

Esneux: de l'urgence à l'anticipation des effets 'rebond'

Interview par C. Leclercq de

Sybille LUMAYE
Responsable du service social, CPAS d'Esneux
sybille.lumaye@cpasesneux.be

Gaëlle CALIFICE
Cheffe de service ff de l'Escale, Commune d'Esneux

Sybille Lumaye venait de fraîchement débarquer, ayant commencé son contrat au CPAS d'Esneux le 6 juillet... Il lui a donc fallu apprendre qui était qui et comment l'institution fonctionnait en un temps record. Mais les circonstances exceptionnelles ont aussi contraint certains services à se réinventer dans d'autres missions, comme par exemple dans le cas du Plan de Cohésion sociale, qui fait partie de l'Escale¹, l'urgence nécessitant, comme nous l'a expliqué Gaëlle Califice, de mettre entre parenthèses des projets d'animation qui de toute façon seraient 'tombés à l'eau' faute de matériel, de locaux (inondés également), et de sens dans pareils moments!

Quels dispositifs ont été mis en place pour héberger les personnes sinistrées?

Dans la nuit du 14, des citoyens ont ouvert le hall omnisports de l'école St-Michel pour accueillir les premières personnes sinistrées. Un deuxième centre de secours a été installé au château Brunsode à Tilff le lendemain.

Le CPAS a assuré dès le début des permanences sur les deux sites pour tenter de répondre au mieux aux questions des personnes qui affluaient: habitants sinistrés, familles venant aux nouvelles, bénévoles venant de partout, ... «*Je n'ai pas de nouvelles de ma soeur. Pourquoi les pompiers n'interviennent pas? Est-ce que vous avez une liste des personnes disparues? Où a-t-on besoin de moi? J'ai apporté des sandwiches, vous pouvez les distribuer? Ma voiture a été emportée, à qui je dois déclarer cette perte?*»

Et puis surtout: «*Que va devenir ma maison, où vais-je dormir, j'ai tout perdu...*».

C'était la folie! Nous ne savions pas où donner de la tête et nous n'avions pas toutes les réponses, mais on essayait. Surtout, on écoutait, on tentait de rassurer et de mesurer au mieux les besoins et le niveau de détresse de chacun.

Tout en restant ouvert à toute demande, le CPAS s'est assez vite centré sur la question du logement. Des lits de camp avaient été installés dans les deux centres, mais le confort y était minimal et il était clair que les personnes ne pourraient pas réintégrer rapidement leur habitation après la décrue. Il fallait donc trouver des solutions.

Au total, les inondations ont impacté 3000 logements sur la commune et concerné 4400 personnes qui ont été sinistrées avec des dégâts variables, mais certaines ont eu leur habitation complètement démolie.

Beaucoup de personnes ont pu être hébergées dans leur entourage et se sont débrouillées sans notre aide. Mais, pour d'autres, il

a fallu chercher un logement pour les accueillir.

Via la fédération des CPAS qui avait lancé un appel à la solidarité, le CPAS de Villers-le-Bouillet nous a fait la proposition de logements de transit inoccupés. Avec ceux de Neupré, Flémalle et Bassenge, il a aussi mis à notre disposition un travailleur social volontaire pour renforcer le staff au niveau des permanences que nous avons assurées tous les jours, weekend et jours fériés compris, de 8h du matin à 20h, jusqu'à la fin de l'été.

La Commune a également réquisitionné le Centre de Coopération éducative, qui se trouve à proximité du château de Brunsode et qui, habituellement accueille des classes vertes.

Nous avons aussi contacté les sociétés de logement de service public des environs. Mais beaucoup avaient elles-mêmes des immeubles impactés et des locataires à reloger, il a donc fallu viser plus loin: Seraing, Flémalle, Grâce-Hollogne, qui n'avaient cependant qu'un nombre limité de

logements à nous proposer.

Le CPAS travaille également avec l'Agence Immobilière Sociale d'Aywaille, active sur la région de l'Ourthe-Ambève, avec laquelle nous avons pu négocier quelques locations en dépannage.

Enfin, il y a eu des solutions au cas par cas, quelques nuitées à l'hôtel, quelques kots, ...

Où en êtes-vous aujourd'hui? Que sont devenues les personnes hébergées dans l'urgence?

Début septembre, il y avait encore une soixantaine de personnes hébergées dans différents logements temporaires dont huit au Centre de Coopération éducative.

Pour toutes ces personnes, nous nous sommes attelés à trouver une solution, non plus d'héberge-

1. L'Escale regroupe différents services et concerne des domaines tels que la culture, les loisirs, le sport, les animations à caractère social.



C. Rommes



C. Rommes



C. Rommes

Nous retiendrons certainement la formidable mobilisation de quantité de personnes, qu'il s'agisse de professionnels qui n'ont pas compté leurs heures et se sont dévoués parfois jusqu'à l'épuisement ou de citoyens de l'entité, des environs et même venus de toute la Belgique! Nous retiendrons évidemment l'ampleur de la catastrophe, les personnes disparues, les dégâts énormes qui nécessiteront encore des mois, des années avant de pouvoir être effacés.

ment mais de relogement pour du moyen ou long terme. Fin septembre, un assistant social a été engagé et spécifiquement attaché à cette question du relogement.

A nouveau, nous nous sommes tournés vers nos partenaires: sociétés de logements sociaux et agences immobilières sociales, qui examinent au cas par cas dans quelle mesure l'occupation temporaire peut être prolongée ou éventuellement transformé en un bail ordinaire.

Certains habitants ne pourront en effet par réintégrer leur logement avant plusieurs mois, celui-ci nécessitant des travaux importants qui demanderont du temps, d'autant plus que les entrepreneurs sont assaillis de demandes et que les matériaux vont manquer. Les locataires dépendent aussi des décisions que les propriétaires vont prendre. Seront-ils oui ou non pressés de réaliser la remise en état? Des propriétaires feront peut-être le choix de transformer par exemple, la maison qu'ils louaient, en deux appartements ou ils profiteront de la rénovation pour demander un loyer plus élevé. Légalement, ils n'auront pas non plus d'obligation vis-à-vis des locataires d'avant les inondations puisque le bail aura

été résilié par la force des choses.

Bref, certains locataires risquent de rester dans l'expectative, tandis que d'autres, dont la maison a été détruite ou déclarée par l'expert instable et promue à la démolition, seront bien obligés de se mettre en recherche d'une nouvelle location. Malheureusement, les opportunités sont rares, surtout pour les personnes qui disposent de revenus précaires ou modestes, dans une commune où les loyers sont plutôt élevés.

Par ailleurs, les offres ne conviennent pas toujours, ne correspondant pas aux critères, aux besoins, aux souhaits des personnes. Rester sur la commune, voire dans leur quartier, avoir un jardin, emmener ses animaux...

Que sont devenus les habitants des campings?

Le camping de Mery a été entièrement détruit par les inondations, il reste sur celui de l'Aval de l'Ourthe quelques chalets, avec quelques habitants. Mais comme ces campings sont situés en zone inondable et sont d'ailleurs régulièrement inondés, la commune a décidé de les fermer de manière définitive.

Beaucoup d'habitants des campings ont pu intégrer un logement social, les règles d'attribution les plaçant doublement en ordre de priorité: soit parce qu'ils occupent une caravane ou un chalet à titre de résidence principale dans une zone inondable, soit parce qu'ils ont été victimes d'une calamité. En outre, ils seront suivis par un travailleur du plan HP, un accompagnement social étant prévu pour les aider à s'installer et à s'habituer à vivre dans un logement plus conventionnel. Ils recevront également une indemnité pour les dédommager des pertes subies: terrain, caravane ou chalet et tout ce qu'ils contenaient.

Actuellement, quelques familles ont installé la caravane qu'ils ont pu sauver sur l'ancien terrain de foot de la commune, mais il semblerait que ce soit provisoire.

Certains sinistrés ont aussi continué à habiter leur logement. Vous préoccupez-vous également de ces personnes qui, on l'imagine, connaissent également des difficultés?

Effectivement, de nombreux habitants ont continué à vivre chez eux. Cependant, ils doivent parfois vivre à l'étage, le temps que les murs sèchent au rez-de-

chaussée, que les travaux avancent. Ils doivent aussi se débrouiller vaillamment que vaillamment pour faire la cuisine, supporter de prendre leur douche froide, etc.

Donc, oui, ces personnes nous préoccupent. Comment tiendront-elles lorsque la température va descendre et l'hiver s'approcher?

Nous nous tracassons de leurs conditions de vie mais également de leur état psychologique. Beaucoup n'ont plus le moral, ni l'énergie qui les ont portées les premières semaines pour tout nettoyer, tout débiter, avec le soutien de bénévoles qui donnaient du cœur à l'ouvrage.

Certains se sont véritablement accrochés à leur «chez-eux», sans mesurer que la situation pouvait s'éterniser. Ils vivent dans un environnement très limité d'un point de vue sanitaire, sans nécessairement demander de l'aide.

Nous pensons à cette vieille dame qui n'a pas voulu quitter sa maison à laquelle elle est très attachée. Elle vit dans des conditions pénibles, précaires, sa maison est dans un piteux état. Elle se nourrit de ce que les uns, les autres peuvent lui apporter. Le CPAS

n'avait pas connaissance de sa situation jusqu'il y a peu. Elle n'était pas connue de nos services avant les inondations, n'avait pas demandé d'aide et, aujourd'hui, elle ne veut toujours pas quitter sa maison. Alors, dans ces cas, nous parlementons et tentons de négocier. Un compromis, ici, a été trouvé: elle restera vivre chez elle en journée et elle passera la nuit dans un endroit plus sain où elle pourra avoir un repas chaud et prendre une douche.

Nous savons qu'elle n'est pas la seule à être restée ou à être retournée vivre chez elle. D'autres habitants sont dans des conditions sanitaires à risques et/ou dans un état psychologique alarmant. Ils n'en ont d'ailleurs pas toujours conscience, s'obstinent, sont parfois dans le déni. Il est d'ailleurs prévu d'engager un éducateur supplémentaire dans le cadre du PCS pour faire du porte-à-porte et s'enquérir des besoins des habitants.

Les inondations ont révélé la misère sociale, humaine dans laquelle vivent au quotidien certaines personnes. Beaucoup de citoyens, qui se sont portés volontaires, venaient d'ailleurs nous trouver car complètement choqués des situations de vie qu'ils avaient découvertes. Quand on n'est pas du métier, on ne peut effectivement pas toujours imaginer que cela existe: la pauvreté, le dénuement, les maisons délabrées, l'isolement, l'absence de famille, ...

Vous parlez de faire du porte-à-porte, mais n'y a-t-il pas eu des intervenants qui se sont chargés d'organiser des maraudes?

Si, plusieurs maraudes ont été mises en place après la catastrophe.

Des organismes, comme l'AIGS ou encore l'Observatoire de la

Santé de la Province de Liège, sont intervenus pour aller à la rencontre des personnes et leur proposer un premier soutien psychologique. Des psy bénévoles se sont aussi portés volontaires. L'asbl Concerto, qui fait déjà de l'accompagnement à domicile de personnes qui ont des problèmes de santé mentale dans la commune et dans la région, continue ce travail à Esneux et dans toutes les zones sinistrées auprès des plus de 65 ans.

La Croix-Rouge est aussi toujours présente. Leurs volontaires font également un travail de maraude avec des bénévoles. Ils vont parfois apporter des sandwichs aux personnes qui ont des difficultés à se déplacer.

Des secours médicaux ont aussi été organisés. Ils trouvaient des personnes en état de choc, confuses, en état d'hypothermie, baignant parfois toujours dans l'eau, au milieu de leurs meubles, de leurs bibelots qui flottaient dans la maison. Plusieurs médecins, qui avaient eux-mêmes été impactés, ont improvisé des cabinets à l'étage de leur habitation ou de leur cabinet, pour pouvoir recevoir leurs patients et toute personne ayant besoin de soin.

Depuis, plusieurs semaines sont passées mais les aides restent encore essentielles. Quelles sont-elles à votre niveau?

Pour commencer, des relogements temporaires sont toujours en cours et réclament un suivi. Nous recevons aussi de nouvelles demandes.

L'école reprenant, certaines familles ont demandé à obtenir un logement plus proche des établissements que leurs enfants fréquentaient. D'autres qui avaient trouvé refuge dans leur entourage n'en peuvent plus. La place manque, les tensions

montent. Parfois, ce sont les hébergeurs qui viennent nous demander de prendre le relais.

Il y a aussi ceux qui pensaient pouvoir rentrer chez eux et qui découvrent que ce ne sera pas possible: la maison est encore trop humide, il y a de la moisissure, les travaux ne sont pas finis ou n'ont pas encore pu commencer, etc. Ou encore ceux qui ne sont jamais partis mais qu'il faut absolument reloger ailleurs car leur santé est en danger.

Les centres d'accueil à Esneux et Tilff ne sont plus ouverts. Leurs heures d'ouverture ont d'abord été limitées de 8h à 22h avant d'être définitivement fermés. Par contre, un important centre Croix-Rouge a pris place à Méry.

Ce centre bénéficie d'une position centrale sur la commune. Il est ouvert 7j/7 de 11h à 20h et restera accessible aussi longtemps que cela semble nécessaire. Début septembre, 300 repas étaient encore préparés et consommés sur place ou emportés.

La Croix-Rouge s'est aussi chargée de transporter et stocker tous les dons qui restaient et qui arrivaient encore sur ce site unique. Ce sont surtout des vêtements par dizaines de kilos, mais il y a aussi des denrées alimentaires non périssables qui peuvent être distribuées en colis, du mobilier, de l'électroménager, des produits d'hygiène et de nettoyage, du matériel de puériculture et scolaire, des jouets... Les personnes peuvent aussi s'y retrouver pour prendre un repas, papoter, partager un café. Il y a un coin enfants, un espace Internet, une salle pour des animations.

Plusieurs intervenants viennent y tenir des permanences mais ils peuvent aussi être consultés sur rendez-vous. Des agents de la Province aident les personnes

sinistrées à compléter les formulaires pour le Fonds des Calamités. Le Barreau de Liège peut aussi renseigner les personnes sur leurs droits en tant que locataires ou propriétaires, par exemple.

Le CPAS continue, lui aussi, à assurer des permanences sur site, à raison de deux après-midi par semaine, avec également des possibilités de rendez-vous en dehors de celles-ci. Il peut être consulté pour toute demande de relogement et d'aide sociale qui peut être matérielle ou financière. Jusqu'à présent, le CPAS a traité plus de 200 demandes de relogement (207 début septembre) et le nombre de demandes d'aide sociale a lui aussi augmenté depuis le début de la crise. La charge de travail est donc énorme car le travail ordinaire, au niveau des RIS, par exemple, continue.

Des moyens extraordinaires ont été accordés aux CPAS des communes sinistrées afin de répondre aux besoins multiples éprouvés par les habitants victimes des inondations.

La Croix-Rouge a ainsi reversé au CPAS d'Esneux un fond prélevé sur les dons reçus afin qu'il puisse attribuer une aide financière spécifique aux personnes qui sont dans une situation de précarité et dont l'habitation a été endommagée. Cela ne vise donc pas uniquement les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale ou de l'aide sociale équivalente (RIS ou ASE). D'autres catégories de personnes peuvent y prétendre². Cette aide est de 650€ pour une personne isolée + 195€ par personne supplémentaire dans le ménage. Cela pourrait concerner au total au moins un millier de personnes.

Les communes sinistrées ont aussi obtenu une aide du fédéral, en fonction du nombre d'habi-



tants touchés. Le CPAS a charge de gérer au mieux cette enveloppe pour l'aide aux personnes. Il n'y a ici aucune condition de revenu, la seule étant qu'il y ait un lien évident avec les inondations. Cette aide peut être activée pour intervenir dans les frais de logement, y compris pour des nuits d'hôtel, des équipements de base ou pour l'assainissement des habitations, etc. Il peut s'agir dans certains cas d'une avance pour les personnes qui ont une assurance et/ou percevront une intervention du fond des calamités, ou d'un don.

Quels constats, quelles leçons tirez-vous de ces événements et quels sont les défis pour les prochains mois?

Nous retiendrons certainement la formidable mobilisation de quantité de personnes, qu'il s'agisse de professionnels qui n'ont pas compté leurs heures et se sont dévoués parfois jusqu'à l'épuisement ou de citoyens de l'entité, des environs et même venus de toute la Belgique!

Nous retiendrons évidemment l'ampleur de la catastrophe, les personnes disparues³, les dégâts énormes qui nécessiteront encore des mois, des années avant de pouvoir être effacés.

Nous savons également que, même, si tout le monde est fatigué, il y a encore beaucoup d'efforts à fournir car ce genre de crise connaît des effets rebonds avec aussi l'émergence de nouveaux problèmes, de nouvelles questions et de la nécessité de trouver de nouvelles solutions.

Le réseau électrique a pu être assez rapidement rétabli mais, comme chacun le sait, le prix des énergies flambe. Or pour sécher leur habitation, les personnes ont dû faire fonctionner pendant des jours et des nuits des condensa-

teurs d'humidité. Se profilent donc des risques de factures impossibles et de dettes qui viendront s'ajouter à d'autres frais. Heureusement, des aides spécifiques viennent d'être décidées par le Gouvernement wallon⁴.

Pour le gaz, la remise en état est toujours en cours. Mais avant de pouvoir rebrancher le gaz chez soi, il faut encore qu'il y ait une chaudière en état de marche et que l'installation ait été certifiée en conformité. Combien de temps cela va-t-il prendre? Nous craignons que de nombreuses personnes restent sans chauffage, sans eau chaude, alors que les températures sont déjà en train de fraichir.

Nous craignons aussi que tous les dégâts ne se soient pas encore révélés, que des moisissures réapparaissent car avec le froid, on a moins envie d'aérer ou qu'elles n'aient jamais été complètement éradiquées chez les personnes moins bien informées, moins valides, moins bien équipées. L'idée de créer des ateliers a ainsi germé, permettant aux personnes de s'informer et d'échanger des idées. Les moisissures représentent en effet un vrai risque pour la santé et pourraient amener par la suite des problèmes respiratoires et diverses maladies. Ces ateliers sont organisés par le service énergie du CPAS d'Esneux et la Croix-Rouge.

Enfin, de nombreux habitants ont été impactés psychologiquement et, pour certains, les effets arriveront avec un décalage, de manière insidieuse ou brutale. Des possibilités de soutien psychologique existent et resteront sollicitables encore un certain temps. Mais les personnes viendront-elles chercher l'aide dont elles ont besoin, seront-elles capables de reconnaître, de se reconnaître en difficulté psychologique? Des maraudes sont encore nécessaires.

Des bénévoles, notamment de la Croix-Rouge, passent de temps en temps chez l'un ou l'autre habitant pour prendre de ses nouvelles. Mais, nous estimons qu'il faut un porte-à-porte plus organisé, plus systématique, qui va plus loin parfois qu'un simple: tout va bien? Vous n'avez besoin de rien? Comme dit précédemment, un éducateur a été engagé pour faire ce porte-à-porte et s'enquérir des besoins actuels des personnes. Mais pourra-t-il à lui seul faire le tour et prendre le temps nécessaire pour faire émerger derrière les demandes convenues ou les symptômes, les problématiques qui réclament une plus grande attention?

Enfin, si il est clair qu'il faut remercier tous les bénévoles qui sont venus aider, se féliciter que la solidarité existe toujours bel et bien, nous pensons qu'il faut aussi être attentifs à ne pas prolonger, encourager une forme d'assistanat. Il faut aussi permettre aux gens de rebondir, les y encourager, ne pas constamment les traiter en victimes! Il y va de leur santé mentale, comme de leur dignité!

Depuis longtemps, les CPAS se sont affranchis de l'assistance publique. Ils sont dans une aide plus dynamique, plus mobilisatrice des potentialités des personnes, de leurs capacités d'agir. Or, nous craignons qu'une partie de notre public reste captif de toutes les aides mises en place: repas chauds, colis, vêtements, ... et retrouve difficilement la part d'autonomie qu'il avait pu acquérir.

2. Plus précisément, il faut qu'au moins une personne dans le ménage relève ou ait relevé du RIS, de l'ASE ou d'un des régimes suivants entre le 12 juillet 2021 et le 31 octobre 2021: BIM (Bénéficiaires de l'Intervention Majorée), APA (Aide aux Personnes âgées), GRAPA (Garantie de Revenu aux Personnes âgées (GRAPA)), ASI (Allocation Supplémentaire d'Invalidité), ARR (Allocation de Remplacement de Revenu pour personne handicapée), médiation de dettes ou règlement collectif de dettes. Source: FAQ sur le site de la commune d'Esneux. https://www.esneux.be/uploads/files/pdfes/inondations/FAQ_population_07-10.pdf.

3. On comptabilise sur la commune d'Esneux: 4 personnes décédées dans ou à la suite des inondations et une personne est toujours portée disparue.

4. Ces mesures seront d'application jusqu'au 31 mars 2022. Le Gouvernement prend en charge directement la surconsommation électrique des sinistrés. 34.600 ménages auront droit à une réduction forfaitaire de leur facture annuelle de régularisation. Tout ménage éprouvant des difficultés à payer sa facture d'énergie pourra bénéficier du statut de client protégé conjoncturel, par l'intermédiaire d'une attestation du CPAS ou d'un service social. Ce statut donne droit à une réduction de 30% sur le tarif d'électricité. Des mesures spécifiques ont également été décidées pour les compteurs à budget, avec la possibilité de demander une désactivation ou une avance sur la prochaine recharge pour les clients précarisés du réseau d'électricité et de gaz.

Tous les sinistrés qui ont déjà ou qui vont remplacer leur système de chauffage auront accès aux primes habitation de la Région wallonne sans devoir réaliser un audit préalable.