



INONDATIONS DE JUILLET 2021

Aides apportées aux sinistrés

24 janvier 2022





► THEMATIQUES

- Logement
- Relogement
- Aide alimentaire
- Aide sociale – CPAS
- Aide aux commerçants
- Aide aux associations
- Maison sociale de l'énergie et de la médiation de dettes
- ISP et santé mentale
- Suivi psychologique dans les écoles communales impactées
- Points d'accueil Croix-Rouge
- Gestion des dons
- Guichet unique Croix-Rouge
- Maraude dans les quartiers sinistrés
- Fond des calamités
- Communication



► IMPACT DES INONDATIONS SUR LA COMMUNE

Sont impactés sur le territoire de Verviers		Commentaires	Estimation des coûts (€) (incluant études, refection, reconstruction)
Longueur de berges	8,4km x 2		6.000.000
Voiries très endommagées	2,5km		10.700.000
Voiries peu endommagées	2,5km		
Ponts-Passerelles	20		4.000.000
Trémie	1		1.000.000
Fontaines	12		210.000
Eclairages publics et mobiliers urbains			900.000
Parking eco-voiturage	1		210.000
Parcs et espaces verts			1.050.000
Infrastructures sportives	12	dont 4 communales	
Eglises	5		
Services de l'administration	16		
Maisons de police	2		
Services para-publics	17	estimation	
Ecoles	17	dont 5 écoles communales	
Ecoles de devoirs ville	2	+ 2 autres?	



► LOGEMENT

Sur un total de **5.112 bâtiments touchés** à des degrés divers :

- **3.235** ont été fortement impactés
- **148** ont été frappés d'un arrêté d'inhabitabilité
- **14** ont été frappés d'un arrêté de démolition
- **6** ont déjà été détruits
- **3.828** ménages impactés
- **133** logements publics sinistrés (Logivesdre, Logeo, Maison Marie-Louise, CPAS, etc.)



► RELOGEMENT – DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE (DUS)

La Ville de Verviers a rapidement, avec l'aide de son CPAS, pu reloger de manière durable plus de **200 personnes**. Ainsi un ancien home et des kots étudiants ont été réquisitionnés. A l'heure actuelle ces lieux sont toujours occupés et gérés par le DUS et la Croix-Rouge de Belgique.

La prise en charge du coût locatif mensuel est de 27.950 € qui est actuellement financé par la CRB mais devra être remboursé dans le cadre d'une convention. Montant de la dépense à charge de la ville: 222.248€

État des lieux

Aux kots

- 34 personnes seules (dont 2 sont propriétaires et 14 sont sur le point de partir car un relogement a été trouvé);
- 2 couples = 4 personnes sur le point de partir car ont retrouvé un relogement;
- 10 familles pour un total de 12 adultes et 21 enfants, mais 3 familles (5 adultes et 5 enfants) ont trouvé un relogement et sont sur le point de déménager.

A la providence

- il reste 5 familles pour un total de 8 adultes et 3 enfants majeurs et 21 enfants mineurs en date du 18/01/2022.



► RELOGEMENT – DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE (DUS)

- Accord conclu avec le CPAS de Spa dans le cadre de la réquisition du domaine de Mambaye;
- Collaboration avec la Croix-Rouge dans le cadre de suivi de situations;
- Renfort de l'équipe : 1 ETP pour l'accompagnement des personnes sinistrées dans les deux structures. Jusqu'au 30/11, il y avait 1,5 ETP;
- Collaboration du Dus avec la Ville, Logivesdre et Logeo dans le cadre du relogement des personnes sinistrées;
- Achat d'un immeuble rue du Palais par le CPAS, pour le relogement d'une famille sinistrée dans le cadre du subside « Aide relogement » du Ministre Collignon;
 - Montant du 1^{er} subside: 2.000.000€. 1.850.000€ pour le CPAS/ 150.000€ pour la Ville destiné à financer une partie des coûts locatifs des logements réquisitionnés
 - Montant du 2^{eme} subside: 1.961.246,05€. Une MB est nécessaire. Disponibilité estimée en septembre 2022 après approbation de la tutelle. Une réflexion est actuellement menée par le Collège sur l'utilisation future de ce subside.
- Prospection d'autres logements à acheter;
- Analyse des situations dans le cadre du Plan Grand Froid (les personnes sans-abri sont-elles ou non sinistrées – orientation adéquate).



► RELOGEMENT – LOGIVESDRE

Locataires

- 81 ménages verviétois et leur logement sinistrés
- 24 de ces ménages ont été relogés sur Verviers (les autres sont à Herve, Spa, Dison, ...)
- 32 baux définitifs ont été signés avec des verviétois sinistrés et 15 de ces ménages sont toujours domiciliés à Verviers.
- 2 ménages ont été relogés dans le privé
- 3 ont donné renon
- 2 sont déjà retournés dans leur logement

Les candidats

- 119 candidats sinistrés
- 38 sont déjà relogés par Logivesdre
- En 2021 : 10 candidats ont été relogés à Verviers
- En 2022 : 14 candidats ont été relogés à Verviers
- 9 par une autre SLSP



► RELOGEMENT – LOGEO

- Nombre de logements de LOGEO touchés : 105
- Nombre de logements de LOGEO touchés **pour Verviers** : 73
- Nombre de logements de LOGEO inhabitable : 49
- Nombre de logements de LOGEO inhabitable **pour Verviers** : 33
- Nombre de nouveaux logements pris en gestion depuis le 1^{er} août 2021 : 10
- Nombre de nouveaux logements pris en gestion depuis le 1^{er} août 2021 **pour Verviers** : 3
- Nombre de logements définitivement perdus : 12
- Nombre de logements définitivement perdus **pour Verviers** : 7
- Nombre de logements encore totalement sinistrés au 1^{er} janvier 2022 : 36
- Nombre de logements encore totalement sinistrés au 1^{er} janvier 2022 **pour Verviers** : 23
- Nombre de logements encore partiellement sinistrés au 1^{er} janvier 2022 : 5
- Nombre de logements encore partiellement sinistrés au 1^{er} janvier 2022 **pour Verviers** : 5
- Nombre de ménages sinistrés relogés : 46
- **Nombre de ménages sinistrés relogés sur le territoire de Verviers : 26**

NB : A noter que des personnes sinistrées de Verviers peuvent être hébergées dans d'autres communes mais le chiffre est inconnu



► AIDE ALIMENTAIRE

- **A l'heure actuelle** : 500 repas financés par la Région sont encore distribués au départ des deux points Croix-Rouge installés à Ensival (200) et à Saint Remacle (300).
- **Le 31 mars 2022** : fin du marché-cadre de la RW pour l'aide alimentaire et fin de la mission de terrain pour la CRB qui se retirera des deux points d'accueil d'Ensival et de Saint-Remacle.
- **Le Relais Social Urbain** est prêt à assurer une aide d'urgence pour les situations les plus critiques après le départ de la CRB.

Du côté du CPAS

- Actuellement des tickets alimentaires sont accordés par le CPAS en fonction de l'analyse de l'état de besoin. Orientation vers le RSUV pour des colis alimentaires (collaboration dans le cadre de subsides RW et du FEAD). Collaboration avec les Restos du Cœur.
- Contact avec la Croix-Rouge concernant les repas distribués dans les quartiers.
- Réflexion concernant les repas à domicile lorsque la Croix-Rouge quittera le territoire.



► AIDE SOCIALE - CPAS

- Activation du fonds fédéral Inondations et des autres subsides : COVID, bien-être, lutte contre la pauvreté infantile.
- Suivi administratif des dossiers d'aide sociale au regard des différents subsides accordés.
- Aide administrative dans le cadre des différents projets Croix-Rouge.
- Participation à une réunion VILLE-CPAS, en collaboration avec l'Ombudsman des assurances afin de pouvoir orienter correctement la population en difficulté.
- Au jour d'aujourd'hui **90.000 € ont été alloués** pour du relogement, des électros, etc. pour un nombre de 133 dossiers analysés et traités



► AIDE AUX COMMERCANTS – AFFAIRES ECONOMIQUES

Primes à la réimplantation

De nombreux commerces ont été impactés de manière significative et ont été contraints de fermer leur établissement. Certains commerçants ont décidé de se réimplanter provisoirement dans des containers adaptés, installés à proximité de leur commerce. Afin de les soutenir dans cette démarche, le Collège communal a marqué son accord sur la mise en place d'une aide à la réimplantation. **Cette aide s'élevait à 500 €.**

Un règlement ainsi qu'un formulaire ont été rédigés pour contrôler l'octroi de ces primes. Ceux-ci ont été approuvés par le Conseil communal.

Treize commerçants ont pu bénéficier de cette aide.

Primes inondations

Suite aux nombreux commerces sinistrés, le Collège communal a préféré dédier le budget alloué aux chèques ambitions aux commerçants via l'octroi d'une prime.

Pour être éligible, le commerçant devait remplir certaines conditions (être une microentreprise, avoir été contraint de fermer son commerce, la surface destinée à la vente et accessible au public devait avoir été impactée, ...).

Un règlement ainsi qu'un formulaire ont été rédigés pour contrôler l'octroi de ces primes. Ceux-ci ont été approuvés par le Conseil communal

Les commerçants avaient initialement jusqu'au 30 novembre pour rentrer leur dossier. Ce délai a été prolongé au 10 décembre. A l'issue de ce délai, 146 dossiers ont été traités par le service. Ces commerces éligibles ont pu/vont pouvoir bénéficier d'une prime d'un montant de 3.500 €.



► AIDE AUX ASSOCIATIONS - CONFERENCE DES BOURGMESTRES DE L'ARRONDISSEMENT DE VERVIERS

L'objectif est d'aider le secteur associatif impacté par les inondations dans son ensemble, sans distinction de forme juridique (asbl, association de fait, ...) et d'activités (exemples de secteurs : association de parents, jeunesse, arts, culture, personnes âgées, mobilité, culte, solidarité nord-sud, action locale, sport, humanitaire, santé, aide à la personne, éducation, hébergement, ETA, handicap, éducation permanente, ONG, insertion socioprofessionnelle, bibliothèques et médiathèques, tourisme non commercial, centres culturels, radios et télévisions locales, prévention, genre,).

Chaque don sera versé à une association par l'ASBL Région de Verviers, sur la base d'une répartition décidée par le Collège de chaque commune.

Le Collège enverra une note à l'ASBL Région de Verviers avec les noms et coordonnées de associations à soutenir, ainsi que le montant du don à verser.

Seules les communes de catégories 1 et 2 sont reprises dans la base de redistribution.

Pour la Ville de Verviers, le montant réservé et à remettre à des associations impactées (à désigner par le Collège) calculé sur la base rapport des montants des dons récoltés (130.000€) et au regard des dossiers ouverts en matière de sinistre dans les communes de catégorie 1 et 2 est de **45.835,78 €**



► MAISON SOCIALE DE L'ÉNERGIE ET DE LA MÉDIATION DE DETTES

- Distribution des 120 déshumidificateurs prêtés par la RW et de ceux donnés par la Croix-Rouge (200 domestiques + 300 industriels).
- Distribution des 60 CRM Fogg (anti-champignons).
- Distribution de chauffages d'appoints.
- Participation à une campagne de lutte contre les incendies et d'intoxication au CO : distribution de kits en collaboration avec les pompiers.
- Gestion du Fonds cash Croix-Rouge. 442 dossiers ont été traités (sur 1.000 demandes en cours) pour **un montant déjà versé de 387.000€**. Fin de la mesure : le 31/12/2022.
- Suivi des difficultés de paiement des factures d'énergie : intervention possible du Fonds Énergie fédéral. Attente des factures de régularisation des personnes demandeuses.



► ISP ET SANTÉ MENTALE

- Attention particulière du CPAS dans le cadre des suivis sociaux et professionnels.
- Le Service de la santé mentale actif pour l'action sociale, les maisons de repos et les maisons d'enfants dans le cadre du suivi bien-être COVID, a été mobilisé suite aux inondations.
- Collaboration et synergie pour l'aide psycho-sociale entre le CPAS, le PCS, le RSUV, l'AVIQ et le RESME.
- Le RSUV va prochainement être soutenu dans ses missions grâce au DASI (Dispositifs d'Accompagnement Social Inondations) afin de renforcer l'écoute, l'accompagnement l'orientation et le relais des besoins des victimes des inondations SUR L'ENSEMBLE DES COMMUNES SINISTREES DE L'ARRONDISSEMENT. Le Relais social est l'employeur de cette nouvelle équipe de 1 Coordinateur social + 6 travailleurs psychosociaux.
- RESME - Réseau en Santé Mentale de l'Est Francophone (psy107) a renforcé ses équipes suite à la catastrophe
- La Ligne Psyinfivesdre (Relais Santé & RESME) est fort sollicitée



► ISP ET SANTÉ MENTALE

- « Coordination du suivi psychosocial » organisée par l'AVIQ et qui vise à répondre aux besoins issus du terrain grâce à la mobilisation de l'aide existante ou, le cas échéant, apporter de nouvelles solutions.
- Projet "Répit" de la Fondation Roi Baudoin porté par le Relais Social, en collaboration avec divers services partenaires (dont le PCS).
- Organisation de plaines par le PCS et le Service de la Santé durant le mois d'août pour les enfants victimes des inondations.
- Plusieurs maraudes de psychologues bénévoles ont eu lieu durant le mois d'août.



► SUIVI PSYCHOLOGIQUE DANS LES ÉCOLES COMMUNALES IMPACTÉES

Projet Ecole de l'Est « Le quartier, la ville de mes rêves »

Objectifs généraux

- Permettre aux enfants d'exprimer leurs émotions et verbaliser ce qu'ils ont vécu cet été d'une façon générale et par rapport aux inondations.
 - Permettre aux enfants d'enrichir leur imaginaire en réinventant leur quartier et en reconstruisant symboliquement notre ville afin d'envisager une projection vers le futur.
 - Fixer cette réalisation pour se souvenir du passé en réinventant l'avenir
- Des ateliers artistiques en ce sens sont organisés depuis le mois de novembre.

Objectifs des ateliers

- Proposer une reconstruction symbolique de notre quartier en utilisant différents supports artistiques.
- Présenter nos réalisations lors de la fête de quartier.
- permettre aux enfants de travailler avec des institutrices différentes et en groupes décloisonnés.

Pour l'Ecole d'Ensival

Des groupes de parole ont été mis en place par les institutrices et l'éducatrice a reçu beaucoup d'enfants individuellement.

L'Echevinat de l'Instruction Publique reste très attentif à la situation dans les écoles et veille à l'accompagnement des enfants.



► POINTS D'ACCUEIL CROIX-ROUGE

Présents sur la Grand Place à Ensival et sur le parvis de l'église Saint-Remacle à Pré-Javais, les points d'accueil CRB apportent une aide de terrain à la population sinistrée.

- Gestion et accessibilité des douches (encore utilisées par une petite quarantaine de personnes pour les deux entités confondues)
- Conseillers en relogement
- Conseillers en santé
- Distribution chaque soir des repas
- Dons en pellets
- Animations



► GESTION DES DONNS

- Collaboration du CPAS avec le RSUV et Télé-service ainsi que d'autres associations qui rentrent en contact avec le CPAS pour proposer des dons.
- Orientation des demandeurs vers les deux associations ci-dessus.
- La majorité des vêtements sont actuellement stockés dans le bâtiment de l'ancien C&A. La gestion de ces dons revient à Télé-Service. L'ASBL se charge actuellement à vider cet espace mais la tâche est conséquente.

La Ville est actuellement en quête d'une alternative de stockage à cet espace utilisé

- Les meubles stockés au Solvent sont presque tous donnés et l'espace va bientôt être libéré.
- D'autres sites sont actuellement utilisés pour des articles de puériculture et quelques dons en vêtements. Ces sites vont pour la plupart être libérés dans les semaines à venir.
- Dons reçus par la Ville : 200.000€



► GUICHET UNIQUE CROIX-ROUGE

Depuis le mois de septembre, la Ville de Verviers a déjà utilisé **924.310,03 €** de l'enveloppe d'1 million d'€ octroyé par la CRB afin de venir en aide à la population sinistrée.

Soit :

- **447.061,20 €** pour 500 déshumidificateurs, 60 CRM Fogs et 1.000 chauffages d'appoints
- **218.147,61 €** pour des électro-ménagers de première nécessité:
 - 168 machines à lessiver 8 KG
 - 85 sèche-linges
 - 11 radiateurs électriques
 - 208 frigos-congérateurs
 - 45 cuisinières au gaz
 - 45 cuisinières électriques
 - 29 plaques électriques
 - 109 micro-ondes
 - 60 fours



► GUICHET UNIQUE CROIX-ROUGE

L'ensemble des demandes en électros relayées par les citoyens sont collectées, analysées et traitées par 4 acteurs que sont le CPAS, le PCS, Le Relais Social Urbain et Télé-Service via une plateforme partagée en ligne. Cette plateforme partagée a été mise en place suite aux premières maraudes effectuées à la fin du mois de juillet.

Après enquête sociale, Il revient ensuite à l'ASBL Télé-Service et au Relais Social Urbain d'assurer, selon les stocks disponibles, la livraison des dons aux citoyens sinistrés.



► **GUICHET UNIQUE CROIX-ROUGE**

Autres dépenses imputées à Guichet:

- **181.252,83 €** pour engager 3 AS (CPAS) + 2 articles 60 (Télé-Service) TP pour un an
- **33.553,32 €** pour des actions diverses (location et nettoyage des douches, transports de matériel et de dons, achat de matériel sportif, etc.)
- **23.500 €** pour le financement de conseillers en logement présents sur les points d'accueil CRB
- **20.795,07 €** pour la location de deux camionnettes durant 8 mois destinées au Sac2 d'Ensival et à Télé-Service pour de l'aide directe



► **GUICHET UNIQUE CROIX-ROUGE**

Le Collège souhaite utiliser le solde restant de **75.689,97 €** pour financer une partie des coûts locatifs des kots sis rue aux Laines dont le montant s'élève à **27.950 € par mois** à charge de la Ville de Verviers et ce pour la période qui court du 1^{er} septembre 21 au 31 mars 22.

Montant total de la dépense : **222.248 €**

> l'ensemble des projets de financement doivent-êtré rentrés pour le 15 février 2022 au plus tard à la CRB.



► MARAUDES DANS LES QUARTIERS SINISTRÉS

Fin juillet la Ville a organisé avec l'aide de plusieurs partenaires, des maraudes dans les quartiers sinistrés pour identifier les besoins de la population.

L'ensemble des données ainsi collectées ont été implémentées sur une plateforme partagée utilisée uniquement par le CPAS, le PCS, le Relais Social Urbain et l'asbl Télé-Service.

Suite à une mise à jour en continu, il n'y a pas eu de comptabilisation du nombre de dossiers implémentés sur la plateforme à ce jour.

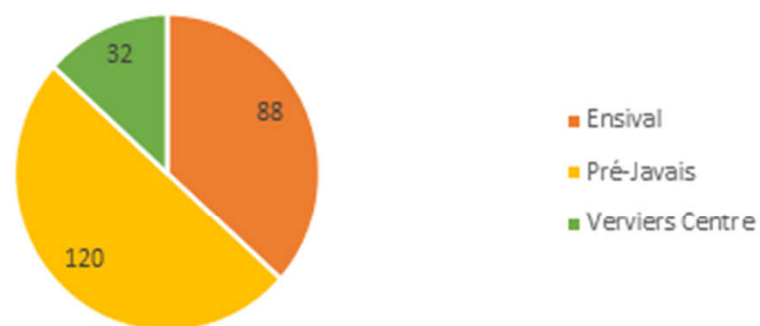


► MARAUDES CROIX-ROUGE

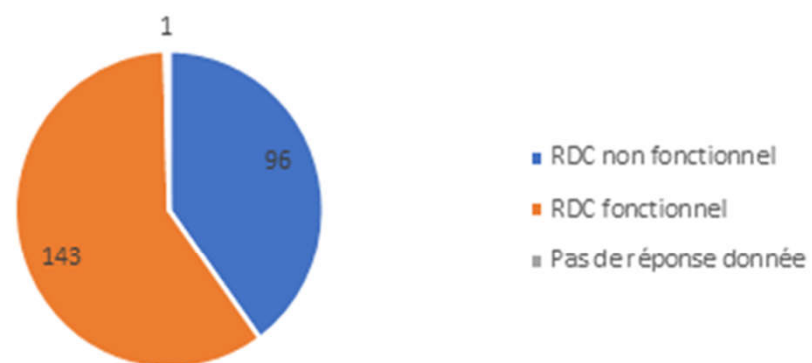
Les maraudes effectuées entre le 27/11 et le 14/01 par la Cellule Réponse Inondations de la Croix-Rouge de Belgique poursuivent les objectifs suivants :

- 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 ;
- Cartographier l'évolution des besoins des sinistrés pour ajuster l'action de la CRI et de la Commune de Verviers à leur rencontre.
- La cartographie des besoins fait l'objet du présent rapport d'analyse.
- **Le nombre de ménages interrogés est de 240.** Les conclusions qui ressortent de cette analyse doivent donc être prises avec le recul nécessaire. Il est en effet difficile d'affirmer que l'échantillon de ménages interrogés soit suffisamment représentatif pour que les tendances qui émergent soient brandies comme des réalités absolues.

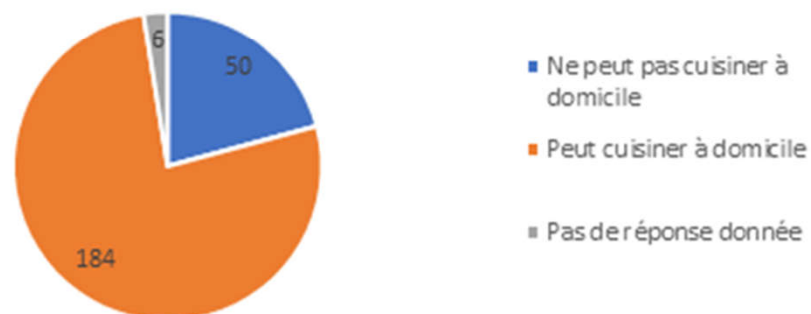
Distribution géographique



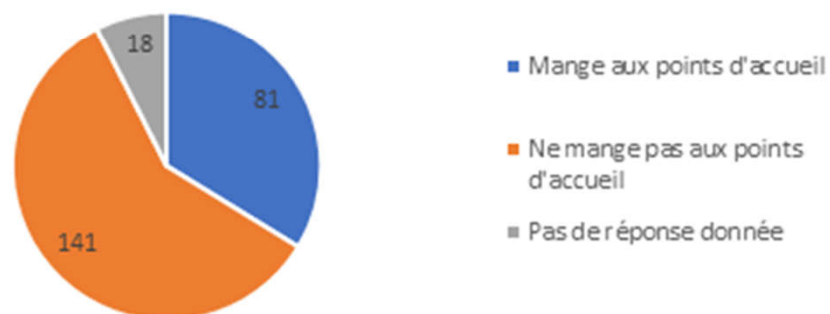
RDC fonctionnel



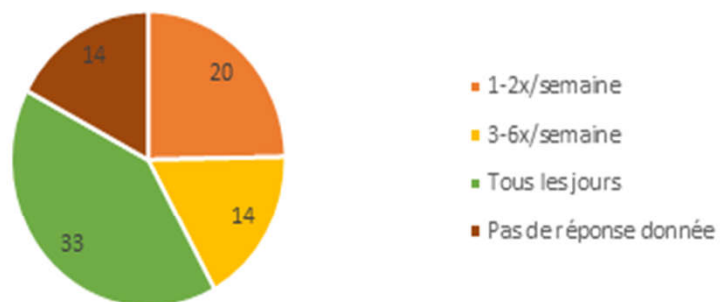
Cuisiner à domicile



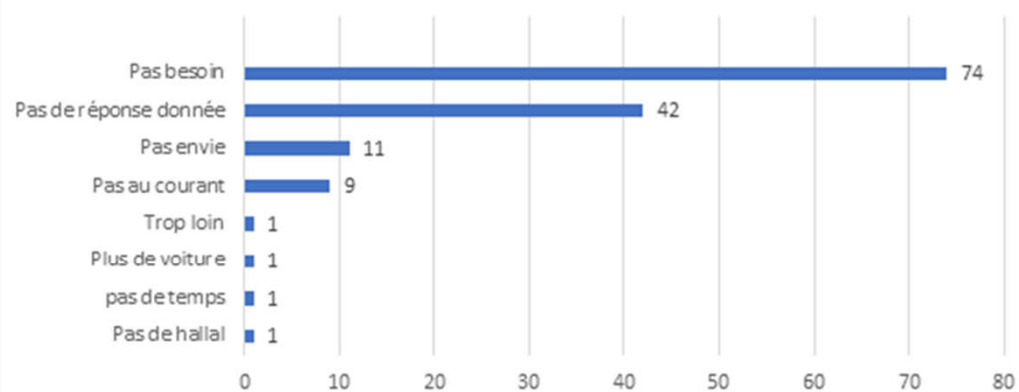
Mange aux points d'accueil



Fréquence repas PA



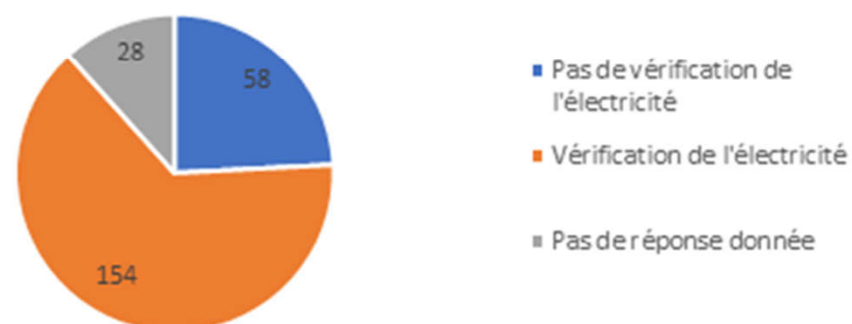
Ne mange pas aux points d'accueil - causes



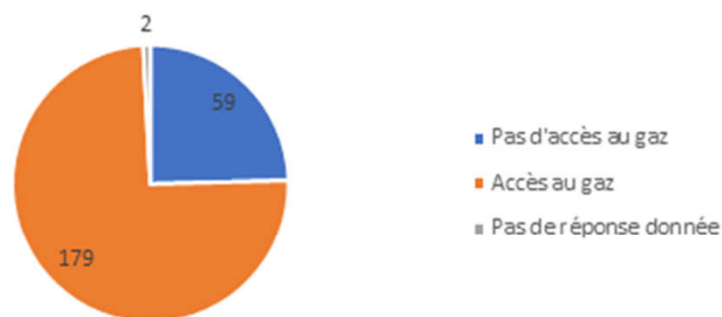
Accès à l'électricité



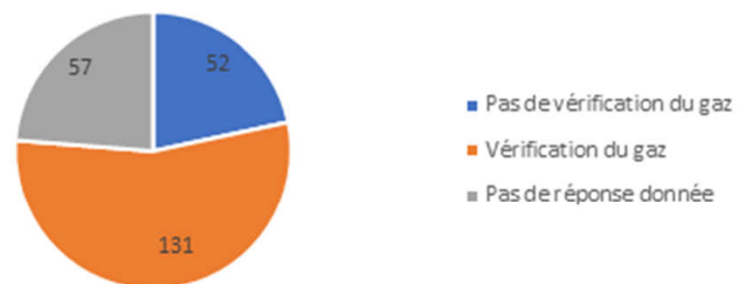
Vérification de l'électricité



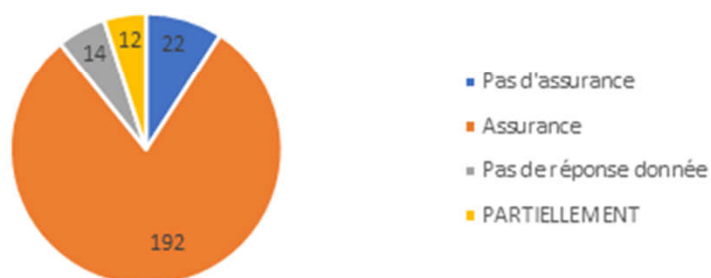
Accès au gaz



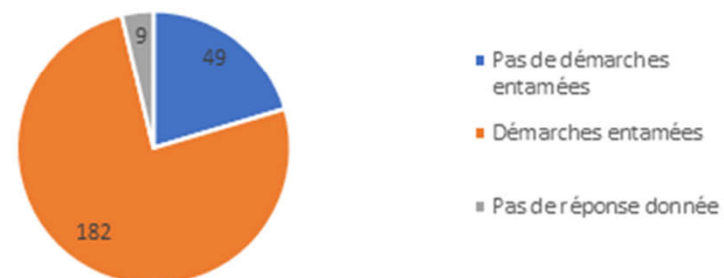
Gaz - vérification



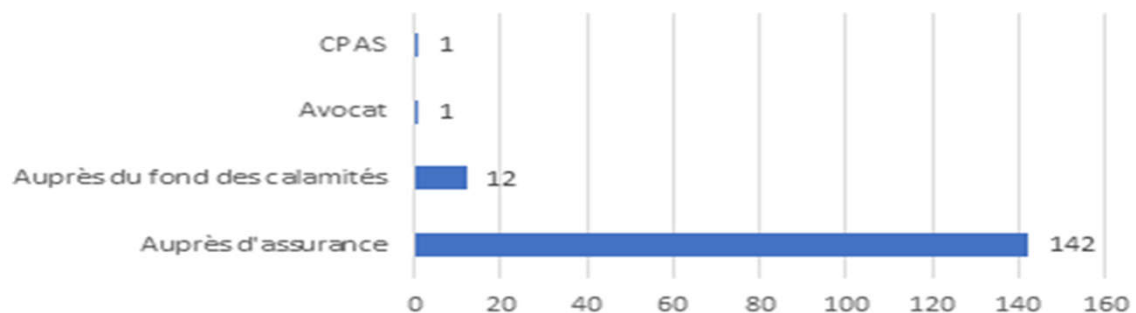
Assurance



Démarches entreprises



Démarches entreprises





► TENDANCES

Nous nous penchons ici sur les **tendances** qui ressortent de l'analyse de donnée.

Les valeurs sont énoncées uniquement en **pourcentage** et ne prennent pas en compte les **non-répondants** (« pas de réponses données »).

Par exemple si dans la section précédente les chiffres sont présentés comme suit : « 154 ménages (**64%**) ont fait vérifier leur installation de gaz, 58 ménages (**24%**) ne l'ont pas fait et 28 ménages (**12%**) n'ont pas répondu ».

Les tendances seront présentées comme suit : « parmi les ménages ayant répondu, **73%** ont fait vérifier leur installation et **27%** ne l'ont pas fait ».

Cela simplifie la lecture des données mais fait varier la taille de l'échantillon d'une réponse à l'autre. Nous appelons donc à une grande prudence lors de l'interprétation de ces tendances.



► DISTINCTIONS PAR QUARTIERS

Nous n'observons pas une forte disparité de réponses entre les quartiers. A cela près que le petit échantillon de Verviers Centre témoigne d'une légère avancée dans le rétablissement de leur rez-de-chaussée.

REZ-DE-CHAUSSEE

Parmi les ménages ayant répondu, 60% considèrent que leur rez-de-chaussée est fonctionnel et 57% considèrent qu'il est viable. Rappelons une nouvelle fois que cette tendance ne prend en compte aucun ménages ayant quitté leur domicile sinistré.

CUISINE & REPAS SUR point d'accueil

Parmi les ménages ayant répondu, 79% ont la possibilité de cuisiner chez eux et un peu plus d'un tiers (36%) mange sur les points d'Accueils Croix-Rouge. Parmi ceux qui savent cuisiner, 67% ne mange pas sur les points d'accueils CR et 33% va quand même y manger. Parmi ceux qui ne savent pas cuisiner, la moitié (50%) va manger sur les points d'accueil.



ELECTRICITE & GAZ

Parmi les ménages ayant répondu, 95% ont récupéré l'accès à l'électricité. **75% des ménages ayant récupéré l'électricité ont fait certifier leur installation.** Parmi les ménages ayants répondu, **75% ont récupéré l'accès au gaz.** 83% des ménages ayants récupéré le gaz ont fait certifier leur installation.

ASSURANCE & DEMARCHES ENTREPRISES

Parmi les ménages ayant répondu, 85% sont assurés, 5% le sont partiellement et 10% ne le sont pas. Parmi les ménages assurés (totalement ou partiellement), 84% ont entrepris des démarches auprès de leur assurance ou autres organismes.



► FONDS DES CALAMITÉS

- Accessible depuis le mois de juillet, le Fond des Calamités a recensé plus de 400 demandes d'indemnisation.
- Plusieurs centaines d'attestations de sinistre ont également été délivrées.
- La Région wallonne vient d'être interpellée afin d'obtenir une échéance, un complément d'information sur les délais de remboursement.



► COMMUNICATION – CELLULE COMMUNICATION



- rédaction de [posts facebook](#) et d'actualités sur le [site internet](#) dès le début de la crise,
- mise en place d'une équipe, composée des membres du service communication et de collègues d'autres services afin de gérer les nombreux messages privés et commentaires sur les publications liées aux inondations,
- le point de contact pour les sinistrés était la page facebook de la Ville, les demandes transitaient par la messagerie au début de la crise, nous avons reçu des centaines de messages,
- réalisation de 6 [vidéos](#) « Inondations, la Ville est à vos côtés » totalisant 29,8K de vues,
- rédaction des posts spécifiques « inondations ».
- gestion de la communication sur les différents canaux de communication de la Ville (site web, facebook, planimètres Decaux),
- communication vers la presse,
- création d'affiches multilingues apposées sur des grands panneaux dans les quartiers sinistrés,
- rédaction d'un document d'aide aux personnes sinistrées qui a été distribué dans les quartiers, apposé dans les bâtiments communaux, aux centres d'aide d'Ensival et de St Remacle, au fonds des calamités, ...
- Collaboration avec la RTBF pour l'opération « Trait d'union » qui va couvrir toute cette année.



Muriel TARGNION - Bourgmestre
Place du Marché 55 - 4800 Verviers
087 325 201



VERVIERS

