

Catastrophe de la rue Léopold : **Le CPAS se mobilise!**



Photo : Alain Boos

REMERCIEMENTS

Nous tenons vivement à remercier nos agents qui ont oeuvré aux côtés des agents communaux, en donnant souvent beaucoup de leur personne, pour faire du suivi psychosocial de ce sinistre une réussite opérationnelle.

Claude Emonts
Président

Michel Faway
Secrétaire général

Bilan final du dispositif social mis en place suite au sinistre de la rue Léopold Fermeture définitive de la Halle aux Viandes ce 12 mars

Monsieur Benoit Drèze, échevin des Services sociaux, de la Famille et de la Santé a fait une communication au Collège relative au bilan du dispositif social mis en place suite au sinistre de la rue Léopold et à la fermeture de la Halle aux Viandes en date du 12 mars à 12h30. Suite au Plan d'urgence déclenché lors du sinistre de la rue Léopold survenu le 27 janvier dernier, l'église Saint-André, la Halle aux Viandes et le club pour pensionnés du Potay ont été réquisitionnés afin d'assurer le suivi social des sinistrés et des familles des victimes disparues.

1. L'église Saint-André

Le 27 janvier dès 2h30 du matin, les premiers sinistrés et les habitants du quartier, présents dans le périmètre de sécurité, ont trouvé refuge au sein de l'ancienne église. Ils ont été rejoints dans la matinée par les familles des victimes disparues. Le personnel d'encadrement (service social communal, CPAS, service d'aide aux victimes de la Police, SISU - service d'intervention psycho-social d'urgence de la Croix-Rouge) a assuré un soutien psychologique et logistique d'urgence (nourriture, lits...).

Par la suite, le personnel d'encadrement s'est vu confié des tâches plus spécifiques à l'égard des familles des victimes disparues : assistance du DVI (Disaster Victim Identification Team) auprès des familles afin de réaliser les questionnaires ante-mortem ; relais des pompiers auprès des familles concernant l'évolution des recherches ; présence auprès des services de police dans l'annonce des décès ; accompagnement des familles, notamment, dans le cadre de la chapelle ardente organisée au centre funéraire de Robermont.

Du mercredi 27 au vendredi 29 janvier, l'église est restée ouverte 24h/24. À partir du jeudi soir, seules les familles des victimes disparues étaient présentes, les autres sinistrés étant réorientés vers la Halle aux Viandes.

À partir du samedi 30 janvier, l'église est restée ouverte presque tous les jours de 15h à 21h afin de permettre aux familles des victimes, dans l'attente - et au moment - d'une identification, de pouvoir bénéficier d'un soutien psychologique et de recevoir les dernières informations émanant des pompiers. L'église Saint-André a définitivement fermé ses portes le mardi 16 février, après les cérémonies funéraires des deux dernières victimes identifiées.

2. La Halle aux Viandes

Ouverte dès le premier jour pour assurer un premier suivi administratif et d'information, la Halle est devenue dès le vendredi 29 janvier le centre principal de gestion de l'aide aux sinistrés.

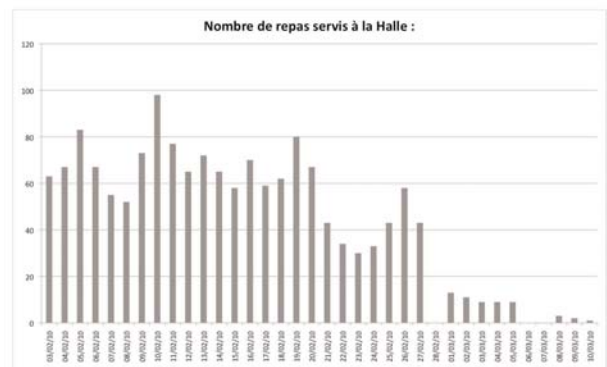
Ainsi, différents services ont été mis en place à la Halle afin d'accueillir et d'offrir un accompagnement adéquat aux quelques 500 sinistrés ne pouvant regagner leur domicile. Dans ce travail, et suite au Collège commun de la Ville et de la Province de Liège du 4 février, les services de la Ville et du CPAS ont pu compter sur la contribution de deux assistantes sociales de la Province et d'un bus, complémentaire à ceux de la Ville, pour assurer certains déplacements vers les hôtels.

Les trois services principaux furent dès le départ :



. Cellule suivi social : Composée d'un coordinateur, de quatre assistants sociaux et d'un encodeur, cette cellule s'est chargée de l'accueil des personnes se présentant à la Halle en les aidant et les accompagnant dans différentes démarches administratives (assurances, fournisseurs d'énergies et de téléphonie, Forem, employeurs...). Elle était aussi l'interface entre les différentes cellules et assurait l'accueil de première ligne. Un système de badge a été mis en place pour permettre une identification des sinistrés. Ce badge donnait accès aux repas, aux vêtements et fournitures diverses, au lavoir, au service médical, aux hôtels. 370 badges ont été distribués sur toute la période.

. Cellule hôtel et transport : Composée d'un coordinateur et d'un agent en charge de l'encodage, ses missions principales consistaient dans la gestion des entrées et sorties des hôtels ainsi que d'assurer le suivi entre les hôtels et la cellule suivi social. Au total, 231 personnes différentes ont été hébergées à l'hôtel, avec un pic de 171 personnes le 7 février. De nombreuses personnes se sont présentées début février, après avoir passé les premiers jours auprès de proches et se rendant compte que le retour à la vie normale ne se ferait pas avant plusieurs semaines. Jusqu'à six hôtels en même temps ont été mis à contribution. Leur collaboration a été impeccable. Généralement, la facturation se fait au prix coûtant. Au total, 4.469 nuitées ont été accordées. Dans un certain nombre de cas, ces nuitées seront prises en charge par les compagnies d'assurance.



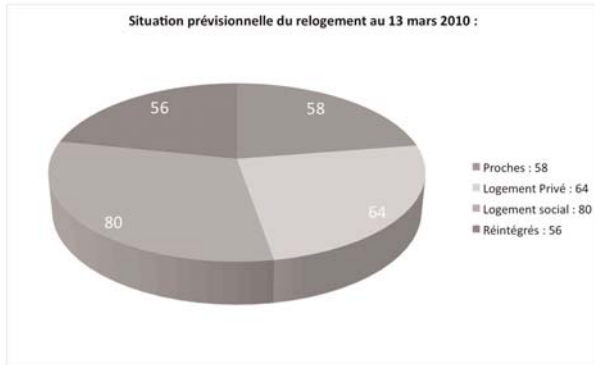
. Cellule repas et médical : Composée d'un coordinateur et de 2 ou 3 adjoints, cette cellule avait notamment pour missions de vérifier les badges des sinistrés et de servir le repas du midi (chauds jusqu'au 5 mars) et du soir (froids), après un contact préalable avec ISoSL quant aux demandes spécifiques (nombre, repas hallal, repas pour diabétique...). Le nombre maximal de repas de midi a été de près de 100 le 10 février. Au total, 1.574 personnes ont participé au repas de midi ; un peu moins au repas du soir. Les repas ont aussi donné lieu à des initiatives de solidarité : des mosquées ont offert des repas hallal pour les sinistrés musulmans, des restaurateurs des rues environnantes ont offert des repas, l'école d'hôtellerie a organisé un repas pasticcio. Au niveau du suivi médical, la cellule a veillé à donner les médicaments de premiers soins et a servi de relais avec le Glamo notamment pour mettre en place des permanences de médecins (à la Halle au début, au siège du Glamo ensuite).

Une semaine après le jour du sinistre, un quatrième service fut ouvert :

. Cellule relogement : Composée d'un coordinateur, de trois assistants sociaux et d'un administratif en charge de l'encodage, sa première mission fut d'accueillir les sinistrés en recherche de logement. Par la suite, elle a défini le degré d'urgence de leur dossier en fonction des arrêtés d'inhabitabilité rendus par le Bourgmestre. Sur les 105 logements compris dans le périmètre de sécurité, seules deux habitations étaient conformes... Pour le reste, 25% des immeubles étaient inhabitables pour longtemps, 50% habitables après des travaux relativement conséquents et 25% habitables après de petits travaux. Dans beaucoup de cas, les défauts de conformité étaient antérieurs à l'explosion. En matière de relogement, la priorité fut donnée aux personnes dont l'habitation était détruite et aux personnes dont l'immeuble avait fait l'objet de scellés (dans ce cas, les clés sont mises à disposition la journée pour les travaux et reprises le soir). Pour ce faire, le Bourgmestre a réquisitionné 38 logements sociaux sur le territoire de la Ville (Maison liégeoise et Logis social, puis immeubles mis à disposition par l'Agence immobilière sociale et le Fonds du logement des familles nombreuses). De plus, une trentaine de communes avoisinantes ont proposé des logements sociaux pour une cinquantaine de personnes.



Dans le même temps, Jean-Marc Nollet, Ministre wallon en charge du Logement, a permis de donner la priorité aux sinistrés afin que ceux-ci accèdent à un logement social en urgence pour une durée de six mois, renouvelable une fois. Tous les logements liégeois ont été utilisés. A la demande de certains sinistrés, ceux d'autres communes ont été mobilisés (Ans, Auderghem, Beyne-Heusay, Fléron, Herstal, Jemeppe, St-Nicolas...). Il est toujours loisible à un sinistré d'introduire une demande pour rester dans son logement social à l'issue des six mois renouvelable. A ce moment-là, sa demande est traitée selon les critères d'attribution habituels, sachant que le fait d'avoir été expulsé donne lieu à l'octroi de 8 points.



La cellule logement a également servi de relais avec les sociétés de logements sociaux présentes à la Halle, les cellules de déménagement, d'équipement et de transport. De plus, afin d'aider les sinistrés dans leur recherche de logement, la cellule s'est attelée à la mise à jour quotidienne des offres de logements privés. En principe, le 13 mars, la dernière personne hébergée quittera le dispositif hôtelier vers sa situation de logement. Le graphique ci-dessous présente les différentes situations de logement connues dont bénéficient les personnes que nous avons accompagnées (soit au total 258 personnes). Ce logement est soit provisoire (auprès de proches, logements sociaux octroyés à titre provisoire) soit définitif (dans le circuit locatif privé, certains logements sociaux lorsque la personne intéressée introduit une demande acceptée).

sociaux octroyés à titre provisoire) soit définitif (dans le circuit locatif privé, certains logements sociaux lorsque la personne intéressée introduit une demande acceptée).

À cela, une série de services est venue se greffer afin de répondre aux différentes sollicitations des sinistrés :

- une permanence assurance tenue par Ethias ;
- une permanence emploi (Forem, Onem, syndicats) ;
- un accueil SRPA (Société Royale de Protection des Animaux) ;
- une information juridique organisée le 8 février par l'Ordre du Barreau des Avocats de Liège ;
- une permanence du Bureau administratif de Police ;
- une permanence du SSSP (Service Sécurité Salubrité Publique) ;
- une présence des Gardiens de la Paix et de la Police zonale ;
- des contacts avec l'Office des étrangers.

Outre ces différents services, trois opérations ont été organisées début février au départ de la Halle en partenariat avec la Police, la Protection civile et les Pompiers :

- par priorité, la récupération des animaux de compagnie (+/- 70 animaux) ;
- la récupération d'effets personnels (près de 300 interventions) ;
- le déménagement du contenu des immeubles les plus endommagés (autour et en face du lieu de l'explosion).

Enfin, durant la tenue du périmètre de sécurité, un service d'accréditation a été mis en place pour permettre aux propriétaires de (faire) réaliser les travaux dans leur immeuble. Une des difficultés à laquelle nous avons été confrontés est le manque de répondant de certains propriétaires. Contact a été pris avec chaque propriétaire en vue d'un échange d'informations à propos des travaux à réaliser en vue de rendre conforme les bâtiments frappés d'un arrêté d'inhabilité. Certains propriétaires se sont montrés très diligents, d'autres moins, d'autres enfin étaient quasi "aux abonnés absents" (propriétaires très âgés, malades ou à l'étranger ; propriétaires ayant décidé de vendre leur bien et de ne pas faire les travaux). Par ailleurs, la Ville a négocié avec la Région wallonne une procédure accélérée (délai d'environ deux semaines au lieu de trois mois) au bénéfice des propriétaires souhaitant profiter de primes de la Région wallonne pour la réalisation de certains travaux.

3. Le Club de pensionnés du Potay

Suite au grand élan de solidarité témoigné par les particuliers à l'égard des sinistrés, le club de pensionnés du Potay a été réquisitionné afin d'entreposer différents dons (hors mobilier et électro-ménager) : vêtements, produits d'hygiène, nourriture... La gestion des dons a été confiée à la Croix-Rouge et à un agent du service social communal. Des navettes ont été organisées au départ de la Halle pour permettre aux sinistrés d'aller chercher ce dont ils avaient besoin. Le club a fermé ses portes le mardi 16 février et le solde des dons a été acheminé au Marché de Droihe.



En tout, ce sont plus de 4.400 dons de mobilier, 200 dons de vêtements, une centaine d'offres diverses (jouets d'enfants, hygiène, animaux, téléphonie, nurserie,...) et une centaine d'offres de services (traiteur, coiffeur, bénévoles,...) qui ont été proposés. Une lettre de remerciement est adressée personnellement auprès de 5.000 particuliers qui ont fait preuve de générosité à l'égard des sinistrés. Plusieurs entreprises se sont également manifestées en offrant du mobilier, de l'électro-ménager, des gsm, des boissons, des vêtements et jeux pour enfants... De nombreuses manifestations visant à un soutien financier voient également le jour à travers le pays.

A l'initiative de Claude Emonts, président du CPAS et en concertation avec le collègue, un compte bancaire a été ouvert (intitulé "**Solidarité sinistrés Liège**") géré par le receveur du CPAS. Les fonds récoltés servent notamment :

- À la prise en charge de déménagements auprès de sociétés privées ;
- À la prise en charge de certains frais liés au déménagement (changement d'une serrure ; remise en ordre administrative...) ;
- À couvrir des prestations de nettoyage du domicile sinistré ;
- À l'achat de convecteurs au gaz ou à l'électricité (si pas pris en charge par la cellule énergie du CPAS ;
- Au financement d'une garantie locative visant l'installation dans un logement " définitif " (long terme) ;
- À d'éventuelles aides à la relance de commerces, durement touchés également par le sinistre...

Plus de 150.000 euros ont été versés sur le compte, sans compter un subside de 50.000 euros de la Loterie nationale.

Epilogue : Les derniers sinistrés retrouvent progressivement leur autonomie

Depuis le 27 janvier, les différents services de la Ville et du CPAS présents à la Halle aux Viandes fournissent une aide matérielle d'urgence et accompagnent, personnellement, chaque sinistré vers son retour à l'autonomie. Dans cette perspective, la Ville de Liège a procédé à une diminution progressive des services proposés à la Halle aux viandes en fermant ses portes pour la première fois le dimanche 28 février. Dans la foulée, la Halle a avancé l'heure de fermeture à 17h (au lieu de 19h) en semaine et n'est plus accessible le week-end depuis le samedi 6 mars. Au niveau des repas, le repas chaud du midi, assuré jusqu'au vendredi 5 mars, a été remplacé par des tartines. Le repas du soir est lui aussi remplacé par des tartines (à emporter) et ce depuis le lundi 1er mars.

Depuis l'adoption de ces mesures visant à inciter les derniers sinistrés à se (re)prendre en main (et éviter, ainsi, de tomber dans un mécanisme de dépendance), le taux de fréquentation de la Halle est en nette diminution. Les dernières demandes concernent essentiellement des aides au niveau des déménagements et des installations (eau, gaz, électricité, Belgacom...).

Par conséquent, suite à une décision du Collège intervenue ce jeudi 11 mars, la Halle aux Viandes fermera définitivement ses portes ce vendredi 12 mars dès 12h30. Le suivi continuera toutefois à être assuré par le service social du personnel de la Ville de Liège sur rendez-vous (04/221.84.20) tous les après-midi du lundi au jeudi.

Cet épilogue heureux témoigne du travail de qualité fourni quotidiennement depuis le 27 janvier par les agents de la Ville, du CPAS et de la Province, afin de permettre à chaque sinistré de retrouver un toit et de reprendre au mieux le cours de sa vie.

Benoît Drèze,
Echevin des Services sociaux,
de la Famille et de la Santé



Claude Emonts
Président
du CPAS de Liège

Catastrophe de la rue Léopold :

Le CPAS de Liège se mobilise !

Le matin du 27 janvier, Xavier Matriche, éducateur au service de l'Urgence sociale, de garde la nuit du drame, revenait de l'Eglise Saint-André où il est intervenu. Son travail a permis d'établir un premier bilan de la situation et Christine Engelen, Directrice de l'Action sociale de notre CPAS a décidé de dépêcher en renfort deux agents supplémentaires de l'équipe de l'Urgence sociale pour les interventions à venir. Voici leur témoignage.

INTERVIEW CROISEE:

Dominique Lenoir,
psychologue,
Nathalie Sie Memel,
assistante sociale
et **Xavier Matriche,**
éducateur au Service
de l'Urgence sociale.



Photo : Alain Boos

- **Pouvez-vous retracer les événements qui ont suivi l'explosion ?**

- **Xavier Matriche** : Juste après l'explosion, vers 2 heures du matin, j'ai été contacté par les services de Police pour me rendre au commissariat de la rue de la Violette où étaient également convoqués les travailleurs du SISU de la Croix-Rouge (Service d'Intervention psychosociale urgente) et les assistants de la Ville de Liège. À partir de là, nous avons été orientés vers l'Église Saint-André où tous les rescapés étaient rassemblés. A ce moment-là, nous ne disposions d'aucune liste des victimes. Le premier travail a donc consisté à effectuer un premier recensement de toutes les personnes présentes à l'église. Ceci a permis par la suite d'informer les familles des victimes qui s'adressaient à nous pour savoir où étaient leurs proches.

- **Quelles étaient vos impressions à votre arrivée sur les lieux ?**

- Sur les lieux de la catastrophe, c'était tout simplement le chaos total. On marchait sur les morceaux de verre, toutes les lumières aux alentours étaient éteintes, les gens couraient dans tous les sens parce qu'ils ne savaient toujours pas quoi faire... Quand on a commencé le recensement des victimes, nous étions bombardés de questions : "Que s'est-il passé ?", "Quand pourrions-nous rentrer chez nous ?", "Je n'ai pas mes papiers, pas d'argent et je dois travailler demain. Que dois-je faire ?".

- **Et que leur répondiez-vous ?**

- Pas grand chose malheureusement, parce que nous ne disposions pas de beaucoup d'informations. Tout ce qu'on pouvait faire, c'était d'essayer de les reconforter et de leur expliquer qu'ils devaient simplement attendre de nouvelles informations.

- **Quand le reste de l'équipe est-elle intervenue ?**

- **Dominique Lenoir** : Nous avons été appelés le lendemain pour nous rendre à l'Église Saint-André pour continuer à remplir la même mission. Les pompiers venaient nous informer de la découverte d'un corps et nous nous chargeons d'annoncer la mauvaise nouvelle à la famille concernée. Nous faisons de notre mieux pour leur apporter notre soutien.

- **Nathalie Sie Memel** : En tout, notre mission s'est étalée sur deux nuits. En dehors du réconfort que nous essayions de donner aux victimes, nous avons été chargés d'effectuer un état des lieux des ressources mises en place pour héberger les victimes et d'orienter ceux-ci vers la Halle aux Viandes où la Cellule Relogement s'était installée.

- **Quelles étaient vos impressions concernant l'organisation générale du dispositif d'aide durant cette première phase ?**

- **NSM** : Un certain sentiment de désarroi et d'impuissance même parce que nous avons très peu d'informations. Et quand celles-ci nous parvenaient, c'était au compte-gouttes...

- **DL** : Par rapport à cette problématique de l'information, il y a quelque chose qui m'a profondément dérangé au cours de ces premiers jours : je me souviens notamment d'un moment où l'on annonçait à la radio la découverte d'un nouveau corps dans les décombres alors que nous n'en avions pas été informés. Il y a donc quelque chose d'assez choquant dans le fait que nous n'avions pas annoncé la nouvelle aux victimes avant que cette information n'ait été diffusée dans les médias. Ce décalage entre la diffusion de l'information au public et celle destinée aux familles pouvait être ressenti comme une frustration, voir comme un manque de respect à l'égard de la souffrance des familles.

- **N'y avait-il pas un coordinateur qui devait centraliser l'information et la relayer vers vous ?**

- **XM** : Effectivement, il y avait un coordinateur chargé de récolter les informations auprès des pompiers mais je pense que le problème se situait au moment de la diffusion de cette information auprès des travailleurs sociaux. Du moins dans un premier temps. Je pense qu'il fallait organiser des réunions d'information avec nous plus souvent. Mais en même temps, je me dis que si cela avait été le cas, les familles auraient peut-être vécu la situation avec encore plus de stress...

- **Qui sont les autres travailleurs sociaux qui étaient présents durant ces deux premières journées ?**

- **NSM** : En soirée, nous prenions la relève des assistants sociaux de l'Antenne d'Outremeuse.

- **XM** : Quand je suis arrivé sur place la première nuit, étaient présents le SISU, les services sociaux de la Ville et le service d'aide aux victimes de la Police.

- **Si vous deviez comparer cette expérience avec les situations que vous rencontrez d'habitude...**

- **DL** : C'est clair que c'est encore pire que notre travail de tous les jours parce que nous savions que nous serions confrontés à des drames, à des morts qui allaient être annoncés d'une minute à l'autre. Emotionnellement, ce n'est pas quelque chose d'évident à gérer...

- **NSM** : Et face à ce «couperet» qui allait tomber, nous nous sentions totalement impuissants.

- **Rétrospectivement, quel regard portez-vous sur le travail que vous avez accompli à ce moment-là ?**

- **DL** : J'ose espérer que notre travail a été utile aux victimes et à leurs familles. Je veux dire... je suppose que ces personnes ont apprécié que nous ayons été à leurs côtés pour leur apporter un peu de soutien et de réconfort. Je suppose aussi que si nous n'avions pas été là, toutes ces personnes se seraient senties abandonnées face à ce drame...

- **Après ces deux premières nuits, avez-vous dû assurer un suivi des personnes que vous avez aidées ?**

- **NSM** : Non, notre mission s'est vraiment arrêtée après ces deux jours. Mis à part deux ou trois exceptions où des familles nous ont recontacté dans les jours qui ont suivis, nous étions vraiment là pour répondre à l'urgence. Par la suite, ce sont d'autres services sociaux qui ont pris la relève à l'instar de la Cellule Relogement. Et puisqu'il n'y a pas eu beaucoup de personnes qui sont revenues à nous, nous pouvons supposer que les services ayant pris le relais ont assuré le travail et ont pu faire face aux besoins des victimes.

Propos recueillis par SK.

Parallèlement à l'intervention du Service de l'Urgence sociale, l'Antenne d'Outremeuse a été contactée par la direction de l'Action sociale afin de dépêcher des travailleurs sociaux à l'Eglise Saint-André. C'est cette antenne qui est territorialement compétente et le CPAS devait être présent dans la gestion de la crise. Aux agents de l'antenne d'Outremeuse, se sont associés, sur base volontaire, des travailleurs sociaux des autres services de l'Action sociale. La réquisition des agents du CPAS dans le cadre du Plan Catastrophe n'est intervenue que le vendredi suivant la catastrophe. Mais déjà de nombreux agents étaient actifs sur place.

Au total, 70 travailleurs sociaux de notre centre sont intervenus, tant à l'Eglise Saint-André qu'à la Halle aux Viandes. Les assistants sociaux d'Outremeuse ont aussi reçu des sinistrés dans les locaux de l'antenne et ont pu les aider tout en gardant un lien avec la Halle aux Viandes. Certains d'entre eux ont eu des prestations en soirée et le week-end. Le travail d'accompagnement psycho-social de notre CPAS était important lors de cette catastrophe, même si cette présence était discrète.



Karine Denoël, Assistante sociale en chef de l'Antenne sociale d'Outremeuse

- Quand a débuté votre mission ? Qui vous a contacté et pour faire quoi ?

- Dès le lendemain de la catastrophe, nous avons été réquisitionnés dans le cadre du Plan d'Urgence. Il s'agit d'une procédure qui est prévue depuis longtemps dans notre CPAS et à la Ville de Liège. Dès le premier jour, quatre de nos assistants sociaux se sont rendus à l'Eglise Saint-André pour assurer une permanence de trois jours. Cela a engendré du travail supplémentaire pour nos agents puisqu'ils ont dû reporter les visites à domicile et leurs permanences. Au quatrième jour de l'intervention, le travail social a été déplacé à la Halle aux Viandes où nous sommes restés présents jusqu'à la fin du mois de février.

- En quoi consistait votre travail ?

- Le travail spécifique qui nous a été demandé était d'accueillir les victimes et de les répertorier en fonction de leurs besoins. Dans les premiers

jours, il s'agissait d'établir des listes en fonction des priorités et par "thème" : listes des personnes ayant besoin de médicaments, de ceux qui possédaient des animaux de compagnie, des étudiants souhaitant récupérer leurs cours, etc. Les personnes concernées devaient soit décrire l'endroit où les pompiers pourraient récupérer leurs affaires, soit se faire accompagner. Dans un premier temps, chacun ne pouvait emporter qu'une seule caisse contenant le strict minimum pour s'installer soit dans les chambres d'hôtel, soit dans de nouveaux logements. Au cours de cette première phase, nous avons dû faire faire des badges et les distribuer aux victimes afin d'éviter que des personnes tout à fait étrangères au sinistre ne profitent de la situation pour obtenir des vêtements, des repas, etc. Bref, notre travail consistait en une gestion sociale et administrative. Quotidiennement, nous recevions les mêmes personnes qui revenaient vers nous avec les mêmes

ou de nouvelles demandes. Il s'agissait aussi d'être à l'écoute des victimes qui avaient réellement besoin de s'exprimer. D'ailleurs, nous avons clairement constaté au bout de 4 ou 5 jours une forme de décompression psychologique qui s'est installée chez ces personnes traumatisées.

- Ce travail d'écoute et de soutien psychologique fait-il vraiment partie du travail d'un assistant social ?

- Bien sûr. Mais quand nous sentions que nous étions face à des traumatismes plus graves, nous avions la possibilité d'orienter les personnes concernées vers la psychologue présente à la Halle aux Viandes, même si ce n'était pas toujours évident de faire appel à elle : les gens ne choisissent pas le moment pour craquer.



Halle aux Viandes / Photo : Alain Boos

- Votre présence s'est étalée sur plusieurs semaines. Comment a évolué votre travail ?

- Au fur et à mesure que le temps passait, le travail s'est forcément mieux organisé parce que nous n'étions plus dans l'urgence des premiers jours. De plus, la mise en place des différentes cellules techniques (pour l'aide aux commerçants, pour le logement, etc) nous a beaucoup aidé afin de répondre efficacement aux demandes des victimes. Durant les premiers jours, lorsqu'un commerçant s'adressait à nous en nous expliquant qu'il n'avait plus de commerce et qu'il ne savait pas ce qu'il devait faire, tout ce que nous pouvions faire c'était de l'écouter et de tenter de le rassurer en lui expliquant que les autorités allaient sans doute s'occuper de sa situation très prochainement.

- Qui sont ces travailleurs sociaux qui se sont impliqués dans la gestion de cette crise ? Étaient-ils volontaires pour ce travail ?

- Comme je vous l'ai expliqué, nous étions légalement "réquisitionnables" par le Bourgmestre. Et afin de ne pas enclencher cette procédure particulière, nous avons fait appel à des volontaires. Mais parfois, et en fonction de la masse de travail à effectuer à la Halle aux Viandes, on faisait appel à des travailleurs en renfort ne faisant pas partie de la liste des volontaires.

- Y avait-il des "debriefings" qui étaient organisés à la fin de chaque journée de travail ?

- En ce qui concerne les agents du CPAS, il n'y a avait pas de debriefing obligatoires prévus. Mais personnellement, j'ai tenu à en organiser au sein de l'Antenne d'Outremeuse. Surtout les premiers jours. Comme vous pouvez vous en douter, l'émotion était parfois très forte et j'ai pensé qu'il fallait essayer de la canaliser.

- Avez-vous constaté une évolution dans le travail des assistants sociaux ?

- Oui, il est clair qu'avec le temps, on prend du recul. L'émotion s'estompe et laisse place à davantage de maîtrise et de professionnalisme. Et puis il y a également la réalité de notre travail courant qui nous rattrape. Actuellement, chaque assistant social continue à suivre la situation des victimes. En outre, parmi les bénéficiaires de l'aide sociale inscrits à notre antenne, il y avait une trentaine de personnes qui ont été touchés par la catastrophe. Évidemment, nous suivons de près l'évolution de leur situation.

- Avec le recul, comment évaluez-vous le travail accompli au cours de ces dernières semaines ?

- Lorsqu'un drame de cette ampleur se produit, il est clair que son caractère imprévu et inédit implique de nombreuses difficultés. Au niveau de l'organisation du dispositif d'aide aux victimes, je pense qu'il sera nécessaire d'évaluer en profondeur les procédures qui ont été mises en place - et je suis persuadée qu'un bilan sérieux sera réalisé. Au niveau du travail social, je pense que nos agents ont réalisé du très bon travail et qu'ils ont fait preuve de beaucoup d'attention et de disponibilité.

Propos recueillis par SK.

Le Relais logement a joué un rôle capital dans le dispositif d'aide aux victimes. Il fut actif dès le lendemain de la catastrophe afin de reloger les sinistrés.

Valérie Bernard, Coordinatrice du Relais Logement du CPAS de Liège



- **Quand a débuté l'intervention du Relais Logement dans le cadre du dispositif d'aide aux victimes ?**

- Nous avons été interpellés le jour même du sinistre pour savoir si nous avions la possibilité d'accueillir une ou deux familles. Le soir même, nous accueillions, dans un de nos logements de transit de la rue des Prébendiers, une famille avec chien, chat, oiseau et enfants ! Aujourd'hui, cette famille a quitté le logement d'urgence puisqu'un logement social leur a été attribué. D'un autre côté, nous avons fait savoir aux autorités que nous restions disponibles pour participer à l'aide aux victimes. Dès le lundi suivant, j'ai été conviée par le Président de notre CPAS à participer à la réunion de concertation visant à reloger les sinistrés. A ce moment, il était clair que de très nombreuses personnes n'allaient plus réintégrer leurs anciens logements. Une cellule technique appelée "Cellule Relogement" a rapidement été mise en place. Sa coordination a été attribuée à Jean-Baptiste Jehin, chef de division spécifique du service logement de la Ville de Liège.

- **Quelles étaient les missions de cette cellule ?**

- Dans un premier temps, elle avait pour objectif d'accueillir les personnes qui occupaient un logement dit "prioritaire" - le 18, le 20 et le 22 de la rue Léopold, plus les logements rue de la Madeleine allant du n° 5 au n° 11. Au cours de la première semaine, nous nous sommes organisés de telle sorte qu'il y ait en permanence 3 agents de notre service qui restent présents à la Halle aux Viandes afin de collaborer avec les services so-

ciaux de la Ville de Liège. Nous nous chargeons de contacter toutes les personnes concernées par les logements que je viens de vous citer. A ce moment, ces personnes étaient soit à l'hôpital, soit logées provisoirement dans des chambres d'hôtel. Lors de ces rencontres, nous avons pu déterminer leur composition de famille afin de préciser leurs besoins en termes de logement. Immédiatement après ces rencontres, nous nous mettions en contact avec les sociétés de logements sociaux.

- **Qu'en est-il des autres logements "non prioritaires" ?**

- C'était justement l'objet de la deuxième étape de notre travail. Le périmètre de sécurité ayant été élargi, nous avons constaté que de nombreuses autres personnes allaient être privées de leurs logements. Nous avons alors appliqué la même procédure à toutes ces autres victimes. A ce stade, le travail s'effectuait en deux temps : d'un côté, prendre en charge les nouvelles demandes de logement et mettre les personnes concernées en contact avec les sociétés de logements sociaux, d'un autre côté, s'occuper de la réinstallation des personnes qui venaient d'obtenir un nouveau logement. Il s'agissait de récupérer leur mobilier et de recenser et redistribuer les dons des citoyens, des entreprises et des associations (mobilier, électroménager, vêtements, etc). Nous établissions des listes nominatives et individualisées reprenant les besoins mobiliers de chacun. Puis, nous transmettions ces listes au pôle déménagement qui se chargeait de rassembler les effets personnels et le nouveau

meubler des sinistrés et leur aménager le logement nouvellement attribué.

- Actuellement, qu'en est-il de votre travail dans le cadre de votre mission auprès de la Cellule Relogement ?

- Le Relais Logement est maintenant chargé exclusivement d'accompagner les victimes dans leurs installations au sein de leurs nouveaux logements. Nous devons d'abord nous assurer que le gaz, l'eau et l'électricité sont bel et bien coupés dans les logements touchés. Nous devons également vérifier que les renoms aux logements désormais inhabitables sont effectués correctement et de manière conforme. En cas de litige avec le propriétaire concerné, nous orientons l'ancien locataire vers un avocat. Ensuite, notre travail consiste à aider les victimes à s'installer dans leurs nouveaux logements : ouverture des compteurs d'eau et d'énergie et création d'un "réseau social" en lien avec le sinistre. En fonction des besoins de chacun, ce réseau peut inclure une aide ménagère pour entretenir le nouveau logement, un infirmier, un psychologue. Nous suivons donc de très près l'évolution de la situation des victimes une fois qu'elles sont installées dans un nouveau logement. Ce travail est actuellement réalisé par un des agents du Relais Logement et par un autre agent qui nous a été attribué pour effectuer cette mission exclusivement durant 4 mois.

- Ce que vous venez de décrire est le travail effectué par le Relais Logement. Qu'en est-il du reste de la Cellule Relogement ?

- Ils continuent à chercher des logements adaptés pour une quarantaine de personnes ou à réinstaller certaines autres personnes dans leurs anciens logements. Ils s'occupent également de l'aide aux commerçants qui ont eux aussi été très sévèrement touchés par la catastrophe. Certains ont pu se réinstaller ailleurs tandis que d'autres n'ont pu reprendre leurs activités pendant de nombreuses semaines.

- Cette aide et ce suivi concernent combien de personnes ?

- A ce jour, nous en comptons une centaine.

- Pas plus ? Le sinistre a pourtant touché près de 500 personnes...

- Oui. Mais parmi ces 500 personnes, il y en a qui sont toujours logées à l'hôtel, d'autres ont choisi de loger chez leurs familles en attendant que leur

logement soit à nouveau accessible et il y en a d'autres qui ont pu réintégrer leur ancien logement. Je vous signale aussi que la Ville de Liège a pu profiter de l'établissement du périmètre de sécurité pour visiter tous les logements se trouvant à l'intérieur de celui-ci. Il est clair que certains immeubles du quartier étaient assez vétustes et nous avons assisté à énormément de fermetures pour non-conformité des installations d'électricité ou de gaz, même quand ces maisons n'étaient pas directement touchées par l'explosion. Pour les personnes visées par les décisions d'inhabitabilité, il fallait aussi trouver de nouveaux logements.



Halle aux Viandes / Photo : Alain Boos

- Comment se fait-il qu'on ait pu trouver dans l'urgence des dizaines de logements sociaux alors qu'on sait qu'il existe de très longues listes d'attente ?

- Je sais qu'il y a une partie des logements sociaux proposés qui n'étaient pas habitables immédiatement parce qu'en attente d'être rénovés. Et ce sont les Régies des Quartiers qui sont intervenues pour les remettre en état. Cela concernait des logements appartenant à la Maison Liégeoise et au Logis Social ainsi que des sociétés de communes limitrophes comme le Foyer Fléronnais. Je sais également que cette dernière société avait à sa disposition des logements déjà garnis. Etaient-ce des logements destinés à être réquisitionnables ? Je ne saurais vous répondre...

- Ne trouvez-vous pas étonnant qu'on ait pu mobiliser autant de logements sociaux en si peu de temps ? Ne pourrait-on pas le faire

pour toutes ces personnes qui s'adressent à vous en dehors de cette crise ?

- S'il l'on disposait des même moyens, oui, nous pourrions le faire. Si nous avons le même type de collaboration avec les sociétés de logements sociaux, sans doute que l'on pourrait le faire...

- Justement, pourquoi ne dispose-t-on pas de ces mêmes moyens pour aider les personnes qui ont besoin de logements sociaux et qui se retrouvent dans des listes d'attentes interminables ?

- Le cadre est différent. Je veux dire, ici, il s'agit de réquisitionner un certain nombre de logements sociaux pour une durée limitée (6 mois renouvelables, une fois maximum). Donc, les victimes du sinistre qui y sont logés sont amenés à quitter ces logements sociaux au bout d'un an au maximum, contrairement à ce qui se passe lors de l'attribution "classique" des logements sociaux qui est elle régie par des lois spécifiques. On sait que dans ce cas, le processus d'attribution peut être très long pour les personnes qui ont en besoin. Et on peut parfois regretter cette lenteur. On peut aussi regretter les difficultés de collaboration et de concertation entre les sociétés de logements sociaux et notre service lorsqu'il s'agit de trouver des logements pour nos bénéficiaires...

- En dehors des sociétés de logements sociaux, auprès de qui avez-vous fait appel pour



Halle aux Viandes / Photo : Alain Boos



reloger les victimes ?

- Je peux citer l' AIS (l'Agence Immobilière Sociale) qui agissent pratiquement comme des mandataires auprès de propriétaires immobiliers. Ceux-ci mettent leurs biens à l' AIS qui les rénove et les remettent en location. L'objectif étant de mettre ces logements à disposition de personnes à faibles revenus. A ce jour, le dispositif d'aide aux victimes a bénéficié de 7 logements gérés par l' AIS. Je citerais également le Fond du Logement des Familles Nombreuses qui propose des logements aux familles qui ont au minimum 3 enfants à leur charge. Ce fond a mis à disposition une maison unifamiliale destinée à accueillir une grosse famille et une autre habitation que nous avons réservée à des étudiants.

- Etes-vous directement intervenus auprès de propriétaires privés ?

- Oui. Grâce au numéro vert qui a permis de récolter les dons. Beaucoup de citoyens ont mis à disposition des appartements ou des chambres dans leurs propres habitations à titre gracieux et avec parfois même la possibilité de manger en famille. Dans ce cadre, nous avons établi - avec l'aide d'avocats - des conventions visant notamment à protéger les familles d'accueil en cas de dégâts causés par les personnes relogées. De même, à chaque proposition de logement que nous avons reçue, il fallait que le Service de Sécurité et de Salubrité Publique (SSSP) inspecte le logement concerné avant d'accepter d'y reloger les personnes.

- Rétrospectivement, auriez-vous des critiques que vous formuleriez par rapport au dispositif de l'aide ?

- Je pense que les plus grosses difficultés qui ont été rencontrées étaient relatives à la communication. Le défi était que l'information concernant chaque victime puisse être disponible pour chaque cellule spécifique. Et mettre en place en si peu de temps un système de communication efficace n'est pas évident. Je trouve aussi qu'il n'était pas toujours aisé de travailler dans l'environnement de la Halle aux Viandes où tout était centralisé et parfois assez chaotique. Les premiers jours, le travail était particulièrement difficile notamment parce que nous n'avions pas d'ordinateurs à disposition. Sinon, dans son ensemble, je pense que le travail effectué par les autorités communales a été assez remarquable.

Propos recueillis par SK.

Fabienne Simon, Directrice des services de Maintien à Domicile du CPAS de Liège



- Cellule Communication : Votre service est intervenu suite à la catastrophe. Quand cela a-t-il commencé exactement ?

- Fabienne Simon : Nos assistants sociaux et moi-même avons été réquisitionnés par la Ville de Liège le vendredi pour effectuer une permanence. Par la suite, c'est le département du Transport social qui est intervenu pour aider les victimes à aller visiter les logements qui leurs étaient attribués. Actuellement, le transport social est toujours mobilisé pour aider aux petits déménagements des personnes ainsi que le service des aides ménagères pour effectuer le nettoyage des logements concernés.

- Où et comment vos permanences se sont-elles déroulées ?

- D'abord à la Halle aux Viandes puis dans les hôtels où étaient logés les sinistrés. Tous les travailleurs sociaux étaient pleins de bonne volonté et chacun a tenté de trouver sa place. Même si au début les choses n'étaient pas très bien organisées, chacun est parvenu à apporter une aide efficace. Une partie de notre équipe s'est chargée de se rendre dans les hôtels où les victimes étaient logées afin de s'assurer du confort et du bien-être de chacun.. Lors de ces visites dans les chambres d'hôtels, nous étions accompagnés de membres de l'asbl " En-vies " qui effectuaient des suivis psychologiques individuels et prodiguaient des massages.

- Pourquoi la Ville de Liège a-t-elle fait appel aux assistants sociaux de votre service ?

- Il n'y avait pas que des assistants sociaux du Maintien à Domicile. La Ville dispose, via le plan catastrophe d'une liste d'agents réquisitionnables

parmi laquelle figuraient 3 travailleurs de notre service. Il y avait également des agents du service des Placements, des antennes sociales, etc.

- Quel est l'apport particulier des assistants sociaux de votre service ? Deviez-vous remplir des missions spécifiques dans le cadre de la gestion de l'après-catastrophe ?

- Oui. Notre service a été et est encore amené à répondre à des attentes particulières et plus spécialement à celles qui émanent des personnes âgées figurant parmi les victimes. Par exemple, nous gérons le dossier d'une personne qui a demandé l'intervention du service d'aides familiales et qui souhaite encore aujourd'hui continuer à en bénéficier.

- Concrètement, comment étaient organisées vos permanences? Les victimes savaient-elles par exemple à qui s'adresser en particulier pour répondre à tel ou tel autre besoin ?

- Au niveau de la permanence à la Halle des Viandes, nos travailleurs n'étaient pas forcément bien identifiés par les victimes. Ceci dit, nous étions disponibles et constamment au cœur du dispositif de l'écoute. Donc toute personne qui avait besoin d'aide finissait toujours par trouver le travailleur social à qui il fallait s'adresser. Les permanences dans les hôtels étaient quant à elles organisées différemment puisque nous faisons systématiquement le tour de toutes les chambres occupées par les victimes. Notre rôle consistait à essayer de cerner leurs besoins et d'y répondre au mieux avec les moyens qui étaient les nôtres. Mais il s'agissait également de prendre tout le temps nécessaire pour les écouter et leur apporter un soutien psychologique.

- Mis à part ce soutien psychologique, quelles étaient les attentes de ces personnes ?

- Ça pouvait aller dans tous les sens. Par exemple, les personnes qui souhaitaient contacter des amis ou leur famille et qui ne disposaient plus de leurs téléphones mobiles avaient la possibilité d'utiliser les téléphones mis à notre disposition. Nous nous assurons également que les victimes disposaient d'un minimum de fournitures : brosses à dents, dentifrices, savon, shampoing, désinfectants, litières pour chats quand cela était nécessaire, etc. Nous pouvions également proposer un soutien psychologique via un psychologue (de l'asbl En-vies) dont la mission consistait à aider les victimes à évacuer leurs tensions. Bien sûr, quand nous n'étions pas en mesure de répondre aux interrogations des victimes concernant leur relogement, nous les orientons vers les services compétents situés à la Halle aux Viandes..

- Votre mission est-elle terminée aujourd'hui ?

- Au niveau de notre intervention à la Halle aux Viandes, notre mission est à présent terminée. Mais elle se poursuit autrement puisque notre service de Transport social continue à être disponible pour aider les sinistrés dans le cadre de petits déménagements (lorsqu'il s'agit de transporter des caisses ou des sacs de vêtements par exemple). Nos aides ménagères sont également sollicitées afin d'entretenir et de nettoyer les logements avant le retour des victimes. Pour ces deux services, les demandes nous parviennent à partir des cellules techniques spécifiques qui sont toujours postées à la Halle aux Viandes.

- Vous évoquez les logements à remettre en état. De quels logements s'agit-il précisément ?

- Il s'agit de logements qui ont été attribués par les autorités de la Ville. Notre intervention doit nécessairement concerner des logements situés sur le territoire de la Ville de Liège. Quand les personnes estiment que leur nouveau logement n'est pas suffisamment propre, ils peuvent contacter la cellule compétente à la Halle aux Viandes pour demander l'intervention d'une aide ménagère. Cette cellule se met ensuite en rapport avec nos services pour transmettre la requête.

- Qu'en est-il de votre organisation en interne ? J'imagine que votre intervention suite à la catastrophe représente une

importante charge de travail supplémentaire.

- Nous essayons de concilier cette charge de travail supplémentaire avec nos missions courantes. Nous essayons également d'établir des passerelles entre notre service d'Aides ménagères et celui des Aides familiales. Ainsi, nous proposons à nos bénéficiaires qui ne peuvent momentanément plus profiter des services de leurs aides ménagères (parce que celles-ci ont été réquisitionnées dans le cadre de l'aide aux victimes), nous leur proposons temporairement les services d'aides familiales. Quant au transport social, l'implication de ce service n'a pas posé trop de problèmes d'organisation. Actuellement, nous commençons à recevoir des demandes supplémentaires de la part des sinistrés souhaitant bénéficier des services d'Aides familiales à plus long terme. Je vous parlais du cas de la dame qui a été relogée et qui bénéficiait de nos services de soins à domicile. Nous nous sommes rendu compte qu'elle aurait également besoin de l'assistance d'une Aide familiale. Nous lui en avons donc proposé une. Evidemment, elle devra assumer la charge financière supplémentaire. Nous nous attendons à recevoir des demandes de ce type de la part de personnes qui n'étaient pas au courant de l'existence de notre service. Nous avons également été contacté pour réaliser des soins émanant de personnes blessées suite à la catastrophe, sorties de l'hôpital et relogées dans des hôtels.

- Pour ces cas-là, qui assume la charge financière pour ces services ?

- Concernant les soins infirmiers, ce sont les mutuelles qui paient. Pour les Aides familiales, et comme il s'agit d'un service à long terme, ce sont les bénéficiaires qui paieront les prestations réalisées. Par contre, en ce qui concerne le transport social et les Aides ménagères, il a été prévu que la nouvelle asbl dédiée à l'aide aux victimes prenne en charge le financement de l'aide aux déménagements et la remise en état des logements pour autant que la demande nous soit parvenue via la cellule compétente.

- Comment la catastrophe a-t-elle été ressentie dans votre service ? J'imagine que le choc émotionnel a dû être rude...

- Je ne parlerais pas d'un choc émotionnel. Par contre, nous avons parfois été choqués par rapport à certaines défaillances au niveau de l'organ-



isation. Bien sûr, nous nous rendons très bien compte que le dispositif d'aide aux victimes a été mis en place dans l'urgence et que par conséquent, l'organisation ne pouvait pas être parfaite. Au niveau émotionnel, nos assistants sociaux qui ont l'habitude de se rendre aux domiciles de nos bénéficiaires sont souvent confrontés à des choses très dures. Nous sommes préparés à affronter des situations graves et alarmantes et nous avons donc pu relativiser les conséquences de la catastrophe et gérer la situation avec professionnalisme. Peut être qu'il en aurait été autrement si nous avions dû nous occuper des personnes accueillies à l'église Saint-André où l'émotion était beaucoup plus intense, s'agissant des familles des disparus.

- Avec le recul, quel regard portez-vous sur le travail qui é été accompli par votre service ?

- Nous sommes satisfaits de notre travail même si nous pensons que nous n'avons pas toujours disposé de tous les moyens nécessaires pour accomplir notre mission. Par exemple, nous avons manqué des produits de première nécessité que nous devons distribuer dans les hôtels. Nous regrettons également certaines pratiques qui nous ont posé clairement problème en terme de déontologie.

Propos recueillis par S.K.



Photo : Alain Boos

L'ASBL "Solidarité Sinistrés Liège"

Destinée à recueillir les dons effectués en faveur des victimes, l'asbl organise dans la bonne gouvernance un moyen de répondre aux besoins des victimes de la catastrophe, besoins qui ne peuvent pas être pris en charge par les fonds publics. A ce jour, le compte de l'asbl, géré par le Receveur du CPAS, est constitué de quelque 150.000 EUR. Les dons des citoyens pourront être déduits fiscalement. Quant aux fonds, ils seront utilisés notamment pour :

- La constitution de garanties locatives pour aider les victimes à s'installer dans de nouveaux logements. En effet, dans de nombreux cas, les garanties locatives des logements inhabitables suite à la catastrophe restent bloquées par les propriétaires. Les dons des citoyens couvriront les garanties exigées par les nouveaux propriétaires et permettront ainsi un relogement rapide des victimes. L'asbl sera "déposante" de la somme. Ainsi quand les garanties locatives seront libérées par les propriétaires, les sommes correspondantes retourneront à l'asbl.
- La prise en charge des frais de déménagement auprès de sociétés privées.
- Financement des services d'Aides ménagères (ASD, CSD ou Service du Maintien à Domicile du CPAS de Liège) pour le nettoyage des logements situés dans l'ex zone de sécurité.
- Aides financières exceptionnelles visant à couvrir certaines autres dépenses : changements de serrures, achats de convecteurs à gaz ou à l'électricité, remises en ordre administratives, etc.
- Aide à la relance de commerces, durement touchés également par ce sinistre.

ASBL "Solidarité sinistrés Liège"

**Place Saint-Jacques, 13
4000 LIEGE**

C.B. : 091-0199998-13

IBAN : BE08 0910 1999 9813

Code BIC: GKCCBEBB

En résumé :

Synthèse des actions du CPAS de Liège dans le cadre de la gestion de l'après catastrophe de la rue Léopold :

1. Dès les 2 premières nuits : **intervention du service de l'Urgence sociale** avec un éducateur, une assistante sociale et une psychologue : soutien psychosocial. La mission de l'Urgence sociale est terminée.

2. Dès le lendemain du sinistre, **participation du Chef de Cabinet du Président** du CPAS à l'organisation du centre de crise.

3. Détachement - sur base volontaire - d'une cinquantaine d'assistants sociaux en provenance de toutes les antennes sociales du CPAS afin de participer au dispositif de l'aide aux victimes à la Halle aux Viandes : **travail psychosocial en collaboration avec les services sociaux de la Ville et les autres agents communaux mobilisés ; accueil et orientation des victimes ; accompagnement social ; déplacement dans les hôtels pour répondre aux besoins des sinistrés**. La mission de ces assistants sociaux vient de s'achever.

4. Intervention du Relais Logement :

- Mise à disposition d'un logement de transit pour un couple avec 2 bébés aux Prébendiers

- Participation au travail de la Cellule Relogement:
→ Dans un premier temps, aide au profit des personnes occupant un logement prioritaire (le 18, le 20 et le 22 de la rue Léopold + rue de la Madeleine du n° 5 au n° 11). Participation de 3 agents du Relais Logement au dispositif : rencontre des victimes, analyse des demandes et des besoins, médiation avec les sociétés de logements sociaux, avec l'Agence Immobilière Sociale, le Fond du Logement des Familles Nombreuses.

→ Extension de cette procédure aux victimes habitants en dehors de ces logements prioritaires.

→ Aide à la réinstallation des personnes dans de nouveaux logements : récupération et recensement des dons en mobilier, aide juridique, logistique, etc.

→ Actuellement, la mission du Relais Logement dans le cadre de la Cellule Relogement consiste à accompagner les personnes dans l'installation dans leurs nouveaux logements : vérification de l'état des logements et de leur conformité, orientation vers un suivi médical ou psychologique en rapport avec le sinistre, conseils juridiques.

5. Intervention des services du Maintien à Domicile:

- Présence de deux assistants sociaux et de la Directrice du service au Centre de Crise puis dans les hôtels où étaient logés les sinistrés : suivi psychosocial et distribution de produits de première nécessité.

- Intervention du service de Transport social pour accompagner les sinistrés dans la visite des logements qui leurs sont proposés et pour les aider dans leurs déménagements. Le travail de ce service est toujours en cours.

- Intervention du service des Aides ménagères et des Aides familiales pour remettre en état les logements proposés aux sinistrés. Cette mission est toujours en cours.

- Intervention du service des soins à domicile émanant de personnes qui ont été blessées suite à la catastrophe, qui sont sorties de l'hôpital et qui ont été relogées dans des hôtels.

6. Utilisation des moyens du Service Energie

(Fond Energie) pour l'achat de 3 convecteurs à gaz au profit de 3 familles sinistrées.

7. Mobilisation du service des déménageurs du CPAS

auprès du service Transport de la Ville de Liège : à ce jour, environ 70 familles ont bénéficié de cette aide au déménagement et au transport du mobilier donné par les citoyens en faveur des victimes.

8. Création de l'ASBL "Solidarité Sinistrés Liège"

destinée à recueillir les dons effectués en faveur des victimes.

