

Rapport des activités et aides apportées par la Cellule de Réponse aux Inondations de la Croix-Rouge de Belgique

COMMUNE DE LIÈGE

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, et 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, une coordinatrice de zone a été mise en place par la CRB pour coordonner l'ensemble des actions réalisées sur le territoire, et porter le dialogue avec les autorités communales à propos du déploiement opérationnel.

Une collaboration durable s'est mise en place petit à petit avec les divers acteurs présents sur le terrain, tant de la Ville que associatifs, renforcée par des réunions journalières et un dialogue constructif. Le coordinateur de zone avait pour rôle de porter dans ces réunions les projets et actions de la CRI sur le terrain et de planifier avec la Défense et la Ville, présents sur place également, la stratégie opérationnelle.

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 recréer des liens sociaux et à déployer de l'aide de 1^{ère} 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
- Dans certains cas, les points d'accueil ont été les lieux de permanences d'aide administrative et sociale à l'initiative des services communaux ou CPAS ou d'autres acteurs

Dans la commune de Liège, 6 Points d'accueil ont été ouverts et gérés par la Commune, 1 Point d'accueil a été repris début décembre par la CRI.

Objet	Descriptif
Apports logistiques première période	Rue sous le Bois : Tente 6*9 avec plancher Rue de Ougrée : CTN monobloc Rue des écoles : 2 CTN Frigorifique Rue des Ventaux : Tonnelle rouge
Passage hiver : Octobre 2021 : améliorations logistiques	Place Andréa Jadoulle : 1 Pagode (5*5) Rue des Grands-Prés : 1 Pagode (4*4) Lors de la reprise du projet d'aide alimentaire par la CRI (avant cela géré par l'armée), 2 véhicules ont été commandés.
Ressources humaines	1 coordinatrice de zone 2 collaboratrices de proximité ETP
Espace d'accueil	Les points d'accueil sont ouverts 7jours/7. Les horaires ont réduit progressivement au fil de la diminution des besoins. Ces points sont entièrement gérés par la commune de Liège. Le point d'accueil du Hall Omnisports d'Angleur a été repris par la Cellule Inondations début décembre : les horaires ont alors été de 15h à 20h puis de 16h à 19h de février à mars. Place Jadoulle, le point de distribution a été ouvert en novembre de 18h à 19h30 pour la distribution des repas. Rue des Grand-Prés le point a été repris par la CRI pour la distribution de repas entre 18h et 19h30 à partir de mi novembre et fermé au mois de février.
Espace d'information et orientation	En continu dans l'espace d'accueil
Appui Cyber	Accès Wi-Fi
Animations régulières	- « Café papote » - Activités/animation enfants
Evénements festifs	- Jeux extérieurs et animations pour enfants - Opération boîte à chaussures, grâce au Lycée de Waha et à la pharmacie de Peralta - Fête de Noël - Fête de nouvel an - Galette des Rois - Apéro jeux de société - Bingo - Blind test

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 par la CRB et la Défense, généralement le soir. Pour compléter cette offre, la **CRB a continué de financer et distribuer des sandwichs, de la soupe et maintenir des foodtrucks**, en remplaçant progressivement les repas Foodtrucks via des partenariats plus locaux.

La CRB a aussi mis en place un **bar à soupe** dans le point d'accueil du hall omnisports

Début octobre, l'entière responsabilité de la coordination des repas chauds a été reprise par la CRB : réception de la livraison à Angleur, et dispatching sur les différents points de distribution.

A Liège, les repas ont été distribués via les points d'accueil et de distribution de la ville et de la CRB. En tout, cela représentait **6 lieux de distribution** (3 à Angleur et 3 à Chênée). Dès janvier, cela en représentait 4 (3 à Angleur, 1 à Chênée). En plus de cela, la CRB a assuré plusieurs circuits de tournées mobiles. L'Armée du Salut a contribué aux tournées de Chênée pendant plusieurs mois, avant reprise par la CRI. Ces dispatching, distributions et tournées étaient assurées par les collaboratrices de proximité et la coordinatrice de zone, additionnées d'intérimaires de distribution complémentaires et de bénévoles, déployés aux heures de repas.

Repas	Nombre	Montants financés CRI	Commentaires
Repas chauds Foodtrucks financés par la CRB	245.850 repas	1.433.305,50 €	Partenariat « Foodtruck solidaires » avec EventConfederation
Repas de midi – sandwichs financés et distribués par la CR	40.000 repas distribués	233.200,00 €	Fournisseurs : traiteurs locaux
Soupe servie sur les points Croix-Rouge (en litre)	550 litres	1.925€	Fournie par EnVie Ateliers
Repas de midi chauds DéliMeal distribués par la CR	218.176	/	Financés par la Région Wallonne
Total du coût des repas financés par la CRB : 1.668.430,50 €¹			

¹ 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

3 ETP CRB (2 collaborateurs polyvalents et 1 coordinateur de zone)	Actifs pour l'aide alimentaire
569 missions intérimaires de distribution alimentaires (3h) réparties sur 25 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 la ville, différents biens ont été mis à disposition des sinistrés. Il s'agissait de vêtements, produits de nettoyage, produits d'hygiène, produits alimentaires, jeux, nourriture pour animaux, petit matériel électroménager. Ces biens provenaient de dons en nature directement aux centres ou à la CRB, ou ont été achetés par la CRB.

Enquêtes sur les besoins

A Liège, **des maraudes partielles d'aide ont été effectuées entre août et octobre**, et les besoins des personnes renvoyés vers le CRB ou la ville pour la recherche de solutions. Le nombre très important d'habitations sinistrées ne nous a malheureusement pas permis d'organiser des maraudes de porte à porte de manière exhaustive : nous avons donc adapté notre méthode pour une collecte d'information en février. **Une enquête des besoins a été réalisée auprès des personnes sinistrées se rendant aux différents Points d'Accueil** et de distribution, ainsi que les personnes touchées par les tournées mobiles de la Croix-Rouge. **101 questionnaires** ont ainsi pu être administrés : 42 à Angleur, 38 à Chênée et 19 à Kinkempois. Les résultats de ces enquêtes ont permis à la fois d'orienter les personnes vers des sources d'aides répondant à leur besoins éventuels, et de définir les activités prioritaires de l'antenne de la Maison Croix-Rouge de Liège.

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
Kiosks wash (x2) durée 4 mois	03-12-21 à début avril 2022	€ 24.200,00	Financé par le guichet à partir du 03/12
Rue de Ougrée : 2 CTN 4 douches	1 de septembre à mars 1 de septembre à janvier	Montant dépensé par le budget guichet à partir de janvier pour 3 CTN 4 douches : 6.370,60 €	1 financé par le guichet de janvier à mi-mars
Rue des écoles : 1 CTN 4 douches	De septembre à mars		Financé par le guichet de janvier à mi-mars
Rue des Ventaux : 1 CTN douches	De septembre à mars		Financé par le guichet de janvier à mi-mars
Place Jadoulle : 1 CTN douches	De septembre à janvier		
Rue des Grands Prés : 1 CTN douches	De septembre à décembre	Repris dans le total « budget hygiène »	
Centre Culturel Chênée : 1 CTN douches	De septembre à décembre		
Total dépensé par le budget hygiène de la CRB (au 28/02/22) : 52.383,8€			
Total dépensé par le budget guichet de la CRB : 30.570,6€			

Aides financières

Apport financier au autorités communales :

« GUICHET »

Comme à toutes les communes de catégorie 1, la Croix Rouge de Belgique a mis à disposition de la commune de Liège un montant de 1 million €. La commune a été informée de cette possibilité le 06-09-21 et la convention a pu être signée le 04-10-21. 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.

Finalement, **le montant alloué à la commune a été de 1.000.000€**, répartis entre le projet hygiène décrit plus haut, et ce qui suit :

Objet	Démarrage	Volume	Montant
Aide chauffage	08-10-21	2000 chauffages électriques d'appoint	€ 123.441,67
RH	19-10-21	Prestataire logistique pour livraison chauffages vers points d'accueil communaux	€ 2.904,00
Activité	29-11-21	Bus pour animation population Pairi Daiza (x7)	€ 4.674,60
RH	02-12-21	2 mi-temps ETP admin - gestion projet aide financière directe du 10/10 au 31/12	€ 18.464,92
RH	17-12-21	Permanences HR dans points d'accueil durant les fêtes de Noël	€ 8.470,00
Remboursement de factures	14-01-22	Factures Proximus - recensement besoins par SMS	€ 792
RH	14-02-22	Maraude grande échelle - 4500 foyers - recrutement 20 personnes via prestataire externe	€ 100.000
RH	14-02-22	2 ETP jusqu'au 31/12/22 via le CPAS de Liège pour la gestion administrative et individualisée des aides aux personnes sinistrées	€ 80.000
Toute-boite informatif aux sinistrés	15-02-22	Création et distribution	€ 2.000
Certification gaz/électricité	15-02-22	3800 foyers - 100€/foyer	€ 454.796
Projet « cash »	15-02-22	Envois postaux dans le cadre du projet « cash »	€ 3000

Le 21 février 2021, la Cellule Inondations a pu **réallouer un montant additionnel** d'aide aux communes. Un nouveau montant de 824.535€€ a été encore mis à disposition de la

commune, dans les mêmes conditions et selon des critères élargis à l'aide directe aux personnes sinistrées et l'aide à la réhabilitation de logements.

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 jusque 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 de Liège, **1429 ménages** ont été aidés pour un montant total de **1.306,780€**.

Aide financière aux écoles

Dans le cadre du projet « scolarité », un budget a été réservé aux écoles sinistrées. Dans la commune de Liège, **sept écoles** ont fait appel à l'aide de la CBR.

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 de Liège, le budget réservé aux écoles a permis de rééquiper les classes en **matériel informatique et didactique**, en **équipement sportif**, en **mobilier**, mais également en organisant une **cantine** et des **activités extrascolaires**.

Ecole	Montant
Ecole spécialisée Andréa Jadouille	43.946,64 €
Ecole St Eloi St Remi	17.501,18 €
Athénée R de Chênée	35.711,00 €
Ecole Communale des Grands-Prés Chênée	26.773,57 €
Centre d'Enseignement secondaire Léon Mignon	139.800,00 €
Collège Saint Louis Liège	16.640,00 €
Haute Ecole Province de Liège Technique	8.509,12 €
Total dépensé pour les écoles par la CRB : 288.881,51€ dont : A Angleur : 61447,82€ - A Chênée : 62.484,57€ - Ailleurs à Liège : 164.949,12€	

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 de Liège** est déjà active avec différentes activités. La MCR restera présente pour soutenir les sinistrés de Angleur / Chênée, par la **(re)-création d'une antenne à Angleur**. Les **activités** qui y seront développées seront **définies selon les besoins** identifiés à Chênée et Angleur, l'offre déjà proposée par d'autres associations, et le nombre de volontaires mobilisés. L'antenne proposera en tout cas un **lieu d'accueil** et des **colis alimentaires** (en collaboration avec la Maison de la Laïcité). En attendant la réhabilitation du local de la MCR situé place Jadoulle, **un container de point d'accueil** sera installé sur le Square de la Paix fin mars.

Nous dialoguons également avec d'autres associations, ainsi qu'avec les services communaux, pour assurer un suivi des aides déployées et **réorienter les personnes sinistrées**. Plusieurs passages de relais ont été établis selon la liste ci-après.

Activités actuelles Cellule Inondations	Passage de relais
Accueil – lien social – info-orientation – lutte contre isolement	<p><u>Nouvelle antenne Maison Croix-Rouge</u> (04 220 95 33)</p> <p><u>Service HESTIA</u> de lutte contre l’isolement via MCR</p> <p><u>Centre Actions Sociales Angleur ASBL</u> (04/367.14.33)</p>
Aide matérielle (dons, électros, vêtements, ...)	<p><u>MCR de Liège</u> (04 220 95 33) : Vestiboutique, réponse urgence matérielle</p>
Aide alimentaire (repas à domicile)	<p><u>CPAS</u> (04 223 61 23) : demande à introduire au CPAS. Aide déterminée par le CPAS selon la situation du demandeur.</p>
Aide alimentaire (autres formes)	<p><u>Nouvelle antenne MCR et Maison de la Laïcité</u> (0472 29 10 19) : colis alimentaires</p> <p><u>Armée du salut</u> (Chênée) (04 341 04 95): colis alimentaires et restaurant social</p> <p><u>Saint-Vincent de Paul Angleur</u> (0474/79 57 31 ou 04 344 14 42) : colis alimentaires</p> <p><u>Saint-Vincent de Paul Chênée</u> (0474/79 57 31 ou 04 365 12 13) : colis alimentaires</p> <p><u>Resto du Cœur de Liège</u> (04/344 08 88) : restaurant social</p>
Soutien Jeunesse	<p>Interventions de la Croix-Rouge Jeunesse dans MCR et écoles</p> <p><u>Maison des jeunes Angleur</u> (04 367 13 29)</p> <p><u>Maison des jeunes Kinkempois</u> (04 341 58 66)</p> <p><u>Service Jeunesse Ville de Liège</u> (04 238 52 44)</p>
Soutien psychologique	<p><u>Intercommunale ISoSL</u> (04 254 77 10)</p>