

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

COMMUNE DE TROOZ

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.

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, et porter le dialogue avec les autorités communales à propos du déploiement opérationnel.

La communication a été quotidienne entre les collaborateurs de la CRB, Madame Deglin, échevine responsable de la gestion de crise des inondations et Monsieur Vendy, président du CPAS de Trooz.

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
- Sur la commune de Trooz, 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 Trooz, **3 Points d'accueil et 2 Points de distribution** ont été ouverts et gérés par la CRB. Le Point d'accueil de La Brouck sera repris par la commune dès le 15 mars. Une présence communale au PA de Fraipont est arrivée mi-janvier.

Objet	Descriptif
Apports logistiques première période	Fraipont Cité : <ul style="list-style-type: none"> - 1 Container assemblé 6*9m - 1 Tonnelle rouge Nessonvaux : <ul style="list-style-type: none"> - 1 Tonnelle blanche pointue - 1 Container Monobloc 6*3m Trooz : <ul style="list-style-type: none"> - 1 Container assemblé 6*6m (Grand Rue) - 1 Container assemblé 6*30m (La Brouck) - 2 Containers Maritimes - 1 Container monobloc - 2 Tonnelles blanches pointues - 2 Tentes
Passage hiver et reprise distribution alimentaire : Octobre 2021 : améliorations logistiques	Fraipont : <ul style="list-style-type: none"> - 1 Container assemblé 6*6m Trooz : <ul style="list-style-type: none"> - 1 Container assemblé 6*9m + 2 véhicules
Ressources humaines	1 coordinateur de zones Évolution entre septembre et décembre de 2 à 6 collaborateurs de proximité ETP
Espace d'accueil	Les Points d'Accueil sont ouverts 7jours/7. La Brouck : ouvert de 9h à 20h dès le mois de juillet et jusqu'au mois de mars. Maison Médicale : ouvert de 9h à 20 de juillet à janvier. L'horaire a réduit au fil de la diminution des besoins, pour être de 11h à 14h et de 17h à 20h en février et mars. Trooz Gare : ouvert de 9h à 20h de juillet à mi mars. Nessonvaux : ouvert de 9h à 20h de juillet à mi mars. Fraipont : ouvert de 9h à 20h de juillet à février, puis de 10h à 14h jusque mi mars

	Tous les horaires ont été adaptés après la fin de la distribution des repas chauds, pour une ouverture de 9h30 à 17h30
Espace d'information et orientation	En continu dans l'espace d'accueil
Appui Cyber	Accès Wi-Fi
Animations régulières	<ul style="list-style-type: none"> - Café papote - Soutien à la résilience tous les jeudis
Evénements festifs	<ul style="list-style-type: none"> - Journée « un café, un sourire » - « Trooz bien » spécial parents - Tournois de fléchettes - Activités fabrication de masques pour le carnaval - Saint-Nicolas - Foodtruck choucroute, hotdog - Apéro spécial de Noël et de nouvel an

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 repas de midi en remplaçant progressivement les repas Foodtrucks par des **sandwich**, fournis 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.

A Trooz, les repas ont été distribués via les **5 points d'accueil et de distribution** répartis dans la vallée (La Brouck, Prayon « maison médicale », Gare de Trooz, Fraipont-Cité, Nessonvaux) mais aussi via **2 circuits de tournées mobiles** qui sillonnent la vallée pour atteindre les zones plus reculées, pour des haltes de proximité et des livraisons à domicile. Les collaborateurs de proximité y ont largement contribué, additionnées d'intérimaires de distribution complémentaires et de nombreux bénévoles, déployés aux heures de repas.

Repas	Nombre	Montants financés CRI	Commentaires
Repas chauds/froids Foodtrucks financés par la CRI	70.835 repas	412.968,05 €	Partenariat « Foodtruck solidaires » avec EventConfederation
Repas de midi – sandwichs financés et distribués par la CRI	67.670 repas	394.516,10 €	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	96.960 repas	/	Financés par la Région Wallonne
Repas chauds distribués par Belgium Aid (bus), partiellement financés par CRI	1.100 repas	1.245,24 €	Action coordonnée par CRI. CRI finance les denrées alimentaires non récoltées via des dons
Total du coût des repas financés par la CRB : 808 729,39 €¹ Dont 140 036,60€ sur Guichet			

Ressources humaines actives pour l'aide alimentaire	
6 ETP CRB (5 collaborateurs polyvalents et 1 coordinateur de zone)	Actifs partiellement pour l'aide alimentaire
934 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 et volontaires de crise)	

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 Trooz particulièrement, chaque point d'accueil a proposé une petite épicerie sociale gratuite, et est resté tout au long de la période un centre de réception et de distribution de toutes sortes de dons de mobilier, électroménager, jouets, produits d'hygiène et de nettoyage, cadeaux, etc.

Maraudes

Plusieurs maraudes ont été effectuées entre août et mars dans les zones sinistrées de Trooz afin de pouvoir établir les besoins des personnes sinistrées, leur apporter de l'information et leur venir en aide là à chaque fois que possible.

Particulièrement, une maraude exhaustive de porte à porte a été organisée en janvier sur toute la commune de Trooz, avec 3 objectifs :

- Apporter une présence chaleureuse et une écoute attentive aux sinistrés ;

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

- Informer les sinistrés sur les services de la Croix-Rouge, de la Commune et des différents partenaires locaux ;
- Cartographier les besoins restants des sinistrés pour ajuster l'action de la Croix-Rouge, de la commune et de ses partenaires, grâce à un questionnaire élaboré en concertation avec la commune.

Ces maraudes ont été réalisées du 8 au 29 janvier, et du 16 au 23 février. Au total, **708 adresses** ont été visitées, parmi lesquelles **262 ménages ont répondu**. Un rapport a été édité et communiqué aux autorités communales. Les besoins spécifiques identifiés ont fait l'objet d'une orientation rapide vers les aides potentielles adéquates.

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
Rue Grand'Rue : 1 Container de 4 douches	De septembre à juin	Le montant dépensé par le budget guichet à partir de janvier pour ces cabines douche, soit 3x(1x4) et 1x(1x6), est de 22.519,02 €	Financé par le guichet de janvier à juin 2022
La Brouck : 1 container 6 douches	De mi-août à juin		Financé par le guichet de janvier à juin 2022
Rue Havegné : 1 CTN 4 douches	De septembre à juin		Financé par le guichet de janvier à juin 2022
Rue de France : 1 CTN 4 douches	De mi-décembre à mi-février		Financé par le guichet de janvier à juin 2022
Kiosks douches (remplacement modules City Wash) -	mi-décembre à fin juin	19.992 €	Financé par le guichet à partir du 07-12-21
Kiosks douches (remplacement modules City Wash) - durée 2 mois (extensible)	07-12-21	7.843,22 €	Financé par le guichet à partir de janvier
Rue de l'église : 1 CTN 7 douches	De mi-décembre à mi-février	Repris dans le total « budget hygiène »	
9 WC Cabine individuelle placé à différents endroits de la commune	De septembre à mars		
Total dépensé par le budget hygiène de la CRB (au 28/02/22) : 30.945,16€			
Total dépensé par le budget guichet de la CRB : 27.835,22€			

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

Afin d'aiguiller les personnes sinistrées quant aux possibilités de relogement et de réhabilitation, des **permanences des conseillers au logement** sont tenues sur la commune de Trooz depuis le 12 janvier 2022.

En date du 4 mars, **71 entretiens** ont été menés dans la commune de Trooz et ont permis de donner aux personnes les informations précises quant aux aides pertinentes selon leur situation. Parmi ces entretiens, 6 personnes ont fait des démarches afin de bénéficier de l'aide financière « cash » de la Croix-Rouge de Belgique. En ce qui concerne l'aide aux démarches administratives, 13 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 de Trooz un montant de 1 million €. La commune a été informée de cette possibilité le 03-09-21 et la convention a pu être signée le 13-09-21. 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.

Finalement, le **montant alloué à la commune a été de 1.000.000 €**, répartis entre les projets aide alimentaire et hygiène ; et ce qui suit :

Objet	Démarrage	Volume	Montant
Location	16-09-21	Véhicule utilitaire pour livraison d'électroménager - durée 6 mois	€ 6.000,00
Déshumidificateurs	24-09-21	49 déshumidificateurs	€ 9.886,24
RH	05-10-21	Conseillers administratif / techniques / sociaux (4 ETP) - durée 6 mois	€ 90.000,00
Remboursement facture	25-10-21	Certification gaz/électricité 1000 foyers à raison de 400€ par foyer	€ 550.000,00

RH	25-10-21	1 ETP maraudes pour enquête recensement des besoins des sinistrés	€ 19.904,50
RH	25-10-21	1 ETP création 11 flyers orientation personnes sinistrées	€ 10.000,00
Isolation tuyaux containers douches	06-12-21		€ 950,00
Containers bureau	09-12-21 au 31-03-22	Bureau pour CPAS et commune	€ 3.178
Containers bureau	02-02-22 au 30-06-22	2 modules - (Fraipont-Village) + 1 nouveau container sans fenêtre pour stockage	€ 7.683
Containers	15-02-22	Projet global de containers divers	€ 7.682,60
RH	Janvier à mars 2022	Projet d'aide au relogement et maraudes d'identification des besoins de la population	€ 24.000
Reprise container CRB -	Mi-mars à fin décembre	Grand container de La Brouck + Reprise container CRB - 3 volets de la gare - + 3 nouveaux projets de containers	€ 39.048
Matériel	15-02-22	Matériel pour clubs sportifs	€ 50.000

Le 21 février 2021, la Cellule Inondations a pu **réallouer un montant additionnel** d'aide aux communes. Un nouveau montant de **606.402603.108 €** 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 Theux, **501 ménages** ont été aidés pour un montant total de **431.535€**.

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 Trooz, **1 école libre et 2 groupes d'écoles communales** 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 Trooz, le budget réservé aux écoles a permis de rééquiper les classes en **matériel informatique**, en **équipement sportif**, en **mobilier**, mais également en organisant des **activités extrascolaires**.

Ecole	Montant
Ecoles communales Trooz (Groupe 1)	26.405,17 €
Ecoles communales Trooz (Groupe 2)	23.777,20 €
Ecole Libre de Fraipont	15.742,00 €
Total dépensé pour les écoles par la CRB : 65.924,37€	

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 Olne-Sprimont-Trooz** qui a vu son local de Trooz inondé a néanmoins été en permanence active aux côtés des collaborateurs de la Cellule inondations, dans diverses activités.

Elle a la volonté de rester présente aux côtés des habitants de Trooz, par un service adapté à la configuration de la commune : un « **point d'accueil, de lien social et de distribution alimentaire mobile** », qui passera toutes les 2 semaines dans 4 entités de la commune : Fraipont-Cité, Nessonvaux, Prayon et La Brouck. Ce moment de rencontre permettra un temps d'écoute et de partage avec les habitants autour d'une soupe ou d'un café, de relais d'informations, ainsi que la distribution de colis alimentaires.

Des éléments logistiques sont encore disposés sur le territoire : le Container réfectoire de La Brouck restera en place jusque fin juin. Certains containers de douches resteront en place jusque fin 2022.

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><u>Maison Croix-Rouge</u> : 0470/04 75 58</p> <p><u>Commune</u> : Conteneur à Fraipont village, La Brouck et Hall omnisport cafétaria</p> <p><u>Maison Médicale de Trooz</u> : 04 267 08 90</p>
Aide matérielle (dons, électros, vêtements, ...)	<p><u>Commune</u> : 0487/37 74 23</p> <p><u>CPAS</u> : 0489/ 82 39 50</p> <p><u>Plan de Cohésion Sociale</u> : 0472/ 40 66 52</p> <p><u>St Vincent de Paul</u> (aide vestimentaire) : 0495/77 73 06</p>
Aide alimentaire (repas chauds)	<u>CPAS</u> : 0489 82 39 50
Aide alimentaire (autres formes)	<p><u>MCR</u> : Colis alimentaires lors des permanences mobiles (<i>en cours de mise en place</i>)</p> <p><u>St Vincent de Paul</u> : Colis alimentaires 1x/mois : 0495 77 73 06</p>
Accès hygiène (douches / lessive)	Conteneurs douches prolongés via Guichet Bis
Soutien Jeunesse	<p><u>Maison des jeunes</u> : 0474 11 08 43</p> <p><u>AMO Re'Source</u> (Service social d'Actions en Milieu Ouvert) : 04 361.55.42</p>
Raccrochage psy et soutien psychologique	<p><u>Maison Médicale de Trooz</u> : 04 267 08 90</p> <p><u>CPAS</u> : 0489 82 39 50. Permanence sur RDV à Nessonvaux</p>
Conseil « aides à la réhabilitation et relogement »	Poursuite des permanences des conseillers en relogement de la CRB