



Aides disponibles et comment en bénéficier

Si vous êtes en danger, composez le 111.

Pour suivre de près l'évolution de la situation, consultez le site www.civildefence.govt.nz et suivez votre groupe local de gestion des urgences de la Protection civile en ligne et sur les réseaux sociaux.

Table des matières

- [Évacuation et hébergement](#)
- [Circulation et déplacements](#)
- [Soutien financier](#)
- [Santé et bien-être](#)
- [Soutien aux personnes en situation de handicap](#)
- [Soutien à la population maorie](#)
- [Soutien aux peuples polynésiens](#)
- [Soutien aux communautés ethniques](#)
- [Ressortissants étrangers](#)
- [Bien-être animal](#)
- [Assurance](#)
- [Locataires et propriétaires](#)
- [Écoles et services à la petite enfance](#)

Évacuation et hébergement

Évacuation

En cas d'évacuation, il est préférable d'être hébergé(e) chez des amis ou des proches si vous le pouvez.

Si vos proches ne sont pas en mesure de vous accueillir, vous pouvez vous rendre dans un centre d'hébergement. Pour consulter la liste des centres ouverts, rendez-vous sur le site Internet de votre groupe de gestion des urgences de la Protection civile.

Emportez avec vous tous les articles de première nécessité dont vous pourriez avoir besoin (médicaments, vêtements chauds et affaires pour bébés, notamment).

Si vous avez un chien d'assistance, prenez-le avec vous.

Dans le cas où les centres d'hébergement seraient injoignables, contactez votre groupe de gestion des urgences de la Protection civile pour faire le point sur les possibilités qui s'offrent à vous.

Consultez la page www.civildefence.govt.nz/find-your-civil-defence-group/ pour trouver votre groupe de gestion des urgences de la Protection civile.

Hébergement

Le dispositif Temporary Accommodation Service (TAS) aide les ménages éligibles à trouver un logement temporaire le temps de réparer ou reconstruire leur maison. Ce service s'adresse également aux personnes dans l'attente d'une clarification quant à l'état ou au statut de leur habitation.

Inscrivez-vous sur www.tas.mbie.govt.nz ou appelez le 0508 754 163.

Veillez noter que les hébergements temporaires sont payants. Si vous êtes éligible au TAS, vous pourriez toutefois bénéficier d'une aide si vous rencontrez des difficultés financières liées à la situation d'urgence.

Pour en savoir plus, consultez la page www.tas.mbie.govt.nz/financial-information

Circulation et déplacements

Déplacements par la route

Suivez les conseils de votre groupe de gestion des urgences de la Protection civile et des autorités locales.

Pour des informations actualisées liées à la circulation et aux déplacements, suivez la NZ Transport Agency (l'organisme gouvernemental en charge des transports de la Nouvelle-Zélande) sur les réseaux sociaux ou consultez la page www.nzta.govt.nz/traffic-and-travel-information/.

Pour planifier vos déplacements, utilisez l'outil « Journey Planner » de la NZ Transport Agency disponible à l'adresse www.journeys.nzta.govt.nz/journey-planner/.

Soutien financier

Aides financières

Si vous avez des difficultés à financer vos dépenses essentielles, vous pourriez être éligible à une aide de Work and Income (organisme public sous tutelle du ministère du Développement social néo-zélandais), y compris si vous travaillez.

Chaque cas de figure est unique. Work and Income peut vous aider à couvrir certaines des dépenses suivantes :

- literie ;
- nourriture ;
- loyer ;
- factures d'énergie ;
- réparation d'appareils électroménagers ;
- remplacement d'appareils électroménagers.

Les aides auxquelles vous pouvez prétendre dépendent de votre situation. Selon les cas, il pourra vous être demandé de rembourser les sommes versées.

Consultez le site www.workandincome.govt.nz ou appelez le 0800 559 009 pour en savoir plus.

Santé et bien-être

Accès aux soins de santé

L'accès aux soins de santé est garanti lorsque vous en avez besoin.

Si vous êtes gravement malade et devez recevoir des soins d'urgence, présentez-vous au service des urgences le plus proche **ou appelez le 111**.

Votre état de santé ne nécessite pas une prise en charge d'urgence ? Vous pouvez appeler la ligne médicale Healthline, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au 0800 611 116. Ce service gratuit vous met en relation avec des professionnels de santé qui sauront vous conseiller, et

notamment vous indiquer s'il convient de consulter, et où vous rendre le cas échéant.

Vous êtes suivi(e) par un médecin généraliste ou autre prestataire de soins ? Appelez votre médecin généraliste ou votre prestataire de soins habituel pour prendre rendez-vous. Une consultation d'urgence est parfois possible selon vos symptômes.

Si vous n'avez pas de médecin généraliste attribué ou que votre prestataire de soins habituel ne peut pas vous recevoir rapidement, vous pouvez vous présenter à votre centre de soins d'urgence local. Vous serez reçu sans rendez-vous, mais devrez peut-être attendre.

Pour trouver un centre de soins d'urgence, consultez la page www.healthpoint.co.nz/gps-accident-urgent-medical-care/.

Médicaments sur ordonnance

Si vous êtes à court d'un médicament délivré sur ordonnance ou n'y avez pas accès, le mieux est souvent de consulter un médecin pour obtenir une nouvelle ordonnance.

À défaut de pouvoir consulter un médecin, adressez-vous à une pharmacie. Les pharmaciens ont la possibilité de vous délivrer une réserve d'urgence de trois jours. Cette solution peut toutefois s'avérer coûteuse, car elle n'est pas financée par le gouvernement.

Pour trouver une pharmacie, consultez la page www.healthpoint.co.nz/pharmacy/.

Appareils médicaux fonctionnant à l'électricité

Si vous avez besoin d'un accès à l'électricité (que ce soit pour des appareils médicaux, vos médicaments ou une assistance respiratoire) et que vous n'avez pas de générateur de secours, contactez votre fournisseur d'électricité pour lui exposer votre cas. Si aucune solution ne vous est offerte, contactez directement le fabricant de vos appareils. Si ces démarches n'aboutissent pas, appelez le 111.

Bien-être

Il est tout à fait normal de ressentir de l'anxiété dans une situation d'urgence. Il s'agit d'une réaction naturelle à un événement stressant. Communiquer avec les autres et leur venir en aide peut s'avérer bénéfique.

Pour obtenir de l'aide en cas d'anxiété, d'angoisse ou autres troubles psychiques, appelez Need to Talk? au 1737 ou envoyez un SMS à ce

numéro pour parler à un thérapeute agréé. Ce service gratuit est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Pour bénéficier d'un accompagnement psychologique gratuit en face-à-face, consultez la page www.wellbeingsupport.health.nz.

Il est important de veiller à dormir assez en période de crise. Vous trouverez des conseils pour vous aider à mieux dormir à l'adresse www.healthnavigator.org.nz/sleep-tips/.

Il importe d'expliquer ce qui se passe aux enfants touchés par la situation d'urgence. Vous trouverez des conseils pour aider les enfants à faire face à une catastrophe naturelle à l'adresse www.kidshealth.org.nz/coping-natural-disaster.

Vous trouverez d'autres ressources consacrées à la santé mentale à l'adresse www.getready.govt.nz/mental-wellbeing/.

Soutien aux agriculteurs et cultivateurs

Si vous êtes agriculteur ou cultivateur, l'association Rural Support Trust peut vous aider.

Appelez le numéro d'aide gratuit du Rural Support Trust (0800 787 254) ou consultez le site www.rural-support.org.nz.

Soutien aux personnes en situation de handicap

Aide générale

Si vous avez besoin d'une aide immédiate, appelez le 111. S'il vous est difficile de communiquer par téléphone, vous pouvez vous inscrire au service 111 TXT à l'adresse www.police.govt.nz/111-txt.

Pour bénéficier d'une assistance médicale, contactez Whakarongorau Aotearoa, le service néo-zélandais de télésanté, par téléphone au 0800 111 213 ou par SMS au 8988.

S'il vous est difficile de communiquer par téléphone, vous pouvez demander de l'aide au service néo-zélandais de relais pour joindre la personne de votre choix. Pour en savoir plus sur ce service, consultez la page www.nzrelay.co.nz.

Évacuation avec des chiens d'assistance

Si vous avez un chien d'assistance et que vous devez vous rendre dans un centre d'hébergement, prenez-le avec vous. Emportez avec vous tous les

articles de première nécessité dont vous et votre chien pourriez avoir besoin (médicaments, vêtements chauds et affaires pour bébés, notamment).

Appareils médicaux fonctionnant à l'électricité

Si vous avez besoin d'un accès à l'électricité (que ce soit pour des appareils médicaux, vos médicaments ou une assistance respiratoire) et que vous n'avez pas de générateur de secours, contactez en priorité votre fournisseur d'électricité pour lui exposer votre cas. Si aucune solution ne vous est offerte, contactez directement le fabricant de vos appareils. Si ces démarches n'aboutissent pas, appelez le 111.

Soutien à la population maorie

Aide générale

Les groupes de gestion des urgences de la Protection civile travaillent en collaboration avec Te Puni Kōkiri, l'organisme consultatif de politique générale du gouvernement sur le bien-être et le développement de la population maorie. Ils œuvrent en contact direct avec les tribus, clans et groupes communautaires maoris pour garantir que les membres de la population maorie touchés par la catastrophe reçoivent l'aide dont ils ont besoin.

Soutien aux peuples polynésiens

Aide et informations d'ordre général

Les groupes de gestion des urgences de la Protection civile travaillent en collaboration avec le Ministry for Pacific Peoples (ministère des Peuples polynésiens). Ils œuvrent en contact direct avec les autorités et les organismes communautaires polynésiens pour garantir que les Polynésiens touchés par la catastrophe reçoivent l'aide dont ils ont besoin.

Consultez le site Internet et la page Facebook du Ministry for Pacific Peoples pour en savoir plus sur les mesures d'urgence à destination des peuples polynésiens.

- Site Internet : www.mpp.govt.nz/emergency-response
- Page Facebook : @MinistryforPacificPeoples

Soutien aux communautés ethniques

Aide et information d'ordre général

Les groupes de gestion des urgences de la Protection civile travaillent en collaboration avec le Ministry for Ethnic Communities (ministère des Communautés ethniques). Ils œuvrent en contact direct avec les leaders et les organismes communautaires pertinents pour garantir que les membres de communautés ethniques touchés par la catastrophe reçoivent l'aide dont ils ont besoin.

Consultez le site Internet et la page Facebook du Ministry for Ethnic Communities pour consulter toutes les informations relatives aux mesures d'urgence en plusieurs langues.

- Site Internet : www.ethniccommunities.govt.nz
- Page Facebook : @ethniccommunities.govt.nz

Ressortissants étrangers

Aide pour les ressortissants étrangers

Si vous n'êtes pas citoyen(ne) néo-zélandais(e) et avez besoin d'aide, les renseignements fournis sur cette page peuvent vous être utiles. Vous pouvez également contacter votre ambassade ou votre haut-commissariat.

Pour trouver votre ambassade ou votre haut-commissariat, consultez la page www.mfat.govt.nz/en/embassies/.

Les touristes présents en Nouvelle-Zélande dont le programme de voyage a été perturbé sont invités à contacter la compagnie auprès de laquelle ils ont souscrit leur assurance voyage.

Visa expiré ou en fin de validité

Contactez Immigration New Zealand pour obtenir de l'aide concernant les visas à l'adresse www.immigration.govt.nz/about-us/contact

Bien-être animal

Protéger les animaux

Vos animaux relèvent de votre responsabilité, et il est donc de votre devoir de les protéger en situation d'urgence.

Si vous devez évacuer, prenez vos animaux domestiques avec vous si cela ne présente pas de danger.

Si vous devez renoncer à prendre vos animaux avec vous, assurez-vous qu'ils sont en sécurité et à l'abri.

Découvrez comment vous pouvez prendre soin de vos animaux pendant une situation d'urgence à l'adresse www.mpi.govt.nz/animals-in-emergencies/.

Préoccupations liées au bien-être animal

Contactez votre groupe de gestion des urgences de la Protection civile pour signaler tout problème touchant au bien-être animal. Le Ministry for Primary Industries (ministère du Secteur primaire) prendra les mesures qui s'imposent.

Consultez la page www.civildefence.govt.nz/find-your-civil-defence-group/ pour trouver votre groupe de gestion des urgences de la Protection civile.

Animaux malades et blessés

Les propriétaires d'animaux malades ou blessés sont priés de prendre contact avec leur clinique vétérinaire.

Assurance

Sinistres

En cas de dégâts matériels touchant votre habitation, votre voiture, votre mobilier ou vos biens, veillez à prendre des photos avant de retirer ou réparer quoi que ce soit.

Signalez le sinistre à votre compagnie d'assurance dès que possible, afin qu'elle vous indique la marche à suivre.

S'il est nécessaire d'effectuer des travaux en urgence pour assainir et sécuriser votre logement, veillez à en garder une trace : prenez des photos avant/après et conservez une copie de toutes les factures.

Si vous n'avez pas d'assurance habitation, mais avez souscrit une assurance mobilier, contactez votre assureur pour déterminer ce qui est couvert. Veillez à photographier et à consigner tout ce que vous jetez.

Faire une déclaration de sinistre

Contactez votre assureur pour toute demande d'indemnisation au titre de la NHCover en cas de dommages causés par une catastrophe naturelle.

Toka Tū Ake, la Commission des risques naturels de la Nouvelle-Zélande, s'est associée à plusieurs compagnies d'assurance pour créer un guichet unique à l'intention des particuliers.

Votre assureur examinera votre déclaration de sinistre et la traitera en intégralité, y compris le volet relevant de la couverture NHCover.

Service d'aide pour les déclarations de sinistre

N'hésitez pas à solliciter les conseils gratuits du New Zealand Claim Resolution Service, l'organisme néo-zélandais de règlement des sinistres. Les agents répondront à toutes vos questions liées à votre police d'assurance habitation ou à votre déclaration de sinistre.

Pour vous entretenir avec quelqu'un au sujet de votre déclaration de sinistre et de l'aide que ce service peut vous apporter, appelez le 0508 624 327, envoyez un e-mail à l'adresse contact@nzcrs.govt.nz ou consultez la page www.nzcrs.govt.nz.

NHCover

NHcover est une police d'assurance couvrant les catastrophes naturelles. Vous en bénéficiez déjà si vous avez souscrit une assurance habitation privée assortie d'une garantie incendie pour votre maison ou votre terrain. Certains terrains sinistrés peuvent ne pas être couverts par NHCover.

NHcover vous assure contre les pertes et dommages occasionnés par :

- un tremblement de terre,
- un glissement de terrain naturel,
- une éruption volcanique,
- une activité hydrothermale,
- un tsunami,
- un incendie dû à l'une des catastrophes naturelles susmentionnées.

Elle assure également votre terrain contre les dommages consécutifs à une tempête ou une inondation.

Pour en savoir plus, consultez le Householders' Guide to NHCover (Guide des propriétaires sur la couverture NHCover) à l'adresse www.naturalhazards.govt.nz/our-publications/guide-to-natural-hazards-cover/.

Locataires et propriétaires

Informations d'ordre général

Si vous êtes locataire ou propriétaire d'un bien locatif, consultez le site www.tenancy.govt.nz ou appelez le 0800 TENANCY (0800 83 62 62) pour obtenir des informations sur vos droits et obligations.

Écoles et services à la petite enfance

Informations d'ordre général

Renseignez-vous auprès de votre école ou service à la petite enfance pour des informations actualisées concernant toute fermeture éventuelle et la date de réouverture prévue le cas échéant.