

Hébergement d'urgence et relogement à Liège

Interview par J. Aerts de

Geoffrey FRANÇOIS
Directeur du Département des Urgences Sociales CPAS de Liège
geoffrey.francois@cpasdeliege.be

Le 14, 15 et 16 juillet, deux entités du territoire communal de Liège sont touchées fortement par les inondations: Angleur (le quartier de Kinkempolis et Angleur-bas) et Chênée (Chênée-bas et Lhon-neux). Environ 10.000 habitants sont impactés par la catastrophe. Les services de l'Urgence sociale et le Relais logement du CPAS de Liège, en coordination avec la Ville de Liège, se mobilisent immédiatement pour mettre en place une structure d'aide, d'hébergement d'urgence et de relogement pour les personnes sinistrées.

Comment s'est mise en place l'aide du CPAS de Liège dans l'immédiat des inondations?

Dès la soirée du 14 juillet, le Plan d'urgence ayant été décrété, la Ville de Liège a mobilisé différents services, dont le CPAS et la Police, pour établir un centre d'accueil pour les sinistrés dans le Centre culturel de Chênée. Cependant, celui-ci a dû assez rapidement être abandonné car le bâtiment s'est retrouvé privé d'électricité aux alentours de 22h, comme d'ailleurs toutes les habitations du bas de cette entité.

Le centre a alors été déménagé dans le hall omnisports de Grivegnée haut. Des membres de l'Urgence sociale étaient présents et ont accompagné une partie des personnes vers ce nouveau lieu d'accueil. Avec des collègues de la Ville, ils se sont occupés des sinistrés qui arrivaient, seuls ou amenés par des particuliers ou les services de police.

Ils étaient trempés de la tête aux pieds, leurs vêtements parfois couverts de boue ou même imprégnés d'hydrocarbure, sans parler du fait qu'ils étaient désemparés, perdus et tracassés par tout ce qu'ils avaient laissé der-

rière eux. Les intervenants, bientôt rejoints par quelques bénévoles, se sont concentrés sur les besoins fondamentaux de ces personnes et se sont mobilisés pour trouver les équipements nécessaires pour leur permettre de se sécher, se doucher, se changer, se nourrir, boire, se reposer, et puis, parler si besoin, poser des questions, téléphoner à un proche pour prendre de ses nouvelles, etc.

Ensuite, seulement, nous essayions de voir avec chacune d'elles si elles pouvaient faire appel à un proche, un ami, de la famille, une connaissance pour les héberger, au moins quelques jours. C'est parfois seulement à ce moment qu'elles prenaient conscience qu'elles ne pourraient pas rentrer de sitôt chez elles et les questions et les angoisses affluaient, alors que nous n'avions pas encore beaucoup de réponses à leur proposer, étant nous-mêmes dans l'incertitude quant à l'ampleur des dégâts.

Un petit bureau de fortune a été installé dans le hall omnisports pour organiser l'hébergement et

joindre des hôtels, car si des lits de camp avaient été installés, il était préférable à tout point de vue que les personnes ne restent pas longtemps dans le centre d'accueil. Sans Internet et avec un mauvais réseau de 4G, nous faisions comme nous pouvions pour tenter de trouver des solutions...

La première nuit, nous avons mobilisé 22 chambres d'hôtels où 40 personnes ont été relogées. Le service Elis du CPAS et des agents communaux ont organisé des navettes entre le centre et les hôtels ou les autres lieux où les personnes pouvaient être hébergées.

Dès le lendemain, des relais avec les forces en présence ont été mis en place afin d'assurer une permanence en continu. Une équipe du CPAS était présente 24h/24. Des collègues, notamment des psychologues, sont venus nous rejoindre, suite à un appel à volontaires organisé en interne. Des médecins et infirmiers bénévoles sont également venus proposer leurs services. Grâce à toutes ces mobilisations, nous avons pu venir en aide et

répondre aux besoins des victimes qui continuaient à arriver.

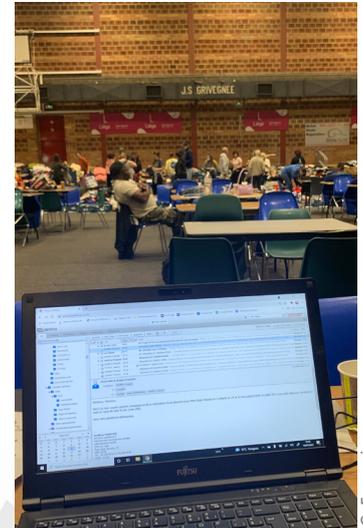
Cinq autres centres d'accueil d'urgence ont été créés dans la foulée, dans les différentes zones les plus impactées (Hall omnisports d'Angleur, Kinkempolis, Chênée centre, Lhon-neux et, plus tard, dans l'école d'Angleur) où, là aussi, toute une série de services étaient offerts: repas, douche, laverie, permanences psychologique et juridique, etc.

Des services, des dons... En plus des professionnels, de nombreux citoyens se sont mobilisés?

Effectivement, nous avons déjà pu constater avec la crise du Covid que la solidarité existait toujours et cela fait chaud au cœur. Avec les inondations, elle a atteint un niveau de mobilisation réellement impressionnant. Des dizaines de personnes sont venues offrir leurs services ou déposer des dons. En à peine quelques jours, une montagne de vêtements a été récoltée dans chaque centre. Les gens apportaient aussi de la nourriture et des



S. Galic



G. François



C. Leclercq

couvertures... L'ampleur était telle que la Ville a dû ouvrir des centres logistiques, l'un pour les dons de vêtements, l'autre pour l'aide alimentaire, en collaboration avec la Croix-Rouge, mais aussi d'autres partenaires tel que le Royal Football Club de Liège. On n'imagine pas toute l'organisation qu'a nécessitée la gestion de la mobilisation citoyenne. C'était formidable, mais nous avons dû affecter spécifiquement des lieux, des personnes, des ressources pour éviter que cela ne tourne au chaos.

Ques personnes qui n'avaient pu trouver une solution d'hébergement dans leur entourage?

Dès le 19 juillet, nous nous sommes réparti les tâches. Le CPAS de Liège s'est centré sur les solutions d'hébergement à court terme, rapidement mobilisables et il a mis sur pied à cet effet une cellule spécifique d'hébergement d'urgence. Le Service Logement de la Ville, quant à lui, a décidé de plancher sur les solutions de logement à moyen et long terme,

voire durables, qu'il s'agisse d'un nouveau logement ou d'un retour dans l'habitation que les personnes occupaient avant les inondations.

Des permanences ont continué dans les différents centres mais les intervenants réorientaient les personnes en fonction de leur situation et besoins. La cellule d'hébergement d'urgence a été installée dans les locaux du CPAS, à Liège, Place St Jacques. Les personnes étaient soit reçues de visu, soit nous téléphonaient sur un numéro d'appel unique dédié à ce type d'aide. Dans les deux cas, les travailleurs sociaux prenaient le temps pour ces échanges afin de sécuriser les personnes qui parfois étaient très stressées. Elles faisaient avec elles l'analyse de la situation et des solutions possibles, puis déterminaient les modalités pratiques. Les partenaires dans cette aide aux personnes sinistrées pouvaient également appeler la cellule d'hébergement d'urgence quand ils avaient des personnes ou familles à héberger rapidement.

Dans ce cadre, nous avons continué à faire appel majoritairement aux hôtels de Liège et de la région afin de réquisitionner, avec leur accord, les chambres disponibles. Le 21 juillet, nous sommes au pic de la crise. 250 personnes sont hébergées dans 114 chambres d'hôtel dont certaines familles à l'auberge de jeunesse Simenon, 100 dans 3 résidences estudiantines encore inoccupées à ce moment-là (Liège Atlas et le B13 de l'ULiège), 5 plus âgées dans des maisons de repos, et 4 familles nombreuses chez des particuliers.

La région étant bien pourvue sur le plan hôtelier, nous n'avons pas dû faire appel à davantage de

solidarité citoyenne, comme cela a été le cas à d'autres endroits. Cette solution n'est pas non plus, de notre point de vue, la plus confortable car elle repose sur des bonnes volontés qui peuvent s'épuiser, voire être mises à rude épreuve quand les différences dans les manières de vivre sont trop différentes, quand les attentes des uns ne sont pas celles des autres, etc.

Quelles ont été les principales difficultés auxquelles a été confrontée la Cellule Hébergement d'urgence?

Le travail de coordination des hébergements d'urgence dans les hôtels a été énorme. Nous avons mis en place un volet monitoring avec les hôtels, dont s'occupaient deux agents qui géraient à la fois les ressources d'hébergements disponibles et les demandes d'intégration et de départ. Au début de cette seconde phase, nous avions 375 personnes à devoir héberger. Cela a demandé un travail de grande précision. On ne pouvait se permettre aucune erreur (une même chambre attribuée à deux familles, trop peu de lits disponibles dans une chambre, etc.).

Avec les hôtels, le problème était que nous ne pouvions disposer que des chambres pour lesquelles il n'y avait pas de réservation, or, juillet et août sont les périodes où le tourisme à Liège est le plus important. Nous devions donc jongler avec les disponibilités et, en fonction de celles-ci, demander aux personnes de changer de chambre, voire d'hôtel. C'était compliqué et stressant pour nous qui devions trouver des solutions parfois du jour au lendemain, mais c'était surtout inconfortable et insécurisant pour les per-

sonnes sinistrées, constamment obligées de refaire leurs bagages.

En plus des réservations ordinaires, certains événements, comme le tournage d'une série ou encore le Grand Prix de Spa-Francorchamps nous ont contraints à sortir du périmètre habituel et à solliciter des établissements bien plus éloignés, à Wavre par exemple, pour reloger les personnes, 90 dans le premier cas, 74 dans l'autre!

Avec la rentrée scolaire, nous avons aussi dû libérer les résidences estudiantines et trouver une nouvelle solution pour héberger les personnes toujours sans logement.

Comment avez-vous dès lors réorganisé l'hébergement?

Depuis le 1^{er} septembre, nous sommes entrés dans la troisième phase du programme hébergement. Les personnes qui restaient sans logement ont toutes été transférées dans l'ancien hôpital de l'Espérance à Montegnée, investi et réaménagé à cette occasion par la Croix-Rouge, grâce notamment à une partie des dons reçus. A la mi-septembre, 70 personnes (dont 28 enfants) y étaient encore logées.

Les chambres sont évidemment au confort minimum: elles sont équipées de lits (en fonction du nombre de personnes qui composent le ménage), d'un petit frigo, d'un micro-ondes, d'une table et de chaises. Certaines chambres disposent d'une salle de bain individuelle, mais ce n'est pas le cas de toutes. De nombreuses personnes doivent dès lors se partager cet espace. Il n'y ni télévision, ni connexion à Internet. Il n'y a pas non plus de salle commune, mais c'est en cours d'aménagement. La Croix-Rouge



C. Leclercq

offre un repas chaud par jour à chaque personne.

Même si les chambres du centre à Montegnée sont moins confortables que les hôtels ou les résidences estudiantines, l'avantage est que les sinistrés qui y sont hébergés peuvent enfin s'installer, sans crainte d'être délogés du jour au lendemain. Ils ont même l'assurance de pouvoir y passer l'hiver, si nécessaire, car la convention entre la Ville de Liège et la Croix-Rouge est prévue pour une durée de 6 mois, éventuellement renouvelable.

L'autre point positif est que les personnes sinistrées sont toutes rassemblées dans un même endroit, plutôt que dispersées et éloignées à parfois plusieurs kilomètres de Liège. Nos équipes vont dès lors récupérer du temps et de l'énergie pour pouvoir mener leur accompagnement de manière plus posée. Cela est d'autant plus nécessaire que ces personnes qui «restent sur le carreau» sont aussi les plus fragiles, celles qui ont le moins de ressources, que ce soit sur le plan financier ou en termes de résilience, de capacité à rebondir et d'autonomie. Début septembre, 20% des personnes hébergées au centre de la Croix-Rouge étaient bénéficiaires du CPAS de Liège.

L'objectif final étant qu'elles puissent réintégrer un logement classique, nous travaillons en concertation avec la Ville et tentons de trouver pour chaque situation la meilleure solution.

Quelles peuvent être ces solutions?

Deux solutions sont envisageables: soit les personnes retournent dans le logement qu'elles occupaient auparavant, soit elles en intègrent un nouveau.

Si le premier cas s'avère possible, nous le privilégions toujours. Bien évidemment, nous n'obligeons pas les gens à retourner vivre dans un endroit insalubre ou insécurisé, où elles ne pourraient ni cuisiner, ni se laver, ni se chauffer. Nous prenons également en compte les traumatismes psychologiques qui les empêchent de se projeter à nouveau dans un logement où elles ont cru mourir noyées. Nous travaillons pour lever tous les freins qui peuvent exister à un retour dans le logement initial dans de bonnes conditions, mais celui-ci n'est pas toujours possible.

D'autres raisons empêchent parfois ce retour. Les personnes étaient à la base mal-logés, dans des bâtisses qui auraient dû être rénovées par le propriétaire depuis longtemps. Les inondations ont amené de nouvelles dégradations et il est parfois difficile de savoir quelle décision

prendra le propriétaire. Fera-t-il des travaux? Sera-t-il d'accord pour relouer aux mêmes locataires? Va-t-il profiter de l'occasion pour rompre le bail?

Quand peu de perspectives existent de ce côté, on cherche alors des solutions de relogement: logements sociaux, logements d'une AIS, de la Région wallonne, du CPAS de Liège... La Croix-Rouge propose aussi des solutions dans le privé, via l'AIS qui vérifie que les logements proposés sont corrects pour éviter que les marchands de sommeil ne profitent de la situation.

Quand le logement peut convenir, mais qu'il nécessite avant l'installation des locataires quelques travaux de rafraîchissement et de mise en conformité, les fonds récoltés par la Croix-Rouge ou par l'asbl Solidarité Sinistrés Liège peuvent être sollicités, de même pour les frais de déménagement et d'aménagement.

Nous priorisons ces possibilités pour les personnes âgées, à mobilité réduite, ainsi que pour les familles monoparentales, et plus généralement pour toutes les personnes qui n'étaient pas assurées et ne peuvent rien espérer comme dédommagement. Cette dernière situation touche 33% des personnes hébergées au centre¹. Si le fonds des calamités intervient pour les personnes en défaut d'assurances dépendant d'allocations, sa mobilisation demande un temps administratif assez long durant lequel des interventions urgentes sont nécessaires.

A noter que tous les logements débloqués sous réquisition dans le cadre des inondations et de l'hébergement d'urgence sont considérés comme des logements transitoires, disponibles pour une durée de 6 mois, éventuellement renouvelable une fois. Cependant, si les choses se passent bien, il est possible que certains logements restent disponibles sous la gestion de l'AIS, par

exemple, dans le long terme, procurant ainsi de nouvelles solutions de logement dans l'avenir.

Parmi les personnes hébergées au centre, y a-t-il également des propriétaires?

Il y en a, mais ils sont aujourd'hui moins nombreux que les locataires car les propriétaires retournent plus vite vers leur logement. Les dernières données récoltées au début du mois de septembre montrent que 85% des personnes hébergées étaient locataires contre 15% de propriétaires.

Cette différence s'explique facilement. Lorsque vous êtes propriétaire et que votre logement a été ravagé par les inondations, il vous reste toujours le bâtiment... A Liège, en tout cas, on a la chance que seulement deux bâtiments aient dû être démolis, contrairement aux situations à Verviers, Pepinster ou Trooz.

Par contre, lorsque vous êtes locataires, il ne vous reste plus rien: vous avez perdu toutes vos affaires, vos meubles, vos souvenirs et vous ne pouvez pas non plus vous raccrocher aux murs, qui ne vous appartiennent pas. Il n'y a aucune accroche, aucune raison de retourner dans un endroit qui a été le témoin d'un drame, où il faut tout reconstruire, tout remeubler...

C'est donc évidemment beaucoup plus difficile pour les locataires de retourner dans leur ancien logement. De plus, les travaux nécessaires pour rendre les logements intégrables dépendent évidemment du bon vouloir et des capacités d'action des propriétaires, indépendamment de la volonté des locataires et, comme nous l'avons mentionné, il arrive que ceux-ci empêchent le retour des locataires dans leur logement initial.

1. Selon les données récoltées au début du mois d'août.