



Un an après les inondations

Rapport d'activité juillet 2022

Une aide directe aux sinistrés
dans l'urgence et la durée

CROIX-ROUGE
de Belgique



Romain, élève à l'Athénée
Royal d'Esneux :

« Tous les ateliers techniques de notre école
secondaire ont été sinistrés. Nous n'avions plus
de machines pour poursuivre nos formations
techniques en menuiserie. Nous devions aller en car
jusque Ouffet dans une autre école technique pour
continuer notre apprentissage. Grâce au don de la
Croix-Rouge, l'école a pu racheter les machines et
les cours ont pu reprendre dans nos locaux. C'est
un soulagement après un été si stressant de pouvoir
retrouver nos repères dans notre école. »

Pour votre mobilisation et votre confiance

Merci.

Une aide directe dans l'urgence et dans la durée jusqu'en juillet 2023

Les 13, 14 et 15 juillet 2021, des pluies abondantes et
discontinues provoquent de catastrophiques inondations,
qui touchent simultanément 6 provinces, du Brabant wallon
au Luxembourg. La province de Liège est la plus affectée.

209 communes du pays sont impactées, sur une zone totale
de 100 km². Plus de 40.000 familles sont sinistrées.
Certaines ont tout perdu. Des communes comme Pepinster
ou Verviers affichent un décor comparable à une zone de
guerre : rues impraticables, voitures retournées, bâtiments
effondrés. Dans les maisons, l'eau a atteint le premier étage.
39 personnes ont hélas ! perdu la vie.

Une approche différenciante de la gestion de crise : avant, pendant et après

La Croix-Rouge de Belgique agit avant, pendant et après la crise, que celle-ci survienne en Belgique ou à l'étranger.

Avant la crise

11.000 bénévoles formés, prêts à agir au plus proche des besoins locaux

La Croix-Rouge compte **plus de 110 entités locales en Wallonie et à Bruxelles** et plus de 300 dans tout le pays. Les « Maisons Croix-Rouge » sont ouvertes en tout temps, toute l'année. **Elles apportent des réponses concrètes aux besoins locaux** : des distributions de colis alimentaires, aident les familles précarisées, des accueils de jour et des bars à soupe accueillent des personnes démunies et sans-abri, des boutiques de seconde main, des formations aux gestes qui sauvent et de la location de matériel paramédical proposent des services accessibles à tous...

11.000 bénévoles se mobilisent localement pour aider les personnes vulnérables.

Une vingtaine de Maisons Croix-Rouge sont actives en province de Liège, bien avant les catastrophiques inondations de juillet 2021. Les bénévoles sont dès lors en première ligne, déjà informés des réalités locales, quand la catastrophe survient. C'est ainsi que la Croix-Rouge d'Aywaille s'est transformée dès les premières heures, le 14 juillet, en centre d'accueil d'urgence, proposant repas et hébergement pour plusieurs dizaines de personnes sinistrées. Des centres d'accueil pour demandeurs d'asile dans la province se mobilisent également et hébergent dans l'urgence plusieurs familles sinistrées.

Quant aux ambulanciers et secouristes de la Croix-Rouge, ils sont intégrés à tous les plans catastrophes du pays, à l'échelle locale ou nationale, et sont prêts à intervenir sur le champ, dès que l'alerte est donnée.

Pendant la crise

Mobilisation immédiate de nos secouristes & réponse aux besoins de première nécessité

Dans la première phase d'extrême urgence, qui débute le 14 juillet, **tous les secouristes, ambulanciers et infirmiers Croix-Rouge sont mobilisés sur le terrain pour sauver des vies, soigner, participer aux évacuations, notamment de maisons de repos.** Des postes de secours sont déployés un peu partout. Les secouristes font du porte-à-porte pour soigner les blessés. La logistique se déploie et organise la livraison de milliers de lits de camps, de couvertures, de palettes d'eau...

La solidarité est exceptionnelle. Les bénévoles de la Croix-Rouge intègrent de nouveaux volontaires, accourus de tout le pays, et **aident au nettoyage, au tri des dons, fournissent une aide matérielle et alimentaire, coordonnent des centres d'hébergement d'urgence et procurent un soutien psychosocial.**



Dans une seconde phase, la Croix-Rouge, forte de son expérience à l'international où les catastrophes naturelles sont très fréquentes, déploie **une équipe de réponse d'urgence.**

Cette équipe ERU (« emergency response unit ») est composée de professionnels de l'humanitaire formés en gestion de catastrophe et mobilisables en 24h. Ces experts vont sillonner toute la zone sinistrée, sur des kilomètres, pour établir une **cartographie précise des besoins prioritaires des victimes. Leur travail permet de définir un plan d'action concret en réponse aux besoins des sinistrés sur une durée de 8 mois.**

Un appel national aux dons permet de récolter 44,2 millions d'euros, une somme record, absolument nécessaire pour mettre en œuvre le plan d'action.

Après la crise

Une aide dans la durée qui évolue avec les besoins des bénéficiaires

Ce qui différencie l'action de la Croix-Rouge en Belgique et dans le monde, est l'approche dans la durée d'une crise. La Croix-Rouge ne se retire pas après la phase d'urgence aigüe. L'aide est adaptée et pérennisée en fonction des nouveaux besoins des bénéficiaires.

Les entités locales de la Croix-Rouge prennent le relais et intensifient leurs activités. Le plan à moyen terme devient un plan d'action à long terme, jusque juillet 2023 (voir infra). Suit également la phase d'évaluation et d'adaptation des dispositifs pour être toujours mieux préparé à réagir face aux crises et catastrophes.

Retour sur le plan d'aide aux sinistrés à 8 mois - Juillet 2021 à mars 2022

En juillet, un centre de coordination de l'action de la Croix-Rouge est mis en place à Montegnée, dans un ancien hôpital, au plus près des zones sinistrées. Ce centre a regroupé durant 8 mois une équipe pluridisciplinaire et des responsables de zone, pour **mettre en place la réponse la plus adaptée aux besoins prioritaires, en étroite collaboration avec les autorités locales, régionales et les autres composantes des secours.**

7

axes d'action ont été définis :

1. Aide de première nécessité & de proximité
6 millions d'euros ont été utilisés pour fournir une aide de première nécessité et une aide psychosociale. Cela s'est traduit par l'installation de 22 points d'accueil chauffés et accueillants sur la totalité de la zone sinistrée, et par de nombreuses commodités (jusqu'à 140 douches individuelles, WC, buanderies...). Ces « antennes » délocalisées de la Croix-Rouge, au cœur du sinistre, ont permis d'offrir une palette de services et des moments de convivialité à toutes les victimes, en particulier durant les congés scolaires et les fêtes de fin d'année. Une aide administrative au logement a été très appréciée pour orienter les familles sinistrées dans leurs démarches administratives, les informer et les aider à obtenir les aides auxquelles elles ont droit. 800 dossiers ont été traités.

2. Aide alimentaire

4,7 millions d'euros ont permis d'organiser la distribution de 1,4 million de repas depuis juillet 2021 sur l'ensemble de la zone sinistrée, 7 jours sur 7. Des centaines de personnes âgées, isolées, ou qui ont des difficultés à se déplacer ont été livrées à domicile lors de « tournées » quotidiennes. L'aide alimentaire a débuté très vite avec du porte-à-porte, puis avec des foodtrucks et ensuite avec des distributions quotidiennes, midi et soir, dans les communes les plus sinistrées, mobilisant des centaines de bénévoles.

3. Aide à l'hébergement et retour à la maison

3,2 millions d'euros ont été consacrés aux centres d'hébergement qui ont permis à 500 personnes sinistrées, dont 180 enfants, d'avoir un abri, ce qui représente un total de 37.000 nuitées. Les équipes de la Croix-Rouge ont par ailleurs proposé une aide matérielle pour le retour à la maison à la sortie du centre d'accueil : achat de mobilier, d'électroménager ou de matériaux pour se réinstaller (peinture, vinyle...).

4. Aide financière ciblée

La Croix-Rouge de Belgique a accordé, via les CPAS, un don direct aux personnes les plus précarisées de 650€ par ménage, augmenté de 195€ par personne attachée au foyer. 6.700 ménages ont bénéficié de cette aide pour une somme totale de 6 millions d'euros. Chaque ménage a reçu en moyenne 900€.

5. Financement de projets locaux

La Croix-Rouge de Belgique a collaboré avec les 38 communes les plus touchées pour répondre aux besoins des sinistrés.

14,3 millions d'euros ont été utilisés, pour fournir une aide matérielle directe à des milliers de sinistrés. Cela concerne notamment l'achat et la distribution de 6.200 appareils électroménagers divers (dont 1.500 déshumidificateurs), l'achat d'habitats modulables (ex. : Rochefort) ou encore une aide au logement de 800€ à 1.000 ménages (ex. : Esneux). La Croix-Rouge a pris en charge la certification gaz-électricité de plus de 4.500 familles.

6. Aide à la scolarité et aux élèves sinistrés

2,4 millions d'euros ont aidé 104 écoles et 26.000 élèves à reprendre les cours dans de meilleures conditions, à la fois en maternelle, primaire et secondaire. Ce soutien a également aidé une vingtaine de lieux d'accueil d'enfants et/ou écoles de devoirs. Il a notamment permis de rééquiper les écoles en matériel (articles de sport, modules de classe et jeux pour la cour de récréation, ordinateurs, tableaux numériques, machines et outillage pour l'enseignement technique...) ou à offrir des services pour les élèves, comme des excursions, une visite culturelle ou des repas chauds à la cantine.

7. Besoins spécifiques liés à l'hiver

750.000 euros ont été utilisés pour faire face aux besoins spécifiques liés à l'hiver et aux moyens de chauffage.

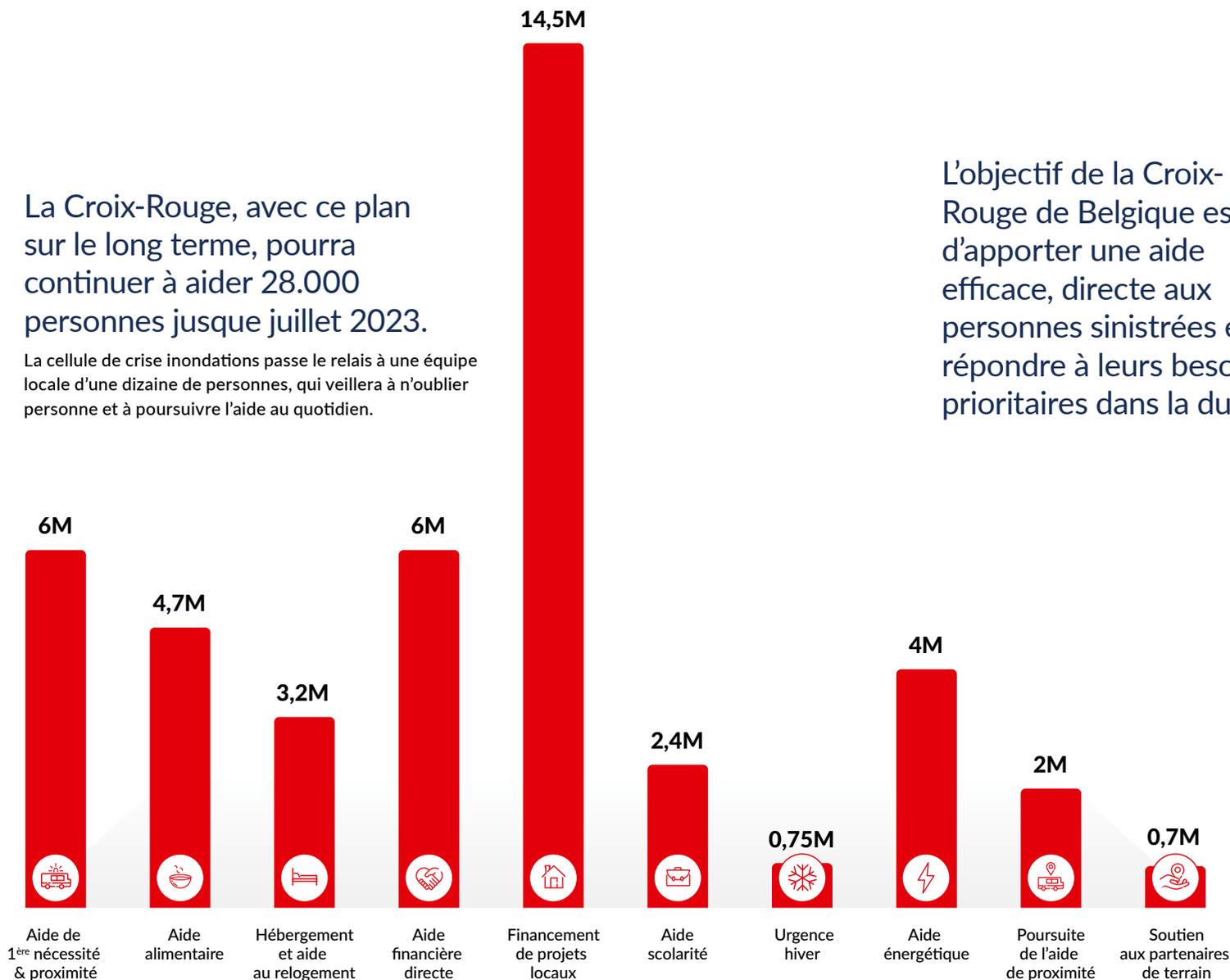
En multipliant ses canaux de distribution de l'aide, la Croix-Rouge s'est assurée que chaque personne sinistrée puisse bénéficier de son aide en fonction de ses besoins.



44,2M€ de dons intégralement redistribués aux sinistrés endéans juillet 2023

La Croix-Rouge, avec ce plan sur le long terme, pourra continuer à aider 28.000 personnes jusque juillet 2023.

La cellule de crise inondations passe le relais à une équipe locale d'une dizaine de personnes, qui veillera à n'oublier personne et à poursuivre l'aide au quotidien.



Utilisation des fonds en millions d'euros

Le plan 8-24 mois : l'aide se prolonge jusque juillet 2023. 28.000 sinistrés vont continuer à bénéficier de l'aide de la Croix-Rouge

Le solde des dons reçus sera totalement attribué d'ici juillet 2023. La Croix-Rouge de Belgique pérennise et renforce son action de terrain.

L'objectif de la Croix-Rouge de Belgique est d'apporter une aide efficace, directe aux personnes sinistrées et répondre à leurs besoins prioritaires dans la durée.

- Poursuite de l'aide de proximité :** 2 millions d'euros sont consacrés à poursuivre l'aide de proximité en renforçant ou développant de nouvelles antennes permanentes de la Croix-Rouge dans la province de Liège (à Liège, Esneux, Verviers et Pepinster). Une Maison Croix-Rouge « mobile » sera également déployée à Trooz. Ces entités locales permettent d'assurer la continuité des services et des engagements pris, notamment au niveau de l'aide alimentaire et administrative. L'objectif de cette aide de proximité est également de renforcer le lien social et la lutte contre l'isolement. La vulnérabilité socio-économique prévalait souvent avant la catastrophe. Les indemnités tardent et les difficultés financières s'accroissent. Les démarches administratives sont légion. 3.000 ménages ne sont toujours pas raccordés au gaz. De nombreuses maisons sinistrées ne sont pas encore réhabilitées. L'état psychique des personnes sinistrées est très variable et généralement négatif. Priorité pour les équipes Croix-Rouge : aide psychosociale, activité de renforcement du lien social ou dans les écoles auprès des plus jeunes. Les conseillers au logement poursuivent leur importante aide administrative.
- Une aide énergétique :** 4 millions d'euros seront engagés pour soutenir les ménages sinistrés quant à leur facture énergétique. Cela représente plus de 120€ par ménage sinistré.
- Soutien aux partenaires de terrain :** 700.000 euros sont déjà engagés pour soutenir les collectifs de volontaires locaux & ASBL locales qui œuvrent à préserver et renforcer le lien social sur le terrain.

« Depuis les toutes premières heures, nous utilisons le montant de ces dons de manière responsable, réfléchie et concertée. »

Pierre Hublet, administrateur délégué Croix-Rouge de Belgique

Transparence sur l'utilisation des dons

Aujourd'hui, 39,6 millions d'euros de dons sont en cours de redistribution aux personnes sinistrées via ces différents projets. La Croix-Rouge a reçu un total de 44,2 millions d'euros de dons qui seront intégralement utilisés pour aider les sinistrés sur 2 ans.

La Croix-Rouge remercie l'ensemble des personnes, entreprises et organismes publics pour cet élan de solidarité exceptionnel et témoignage de confiance dans son action en faveur des sinistrés des inondations.

« 44,2 millions, c'est un véritable fonds de solidarité que les Belges ont confié à la Croix-Rouge », explique Pierre Hublet, administrateur délégué de la Croix-Rouge de Belgique francophone. « Depuis les toutes premières heures, nous utilisons le montant de ces dons de manière responsable, réfléchie et concertée. Notre plan d'action a été développé pour aider tous les sinistrés, en étroite collaboration avec les différents partenaires locaux et régionaux. En multipliant les canaux d'aide, notre objectif est d'agir efficacement sur le court, le moyen et le long terme, et en

rencontrant les besoins des personnes impactées. 28.000 personnes vont encore bénéficier de l'aide de la Croix-Rouge pendant au moins 1 an. Cette aide dans la durée n'aurait jamais été possible sans la solidarité exceptionnelle des Belges. Au nom de tous les bénéficiaires de notre action, nous tenons à leur adresser nos plus sincères remerciements ».

Une gestion efficace et un suivi minutieux de chaque projet permet d'assurer la bonne continuité du plan établi dans une totale transparence. La totalité des dons reçus sera redistribuée à tous les sinistrés. **Toutes les dépenses de la Croix-Rouge de Belgique sont contrôlées chaque année par un organisme externe indépendant, garantissant la bonne utilisation des dons récoltés.** Pareillement, les dons récoltés suite aux inondations feront l'objet d'un rapport spécifique qui sera mis à la disposition du grand public.

Un premier audit externe est en cours et un second, définitif sera achevé en 2023. Ces rapports seront publics, dans un souci de totale transparence vis-à-vis des donateurs.



« La Croix-Rouge nous a nourris pendant 8 mois »

René Wathy, 67 ans, sinistré, bénéficiaire de l'aide Croix-Rouge et aujourd'hui bénévole à Trooz. « J'habite Trooz, dans la vallée. J'ai 67 ans et je suis pensionné. Mon épouse et moi faisons partie des sinistrés : l'eau a atteint 2 mètres au rez-de-chaussée... J'ai bénéficié de l'aide de la Croix-Rouge et j'en suis très reconnaissant. C'est bien simple : pendant 8 mois la Croix-Rouge nous a nourris ! Des sandwiches le midi et des repas chauds le soir. Cette aide nous a fait chaud au cœur, tout comme nous avons eu beaucoup de réconfort moral en discutant avec d'autres personnes, avec les bénévoles... Comme je suis pensionné avec mon épouse à charge, j'ai également bénéficié de l'aide financière accordée par la Croix-Rouge via le CPAS (650€). J'ai enfin reçu via la commune deux appareils électroménagers achetés avec les dons de la Croix-Rouge, une double taque de cuisson électrique et un micro-ondes. Ces appareils sont bien utiles car c'est tout ce que nous avons en guise de cuisine encore aujourd'hui ! Cette aide reçue m'a incité à m'engager à mon tour. Je me suis inscrit comme bénévole à la Croix-Rouge de Trooz ».

Les leçons de la crise

→ La mobilisation a été exceptionnelle. Du côté de la Croix-Rouge, des milliers de bénévoles ont été impliqués en juillet ! Plusieurs centaines de volontaires sont restés actifs chaque semaine, 7 jours sur 7, durant 8 mois pour participer aux différentes activités d'aide aux sinistrés.

La volonté de la population à aider bénévolement les sinistrés a été massive. En juillet dernier, la Croix-Rouge n'était pas en mesure d'encadrer l'ensemble des propositions d'aide émanant de tout le pays et même de l'étranger.

Depuis lors, un pool de « bénévoles de crise » est désormais constitué et prêt à être activé lors de toute urgence.

La Croix-Rouge travaille à l'amélioration de ses capacités de mobilisation rapide et d'encadrement de nouveaux volontaires

de crise. Elle dispose maintenant d'une nouvelle plateforme digitale pour enregistrer les propositions d'aide volontaire et les faire correspondre aux profils et missions sur le terrain.

Les premiers résultats, probants, ont déjà été remarqués dans la crise liée à l'accueil des réfugiés ukrainiens en Belgique : la Croix-Rouge de Belgique a pu compter sur l'aide de nombreux bénévoles de crise spécifiques, comme des dizaines d'interprètes-traducteurs.

→ La Croix-Rouge travaille également à mieux définir et mieux faire connaître son rôle auprès du grand public et des différents niveaux d'autorités, notamment au sein de la discipline D4, soit la logistique, dans les plans d'action de crise. Tout en gardant sa spécificité, la Croix-Rouge n'est pas un service public, mais une organisation de secours volontaire, indépendante et neutre.

→ La collaboration avec les autorités fédérales, régionales, locales, provinciales, ou encore avec les CPAS et avec l'armée a été excellente. Des enquêtes de débriefing sont entamées avec les différents partenaires, l'objectif étant d'intégrer les enseignements de la crise pour un plan catastrophe gagnant en efficacité et tirant le meilleur parti des entités locales de terrain de la Croix-Rouge, qui sont présentes en tout temps, toute l'année. **La Croix-Rouge de Belgique continue à collaborer avec chaque niveau d'autorité du pays pour renforcer la connaissance de son rôle et la nature de ses interventions. Un plan précis d'intervention lors des crises et catastrophes est en cours de rédaction, sur base des évaluations de la gestion de la réponse aux inondations et capitalisant aussi sur l'expérience du mouvement international Croix-Rouge dans le monde.**

→ Cette catastrophe a changé la Croix-Rouge de Belgique : **sa force de déploiement reste son atout majeur.** L'organisation va œuvrer pour **encore plus d'agilité.** Par exemple, immédiatement après les inondations, les stocks logistiques bien entamés ont été réapprovisionnés sur le champ, ce qui a permis de livrer directement des milliers de lits de camp quand l'accueil des réfugiés ukrainiens est devenu une nouvelle urgence. De la même manière, la Croix-Rouge de Belgique a la capacité de rendre opérationnelle en très peu de temps une cellule de crise multidisciplinaire, pour gérer simultanément tous les aspects de celle-ci : accueil, premiers secours, alimentation, hébergement, soutien psychosocial, etc.



La Croix-Rouge de Belgique, son rôle, ses missions

La Croix-Rouge de Belgique est un acteur de référence dans le domaine de l'action humanitaire en Belgique. Toute l'année, elle se donne pour mission d'atténuer les souffrances humaines et de prévenir les crises humanitaires. La solidarité est le moteur de ses multiples activités : aide alimentaire, soutien aux soins de santé, formations aux premiers secours, lutte contre l'isolement...

Son rôle est de mettre en œuvre ces missions humanitaires au service de la population et des plus vulnérables, sans pour autant remplacer les structures publiques existantes, mais en complémentarité et en concertation avec les différentes autorités publiques (pouvoirs publics locaux, régionaux, communautaires, fédéraux).

En cas d'urgence, la Croix-Rouge de Belgique est intégrée aux dispositifs de crise, comme la police, la protection civile ou les pompiers. Des stocks stratégiques de matériel sont disponibles à tout moment dans notre centre logistique. **Grâce à la force du plus grand réseau bénévole du pays (25.000 personnes),**

« Pour avoir le contact social »

Monique, sinistrée, était habituée du point d'accueil de Theux, en bordure de la Hoëgne, où la Croix-Rouge distribuait 150 repas froids le midi et 200 repas chauds le soir. « Je suis Theutoise, je suis née dans cette maison, ici, en face du point d'accueil Croix-Rouge ! Je cohabite avec ma sœur dans la maison de notre maman qui est en maison de repos. Ma sœur et moi nous campons en quelque sorte au premier étage car tout le rez-de-chaussée a été sinistré. J'aime venir au point d'accueil de la Croix-Rouge. Je viens pour le contact social. A 63 ans, je suis déracinée, je n'ai plus de chez moi... La Croix-Rouge m'écoute et me réconforte ».

La Croix-Rouge de Belgique a la capacité d'intervenir dès les premiers instants avec agilité pour faire face à des situations nouvelles.

Que l'on se souvienne de la réactivité immédiate lors des attentats de Bruxelles ou de la catastrophe ferroviaire de Buizingen, mais aussi du soutien efficace lors de la crise sanitaire du Covid, avec l'ouverture dans l'urgence de centres d'orientation des patients devant les hôpitaux, puis de centres de testing et de vaccination, déployés en quelques jours pour soutenir le système de santé.

L'ancrage local, au quotidien, permet d'établir une relation de confiance avec les autorités, et, de cerner les besoins des bénéficiaires, sans pour autant se substituer aux pouvoirs locaux.

D'expérience, partout dans le monde, la Croix-Rouge sait que le soutien humanitaire le plus efficace et le plus à même de perdurer est celui qui est mené localement et qui place les communautés au cœur de l'action.



Merci.

pour votre mobilisation
& votre confiance.

Continuer. Agir. Ensemble.

CROIX-ROUGE
de Belgique

