

# Rapport des activités et aides apportées par la Cellule de Réponse aux inondations de la Croix Rouge de Belgique

## COMMUNE D'ESNEUX

### Déploiements opérationnels sur la commune

#### Premiers jours : secours, soins et aide psychosociale

Dans les premiers jours et semaines qui ont suivi les inondations, l'équipe Secours de la CRB est intervenue au travers de postes de soins, de maraudes de premiers soins et d'écoute psychosociale de première ligne.

De plus des containers médicaux ont été mis à disposition de certains médecins généralistes sinistrés, en vue de rétablir rapidement une couverture médicale de première ligne dans les zones sinistrées.

#### Coordination locale

A partir d'août 2021, un coordinateur de zone a été mis en place par la CRB pour coordonner l'ensemble des actions réalisées sur le territoire, remonter l'information du terrain vers la cellule et permettre d'adapter les projets, et porter le dialogue avec les autorités communales à propos du déploiement opérationnel. Cette coordination est restée en place jusque mi-mars 2022.

Une collaboration riche s'est rapidement mise en place avec la chance de pouvoir rassembler tous les intervenants nécessaires aux sinistrés au point d'accueil de Mery. Les informations se recoupaient, la communication était fluide et un suivi global pouvait être assuré par la coordinatrice de zone. Chaque acteur en fonction de son cadre d'intervention pouvait prendre le relais d'un autre et remplir sa mission de concert mais en toute indépendance.

La coordinatrice a participé à la réunion hebdomadaire spécifique inondation, où les infos pouvaient être remontées concernant les actions et les besoins identifiés, et les situations problématiques. Des réunions de collaborations ponctuelles étaient également organisées entre acteurs concernés par des sujets spécifiques. Le call center et le site de la commune reprenaient les informations concernant les services de la CRB.

La coordination locale Croix-Rouge a également œuvré à une bonne collaboration avec les différentes initiatives de collectifs citoyens : le PA devenait un lieu de rassemblement et de démarrage de diverses activités.

## Points d'accueil, soutien au lien social et aide psychosociale

Les points d'accueil sont des postes avancés, au plus près des sinistrés. Ils visent à accompagner les sinistrés dans leur recherche d'information, à soutenir les liens sociaux, à être un lieu d'écoute et de soutien de la résilience, et à déployer de l'aide de 1<sup>ère</sup> nécessité :

- En proposant des lieux chaleureux, conviviaux, d'accueil inconditionnel où l'on peut se (re)poser, se réchauffer
- En luttant contre (le sentiment de) l'isolement et la marginalisation par le renforcement des liens sociaux entre les personnes et par notre présence à leurs côtés
- En apportant les éléments d'information qui puissent les aider dans la recherche de solutions à leurs difficultés liées aux inondations
- En prévenant les éventuelles crises médico-psycho-sociales et en contribuant à les résoudre par des activités de sensibilisation, de prévention, d'orientation
- A Esneux, le point d'accueil de Mery a également été le lieu de permanences d'aide administrative et sociale à l'initiative des services communaux et du CPAS, du fonds des calamités, des juristes du BAJ, des psychologues de l'AIGS et des activités du plan de cohésion sociale.

Dans la commune d'Esneux, un **Point d'accueil à Mery** a été ouvert et géré par la CRB. Des permanences de la commune, du CPAS et du PCS y étaient organisées.

Objet	Descriptif
Apports logistiques première période pour points d'accueil	1 Container monobloc
Ressources humaines	1 coordinatrice de zone 3 collaborateurs de proximité ETP
Espace d'accueil	Le point d'accueil a été ouvert 7jours/7 de 10h à 20h de juillet à janvier, l'horaire a réduit au fil de la diminution des besoins, pour être de 11h à 20h en février et mars.
Espace d'information et orientation	En continu dans l'espace d'accueil
Appui Cyber	Accès Wi-Fi en continu dans l'espace d'accueil
Animations régulières	- Animations tous les mercredis - Cinema tous les dimanches - Tricot et crochet à la demande - Locaux prévus pour des réunions familiales, pour les personnes sinistrées qui ne peuvent pas accéder à un local isolé - Animations organisées dans le PA par des partenaires : <ul style="list-style-type: none"><li>○ Activités de soutien à la résilience du PCS (<i>coiffure, pédicure, relaxation, massage, etc</i>)</li><li>○ Café papotes tous les jeudis (CPAS)</li></ul>
Evénements festifs	Partenariats avec des associations locales pour l'organisation d'évènements :

- Saint-Nicolas au centre et dans les zones inondées
- Halloween
- Fêtes de Noël au centre et dans les zones inondées
- Nouvel an
- Galette des rois
- À d'autres dates non spécifiques : festivités ponctuelles : par exemple : Décoration, Spectacle de magie, Clown, Soirée médiévale, Bingo, Concours de belotte, Karaoké, Gouter divers et varié, fête de la saucisse : notamment lors de la « semaine pas comme les autres » en février

## Aide alimentaire

L'aide alimentaire a rapidement été apportée par la CRB sous la forme de **Foodtrucks**.

Dans un deuxième temps, des repas chauds ont été cuisinés et distribués par la **Défense**. En parallèle, la **Région Wallonne** a financé dès le mois d'août des repas chauds via un marché public (fournis par la société DéliMeal). Ceux-ci étaient distribués le soir par la CRB et la Défense.

Le 30 septembre, l'entière responsabilité de la **coordination** et de la distribution des repas chauds a été reprise par la CRB. Les repas distribués ont majoritairement été fournis par DéliMeal.

La distribution était réalisée via le **point d'accueil fixe de Méry et 4 circuits de tournées à domicile** sur la commune par les collaborateurs de proximité, additionnés d'intérimaires de distribution complémentaires et de nombreux bénévoles, déployés aux heures de repas.

La CRB a aussi mis en place un **bar à soupe** régulièrement sur le point d'accueil, et à quelques dates, un partenariat avec **Belgium Aid** a permis de diversifier l'offre de repas.

Repas	Nombre	Montants financés CRI	Commentaires
Repas chauds Foodtruck financés par la CRI	960 repas	5.596,80 €	Partenariat « Foodtrucks solidaires » avec EventConfederation
Repas chauds DéliMeal distribués par la CRI	51.100 repas	/	Financés par la Région Wallonne
Repas chauds distribués par Belgium Aid (bus), partiellement financés par CRI	775 repas	724,67 €	Action coordonnée par CRI. CRI finance les denrées alimentaires non récoltées via des dons
Soupe servie sur le PA (en litre)	1.035 litres	3.622,50 €	Fournisseur : EnVie Ateliers
<b>Total du coût des repas financés par la CRI : 9.943,97 €1</b>			

<sup>1</sup> Ce cout reprend uniquement les frais de fourniture des repas et non les coûts RH et logistique liés à la distribution des repas.

### Ressources humaines actives pour l'aide alimentaire

4 ETP CRB (3 collaborateurs polyvalents et 1 coordinateur de zone)	Actifs partiellement pour l'aide alimentaire
66 missions intérimaires de distribution alimentaires (3h) réparties sur 12 semaines	Renforcement des équipes de distribution au départ de l'armée
Nombreux bénévoles (Maison Croix-Rouge, volontaires spontanés)	

## Biens de première nécessité

Dans les centres ouverts par les communes, puis dans les points d'accueil, différents biens ont été mis à disposition des sinistrés. Ces biens provenaient de dons en nature, ou ont été achetés par la CRB.

Il s'est agi de Vêtements, Matériel de nettoyage des maisons, Produits de nettoyage, Produits d'hygiène, Alimentation, Jeux, produits pour animaux, petit matériel électroménager.

A Esneux particulièrement, outre la **Vestiboutique et l'épicerie sociale gratuites**, le point d'accueil est resté tout au long de la période un **centre de réception et de distribution** de toutes sortes de dons de mobilier, électroménager, jouets, livres, etc. En fonction de l'évolution des besoins le centre s'est adapté à la demande (magasin de jouet pour Saint-Nicolas et Noël, gros électro et mobilier, etc). Une mise en lien entre donateurs et demandeurs était organisée de manière directe via des tableaux d'affichage.

## Maraudes

Plusieurs maraudes ont été effectuées dans les zones sinistrées de Esneux-Tilff afin de pouvoir établir les besoins des personnes sinistrées, leur apporter de l'information et de leur venir en aide chaque fois que possible.

Les enquêtes ont démarré dès le mois d'août. Entre octobre et janvier, un suivi a été assuré auprès de certaines rues et quartiers. Une maraude de porte à porte plus exhaustive a été relancée en février. Au total, près de soixante maraudes ont été effectuées à raison de **8 à 10 jours de maraude par mois**. La zone Esneux-Tilff a été couverte dans son ensemble.

Chaque maraude a fait l'objet d'un **relais immédiat des demandes ou besoins** identifiés à nos partenaires communaux pour une prise en charge rapide. Un rapport global est par ailleurs disponible.

Un volontaire Croix-Rouge **spécialiste en champignons** effectuait tous les jeudis des visites au domicile des personnes identifiées suite au retour des maraudes CRB comme PCS pour leur apporter des conseils.

## Hygiène

La réponse aux besoins en matière d'hygiène a fait l'objet de l'installation de containers de douches, de cabines de WC, et de distribution de biens d'hygiène dans les points d'accueil et en maraudes.

Objet	Période	Montants	Commentaires
2 containers de 4 douches rue d'Esneux	Octobre 2021 – mars 2022	Montant CRB repris dans le total « budget hygiène » Montant guichet : 10.969€	Financé par Guichet à partir de décembre
Cortil : 3 WC Cabines	Fin aout à novembre	Repris dans le total « budget hygiène »	
<b>Total dépensé par le budget hygiène de la CRB (au 28/02/22) : 9.841,06€</b> <b>Total dépensé par le budget guichet de la CRB : 10.969 €</b>			

## Permanences d'aide administrative au logement (réhabilitation / relogement)

Afin d'aiguiller les personnes sinistrées quant aux possibilités de relogement et de réhabilitation, des **permanences de deux conseillers** se sont tenues au Point d'accueil Croix-Rouge d'Esneux entre le 15 octobre et le 25 mars 2022 : 2 conseillers chaque vendredi entre 11h et 16h jusqu'au 12 novembre, puis 1 conseiller jusqu'au 25/03.

Il y a ainsi eu **125 heures de permanence/conseiller** pour **25 permanences/conseiller**.

En date du 4 mars, **85 entretiens** ont été menés dans la commune d'Esneux, permettant un apport d'information aux personnes quant aux aides pertinentes pour elles. Parmi ces entretiens, 7 personnes ont fait des démarches afin de bénéficier de l'aide financière « cash » de la Croix-Rouge de Belgique. En outre, 10 entretiens se sont traduits par l'aide au remplissage de divers formulaires (ex. fonds des calamités, précompte immobilier, ...).

## Aides financières

### Apport financier aux autorités communales : « GUICHET »

Comme à toutes les communes de catégorie 1, la Croix Rouge de Belgique a mis à disposition de la commune d'Esneux un montant de 1 million €. La commune a été informée de cette possibilité le 15-09-21 et la convention a pu être signée le 29-09-21. Les critères d'utilisation de ce montant étaient dans un premier temps que les demandes portent par priorité sur les

projets prioritaires de la Croix Rouge. Il fallait que ces demandes soient faisables, entrent dans le budget et soient engagées entre le 15 juillet 2021 et le 15 février 2022. De plus, elles ne devaient pas générer de discrimination parmi les habitants de la Commune, respecter les principes d'humanité, d'impartialité et de neutralité de la CRB. Enfin, ces demandes ne pouvaient pas être couvertes par une autre aide des autorités.

Le **montant alloué à la commune a été de 604.969€**, répartis entre le projet hygiène décrit plus haut, et ce qui suit :

Objet	Démarrage	Volume	Montant
Aide financière – remboursement de factures – électro ménager ou solutions chauffage	19-11-21	Usages individuels : 800€ par ménage ont été remboursés pour des factures d'électro-ménagers et/ou des certificats, mise en conformité pour gaz et électricité.	580.000€
RH	12/10/21 au 31/03/22	Projet Aide au relogement	14.000,00€

Le 21 février 2021, la Cellule Inondations a pu **réallouer un montant additionnel** d'aide aux communes. Un nouveau montant de **528.941 €** a été encore mis à disposition de la commune d'Esneux, dans les mêmes conditions et selon des critères élargis à l'aide directe aux personnes sinistrées et l'aide à la réhabilitation de logements. L'allocation de ce montant est en cours.

Ces **dépenses liées à l'aide financière locale « guichet » et « guichet bis »**, telles que définies avant le 30 avril, feront l'objet d'un suivi de factures par le service central de la CRB jusqu'à fin juin 2023.

## Aide financière directe aux ménages précarisés sinistrés

Les personnes sinistrées en situation de précarité ont pu bénéficier d'une aide financière directe de la Croix-Rouge de Belgique. Cette aide s'élevait à 650 € par personne isolée précarisée, augmenté de 195€ par personne attachée au foyer.

Dans la commune d'Esneux, **348 ménages** ont été aidés pour un montant total de **285.285€**.

## Aide financière aux écoles

Dans le cadre du projet « scolarité », un budget a également été réservé aux écoles sinistrées. Dans la commune d'Esneux, **deux écoles et une école de devoirs** ont fait appel à l'aide de la CRB.

Les écoles ont été touchées par les inondations de manière variable. Les montants attribués sont le résultat des demandes des écoles en fonction de leurs besoins. Dans la commune d'Esneux, le budget réservé aux écoles a permis de **rééquiper des ateliers techniques**, de racheter du **matériel informatique** ainsi que du **meublier intérieur et extérieur**.

Ecole	Montant
Athénée Royale d'Esneux	336.000,00 €
Maison des jeunes Esneux	2.880,41 €
Ecole Sainte-Marie	22.029,05 €
<b>Total dépensé pour les écoles par la CRB : 360.909,46€</b>	

## Perspectives CRB après la Cellule de Réponse inondations

Les activités de la Croix-Rouge de Belgique en réponse aux inondations se transforment après le 31 mars 2022. La situation et les besoins des zones sinistrées évoluant, l'offre doit également évoluer d'une réponse « urgente » à une réponse plus long terme. La « cellule de crise » passe donc la main à cette date.

Ainsi, la **Maison Croix-Rouge d'Esneux-Neupré** a été présente pour les personnes sinistrées depuis le début et depuis, elle est très active sur le point d'accueil d'Esneux. Elle restera présente dans la commune en poursuivant différentes activités.

Elle distribue notamment des **colis alimentaires** aux personnes en situation de précarité, et va développer une **vestiboutique** qui permettra de s'équiper de vêtements de qualité pour un prix modique. Elle poursuivra une **permanence d'accueil** « café », avec des horaires adaptés, qui soutiennent les rencontres, la création du lien social et le partage d'**information**.

Des **éléments logistiques** sont encore disposés sur le territoire : certains containers de douches resteront présents dans la commune au moins jusqu'au 30 avril.

Pour toutes les activités liées au point d'accueil, nous avons identifié, outre la Maison Croix-Rouge, des acteurs présents sur la commune et vers lesquels **réorienter les personnes** sinistrées. Cette liste est **affichée dans les points d'accueil** et disponible ci-après.

Activités actuelles Cellule Inondations	Passage de relais
Accueil – lien social – info-orientation – lutte contre isolement	<p><b>Maison Croix-Rouge</b> (0493/40 03 78) : accueil café (horaires et lieu à définir)</p> <p><b>Service HESTIA</b> de lutte contre isolement via la MCR</p> <p><b>CPAS</b> (04/273.78.00)</p> <p><b>PCS</b> (04.380.93.15)</p>
Aide matérielle	<p><b>Maison Croix-Rouge</b> (Vestiboutique, réponse urgence matérielle)</p> <p><b>CPAS</b> (via « Esneux Service ») : 04.380.45.85 ou 04/273.78.00 (numéro inondations)</p>
Aide Cyber (internet, impression)	<b>Maison Croix-Rouge</b> (0493/40 03 78)
Aide alimentaire (repas à domicile)	<b>CPAS</b> (04.380.45.85)
Aide alimentaire (autres formes)	<p><b>Maison Croix-Rouge</b> (0493/40 03 78) : colis alimentaires</p> <p>+ Paniers légumes du <b>PCS</b> (04.380.93.15)</p>
Accès hygiène (douches / lessive)	Les <b>containers douches</b> restent disponibles jusqu'au 30 avril 2022.
Soutien Jeunesse	<p>Interventions <b>Croix-Rouge Jeunesse</b> dans MCR et écoles.</p> <p><b>La Jet</b> (maison des jeunes de Esneux) : 0496 50 09 33</p> <p><b>Service jeunesse de la commune</b> : 04.380.93.11</p>
Soutien psychologique	<b>Plan de Cohésion Sociale</b> (04 380 93 11) : permanence gratuite une fois par mois et relais vers le Service de Santé Mentale
Conseil « aides à la réhabilitation et relogement »	Poursuite des permanences des <b>conseillers en relogement de la CRB</b>