

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

## COMMUNE DE VERVIERS

### 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, un binôme de coordinateurs 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.

Les coordinateurs de zone se sont donc rendus sur le terrain à partir du mois d'août pour engager le contact avec la Commune ainsi que les organismes porteurs d'actions citoyennes dans les différents quartiers. Une collaboration durable s'est peu à peu installée depuis ce jour, notamment à travers la désignation d'un contact de référence au sein du cabinet de la Bourgmestre.

#### 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 Verviers, les points d'accueil ont également été l'occasion de permanences des facilitateurs en santé et des conseillers en logement.

Dans la commune de Verviers, **2 Points d'accueil** ont été ouverts et gérés par le CRB : dans le quartier des Prés-Javais, et à Ensival.

Objet	Descriptif
Apports logistiques première période (Août – Septembre 2021)	PA Prés-Javais - 2 tonnelles PA Ensival - 2 tentes pagodes 5*5m - 1 Container maritime de stock 6*3m
Passage hiver et reprise distribution alimentaire : Octobre 2021 : Améliorations logistiques	PA Prés-Javais - 1 Container assemblé 6*9m - 1 Container maritime 6*3m - 1 tente pagode 5*5m - 2 tonnelles - 2 poubelles PA Ensival - 1 Container assemblé 6*9m - 1 Container maritime 6*3m - 1 tente pagode 5*5m - 2 poubelles
Décembre 2021 : ajouts logistiques	- Ajout de 2 pagodes (5x5) pour les fêtes - Ajout de 1 pagode pour l'hiver (5*5)
Ressources humaines	2 coordinateurs de zones Passage progressif de 2 à 7 collaborateurs de proximité ETP
Espace d'accueil	Les points d'accueil sont ouverts 7jours/7. Saint-Remacle : ouvert de 10h à 20h de juillet à janvier. L'horaire a réduit progressivement au fil de la diminution des besoins, pour être de 12h à 20h en février à mi-mars. Ensival : ouvert de 10h à 20h de juillet à janvier. L'horaire a réduit progressivement au fil de la diminution des besoins, pour être de 12h à 20h en février à mi-mars. Les horaires ont été adaptés à 10-18h la deuxième quinzaine de mars suite à l'arrêt de la distribution alimentaire du soir Un Point d'Accueil mobile a également été mis en place à partir de mars de 14h à 18h 3 fois par semaine ne Prés-Javais.
Espace d'information et orientation	En continu dans l'espace d'accueil
Animations régulières	- Bar à soupe - Café papote

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités des enfants tous les mercredis</li> <li>- Cahier d'expression pour les enfants tous les mercredis</li> <li>- Activités musicales tous les mercredis</li> </ul>
Evénements festifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grimages, bricolages, mascotte et gouter pour Halloween</li> <li>- Activités jeux de cartes</li> <li>- Compétitions de jeux de cartes</li> <li>- Fabrication d'un instrument de musique</li> <li>- Saint-Nicolas</li> <li>- Venue du Père Noël</li> <li>- Blind test</li> <li>- Concert pianiste</li> <li>- Bingo</li> <li>- Spectacles des enfants</li> <li>- Atelier dessin/bricolage</li> <li>- Atelier crêpe</li> <li>- Fête foraine</li> <li>- Galette des rois</li> <li>- Clowneries</li> <li>- Fauconnier</li> <li>- Concert de musiques du monde</li> <li>- Cracheur de feu</li> <li>- Crêpes</li> <li>- Pièce de théâtre</li> <li>- Gouter marocain</li> <li>- Témoignage du dernier mineur de Blegny-Mine</li> </ul>

## Aide alimentaire

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.

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

Les distributions de repas sont réalisées via les **deux points d'accueil, par les collaborateurs de proximité**, additionnées d'intérimaires de distribution complémentaires et de nombreux bénévoles, déployés aux heures de repas.

La CRB a aussi mis en place des **bars à soupe** dans les points 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 du soir chauds DéliMeal distribués par la CRI	109.136 repas	/	Financés par la Région Wallonne
Repas chauds distribués par Belgium Aid (bus),	975 repas	514,81 €	Action coordonnée par CRI. CRI finance les denrées

partiellement financés par CRI			alimentaires non récoltées via des dons
Soupe servie sur le PA (en litre)	1.125 litres	3.937,50 €	Fournisseurs EnVie Ateliers
<b>Total du coût des repas financés par la CRB : 4.452,31 €<sup>1</sup></b>			

Ressources humaines actives pour l'aide alimentaire	
<b>7 ETP</b> CRB (6 collaborateurs polyvalents et 1 coordinateur de zone)	Actifs partiellement pour l'aide alimentaire
<b>507 missions intérimaires</b> de distribution alimentaires (3h) réparties sur 25 semaines	Renforcement des équipes de distribution au départ de l'armée
<b>Nombreux bénévoles</b> (MCR, 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'agissait de Vêtements, Matériel de nettoyage des maisons, Produits de nettoyage, Produits d'hygiène, Alimentation, Jeux, produits pour animaux, petit matériel électroménager. A Verviers particulièrement, le point d'accueil est resté tout au long de la période un centre de réception et de distribution d'aide matérielle.

## Maraudes

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

Outre les maraudes de l'été, des maraudes ont été réalisées entre novembre 2021 et janvier 2022, avec les objectifs suivants :

- 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, au moyen d'un questionnaire.

<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.

Plusieurs zones ont été visitées. Au total, 240 ménages ont répondu au questionnaire dans le courant de ces 3 mois : 120 (50%) ménages dans le quartier de Pré-Javais, 88 (37%) dans le quartier d'Ensival et 32 (13%) au centre de Verviers.

## 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
Saint-Remacle : 1 CTN 5 cabines	Aout 2021 – mars 2022	Repris dans le total « budget hygiène »	
Saint-Remacle : 1 CTN 4 douches	Fin aout – fin février		
Ensival : 1 CTN 8 douches	Aout 2021 – mars 2022		
Douches + nettoyage Perlav	Novembre – décembre 2021	16.904 €	Financé par le guichet à partir du 23-11-21
<b>Total dépensé par le budget hygiène de la CRB (au 28/02/22) : 15.626,32€</b>			
<b>Total dépensé par le budget guichet de la CRB : 16.904 €</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 se sont tenues sur différentes zones de la commune de Verviers depuis le 14 octobre 2021.

En date du 4 mars, il y a eu **44 permanences/conseiller** soit **264 heures de permanence/conseiller**.

**194 entretiens** ont été menés. Parmi ceux-ci, 25 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, 40 entretiens se sont traduits par :

- L'aide au remplissage de divers formulaires (ex. fonds des calamités, précompte immobilier, demande d'inscription auprès d'une SLSP) ;
- Des démarches directes auprès de SLSP et les centres d'hébergement d'urgence de la CRB (plusieurs personnes en situation de grande précarité –en ce compris psychologique - y ont été relogées) ;
- Des concertations directes permanentes avec les équipes locales (CPAS en particulier).

## 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 Verviers un montant de 1 million €. La commune a été informé de cette possibilité le 25-08-21 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 le budget hygiène et ce qui suit :

Objet	Démarrage	Volume	Montant
Lutte contre les champignons	01-10-21	60 CRM Fog (brumisateur antifongique) + 360 bouteilles (15€ HTVA)	€ 184.331,40
Électroménager	28-10-21	515 électroménager divers - dont 11 chauffages KA-5071 + 29 plaques de cuisson + 69 microondes Tristar	€ 145.714,28
RH	08-11-21	2 Assistants Sociaux recrutés par et pour le CPAS, dont 1 pour gestion du projet d'aide financière; contrat jusqu'au 31/12/2022	€ 108.969
Déshumidificateurs	20-10-21	200 déshumidificateurs	€ 40.351,39
RH	08-11-21	2 Articles 60 recrutés par et pour le CPAS - durée 12 mois	€ 17.799,84
Solution chauffage	10-11-21	Chauffages électriques d'appoint x1000	€ 54.430,41
Activité	05-11-21	Bus pour animation population Pairi Daiza (x5)	€ 3.948,50

Matériel	03-12-21	Equipement pour club sportif	€ 10.067,00
Location	04-11-21	Véhicule utilitaire pour livraison électro	€ 12.976
RH	24-11-21	Du 12/10/21 au 31/03/22 + 4x250€ appels téléphoniques (janvier 2022)	€ 23.500,00
RH	03-12-21	Prestation logistique – Livraison chauffages et déshumidificateurs depuis entrepôt vers CPAS (x2)	€ 3.933,00
Location	10-12-21	Location véhicule utilitaire pour livraison d'électroménager	€ 7.818,80
Électroménager	10-01-22	Electroménager de première utilité (frigo, lave-linge, sèche-linge) - nouvelle demande	€ 85.000,00
Déshumidificateurs	02-11-21	300 déshumidificateurs industriels	€ 167.948
Loyer	07-02-22	Loyer kots pour relogement citoyens sinistrés durant 4,2 mois (à hauteur de 27.950€/mois)	€ 116.308

Le 21 février 2021, la Cellule Inondations a pu **réallouer un montant additionnel** d'aide aux communes. Un nouveau montant de **534.127 €** 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 Verviers, **943 ménages** ont été aidés pour un montant total de **907.613€**.

## Aide financière aux écoles

Dans le cadre du projet « scolarité », une partie du budget a été attribuée aux écoles sinistrées. Dans la commune de Verviers, 11 écoles et 5 écoles 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 Verviers, le budget réservé aux écoles a permis de rééquiper les classes en **matériel informatique et didactique**, en **fournitures scolaires**, en **équipement sportif**, en **mobilier**, mais également en organisant une **cantine** et des **activités extrascolaires**.

Ecole	Montant
Don Boco Verviers	189.443,06 €
Institut Saint-Michel Verviers	94.600,00 €
Athénée royal Thil Lorrain	88.217,54 €
Athénée Royal Thil Lorrain Primaire	46.910,00 €
Ecole maternelle autonome St-Michel Verviers	25.123,96 €
Ecole Secondaire spécialisée Mosaïque	22.880,58 €
Ecole communale de l'Est	19.448,29 €
Centre Scolaire St-Michel Verviers	13.803,00 €
Ecole communale d'Ensival	11.954,18 €
ASBL Amonsoli	10.993,31 €
Terrain d'Aventures Hodimont asbl	8.673,07 €
Education Pour Tous Verviers	5.001,72 €
L'Atelier des Enfants Ensival asbl	4.351,61 €
Ecole Communale de Hodimont	4.154,80 €
Ecole communale du centre Verviers	2.517,12 €
Prévention et Aide à la jeunesse	600,00 €
<b>Total dépensé pour les écoles par la CRB : 548.672,24 €</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 de Verviers (MCR)** restera très active au centre de la ville. Notamment, elle organise déjà depuis longtemps une **Vestiboutique** et un **Magasin d'hygiène**, qui permettent de s'équiper avec qualité pour un prix modique. Une distribution de **couvertures et vêtements chauds** en hiver, un **bar à soupe**, de **l'aide matérielle d'urgence** pour des situations particulières, sont également assurés. Enfin, avec le projet Hestia, des volontaires contribuent à la **lutte contre l'isolement** de personnes seules.

De plus, la MCR prévoit de développer certaines activités dans les suites de la réponse aux inondations. Elle développera une **antenne fixe à Ensival**, d'abord dans le container de point



d'accueil en attendant de trouver un local pérenne, et une présence **mobile** dans le quartier de Prés-Javais et d'autres quartiers sinistrés. Cette présence permettra de maintenir d'activités de lien social et d'accueil, mais également d'assurer un travail de suivi individuel des dossiers des sinistrés en synergie avec les travailleurs sociaux du **Relais Social Urbain de Verviers**, les **Conseillers Relogement** et les **Facilitateurs en Santé**.

Nous dialoguons avec d'autres associations, ainsi qu'avec les services communaux, pour assurer un suivi des aides déployées. Plusieurs **passages de relais** ont été établis comme suit :

Activités actuelles Cellule Inondations	Passage de relais
Accueil – lien social - lutte contre isolement	<b><u>Maison Croix-Rouge (087/31 31 21)</u></b> + antenne Ensival + permanences mobiles. <b><u>HESTIA (via MCR)</u></b> : lutte contre isolement.
Info-orientation	<b><u>Maison Croix-Rouge (087/31 31 21)</u></b> + Antenne Ensival + permanences mobiles. <b><u>Relais Social Urbain (087 31 03 15)</u></b> : travail des DASI (Dispositif d'Aide Sociale aux Inondations). <b><u>Conseillers Relogement (C-R) &amp; Santé</u></b> : actions complémentaires avec MCR et DASI. <b><u>CIEP (087/33 77 07)</u></b> : maintien de leurs activités.
Aide matérielle	<b><u>Maison Croix-Rouge (087/31 31 21)</u></b> : vestiboutique, réponse urgence matérielle. <b><u>Relais Social Urbain (087 31 03 15), Téléservice (087/330388), CPAS</u></b> : maintien de leurs activités.
Aide alimentaire	<b><u>Relais Social Urbain (087 31 03 15)</u></b> : reprise des dossiers des bénéficiaires dans le besoin après 15 mars sous forme de colis alimentaires <b><u>Restos du cœur (087/ 33 63 63)</u></b> : repas chauds et colis alimentaires
Accès hygiène (douches / lessive)	<b><u>Dispositif d'Urgence Sociale (087/35 21 21)</u></b> : reprise des dossiers des bénéficiaires dans le besoin après le 26 mars.
Soutien Jeunesse	<b><u>Croix-Rouge Jeunesse</u></b> : interventions dans Maison Croix Rouge et écoles. <b><u>Maison des jeunes (087 31 16 84) et AMO Oxyjeunes (087 31 17 44)</u></b> : maintien de leurs activités.
Soutien psychologique	<b><u>Conseillers Santé et RSUV (087 31 03 15)</u></b> : prise en charge de 1 <sup>ère</sup> ligne, orientation et suivis vers services psy. <b><u>Réseau de Santé Mentale de l'Est (087/59.32.73)</u></b> : partenaire du CPAS et de la Commune.

Permanences de conseillers CR « aides à la réhabilitation et relogement »	<b>Conseillers Relogement</b> : poursuite des permanences à Ensival + via les antennes mobiles
Permanences de facilitateurs en santé	<b>Facilitateurs en Santé</b> : poursuite des permanences à Ensival + via les antennes mobiles et portes-à-portes.