mesolia.fr

05 56 11 50 50

Lun-jeu : 9h à 17h

Ven : 9h à 16h

Astreinte

Incident technique grave le soir,
week-end ou jour férié ?

Appelez le même numéro :

05 56 11 50 50

PENSEZ-Y

Pour faciliter le traitement de votre demande : indiquez votre adresse, votre référence locataire si vous l'avez, décrivez précisément la situation et ajoutez des photos si possible.

Numéros d'urgence

 **Pompiers : 18**

 **Numéro d'appel d'urgence européen : 112**

Pour rester informés

Consultez les consignes actualisées sur les sites officiels et auprès de votre commune.

 **Préfecture**
Consignes et sécurité.

 **ARS Nouvelle-Aquitaine**
Conseils sanitaires.

 **Atmo Nouvelle-Aquitaine**
Qualité de l'air.

 **Météo-France**
Prévisions et vigilance.