

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

COMMUNE DE PEPINSTER

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 mis 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.

Un lien s'est principalement instauré avec le PCS et la commune via la 1^{ère} échevine, des échanges quotidiens ont eu lieu, engendrant une collaboration constructive et efficace.

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^{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 la commune de Pepinster, **3 Points d'accueil** ont été ouverts et gérés par la CRB en partenariat avec la commune ou d'autres acteurs, dont 2 ont fermé au mois de novembre.

| Objet | Descriptif |
|--|--|
| Apports logistiques première période | Rue Neuve : 1 CTN Frigorifique Rue Pierre Piqueray : 2 Poubelles + Tonnelle rouge |
| Passage hiver : Octobre 2021 : améliorations logistiques | Rue Pierre Piqueray : - 1 CTN assemblé 6*9m - 1 CTN assemblé 6*6m - 1 tente Pagode 4*4m - 1 véhicule pour les livraisons |
| Ressources humaines | 1 coordinateur de zones 5 collaborateurs de proximité ETP |
| Espace d'accueil | Les Points d'Accueil sont ouverts 7jours/7. Place Piqueray : ouvert de 9h à 19h dès le mois de juillet. Les horaires ont été adaptés en mars suite à l'arrêt de la distribution alimentaire Hall Jean Simon : ouvert de 8h à 20h à partir du mois de juillet et a fermé en novembre. « Delhaize » : ouvert de 11h à 20h à partir du mois de juillet et a fermé en novembre. |
| Espace d'information et orientation | En continu dans l'espace d'accueil |
| Appui Cyber | Accès Wi-Fi |
| Animations régulières | - Ateliers créatifs - Activités citoyennes - Bingo |
| Evénements festifs | - Atelier crêpes et gaufres - Création cartes Saint-Nicolas - Bingo spécial Noël - Donnerie et foodtruck tacos - Blindest - Quizz de Noël - Bricolages et dessins - Balade dans Banneux |

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 chaque soir par la CRB et la Défense.

Pour compléter cette offre, la CRB a continué de **financer et distribuer des repas de midi**, en remplaçant progressivement les repas Foodtrucks par des **sandwichs**, livrés dès que possible par des commerçants locaux.

Début octobre, l'entièreté de la **coordination** et de la distribution des repas chauds a été reprise par la CRB.

Les repas ont été distribués via le **point d'accueil fixe situé Pl. Piqueray** mais aussi via **2 circuits de tournées mobiles** (Pepinster centre et Goffontaine) composés de « haltes » et de distributions à domicile pour les personnes en difficulté de mobilité. Les collaborateurs de proximité y ont largement contribué, 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** au 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 Foodtrucks financés par la CRI | 49.460 repas | 288.351,80 € | Partenariat « Foodtruck solidaires » avec EventConfederation |
| Repas de midi – sandwichs financés et distribués par la CRI | 32.310 repas | 188.367,30 € | Fournisseurs : traiteurs locaux. Financés sur le budget aide alimentaire jusqu'au 15/12/2021 et sur le « Guichet » au-delà du 15/12/2021 |
| Repas du soir chauds DéliMeal distribués par la CRI | 88.930 repas | / | Financés par la Région Wallonne |
| Repas chauds distribués par Belgium Aid (bus), partiellement financés par CRI | 1.000 repas | 1.704,71 € | Action coordonnée par CRI. CRI finance les denrées alimentaires non récoltées via des dons |
| Soupe servie sur le PA (en litre) | 650 litres | 2.275,00 € | Fournisseurs EnVie Ateliers |
| Total du coût des repas financés par la CRB : 480.698,81 €¹ Dont 60.107,3€ sur Guichet | | | |

| Ressources humaines actives pour l'aide alimentaire | |
|--|---|
| 5 ETP CRB (4 collaborateurs polyvalents et 1 coordinateur de zone) | Actifs partiellement pour l'aide alimentaire |
| 296 missions intérimaires de distribution alimentaires (3h) réparties sur 25 semaines | Renforcement des équipes de distribution au départ de l'armée |
| Nombreux bénévoles | |

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

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 Pepinster particulièrement, 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 etc. Nous avons également collaboré avec d'autres initiatives citoyennes de distribution de dons sur la commune. L'équipe du point d'accueil a également participé et soutenu la donnerie organisée par la commune et des partenaires.

Maraudes

Plusieurs maraudes ont été effectuées dans les zones sinistrées de Pepinster afin de pouvoir établir les besoins des personnes sinistrées et de pouvoir leur venir en aide.

Les objectifs poursuivis par la Cellule Réponse Inondations de la Croix-Rouge de Belgique via ces maraudes étaient :

- Apporter une présence chaleureuse et une écoute attentive aux sinistrés ;
- Informer les sinistrés sur les services de la CRI, la Commune de Verviers et les différents partenaires locaux ;
- Collecter des informations sur l'évolution des besoins des sinistrés.

Une maraude avec questionnaire a ainsi été organisée par la commune en novembre, à laquelle la cellule inondations a participé.

Enfin, une dernière maraude exhaustive de porte à porte a été organisée par la cellule, sur base d'un questionnaire élaboré en concertation avec la commune. Elle s'est étalée entre le **1^{er} et le 28 février, tous les jours, y compris les week-ends**. Au total, **989 adresses** ont été visitées, parmi lesquels **215 ménages ont répondu** au questionnaire.

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 CityWash | 31/08 au 30/11 | 24.182 € | Financé par le guichet à partir du 14-12 |
| Kiosks CityWash | Décembre 2021 à mars 2022 | 40.000 € | Financé par le guichet à partir du 03-02 |
| Cabine WC 8 emplacements | Septembre à novembre | 9.469,46 € | Financé par le guichet à partir du 21-12-21 |
| Cabines WC | Décembre 2021 à fin février 2022 | 6.000 € | Remboursé par le guichet le 03-02-22 |
| Nettoyage douches par la société Perlav | juillet 2021 à mars 2022 | 4.673 € | Remboursé par le guichet le 04-02-22 |
| Rue Neuve : 1 CTN douches communes | Aout 2021 à mars 2022 | Repris dans le total « budget hygiène » | |
| Total dépensé par le budget hygiène de la CRB (au 28/02/22) : 9.455,88€ | | | |
| Total dépensé par le budget guichet : 84.324,46€ | | | |

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 de Pepinster un montant de 1 million €. La commune a été informé de cette possibilité le 01-09-21 et la convention a pu être signée le 21-09-21. 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 995.873€**, répartis entre les projets hygiène et aide alimentaires décrits plus haut, et ce qui suit :

| Objet | Démarrage | Volume | Montant |
|--|-------------------------|---|--------------|
| Aide chauffage | 12-10-21 | 500 chauffages électriques d'appoint | € 29.276,63 |
| RH | 23-11-21 | 1 ETP agent reconstruction - du 25/10/21 au 31/12/22 | € 64.838,44 |
| Gaz/électricité | 17-11-21 | Certification gaz/électricité | € 125.000,00 |
| RH | 02-12-21 | ETP gestion administrative projet cash | € 59.327,58 |
| RH | Du 12/10/21 au 24/11/21 | Projet aide au relogement | € 2.000,00 |
| RH | 21-12-21 | Croisement données BCSS - traitement informatique par Civadis | € 162,43 |
| RH | 18-01-22 | 1 Animateur-accueillant extrascolaire, à mi-temps afin d'apporter un encadrement de qualité au bénéfice d'enfants sinistrés (pour l'accueil dans le centre de Pepinster) - 1 an | € 20.303 |
| RH | 18-01-22 | 1 Gradué spécifique pour la gestion de la problématique du relogement et de la remise aux normes des logements sinistrés, à temps plein - 1 an | € 67.168 |
| Location | 20-01-22 | Location d'un véhicule utilitaire jusqu'au 31/12/22 | € 16.950 |
| Animations population | 20-01-22 | Animations population du 26/02/22 | € 5.000 |
| Location | 03-02-22 | Déshumidificateurs industriels du 29-12-21 au 31-03-22 | € 64.078 |
| Electro-ménager | 10-02-22 | Electroménager de première nécessité | € 20.000 |
| Inspection et curage des raccordements privés jusqu'aux égouts | 10-02-22 | Remboursement jusqu'à 250€/ménage pour 1400 ménages | € 350.000 |

Le 21 février 2021, la Cellule Inondations a pu **réallouer un montant additionnel** d'aide aux communes. Un nouveau montant de **464.514 €** 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. 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 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 Pepinster, **512 ménages** ont été aidés pour un montant total de **449.995€**.

Aide financière aux écoles

Dans le cadre du projet « scolarité », une partie du budget a été attribuée aux écoles sinistrées. Dans le cas de la commune de Pepinster, **3 écoles et 1 école de devoirs** ont reçu une aide financière de la Croix-Rouge de Belgique.

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 Pepinster, le budget réservé aux écoles a permis de rééquiper les classes en **matériel informatique**, en **équipement sportif**, en **mobilier**, mais également des **frais de scolarité aux élèves démunis**.

| Ecole | Montant |
|---|--------------|
| Athénée R Verdi | 207.345,93 € |
| Ecoles Libres de Pepinster | 23.653,11 € |
| Ecole de la Croix-Rouge | 15.300,00 € |
| Service jeunesse | 2.500,00 € |
| Total dépensé pour les écoles par la CRB : 248.799,04€ | |

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, une nouvelle Maison Croix-Rouge va être développée à Pepinster. Les activités qui y seront développées, seront définies selon des besoins identifiés sur la commune, l'offre déjà proposée par d'autres associations, et le nombre et la motivation des **volontaires** qui voudraient s'y investir. Dans un premier temps, les activités se développeront dans le container actuel, en attendant de trouver un local plus pérenne. Ce développement se fera bien entendu en **dialogue** avec les services et associations existantes dans la commune.

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 | <ul style="list-style-type: none"> - Nouvelle Maison Croix-Rouge (horaire à définir) : dans un premier temps dans le container PI. Piqueray. - Saint Vincent de Paul organise des ateliers pour permettre la réintégration de personnes : <ul style="list-style-type: none"> - un atelier de cuisine - un atelier de jardinage - un magasin de seconde main « Fringues & vous » - 0473/94.13.95, rue Neuve, 4 Horaire : du mardi au samedi de 14h à 18h - un accueil avec deux studios de transit situés rue Lieutenant, 25 - PCS (0495 29 82 77) <ul style="list-style-type: none"> - Sorties culturelles - Réorientation vers les services adéquats lors de demandes spécifiques - Projet : Création d'un lieu de rassemblement, type maison de quartier - Facilitateurs de Santé pour Verviers/Dolhain/Theux/Pepinster, ont pour mission d'orienter le public vers les soins de santé de 1^{ère} ligne, tels que les médecins généralistes, les dentistes mais aussi via les mutuelles. Ils peuvent répondre à des questions de santé, aider à remplir des formulaires en lien avec la santé, aider à prendre des rendez-vous médicaux, effectuer des trajets pour soutenir l'accès à l'offre médicale et soutenir les traductions dans certaines situations. <ul style="list-style-type: none"> - Noëlla Qessouri 0471/96.51.42 - Anass Rharib 0471/96.51.33 |

| | |
|--|--|
| | <p>- Océane Heyndels 0471/96.51.43</p> |
| Aide matérielle (dons, électros, vêtements...) | <ul style="list-style-type: none"> - Nouvelle Maison Croix-Rouge - St Vincent de Paul : Rue Lieutenant, 25 à Pepinster Contacts : Océane Drooghaag (AS) - 0476/65.80.42 Permanence sociale sur rendez-vous Gérard Hansen (Président) - 0495/38.89.37 - PCS, rue La Nô, 51 à Pepinster Personnes de contact : · Christophe Debaty (coordinateur) : 0495/29.82.77 - c.debaty@pepinster.be · Aude Varlet : 0491/34.79.50 - aude.varlet@pepinster.be - Donnerie organisée tous les deux mois (la prochaine est prévue le 12/03) - Distribution de déshumidificateurs prévue jusque mai - Distribution d'électroménagers - Commune : Personne de contact : Nathalie Levêque (Première échevine) 0497/97.70.61 - n.leveque@pepinster.be - CPAS : Renseignements 087/46.83.60 – cpas.pepinster@pepinster.be Marie-France Breda (Directrice générale) 0474/16.05.26 - marie-france.breda@pepinster.be |
| Aide alimentaire (repas à domicile) | <ul style="list-style-type: none"> - CPAS : conditionné à la situation économique (critères légaux). Vérifié sur enquête sociale par le CPAS (max 30 jours). Tarif (soupe/plat/dessert) varie entre 5 et 10 €, en fonction de la situation économique du demandeur. Livraisons uniquement à midi en semaine Madame Peutat (AS), au 087/46.04.16 - Lagon bleu : service privé et donc commercial - www.lagonbleu.be - 087/44.52.93. Il propose : un repas à 7,50 €, une soupe à 1 € et un service de sandwicherie. La livraison devient gratuite à partir de 15 € et n'est pas assurée le weekend et les jours fériés |
| Aide alimentaire (autres formes) | <ul style="list-style-type: none"> - CPAS : Distribution de colis alimentaires + bons d'achat - Saint Vincent de Paul : Distribution de colis alimentaires, organisée autour d'une table et d'une boisson, assurée par des bénévoles qui sont à l'écoute et peuvent conseiller les personnes en difficulté Lieu : Rue Lieutenant, 25 à Pepinster Horaire : |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Mardi de 14h à 15h15 et de 15h30 à 16h45 - Jeudi de 14h à 15h - Relais Social Urbain de Verviers : colis alimentaires Personne de contact : <ul style="list-style-type: none"> · Anne Delvenne (coordinatrice générale) - 087/31.03.15 relais.social.verviers@skynet.be · Audrey Grondelings (coordinatrice adjointe) - secretariat@rsuv.org |
| Accès hygiène (douches / lessive) | Machines à lessiver à disposition sur le parking du Delhaize |
| Soutien Jeunesse | Interventions Croix-Rouge Jeunesse dans MCR et écoles Service Jeunesse de Pepinster : 0497 97 91 26 ; caroline.paquo@pepinster.be |
| Soutien psychologique + Lutte contre l'isolement + Création du lien social | <ul style="list-style-type: none"> - Relais Social Urbain de Verviers : Informations - Suivi psychologique de première ligne – Réorientation 087/31.03.15 relais.social.verviers@skynet.be - AVIQ : Équipe de 3 travailleurs sociaux qui assurent un suivi psychosocial, en collaboration avec les autorités et les partenaires œuvrant sur la commune. Gaëlle Gozzi - 0471/88.77.32 - gaelle.gozzi@aviq.be : - Facilitateurs de Santé pour Verviers/Dolhain/Theux/Pepinster, ont pour mission d'orienter le public vers les soins de santé de 1^{ère} ligne, tels que les médecins généralistes, les dentistes mais aussi via les mutuelles. Ils peuvent répondre à des questions de santé, aider à remplir des formulaires en lien avec la santé, aider à prendre des rendez-vous médicaux, effectuer des trajets pour soutenir l'accès à l'offre médicale et soutenir les traductions dans certaines situations. <ul style="list-style-type: none"> - Noëlla Qessouri 0471/96.51.42 - Anass Rharib 0471/96.51.33 - Océane Heyndels 0471/96.51.43 |