

Annexe C - Consultation des citoyens

Jacques Teller • 08/10/2021

A. Consultation citoyenne. Protocole d'enquête

1. Objectifs

Il s'agit, dans le cadre de la consultation citoyenne, de compléter les données de mesures sur site par une analyse de la perception des événements par la population locale.

Cette consultation a deux finalités principales.

Elle permet d'une part d'alimenter le diagnostic par des données terrain qui ne seraient pas disponibles à travers les outils de mesure conventionnels : présence d'embâcles, refoulement du système d'égouttage (y compris dans les bâtiments), chronologie de montée des eaux et du pic de crue, nature des eaux (pollution, présence de boue etc.).

La consultation de la population fournit d'autre part une représentation concrète du vécu des habitants par rapport aux phénomènes hydrologiques mesurés et quantifiés, tant en matière d'ampleur que de vitesse du phénomène. Elle permet de replacer les événements dans le cadre de l'expérience des habitants en considérant les mesures de préparation, d'adaptation et de réparation qu'ils ont pu éventuellement adopter.

Nous nous sommes ainsi centrés sur les informations reçues au cours des 48 heures ayant précédé l'événement, et ce par différents canaux (presse, autorités, réseaux sociaux et voisins), sur les observations et les comportements adoptés lors de la crue (localisation, chronologie des événements, observation de phénomènes de vague), et sur les mesures prises après la crue (secours, évacuation, relogement, contacts avec les assurances et travaux réalisés).

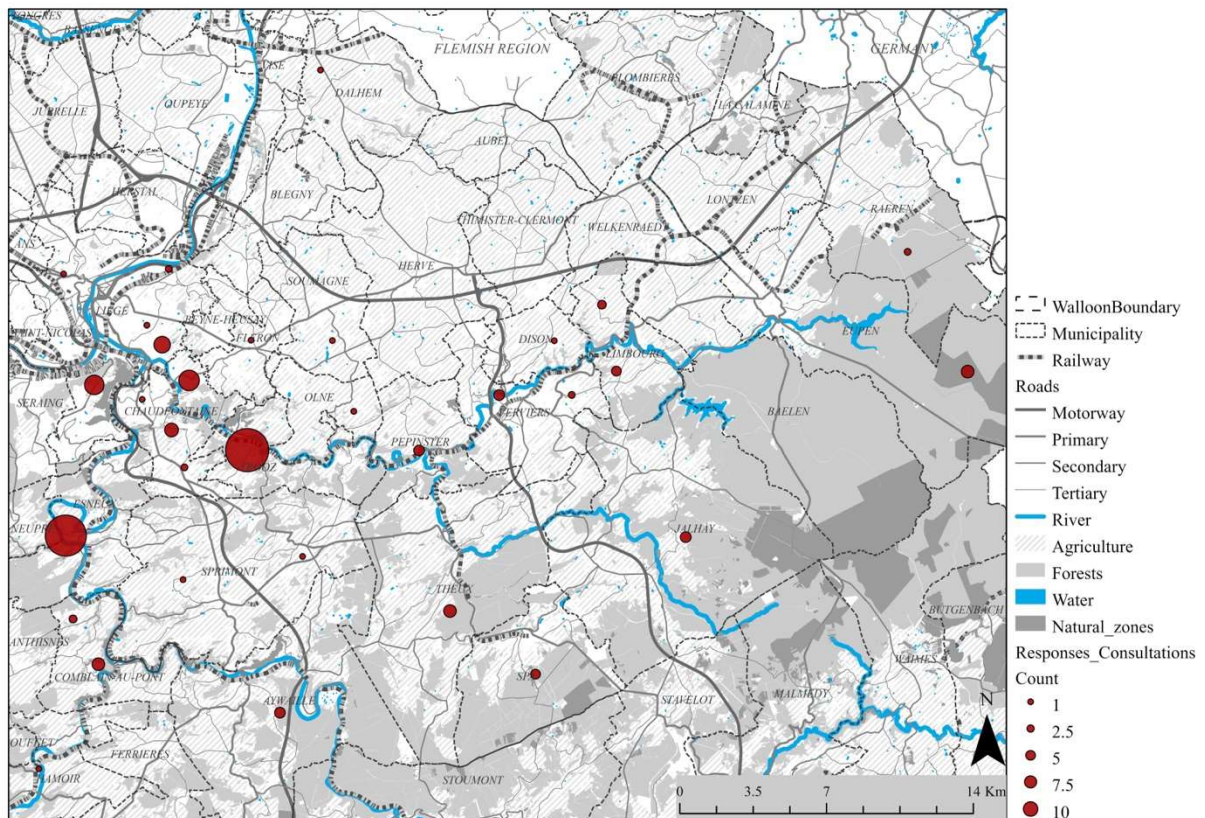
La consultation est basée sur le croisement de deux dispositifs méthodologiques : des entretiens individuels et des focus groups (tables rondes). Les participants à ces deux types d'enquête ont été recrutés via un formulaire électronique diffusé via les réseaux sociaux.

Le choix de croiser ces deux dispositifs est lié à des critères d'efficacité et d'efficience. Il s'agissait de récolter suffisamment d'information pertinente en un temps très court (deux semaines), tout en permettant aux habitants d'exposer leurs observations en détail, qu'il s'agisse de phénomènes hydrologiques ou de leur capacité à faire face aux événements. La combinaison de ces deux critères disqualifiait d'emblée toute forme d'enquête quantitative sur base d'un échantillon représentatif. Le choix de proposer des entretiens individuels et des groupes focalisés était par ailleurs destiné à garantir une confidentialité forte aux répondants qui hésiteraient à s'exprimer dans le cadre d'une table ronde. Ce dernier dispositif est plus adapté pour recueillir une reconstruction collective de la crise à travers les interactions entre participants, ce que ne permet pas nécessairement l'entretien individuel.

2. Recrutement des répondants

Le recrutement à ces deux dispositifs d'enquête s'est fait par Internet. Nous avons développé un questionnaire Google Form permettant aux personnes intéressées de s'inscrire à la consultation. Ce questionnaire est repris en annexe. Il est resté en ligne du 6/9/2021 au 16/09/2021. Les informations relatives aux objectifs de la consultation, ainsi qu'à ses modalités sont bien précisées dans le cadre du formulaire. Les répondants sont invités à nous informer s'ils préfèrent un entretien individuel ou la participation à une table ronde. Les dates de consultation individuelle (du 6/09 au 17/09) ainsi que d'organisation des deux tables-rondes (16/09 et 17/09) étaient communiquées dans le cadre du Google Form.

Une information relative à la consultation et au formulaire Google a été publiée sur Facebook et Twitter le 6/9/2021. Elle a été postée sur les pages Facebook des Contrats rivière Vesdre et Ourthe ainsi que parmi des groupes Facebook d'entraide aux sinistrés. Un total de 229 personnes a complété le formulaire. La carte 1 présente la répartition géographique des répondants. On voit que ceux-ci sont principalement localisés dans les vallées de la Vesdre, de l'Ourthe et de la Meuse (entre Angleur et Monsin).



Carte 1. Distribution des personnes ayant répondu à l'invitation en ligne

Il convient de noter à cet égard qu'il n'y avait pas de restriction géographique par rapport à l'origine des répondants et que le questionnaire était a priori ouvert à l'ensemble de la population de la Région Wallonne. Outre les 220 répondants localisés en province de Liège, nous avons aussi reçu 7 demandes de la province du Luxembourg, 1 demande du Brabant-Wallon et 1 demande des Pays-Bas.

La concentration des répondants dans la région liégeoise peut s’expliquer par l’origine des enquêteurs, qui ont davantage de relais dans cette partie du pays, mais aussi par l’ampleur des événements observés dans les vallées de la Vesdre et de l’Ourthe. On constate par ailleurs sur la carte 1 que les communes de Trooz et de Esneux sont particulièrement représentées à travers le nombre de personnes souhaitant participer à la consultation citoyenne. Ceci témoigne d’une mobilisation particulièrement forte dans ces deux communes.

3. Sélection des répondants

La sélection des répondants s’est faite par téléphone en croisant l’agenda des personnes souhaitant participer aux entretiens avec celui des enquêteurs. Les entretiens individuels devant être réalisés entre le 6/09 et le 17/09, ceci représente une contrainte significative en matière d’organisation. Un total de 12 enquêteurs a été mobilisé (tableau 1), afin de réaliser les enquêtes dans le plus bref délai, en offrant un maximum de flexibilité aux répondants quant au choix de la date, de l’heure de l’entretien et aussi en vidéo-conférence ou en présentiel.

Bianchet	Bruno
Flas	Mathilde
Gong	Suxia
Madani	Negarsanat
Marbehant	Sylvain
Muvuna	Jules
Nguyen	Luan
Privot	Joël
Ramiaramanana	Fenosoa
Reuter	Iris
Riquet	Bertrand
Teller	Jacques
Van Doosselaere	Stéphanie

Tableau 1 – Enquêteurs mobilisés pour les entretiens individuels

Le fait de réaliser les entretiens 7 semaines après les événements s’est avéré assez adéquat, même si ce n’est pas entièrement délibéré. Les participants ont déjà pu prendre du recul par rapport aux événements et ne sont plus dans une phase critique d’urgence maximale, ce qui leur permet de dégager un peu de temps pour un entretien. Par ailleurs, le souvenir des événements est encore bien présent, même si la chronologie précise de la crise commence à s’éroder. Plusieurs personnes interrogées doivent par exemple retourner sur leur téléphone portable ou leurs notes pour se remémorer l’heure précise de certains faits.

Nous avons par ailleurs veillé à diversifier le profil des répondants : hommes/femmes, adultes/personnes âgées, commune d’origine, statut socio-professionnel, langue parlée, ceci afin d’évaluer la disparité de la perception des inondations et de la capacité d’adaptation au sein de la population.

Pour ce qui est des groupes focalisés, nous nous sommes attachés à ne sélectionner que des habitants dits « profanes », en évitant de retenir des professionnels de la sécurité (pompiers, policiers) ou des représentants de l'autorité publique (fonctionnaires communaux, personnel des contrats rivière etc.) et ce pour éviter tout effet d'autorité dans les discussions. Chaque participant aux groupes focalisés est considéré comme expert de son propre vécu et il ne peut y avoir de personnes plus expertes que d'autres. Cet objectif n'a malheureusement pas pu être atteint pour toutes les tables rondes, en raison des contraintes de délai imposées à l'étude.

Il convient de souligner par ailleurs que le taux de participation aux tables rondes est extrêmement élevé. On constate en général un taux de perte entre le nombre de personnes qui acceptent de participer à une table ronde et le nombre de personnes effectivement présentes le jour de leur organisation. Pour des exercices de participation auxquels le laboratoire a déjà été associé, nous avons constaté que ce taux de perte peut aller jusqu'à 50%. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi d'inviter un minimum de 20 personnes pour chacune des tables rondes afin de nous assurer d'avoir un minimum de 10 participants pour chacune des deux vallées.

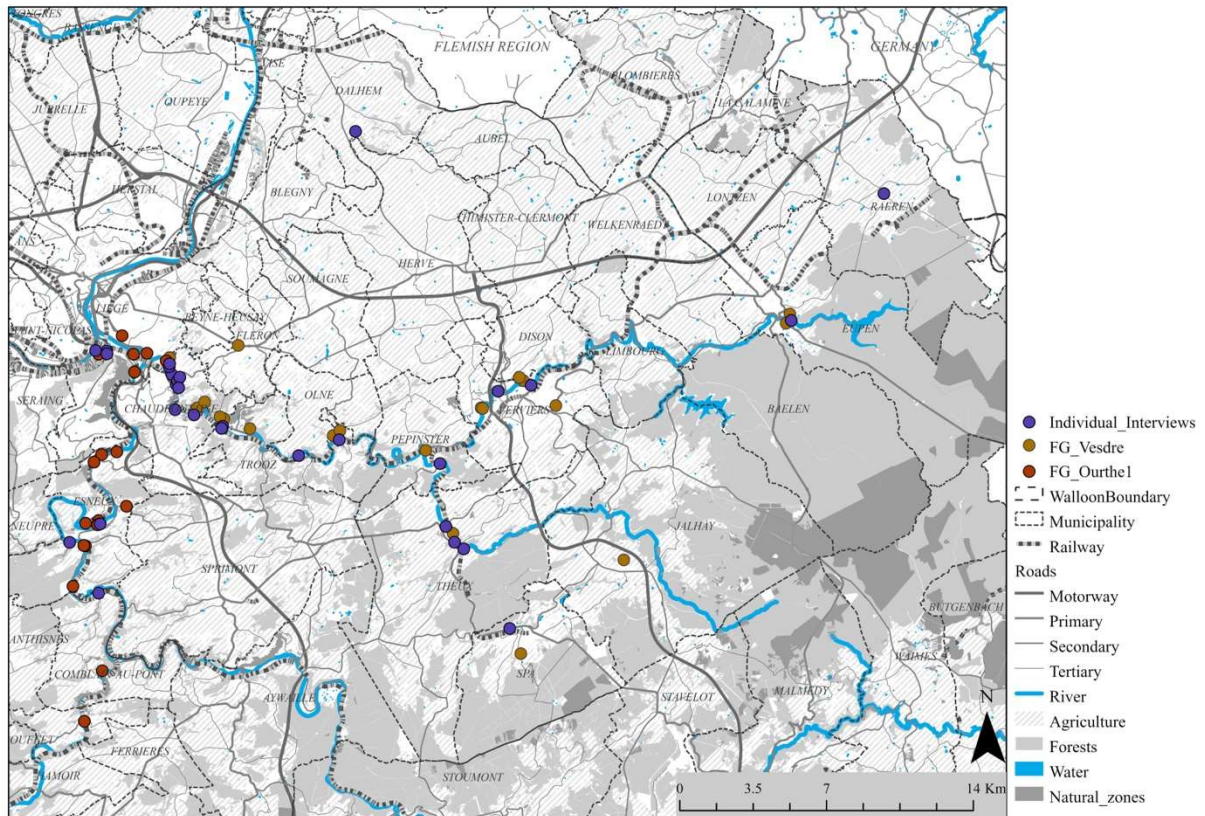
Dans le cas qui nous occupe, ce taux de perte s'est avéré beaucoup moins important (tableau 2). Ceci peut sans doute s'expliquer par le délai assez court entre l'invitation/confirmation et l'organisation effective de la table ronde. Ce facteur, même s'il a pu jouer, ne nous apparaît toutefois pas déterminant. Nous attribuons plutôt ce succès au degré de mobilisation et d'attente de la population locale. Il est en effet apparu, lors des prises de rendez-vous par téléphone, qu'une part significative des personnes contactées était prête à réorganiser son agenda de manière à pouvoir s'exprimer dans le cadre de cette consultation, et ce alors même qu'ils sont confrontés à des contraintes pressantes en raison du sinistre qu'ils ont subi (démarches administratives, travaux en cours, stress post-traumatique).

Ce taux de réponse exceptionnel nous a amené à diviser le public présent lors de chaque soirée en deux tables rondes distinctes, de manière à ne pas dépasser le nombre de 12 personnes par groupe focalisé.

	Ourthe	Vesdre
Invités	22	23
Présents	21	20
Nb de femmes	11	12
Nb de hommes	11	11

Tableau 2 – Organisation des tables rondes

On peut constater sur la carte 2 que la localisation des 31 personnes interviewées individuellement et des 41 personnes ayant participé aux tables rondes se distribue de manière assez homogène dans l'ensemble des vallées de la Vesdre, de l'Ourthe, du Wayai et de la Meuse.



Carte 2. Distribution des personnes interrogées dans le cadre d'un entretien ainsi que des tables rondes.

Cette distribution n'est pas représentative de l'ampleur des dommages ou du volume de personnes affectées par les inondations. Il s'agit à travers cette distribution de disposer d'une image aussi complète que possible du déroulé des événements dans différents types de lieux, considérant des vallées protégées ou non par des ouvrages, ainsi que différents niveaux dans la vallée de la Vesdre.

4. Déroulement des entretiens et de la table ronde

Les entretiens individuels ont été réalisés sur base de grilles d'entretien semi-structurée auprès de la population locale. Cette grille d'entretien est disponible en annexe.

Les entretiens individuels ont principalement été réalisés via visio-conférence (utilisation du logiciel Teams, Whatsapp ou Lifesize). Deux entretiens ont été réalisés en allemand de manière à intégrer la perception de la population germanophone. La durée de chaque entretien varie entre 20 et 120 minutes, avec une moyenne de l'ordre de 90 minutes.

L'entretien se centre sur la perception du risque avant les événements, au cours des 48h qui ont précédé les inondations ainsi que les phénomènes observés lors du pic de crue. Nous nous attachons par ailleurs aux conséquences des inondations pour les individus, aux mesures adoptées en urgence pendant la crise et aux attentes de la population par rapport à l'avenir.

Quatre groupes focalisés ont été organisés, deux dans la vallée de la Vesdre et deux dans la vallée de l’Ourthe. La grille d’entretien utilisée pour l’organisation des groupes focalisés est disponible en annexe. Celle-ci suit le même schéma général que celle des entretiens individuels. Il n’était, en effet, pas possible de traiter les entretiens et de soumettre les résultats de l’analyse à discussion lors des groupes focalisés au vu du temps disponible pour recueillir tous les témoignages.

Ces groupes focalisés se sont tenus en présentiel, entre 18h et 20h, de manière à permettre à chacun de participer en dehors des heures de travail. Nous avons privilégié des lieux « neutres » bien connus de tous et facilement accessibles aux personnes sinistrées soit par le réseau des voies de circulation, soit en transports en commun. Il s’agissait respectivement de l’Hôtel Verviers à Verviers et du Château Brunsode à Tilff.

Il convient de signaler que la plupart des participants ont émis le souhait de disposer des résultats de la consultation citoyenne, et ce autant dans le cadre des entretiens individuels que des groupes focalisés. Cette démarche de restitution nous paraît totalement légitime et en ligne avec les conditions méthodologiques de ce type d’exercice.

5. Retranscription et anonymisation

Les entretiens et les tables rondes ont été enregistrées moyennant le consentement des participants. La retranscription des entretiens a été confiée à un groupe de 8 étudiants (tableau 3) sur base des consignes suivantes : retranscription littérale tant des questions que des réponses, en suivant le flux de la discussion, sans nécessairement suivre le guide d’entretien.

Adam	Bruno
Archambeau	Loïc
Bayram	Irem
Buccoleri	Adrian
Heine	Margaux
Massotte	Fanny
Bruyns	Brice
Scheen	Justin

Tableau 3 – Etudiants retranscripteurs

L’ensemble des entretiens a été anonymisé sur base d’un code reprenant trois lettres pour le nom de la commune ou de l’ancienne commune ainsi qu’un numéro d’ordre (tableau 4). Les prénoms et des noms de lieux (rue, numéro du domicile et/ou des voisins) ont été supprimés. Le code des quatre groupes focalisés est donné en tableau 5. Les intervenants sont identifiés par un numéro.

Angleur	ANG
Chaufontaine	CHA
Chênée	CHE
Dalhem	DAL

Esneux	ESN
Nessonvaux	NES
Pépinster	PEP
Poulseur	POU
Spa	SPA
Theux	THE
Trooz	TRO
Vaux-sous-Chèvremont	VAU
Verviers	VER

Tableau 4 – Codage des lieux d’entretien

TRE-001	Table-ronde Ourthe 1	Animateur : Bruno Bianchet
TRE-002	Table-ronde Ourthe 2	Animateur : Jacques Teller
TRV-001	Table-ronde Vesdre 1	Animateur : Jacques Teller
TRV-002	Table-ronde Vesdre 2	Animatrice : Stéphanie Van Doosselaere

Tableau 5 – Codage des groupes focalisés

Malgré ces précautions, il est possible que certains répondants restent identifiables par des éléments comme la profession (importante pour « situer » l’intervenant) et la commune de résidence. Nous devons encore demander l’autorisation des personnes concernées avant de transmettre la retranscription de ces entretiens.

B. Consultation citoyenne – Résultats

1. Nature des événements perçus par les habitants

1.1. Chronologie de la crue

Les informations communiquées par rapport à la chronologie de la crue sont synthétisées dans le tableau 6.

	Séquence de montée	Hauteur maximale des eaux
ANG-017	Depuis 10h00 à peu près, on n'a plus d'électricité sur Angleur, ça avait été coupé. C'était vers 10h00 du matin. On se disait qu'on aurait juste de l'eau dans les caves, Et puis là, l'eau a commencé à remplir le rez-de-chaussée par la cave et par la rue. C'était dans la journée du jeudi, l'eau a continué à monter. On va dire que vers 16h00 - 17h00 à peu près, l'eau n'est plus montée.	80 cm d'eau mais avec trois marches qui me surélèvent par rapport à la rue.
ANG-023	J'ai vu monter jusqu'à peu près un mètre dans la rue. J'ai regardé monter les eaux, qui sont montées jusque dans ma rue, qui ont envahi l'allée du garage et qui sont montées plus d'un mètre dans la rue. Allez, un mètre en une heure.	
ANG-024	Le matin vers 11h, on a voulu aller se balader pour voir où était le niveau de l'Ourthe, on n'a pas été bien loin parce que la rue Vaudrée était déjà sous eau et on était vraiment ébahis de voir ça. En face de chez nous il y a des douves. On a vu les égouts, enfin les douves qui se remplissaient et se remplissaient, en disant que cela allait quand même s'arrêter. Et puis cela ne s'est pas arrêté. Les douves ont débordé sur la rue et puis dans les garages, dans les jardins.	
ANG-026	Je ne m'inquiétais pas trop en fait, vraiment pas. Je descends à la cave, en me disant je vais faire un repérage, comme ça si jamais y a un problème je saurais déjà quoi prendre. En fait je suis descendu, et le... le sol était déjà fort fort humide, et je me dis mince, ça commence en fait. Et donc le temps que je	

	commence à décharger des choses de la cave, bah l'eau montait. C'est vraiment en quelques minutes...	
CHA-001	Entre 10h et midi, on a vu qu'il continuait à pleuvoir et que de l'eau commençait à stagner sur les routes. Donc, c'était un peu spécial. On a regardé les infos à 13h. Mon frère habite à Trooz. Donc lui, il nous a envoyé une vidéo et à Trooz, il y avait déjà de l'eau. Donc, on a regardé les infos à 13h, le 14/07. A 13h, ils ont dit aux infos que Liège était en alerte rouge et que les autorités allaient surveiller. On est allé voir la Vesdre, qui est à 100 m de chez nous. Elle a commencé à monter. Et quand l'eau est arrivée près du garage, j'ai dit « Là, ça va monter plus haut ». En une demi-heure, on a vu que l'eau est montée de 20 à 30 cm et elle a complètement débordé dans notre jardin. De minute en minute, on voyait que ça montait de cm en cm. tout ça s'est passé en maximum deux heures. Donc, l'eau est montée d'au moins 40, 50 cm en deux heures. L'eau venait de partout, devant, derrière. Entre 13h30 et 15h, 15h30, c'était une catastrophe, totalement ingérable.	L'eau est montée jusque 1m80 dans la maison
CHA-007	En fait ça s'est passé comme ça le 14 au matin, donc mon épouse me dit qu'il y a de l'eau qui rentre par la porte de devant. Donc on va voir, et en effet, il y avait une espèce d'égouts qui refoulait dans la maison. 10 minutes le temps de boire une tasse de café et on a réouvert la porte, c'était trop tard. C'était trop tard, l'eau s'est engouffrée dans la maison, en fait on n'a rien vu arriver, on n'a rien vu venir. On a commencé à se tracasser quand il y a eu 40 centimètres d'eau dans la maison. Quand l'eau a commencé à monter, c'est quand même allé relativement vite. Je vais dire qu'en une heure de temps, il y avait 2m40 d'eau dans la maison.	L'eau est montée jusque 2m40 dans la maison
CHA-008	Et en fait, je travaille pour la commune de Chaudfontaine qui a été inondée également. Donc mon travail et ma maison ont été inondés tous les deux. Donc on a dû évacuer notre endroit de travail vers 11h en matinée [14/07] et après, je suis rentré chez moi. Il y avait 1m80 - 1m90 quand on est parti, mais ça a continué à monter jusqu'au lendemain.	L'eau est montée jusque jusqu'à 2m - 2m10 dans la maison.
CHA-021	Et là nous avons commencé, les voisins à ma hauteur, qui sont à moins de 100 m de là où était l'eau à 8h du matin, il y a une légère cuvette donc je pensais que l'eau allait rester là... Et puis aux alentours, je dirais aux alentours de quelle heure, de 11h, la police est passée, et là y avait un peu d'eau devant chez moi, en nous invitant à évacuer parce que l'eau allait encore monter d'un mètre à rue. Là, on est aux alentours de midi, 11h/12h avis d'évacuation. À midi, il y a 1 m d'eau à rue, donc l'eau entre chez moi. Entre 16 et 18h, l'eau est arrivée rapidement et puis elle monte. Elle monte progressivement. Et puis à 21h, il y a une sorte de vague.	Il y a eu environ 2m50 à rue et plus d'1m80 dans la maison.
DAL-011	Il a vraiment énormément plu la nuit du 13 au 14. A 7 heures du matin, l'eau était encore dans la rivière, mais à un niveau rarement atteint. Entre 7h du matin et 16h, c'est resté assez stationnaire. Et puis, vers 16h, il y a eu une aggravation générale. Le 14/07 à 18 heures, et qu'il y avait déjà 50 à 60 cm d'eau devant et presque la même chose derrière la maison. Vers 20h, on s'est rendu compte qu'il y avait 50 cm d'eau boueuse dans la maison.	Il y a eu environ 2m50 à rue et plus d'1m80 dans la maison.
ESN-005	Le 15/07 à 5 heures du matin, notre jardin était complètement inondé, tout le plat, plus les terres au-dessus de deux mètres. C'est fou parce qu'on a un genre de cabane et à 6 heures, c'était complètement inondé. Entre 8 heures 38, 8 heures 42, 9 heures 31 et 9 heures 37, nous avons eu quasi, en une demi-heure, je crois qu'on a eu 30 cm d'eau directement.	
ESN-009	C'est à partir de midi, midi 14/07 et demi, 13h00 que l'eau a commencé à monter très rapidement, beaucoup plus rapidement que d'habitude. À 4h00 ça montait assez vite. Entre 13h00 de l'après-midi et 23h30, elle est montée beaucoup plus haut et 2 à 3 fois plus vite que d'habitude.	Dans la maison entre 1 M 80 et un 1 M 90.
ESN-010	Le 14/09 vers 16h00–17h00 l'eau montait très, très vite. Vers minuit-minuit et demi l'eau est venue remplir tout le jardin puis elle montait, elle montait.	L'eau est montée dans la maison jusque 1m80.
EUP-027	Ma maison est à dix mètres de l'eau. L'eau de la rivière était plus haute que la normale. Il y avait vraiment beaucoup d'eau dans la cave. Je crois que j'ai pompé l'eau de ma cave pendant dix heures.	
PEP-018	Le 14 juillet au matin, la Hoëgne commençait à déborder vers le jardin. L'eau a continué de monter. La maison, elle n'était pas totalement impactée puisque	Environ 50 – 60 cm dans le jardin.

	c'était principalement le garage, donc c'est un garage en pente qui est sous le bel-étage et les caves. Le jardin, lui, était complètement dévasté.	
POU-004	Le 14 juillet le soir, durant la nuit j'ai vu qu'il commençait à avoir des infiltrations d'eau dans ma cave. Mais c'est allé très vite. J'ai eu l'impression, que l'eau est brutalement montée en 5 minutes, alors que j'avais encore l'espoir de pas avoir de l'eau chez moi. J'avais de l'eau jusqu'au plafond dans la cave, 2 mètres de haut. L'eau montait beaucoup plus vite que prévu.	L'eau est montée jusque 1m dans la maison à partir du rez-de-chaussée
RAE-028	Mercredi matin, le ruisseau à côté de celui de mon voisin était aussi haut que la prairie. Jeudi soir, le quinze du sept, à deux heures et demie, j'ai fait arroser ma cuisine. Donc la cuisine, la salle de bain, le couloir étaient sous l'eau à ce moment-là. Le niveau de l'eau était encore assez élevé.	
SPA-013	Le 14/07 à 7 heures du matin, je regarde du côté est de la maison : impeccable. La pelouse était bien verte, tout allait bien. A 7h30, je regarde à l'extérieur, tout était brun. Ça veut dire qu'il y avait de l'eau partout. Alors, nous sommes descendus rapidement, très rapidement. Et nous avons remarqué que ça montait, ça montait.	L'eau est montée jusque 1m dans la maison (on n'a pas de cave).
THE-012	Il a plu tellement pendant 2-3 jours que l'eau est montée de façon extraordinaire, je n'ai jamais vu ça ici. Les voisins sont passés le 14/07 en fin de journée, vers 16-17 heures pour remonter les meubles, quand ça commençait à devenir menaçant. Dans le garage l'eau coulait non-stop.	Ici l'eau est montée de 3 m en hauteur, mais en largeur elle a pris 50 m parce qu'à côté de chez moi c'est une prairie immense.
THE-016	La nuit du 13 au 14 juillet, il a plu, mais comme il peut pleuvoir normalement. Je me suis levé assez tôt. Il était 7 heures. C'était le mercredi 14. A 7h55, notre belle fille est arrivée à la porte et a demandé si elle pouvait aider. Je lui ai ouvert la porte et on s'est mises à deux pour la fermer. Il y avait déjà ça d'eau [geste] mais l'eau était d'une force incroyable. Donc 7h55. Il y a un mur de la Hoëgne, juste avant les maisons, qui a cédé et donc la Hoëgne a pris le chemin de la route. C'était à 7h45 ou 8h. L'eau était déjà à 30 cm dehors, elle était déjà à 30 cm à l'intérieur. Elle rentrait aussi par derrière. A 9h00, il n'y avait plus moyen de faire quelque chose, c'était foutu.	L'eau est montée jusqu'à 1m75 dans la maison.
THE-25	Le 14/07 à 8h45 du matin, l'eau commençait un peu à percoler sur la route. L'eau monte, l'eau monte. On commence à voir des objets qui passent devant la porte. Tout est allé très vite, A 9h30 les pompiers arrivent sur la place. Mon infirmière, mon épouse et moi, on décide d'aller chez Décathlon chercher des bottes. De retour sur place à 1h-1h15, l'eau était déjà beaucoup plus haute. A ce moment-là, les voitures dérivait. Les policiers et les pompiers nous disent « on ne passe plus, c'est trop dangereux ».	On a pris 1 m 50 sur tout le rez-de-chaussée dans notre cabinet, sachant que notre bâtiment n'a pas de cave.
TRO-003	L'eau était déjà fort haute le matin du 14/07. A 4h15 il y avait 20 cm d'eau dans la cave déjà. Ça montait par les sterfputs et par les murs. L'eau avait commencé à sortir, était dans la rue. A 5h du soir, donc il y avait déjà on va dire 15/20 bons cms. A 23h ça continue à monter, vraiment, ça montait presque jusqu'au-dessus du rez-de-chaussée, au niveau des fenêtres.	Presque 2 m dans la maison.
TRO-014	Le 14 juillet en sortant de chez moi, dans la rue qui avait un creux, il y avait déjà de l'eau. Vers 13h l'eau de la rivière était presque au mur cela allait vite. A 15h je n'avais plus d'électricité. Juste après l'eau a commencé à s'infiltrer dans le jardin. L'eau est arrivée aux fenêtres de notre cuisine pendant la nuit du 14 au 15.	
TRO-020	Mardi 13/07 soir, vers 23h00 - 23h30, je rentre de mon travail. La N61 à Chaudfontaine était déjà en partie inondée à hauteur du Jumping de Chaudfontaine. Quand je suis rentrée chez moi à Trooz, mon garage était en partie inondé. C'était de mardi à mercredi entre 02h00 et 02h30. La Vesdre a commencé à sortir de son lit vers 11h. La Vesdre a débordé mercredi vers 12h00 - 13h00 et 13h - 14. Entre 15h00 et 15h30, j'avais l'eau déjà à hauteur de la taille à 1m20. Le niveau d'eau est monté très rapidement. Je dirais en dix minutes vous avez au moins 1m50 - 2m, je dirais. Plus, même plus !	J'avais 2m30 d'eau chez moi, au rez-de-chaussée.
TRO-027	A 5h56, l'eau commence à arriver dans l'abri de jardin de mon voisin et chez moi. La piscine, à 18h49 - 19h53 flottait, le 15. On avait grosso modo chez moi 1 m d'eau. Donc, dans le courant de l'après-midi, on avait déjà cette certaine quantité d'eau. Et elle a continué à monter durant toute la soirée.	L'eau est montée jusque 1m30 dans la maison.
VAU-002	Ma maison est assez haute dans la rue. J'ai vu que l'eau arrivait à 20-30 cm et j'ai crié à ma femme de venir, car on n'avait pas le temps du tout. Quand on a quitté la maison, j'avais de l'eau jusqu'aux mollets (entre 30 et 40 cm à ce moment-là),	1,86 m exactement, je l'ai mesuré.

	c'est monté très vite. Alors évidemment quand je suis revenu, quand j'ai traversé, j'avais de l'eau jusqu'à mes cuisses à ce moment-là. Ça c'est quand même très fort et là le courant commençait à se faire sentir.	
VAU-006	Le 14, la Vesdre est sortie de son lit et l'eau continuait à monter. Nous on a été inondé le 15/07. Le 15/07, très tôt le matin vers 5h30, on a fait un petit tour du village et pour nous, l'après-midi du 15, voyant que ça ne s'améliorait pas du tout, on est partis. Et en deux heures, c'est arrivé à une vitesse phénoménale, en fait. Oui, entre 6h et 9h00, tout est arrivé super vite. C'était vraiment sur ce créneau entre 6 et 9 heures du 15/07, que ça s'est emballé, en fait. L'après-midi du 15, voyant que ça ne s'améliorait pas du tout, on est parti.	
VAU-015	Le 14 juillet au matin le voisin dès 6h, 6h30 du matin, m'avait prévenue en disant « Attention, la Vesdre commence à déborder sur la route » je suis allée voir sur le site Infos crues de la Région Wallonne, je vois qu'à 9h, on mesure 3 m. Il y a 3 m dans la Vesdre, à hauteur de Chaudfontaine. Ce qui m'a quand même interloquée, c'est que la veille, donc le 13, à 9h du matin, la Vesdre était à 62 cm. A 10h du matin l'eau a déjà envahi la rue. vers 13h30 mon mari reçoit un coup de fil du voisin, sur la N61 l'eau arrive déjà jusqu'à mi-rue. Entre 13h30 et 14h l'eau arrivait jusqu'en bas du bas de caisse de voiture. L'eau a continué à monter. Vers 3, 4h de l'après-midi, on s'est dit « Il va falloir mettre les choses en hauteur ». Aux alentours de 5h de l'après-midi, on est monté définitivement à l'étage parce que l'eau passait en dessous de la porte d'entrée. ça montait au rez-de-chaussée, L'eau a continué à monter jusqu'aux alentours d'au moins 1h du matin, sans arrêt. Dans le rez-de-chaussée, on avait peut-être 60, 70 cm au rez-de-chaussée. A 6h du matin, donc le jeudi, quand le soleil s'est levé, on a été un petit peu rassuré parce qu'on a vu les traces d'eau sur le garage et on a vu que c'était descendu un petit peu. Elle est remontée le jeudi de 20cm plus ou moins.	L'eau est montée jusque 1m80 dans la maison.
VER-029	Le mardi, en après-midi, fin de journée, là, on voyait déjà que le niveau de l'eau était très haut. Il était en dessous, à ras du pont. Et là, c'est vrai que quand j'ai vu ça, j'ai vu des passants qui marchaient le long de la rivière pour regarder. J'ai été réveillé à 3h00 du matin par mon frère. Et c'est lui qui m'a informé en me disant « Ecoute, les pompiers sont en train de fermer la rue, donc, soit tu bouges ta voiture maintenant, soit tu ne pourras pas la bouger après parce qu'il va y avoir des inondations ». Donc, moi, je sors de chez moi. Je vois qu'une partie de la chaussée à proximité de la rivière est inondée, mais légèrement. Le temps d'arriver à pied chez moi, je vois que l'eau arrive jusqu'à mon trottoir. Et quand c'est rentré, on s'est retrouvé... on ne savait plus aller dans notre cave. Donc là, à ce moment-là, je me dis « tant pis, la cave sera inondée. » Mais à ce moment-là, je n'ai pas pris conscience que le rez-de-chaussée pourrait l'être aussi. Et quand je suis descendu dans mon rez-de-chaussée, là, on avait plus d'un mètre d'eau dans le rez-de-chaussée. Et c'est là qu'on a constaté, le lendemain matin, que la gâchette de la porte avait cédé sous la pression de l'eau et qu'en cédant, l'eau était rentrée directement dans l'habitation.	Plus ou moins 1,5 m dans le corridor.
VER-030	Et le 14, par contre, on voyait vraiment que la Vesdre montait de plus en plus. Moi, je me souviens que j'avais pris une photo de la Vesdre vraiment haute le 14, quand je devais partir à Liège en traversant la rue de Francomont pour rejoindre la place d'Ensival. A plus ou moins 21h00, on a mis le petit au lit, puis voilà. Puis vers minuit, par contre, on voyait ce qui commençait à se passer. J'étais en contact avec mes voisins de la rue Francomont, etc. Mon beau-frère m'a dit « Écoute, c'est vrai, je vais aller voir ce qui se passe à la Vesdre. » Et à 3h00, je n'oublierai jamais, j'ai entendu un "tac" et c'étaient les compteurs d'électricité qui ont sauté. Je me suis dit qu'il y avait quelque chose de pas normal.	Le palier du 1° étage.

Tableau 6. Chronologie de montée des eaux

Il est difficile de fournir un repère temporel précis par rapport au début de l'inondation. Certains habitants vont assez rapidement observer des remontées d'eau dans leurs caves, que ce soit parce que l'eau perle à travers les murs ou par refoulement du système d'égouttage, alors que l'eau ne rentrera « par la surface » que bien plus tard. Par ailleurs, la plupart des habitants prêtent peu d'importance au fait que la rivière sorte de son lit. Ils sont

logiquement plus attentifs à ce qui se passe dans leur jardin et a fortiori à l'intérieur de leur maison. Dans beaucoup de cas, l'inondation est associée au moment où l'eau rentre au rez-de-chaussée.

La crue va suivre les vallées, d'Eupen à Verviers, de Theux à Pepinster et Vaux-sous-Chèvremont, de Chênée à Angleur.

Cette chronologie, assez prévisible, soulève une série de questions chez les personnes interrogées, en particulier dans les zones situées en amont, qui ne comprennent pas que des dispositions n'aient pas été prises en aval pour avertir et protéger la population, au vu de ce qui venait de se passer dans leur localité.

« Si je peux me permettre, je pense que le phénomène climatique qu'on a connu là est tel et tellement inédit qu'aucune structure, aucun aménagement humain ne pouvait canaliser les choses. En tout cas, sur la Hoegne. Nous avons été submergés. Tout le monde ! Les habitants, les autorités, les secours. Donc, sur la Hoegne, aucun aménagement, aucune amélioration du lit de la rivière n'aurait pu endiguer la crue. Par contre, là où il y a vraiment erreur humaine pour moi, c'est l'absence de prévention. Quand j'explique tout à l'heure que je suis sous 2 m d'eau à 8h00 du matin et que j'entends que le soir même, d'autres villages en aval ne sont toujours pas évacués... Je voyais venir la catastrophe et j'ai alerté les secours en disant « je suis coincé chez moi, mais j'y reste, ça ne sert à rien de venir nous chercher, c'est trop dangereux, mais préoccupez-vous de l'aval ». Et donc j'ai suivi tout ça en me disant que c'était prévisible. Les villes comme Chaudfontaine qui ont essayé de le faire, ou d'autres, ont évacué une partie de la population et d'autres non absolument rien fait. » [TRE-002]

« Mais vous parliez de l'information, tantôt, de l'alerte, etc. Mais ce que j'ai du mal à comprendre c'est que le 14 juillet, dans le milieu de l'après-midi, il était peut-être 16h, 16h30, il y a deux policiers qui sont arrivés pour dire « C'est les premières infos qu'on a eues pour évacuer », mais ils avaient déjà de l'eau jusqu'aux genoux. Et j'ai deux voisins qui habitent cinq maisons plus loin, que c'est un bungalow. Ils n'ont pas su aller jusque-là. Les deux personnes sont mortes noyées dans leur maison. A moment donné, nous autres, on habite quand même à Vaux-sous-Chèvremont. Donc on est quand même loin dans la chaîne. Quand on sait ce qui se passe au-dessus, qu'est-ce qu'on attend pour évacuer en dessous ? On attend la limite, quand c'est trop tard, en fait ? » [TRV-002]

A l'inverse, certains habitants situés en aval des premiers villages inondés vont anticiper les événements et prendre des mesures d'urgence, sans être directement alertés par les autorités.

« J'avais un contact qui lui était à Theux qui lui à 10 heures et demi, le mercredi, était déjà bloqué au premier étage, était déjà coincé. Tout son quartier était déjà sous eau, donc je pense que ça m'a aussi mis en vigilance, ce qui fait que quasiment toutes les heures je redescendais voir un peu quel était le niveau, le 14, le niveau d'eau dans ma cave et je voyais quasiment d'heure en heure que ça montait, ça montait. Puis c'est vers 2 heures moins quart, l'eau commençait à rentrer. Elle n'est pas rentrée dans le jardin directement, elle est d'abord rentrée dans une annexe et elle commençait à envahir la maison et vers 2 heures moins quart à ce moment-là j'ai dit à mon fils "Écoute, prépare une valise, on va partir". » [TRE-001]

1.2. Rapidité du phénomène (tant crue que décrue)

L'ensemble des intervenants souligne l'extrême rapidité de la montée des eaux.

« C'est très difficile d'évaluer le temps, mais j'ai l'impression que cela allait vraiment très vite quand cela a commencé à descendre dans la rampe du garage. Il y avait un muret entre les voisins. Je regardais ce muret là, ce qui restait et puis heureusement ça s'est arrêté juste au-dessus du muret et à

ce moment-là j'ai cru qu'on allait devoir aussi commencer à sauver ce qu'il y avait au rez-de-chaussée qui est quand même un petit peu plus haut que la route heureusement. J'ai vu que l'eau s'arrêtait, mais on n'a quand même plus rien sauvé parce que c'était la fatalité et on n'avait pas eu le temps de sauver plus. » [ANG-024]

« Mais tout ça s'est passé en maximum deux heures. Donc, l'eau est montée d'au moins 40, 50 cm en deux heures. C'est ça qui a été, qui était fou, c'est qu'on n'a pas eu le temps de faire quoi que ce soit, de prendre des mesures pour monter les choses de valeur. » [CHA-001]

« Et puis on est rentré 10 minutes le temps de boire une tasse de café et on a réouvert la porte, c'était trop tard. C'était trop tard », l'eau s'est engouffrée dans la maison, en fait on a rien vu arriver, on a rien vu venir. » [CHA-007]

« Les Fagnes, c'est une éponge et en général l'eau descend la Hoëgne 24 heures après la pluie parce que l'éponge se vide à ce moment-là. Dans ce cas-ci, il a plu tellement pendant 2-3 jours que l'eau est montée de façon extraordinaire, je n'ai jamais vu ça ici. » [THE-012]

C'est en particulier le cas de ceux qui ont déjà connu d'autres inondations, par rapport auxquelles ils gardent une série de repères qui leur permettent de mesurer l'ampleur de la crue et la vitesse de montée des eaux.

« Et alors ce qui est vraiment significatif dans ces inondations, c'est tout ce qui diffère des inondations que j'ai connues. En fait, habituellement l'eau, la Vesdre sort de son lit et va de proche en proche inonder les zones inondables. Ici on aurait dit vraiment qu'on avait lâché un ballon d'eau qui arrivait soudainement. [...] Par ailleurs généralement, c'est de l'eau de la Vesdre, donc c'est une eau qui est relativement, qui est sale, qui est boueuse, mais ce n'est pas une eau qui sent les égouts, la fosse septique, le mazout comme ça. Donc l'eau n'est pas du tout de la même qualité et les maisons en zone inondable sont inondées d'abord par infiltration par les caves, ici pas. C'est la rue qui a inondé la cave. Donc, moi je n'associe absolument pas du tout ces inondations à la pluie, pas du tout, vraiment pas. Notamment à cause du fait que ce n'est pas venu par les caves. Par rapport à la nature de l'eau, à la puissance de l'eau, au sens du débit de l'eau. C'est à dire que l'eau elle vient de la Vesdre habituellement. Là elle venait de bien plus en amont de la Vesdre et elle a fait un raz-de-marée. » [CHA-021]

« En temps normal, une inondation normale, le délai qu'il faut du bout du jardin jusqu'au pied des escaliers de la cuisine par exemple, de la cuisine par exemple, enfin, le bâtiment qui est un peu derrière l'autre maison, il faut environ 24h en moyenne en temps normal. Eh bien ici moi, je suis arrivé à la maison à 1h00 et à 4h00 de l'après-midi, elle était déjà à la moitié du jardin, donc c'est vraiment à partir de midi, midi et demi, 1h qu'elle a commencé à monter très rapidement, beaucoup plus rapidement que d'habitude. » [ESN-009]

« Et là déjà on a été super étonnés parce qu'au bord de l'Ourthe, ça allait, elle n'était pas très haute, tout se passait bien. C'est vrai qu'on annonçait énormément de pluie tout le temps par la radio, aux médias. On était donc fort étonnés, on ne comprenait pas parce que c'était la première fois que ça arrivait. Il y a une dame qui habite dans cette rue là dont la voiture a été projetée. Donc on s'est dit « mais oh la la qu'est ce qu'il se passe ». Le lendemain, donc le mercredi, j'ai été travailler et c'est vrai qu'on n'arrêtait pas de nous annoncer « attention beaucoup de pluie vont tomber ». Mais moi avant de partir le matin, j'ai regardé l'Ourthe. De chez nous, on voit vraiment l'Ourthe en dessous du pont. On compte les tiers en dessous du pont en fait, c'est notre repère. Et on regardait et on se disait « ben ça va, elle n'est pas haute. C'est vrai qu'elle va surement monter mais c'est gérable quoi ». On a déjà eu les eaux qui montaient très très fort et on ne se tracassait pas à ce point-là. » [ESN-010]

« Inondations, on a déjà eu, il ne faut pas dire non. On a déjà eu des inondations. La Nationale inondée parce que le bassin d'orage de la Magne avait lâché, ça on a déjà eu. Des inondations dans le village, en général, c'est pour ça qu'on avait mis un système de pompe anti-retour quand le niveau de la Vesdre montait mais c'est un problème d'égouttage, ça n'a rien à voir. Mais à ce niveau-là, ce n'est pas

une inondation classique. Ça n'a rien à voir avec une inondation classique. Jamais, jamais, jamais, jamais, jamais. » [TRO-020]

« J'ai habité là où Madame [T18] habite. Et dans les années 80, quand j'y habitais, il y avait des lâchers de barrages et j'avais vu que l'eau était montée à ras du mur, quelque part en dessous, mais il y avait encore la hauteur du mur. Et voyant ce qui tombait, je lui téléphone. Je dis « Avec ce qu'ils annoncent, fais gaffe. La Vesdre pourrait déborder là où tu es ». Elle dit « Mais non, ce n'est pas possible ». Et tu [T18] ne me croyais pas. Tu es sortie, tu as été voir. Et à ce moment-là, la nouvelle petite promenade qui est en bas du mur des Récollets, avec le banc, on n'y voyait déjà plus le banc. » [TRV-002]

La vitesse de montée des eaux est souvent associée au phénomène dit de « vague ». Il s'agit d'une des caractéristiques mentionnées, mais ce n'est pas la seule comme nous le verrons par la suite.

« Beaucoup de gens ont signalé la fameuse vague de la nuit. Eux, ils disent que là, ils ont pris entre 80 cm et 1 m. Donc, on pourrait considérer que fin d'après-midi, il y avait peut-être 60 - 70 cm et la nuit, ils ont vraiment constaté une grosse augmentation. N'y étant pas, je ne peux pas le jurer. Mais beaucoup témoignages allaient dans ce sens. Disant que la nuit, il s'est passé un truc à Theux. On ne parle donc pas du barrage d'Eupen puisque la Hoëgne prend sa source sur le haut plateau des Fagnes et le Wayai à mon avis, pareil. Donc nous, on n'a pas vraiment de barrages en amont. Mais malgré tout ça, il y a eu une vague qui, à mon avis, était due à ce trop-plein de précipitations qui percolait par les champs, par la Fagne, par les routes, etc. Etc. Donc, à mon avis, il y a eu un phénomène de bouchon et tout est remonté très fort. » [THE-025]

« Nicole, elle a l'air de dire que ça a continué à bien monter la nuit. Moi, je n'ai pas eu ce sentiment, contrairement à plein de gens qui ont parlé d'une vague, d'une déferlante. On nous a parlé, de nouveau de bouche-à-oreille, que l'ouverture des vannes d'Eupen ferait monter l'eau de 40 cm. Moi, j'ai le sentiment qu'on a pris 1m mais moi, je n'ai pas eu vraiment ce sentiment de déferlante. Contrairement à ce que beaucoup de gens ont dit. » [TRO-027]

« I : Une vague, qu'est-ce que vous entendez par vague ? C'est beaucoup d'eau en peu de temps ? T : C'est ça, sur une hauteur, sur un temps ... Une inondation, à mon avis, c'est un processus continu et ce n'est pas un processus spontané. Et ici, j'ai l'impression qu'il y a des vagues qui se sont lâchées, ce qui prouverait un petit peu la thèse qu'il y a des barrages naturels qui se sont formés dans les Fagnes ou plutôt dans la forêt, qui ont lâché à un certain moment. Ils ne savaient plus retenir les quantités d'eau et que ça montait avec... » [TRV-002]

Il convient néanmoins de souligner que la rapidité de la montée du niveau d'eau s'observe aussi bien dans la vallée de la Vesdre, que le long de la Hoëgne, du Wayai, du Ri d'Asse (affluent de la Berwinne) ou de l'Ourthe.

« Et puis, vers 16h, il y a eu une aggravation générale et il y a, je pense, un tronç qui a dû passer sous le pont d'accès à ma maison et qui a fait monter l'eau. Et puis ça a débordé. On avait pris des précautions en protégeant les portes-fenêtres, etc. On a des fenêtres qui vont jusqu'au sol, qui sont scellées. Mais l'eau passait néanmoins dessous. Les protections n'étaient pas opérantes du tout. [...] Et puis, un moment donné, il y a vraiment eu un problème au niveau du pont, il y a un arbre qui est tombé. Ça a créé un tourbillon. Et là, il y avait un escalier (qui menait à l'eau depuis la rive) qui a été complètement démantelé. Donc, ce sont des blocs de pierre de taille qui ont dérivé. C'est quand même violent. [...] Donc effectivement, il y a eu une vague. Oui, il y a eu à un moment donné une augmentation énorme de l'eau qui était extrêmement subite. Effectivement, on peut parler de vague. » [DAL-011] [NB : on parle ici du ri d'Asse, affluent de la Berwinne]

Un certain nombre d'intervenants souligne, par ailleurs, que la décrue a également été très rapide au regard des épisodes d'inondation précédents.

« Vers 15h30, 16 heures, l'eau a commencé vraiment à descendre. Mais ce qui m'a étonné à ce moment-là, c'est qu'elle descendait presque aussi vite qu'elle était montée. Ça, ça m'a vraiment surpris. J'ai interpellé ma femme en disant, parce qu'on s'orientait toujours par rapport à la porte du garage, « Regarde, l'eau était tout autour de la porte et maintenant, elle est 20 cm en dessous, en même pas une heure. » » [CHA-001]

« I : Donc l'eau était complètement redescendue déjà ? T : Mais d'une vitesse, le lendemain à 6h du matin, j'étais sur le pas de ma porte. Après avoir escaladé l'enchevêtrement de mon mobilier complètement détruit. » [CHA-021]

« Donc dans l'après-midi, au fur et à mesure, je ne sais plus vers quelle heure, on a pu lever le camp, mais c'est descendu de manière très régulière et assez rapide. Les gens parlent toujours de la montée de l'eau. C'est scandaleux. Mais il n'y a pas grand monde qui a dit « Non, non. N'oubliez pas que l'eau est quand même descendue assez rapidement aussi ». En tout cas de manière régulière et c'était très gai à voir. Parce que c'est là que tu dis « La décrue est amorcée ». A un moment donné, j'étais à 7, 8, 9, 10 briques. Et ça continuait à aller dans ce sens-là. Ça faisait plaisir à voir. Ça va, on va pouvoir sortir de cette merde. Et constater les dégâts. » [TRO-027]

Cette dernière observation n'est toutefois pas partagée par tous les habitants, certains ayant dû patienter plus de 48 heures avant de pouvoir sortir de leur logement.

1.3. Une montée des eaux en deux phases

Plusieurs répondants décrivent un phénomène qui s'est développé par paliers, avec une phase de crue relativement soutenue, suivie d'une faible décrue et/ou stabilisation, qui est suivie d'une autre crue très rapide.

« Le début ça a été assez vite dans la cave, donc je ne sais pas si... parce qu'il y a eu un gros débordement, puis ça a fait vases communicants tout d'un coup. Puis ça a un peu ralenti je trouve, et puis après lentement mais sûrement c'est monté jusqu'au bout quoi. Mais ouais euh... je pense que le début de l'inondation de la cave a été plus rapide que, que, que la fin. Après ça montait plus régulièrement, mais au début ça montait beaucoup plus vite. » [ANG-026]

« Effectivement c'est quelque chose que je n'ai pas constaté par moi-même, parce que je ne suis pas restée sur place la nuit du 14 au 15, mais c'est la première chose que mes voisins ont dit quand on est revenu le 15 au soir, c'est qu'il y a eu 2 vagues. Que c'est monté très fort d'un coup. Et puis c'est redescendu et il pensait que voilà, c'était fini que ça allait redescendre. Et non après c'est remonté. Alors non au niveau du timing, je ne me souviens pas du tout des heures qu'ils ont donné, mais ça je me souviens qu'ils ont dit ça, que c'est vraiment monté en 2 fois, que c'est monté très fort et que c'est descendu très vite aussi. Et puis après ça c'est remonté. » [TRO-003]

« T : Et puis le soir, l'eau est montée quand même assez fort. On a eu une première vague où l'eau est montée rapidement. I : Vous avez vu la vague ? T : Ce n'est pas une vague, ce n'est pas comme la deuxième. La deuxième on a vraiment vu arriver parce que là, le mur de chez Roncaglio, l'ancien Roncaglio est tombé. Et puis, il y a le bâti. Là, c'est vraiment monté. Ce n'est pas une vague comme ça, c'est le niveau d'eau qui est monté très rapidement, parce que bon, on a les bâtiments, etc. Je dirais en dix minutes vous avez au moins 1m50 - 2m, je dirais. Plus, même plus ! I : En dix minutes 2m ? T : Ah oui oui oui, ça a été très, très rapide. T : Oui parce que mercredi soir, elle est redescendue quand même bas. On pensait même pouvoir s'en aller. Et puis à 05h30, ça c'est jeudi matin, là c'est monté comme ça. T : Mercredi matin. T : Et là, c'est monté au niveau le plus haut quoi. » [TRO-020]

« Le 15, très tôt le matin vers 5h30, on a fait un petit tour du village et pour nous, c'était la décrue. Et en deux heures, c'est arrivé à une vitesse phénoménale, en fait. Oui, entre 6h et 9h00, tout est arrivé super vite. On n'avait pas trop d'informations très précises, non plus. Les lâchés de barrages, tout ça,

on l'apprenait par l'un ou l'autre voisin, donc on se doutait que les informations étaient déformées. Mais bon, à un moment donné l'eau n'arrête pas de monter donc bon, si on lâche encore au barrage, ça peut encore monter. » [VAU-006]

« A 6h du matin, donc le jeudi, quand le soleil s'est levé, on a été un petit peu rassuré parce qu'on a vu les traces d'eau sur le garage et on a vu que c'était descendu un petit peu. On s'est dit « L'eau descend, ça va aller mieux ». Sauf qu'elle est remontée. Elle est remontée le jeudi. C'était vraiment nettement plus haut. Parce que, en fait, on regardait par rapport à la porte du garage. Le premier jour, le mercredi 14 juillet, l'eau est montée plus ou moins jusqu'à la poignée de la porte du garage et c'était notre repère. Et puis elle était redescendue un peu le jeudi matin. Mais quand elle est remontée le jeudi, la poignée de la porte du garage on ne la voyait plus. Et quand on voyait que ça montait, à un moment donné, mon fils s'est mis à compter (parce que le garage, il n'y a pas d'étages au-dessus) le nombre de briques qu'il restait entre le niveau de l'eau et le toit du garage. Quand il a commencé à compter, il restait 12 briques. C'est monté et, à un moment donné, il ne restait plus que cinq briques et demi jusqu'au niveau du garage. » [VAU-015]

« Parce qu'en fait, l'eau avait baissé, on va dire d'une quarantaine de centimètres. A Trooz, ils l'ont vu aussi. L'eau est descendue très lentement, mais d'une quarantaine de centimètres. Donc je m'étais dit « bon, ça va aller, ça va aller ». Et en fait, à partir de ce "moment-vague", c'est monté à une vitesse... Et en fait, moi, j'ai 3 m 15 au plafond car c'est une vieille maison. Et à un moment donné, je me suis dit « il va falloir que je passe au deuxième ». J'ai deux étages, 3 m de plafond. Là, j'ai commencé à me faire des films. Je me suis dit « c'est peut-être que c'est ce jour là où tu vas partir ». Parce que c'est monté vraiment excessivement vite. » [TRV-001]

Cette deuxième crue est bien souvent associée à l'ouverture des barrages, alors que les habitants l'ont observée aussi bien dans la vallée de l'Ourthe, de la Hoëgne, du Wayai que de la Vesdre.

« Parce que nous habitons ici depuis 40 ans et on n'a jamais... En 2018 un petit peu. Mais alors ici... Donc, je vous explique, le matin, 7 heures du matin, je regarde du côté est de la maison : impeccable, la pelouse était bien verte, tout allait. A 7h30, je regarde à l'extérieur, tout était brun. Ça veut dire qu'il y avait de l'eau partout. [...] La nuit, il y a encore eu une recrudescence un petit peu plus forte de l'eau, qui montait un peu plus fort. » [SPA-013]

« Alors, c'est remonté pendant la nuit. Après être un peu descendue pendant l'après-midi, l'eau est remontée à partir de 23h30 - minuit, je ne sais pas exactement, jusqu'à 3 heures du matin. C'est monté jusqu'à 1m75. Je ne suis évidemment plus redescendu, vous imaginez bien. Je surveillais quand même la hauteur de l'eau dans la cage d'escalier en comptant le nombre de marches. » [THE-016]

« T : C'est donc resté plus ou moins stable jusqu'à 09h00 - 10h00 et alors, c'est à ce moment-là qu'on nous a dit « Tout va bien, c'est le pic de la crue, ça va redescendre. ». Et à 14h00, là alors, un débit extraordinaire qui, vraiment, a remonté tout encore de 50 – 60 centimètres. I : Ça, c'était le jeudi alors ? T : Ça, c'était le jeudi 14h00. Là, avec mes voisins, on s'est crié d'un bout à l'autre de la rue « Mais ce n'est pas possible, c'est maintenant le pic de la crue ! Ça continue de monter et il continue de pleuvoir ! ». Et donc je prenais parfois mes renseignements à Comblain-la-Tour, en me disant « Si eux, continuent à être sous eau parce qu'il n'y a toujours pas de décrue et ça continue à monter. Ça veut dire que dans quelques heures, moi aussi. Nous, c'est vrai qu'à un moment, les voisins sont quand même venus essayer de donner un coup de main. Et la chose qui a terrorisé tout le monde, c'est « On va lâcher les barrages, on va lâcher les barrages. » Et c'est ce qui m'a vraiment paru bizarre parce que tout le monde a dit « Ils vont lâcher les barrages, ça va être la catastrophe ! ». Et là, on s'est dit « Bon ben, on va s'accrocher parce que... ». Et, une heure passe, rien. Et puis d'un coup, c'est monté avec une violence mais.. I : A quelle heure ça, exactement ? T : Je n'ai plus les heures là, je ne saurais plus vous le dire. Je sais qu'on est venu nous prévenir à l'heure où ils lâchaient le barrage et on nous a fait « Ils sont en train de lâcher les barrages, ça lâche. Accrochez-vous, ça encore monter. ». Moi j'étais là « Mais non, ce n'est pas possible. ». [TRE-002] NB : On parle ici de la vallée de l'Ourthe, à Esneux.

1.4. Vitesse du courant et bruit associé au cours d'eau

Au-delà de la rapidité de la crue, la vitesse des eaux ainsi que le caractère torrentiel des écoulements ont profondément marqué les habitants. Ce caractère torrentiel est également assimilé au phénomène de vague.

« Ah oui, oui, c'est une vague, ce sont carrément des torrents. C'est un torrent parce que là, derrière chez nous, devant c'était plus calme. Elle partait voir les à-coups. Ah oui oui, je pensais que vous parliez des flots. Oui, on voyait bien, parce que ça ne se calmait pas. Je vais dire là le débit de l'eau était quand même assez intense, mais au moment où on ouvrait encore les portes des barrages, forcément, c'était milliers de litres et des millions de litres qui sortaient en même temps, donc là on le voyait encore plus. Parce qu'à ce moment-là ça redevenait encore beaucoup plus fort qu'à la normale. » [CHA-007]

« I : Avez-vous perçu des phénomènes de « vagues » ? T : Oui, on le voyait, oui. I : Pouvez-vous les décrire ? T : Oui, mais il n'y a pas grand-chose à décrire. Quand on regardait par la fenêtre de la maison en soirée, on voyait que c'était vraiment un torrent et que l'eau partait et allait vraiment fort. » [CHA-008]

La phase de crue rapide a fortement marqué les habitants, qui nous font part du bruit du cours d'eau lui-même ainsi que des chocs liés aux éléments que celui-ci charrie et qui viennent buter sur les bâtiments. La diminution du bruit du cours d'eau est, elle, associée à la décrue.

« Et puis à 21h, il y a une sorte de vague. J'ai senti deux vagues, vraiment deux vagues. À 18h, l'eau à rue est à 1m40, elle charge beaucoup de débris, elle est puissante, elle a un bruit de torrent. Après, je n'ai plus vu puisque le village était plongé dans l'obscurité, on était sans lumière. Voilà donc après je n'ai plus pu faire de photos puisque mon flash ne portait pas assez loin. Et puis j'ai commencé à épargner vraiment la batterie de mon appareil. Et donc là, en regardant sur les photos, sur ma note, j'ai mis débris +++... [...] Et puis là, vers midi, il y a une nouvelle vague et là ça dépasse les 2 m. Je me rends compte que dans ce que je vois qui est charriée, dans le poids de ce qui est charrié, dans la rapidité du débit de l'eau, ... » [CHA-021]

« C'était effrayant. Même quand on ne regardait pas, au bruit c'était effrayant. Et alors la nuit, parce que comme vous pouvez voir, il y a une maison qui se trouve ici juste à côté, elle est plus petite et en retrait. Comme le courant vient de là, sur le mur qui est là-bas, j'imagine que des débris venaient et cognait contre le mur. » [THE-016]

« Parce que tant que l'eau monte, elle charrie tout ce qu'elle attrape sur les berges, donc c'est tout le temps des choses qui viennent buter dans la maison. Et vous savez que l'eau ne monte plus quand le nombre de déchets charriés diminue. Là, il n'y a plus tous ces « boum boum boum ». Déjà, ça, c'est moins stressant, la maison qui ne vibre plus. Donc là, on a pu s'endormir. » [VAU-015]

1.5. Des murs anti-crues dépassés

Enfin, le phénomène de vague est par ailleurs associé au dépassement des dispositifs de protection installés le long de certains tronçons de l'Ourthe. Lorsque ces dispositifs se voient débordés par la crue, il s'ensuit une montée très rapide de l'eau dans les quartiers jusque-là protégés de la montée des eaux. Le phénomène est très brusque et impressionnant.

« Ce sont les murs qui ont retenu les eaux, qui ont fait du tort. Et partout, où il y a des murs... Parce qu'à Esneux, les nouveaux bâtiments de chez Eloy, où ils ont fait soi-disant des systèmes anti-crues et des machins, des bazars. Là monsieur, ils les ont ramassés et pas qu'un peu, avec leurs systèmes anti-crues. Les pompes qu'ils ont mis à Esneux, qui marchent à l'électrique, et dont le relais normalement

est repris par des moteurs diesels. Vu la hauteur de l'eau, l'électrique est tombé en panne, le diesel a été noyé, les pompes nada. Mais on a fait des murs, effectivement. Les murs, c'est magnifique mais l'eau ne s'étend pas. C'est tout. C'est pour ça que dans ma rue, quand il y a des crues, elles peuvent être très, très hautes. Les murs, en effet, sont très, très hauts. Donc plus d'inondations depuis 93. Ça montait quand même dans mon jardin, qui est renforcé, une cuvette. Et à minuit, j'ai été voir. Il restait 4 m de mur. Je me dis « C'est bon ». Mais quand l'Ourthe est sortie de son lit, comme vous dites, la rivière a repris sa place, donc contre les façades et ça a été un tsunami. En un quart d'heure, alors qu'il y avait ça d'eau, j'en avais jusque-là. » [TRE-002]

2. Connaissance du risque et expérience du phénomène d'inondation

2.1. Présence en zone d'aléa et confusions relatives à la zone d'aléa très faible

La répartition des niveaux d'aléa pour les personnes interrogées est donnée en tableau XX.

	Entretiens	Table-ronde Vesdre	Table-Ronde Ourthe
Pas en zone d'aléa	10	10	4
Aléa très faible	4	4	4
Aléa faible	3	1	2
Aléa moyen	10	2	3
Aléa élevé	4	6	9
Total	31	23	22

Tableau. Répartition des personnes interrogées en fonction de la zone d'aléa.

En dehors de quelques citoyens d'Esneux, la plupart des personnes interrogées ne considère pas que le risque d'inondation dans la zone qu'ils habitent soit présent alors même que leur habitation se situe en zone d'aléa.

« I : Étiez-vous conscient du risque d'inondation dans le quartier où vous habitez ? T : Non, pas du tout parce que je n'avais jamais eu de problèmes. I : Donc vous ne savez pas si votre maison est en zone d'aléa d'inondations ? T : Non, je ne crois pas qu'elle le soit. I : Aviez-vous déjà subi une inondation ? Quand et de quelle ampleur ? T : Non, c'est vraiment ma première expérience. J'habite ici depuis 38 ans, quelques choses comme ça. L'eau est toujours arrivée en bord de Hoëgne à 2m de la maison, mais elle n'est jamais montée plus haut. » [THE-012] [NB : la maison se trouve en zone d'aléa très faible]

« Et la Vesdre, comme je l'ai dit, est tellement bien régulée en temps normal que personne, je dis bien, personne n'a pu imaginer que ça puisse prendre une telle ampleur. Je pense que c'est circonstanciel. Ce qui fait peur c'est que tu te dis « Si c'est arrivé une fois, ça peut encore arriver ». C'est ça surtout qui est très flippant. Et donc, à quel moment j'ai réalisé ? Je sais, dans l'absolu, qu'en étant le long d'un cours d'eau, tu prends ce risque. Et je n'ai pas vraiment réalisé parce que je n'ai jamais voulu admettre que ce niveau puisse atteindre le niveau qu'il a atteint. C'est clair. Plus ça montait et plus je me faisais « Aïe, aïe, aïe. Qu'est-ce que c'est que ce truc ? » [TRO-027]

« Je pense que personne ici autour de la table ne pouvait imaginer avec les renseignements qu'il avait, qu'on allait être inondé. Oui, nous étions en zone inondable, mais moi, je sais que zone inondable, ça veut dire « Je peux avoir de l'eau dans mon jardin. » où dans mon jardin, ça ne me dérange absolument pas, un petit peu dans ma cave non plus. Là, on a été au-delà de la zone inondable. » [TRE-002]

Les habitants ont tendance à se référer à leur connaissance des inondations passées plutôt qu'aux cartes d'aléa pour évaluer le risque « réel » d'inondation. Il apparaît que c'est toujours le cas après les inondations, ce qui appelle une réflexion quant aux dispositions à adopter pour assurer une meilleure prise en compte de ces cartes.

« On est en jaune plus par principe, car on est vraiment juste à côté de la Meuse. Parce qu'avec les personnes du quartier on en a parlé, et ce n'est jamais arrivé. Il y a déjà eu un petit peu d'eau dans la cave, un peu d'humidité ou quoi mais... les caves euh. Déjà quelques centimètres dans les caves, apparemment il n'y a jamais eu, et au rez-de-chaussée c'est une grande première. Ce n'est absolument jamais, jamais arrivé. Lorsqu'on a acheté la maison... c'est, c'est par principe qu'on est en zone inondable. Il y avait trente ans de, d'historique, et plus de problèmes pendant trente ans... Donc nous, on ne s'est pas trop inquiété, il y avait des zones bien pires, et on s'est dit le jour où on est inondé, c'est que Liège est foutu. On a été inondé, ça s'est très mal passé. Voilà. » [ANG-026] NB : il ressort de l'analyse des cartes d'aléa que la maison de la personne interrogée est à cheval entre la zone d'aléa faible (jaune) et moyen (orange). Le corps principal du bâtiment est lui en zone d'aléa moyen (orange).

Certains considèrent à tort que le fait d'être en zone verte correspond à une situation « hors zone d'aléa », alors qu'il s'agit en réalité de la zone d'aléa très faible (récurrence centennale).

La méconnaissance et la mauvaise compréhension des cartes d'aléa ne manquent pas d'être préoccupantes. Quelques citoyens ont consulté les cartes d'aléa après les inondations afin de comparer celles-ci avec les zones impactées par les inondations de juillet dernier et de localiser leur bien en matière d'exposition à l'aléa.

« D'ailleurs, Angleur est en zone inondable maintenant, quand on regarde. La carte a été modifiée après les événements. Mais alors, quand on gratte un peu, moi, j'ai la chance dans la promotion j'ai deux géographes qui sont un, dans l'urbanisme et l'autre, dans un bureau d'études, un gros bureau d'études qui ont un peu cherché justement quand j'ai publié l'information et qu'ils m'ont suivi sur Facebook. Et donc, j'ai Léonie qui m'a communiqué « Écoute, en réalité, c'est une décision qui a été prise par arrêté royal au mois de mars 2021, qui a été publiée en juillet après les événements au Moniteur ». C'est comme ça qu'on a l'impression que c'est consécutif aux événements, mais non. Donc, déjà, au mois de mars 2021, les autorités savaient qu'Angleur était dans une zone de risque, avec une hauteur inconnue mais la cartographie l'indique en zone d'aléa très faible, à hauteur inconnue, jaune, si je me souviens bien. I : Ah, jaune, c'est faible, ça. T : Oui, oui, c'est très faible. I : Ah non, très faible c'est vert. T : Ah, il y a encore plus bas. Ok. Et alors, c'est assez amusant parce que toute la zone qui est colorée, c'est la zone qui a été impactée par l'inondation ici. I : Ah oui, donc, la carte était correcte. T : La carte est correcte. C'est un « copier-coller » de ce qu'on a vécu. » [ANG-017]

Cette démarche reste néanmoins assez exceptionnelle parmi les personnes que nous avons pu interroger. Il reste donc un important travail de communication et d'information à réaliser par rapport à ces outils. Cette communication devrait être accompagnée d'une information quant aux mesures à adopter en fonction de l'aléa, avant et pendant d'éventuels épisodes d'inondation, sans quoi elle risque d'être ignorée par le public en attente de réponses et de soutien plutôt que d'avertissements.

« Et les zones inondables sont connues et il n'y a pas de consignes. Et les gens doivent se dire « Monsieur, vous êtes en zone inondable, que ça vous fasse rire ou pas, voici ce que vous devriez faire en cas d'alerte ». Les autorités, déjà, nous alerter, être évacués rapidement, mettre des choses en place pour que ça tourne. Je ne dirais peut-être pas aller jusqu'à faire des exercices, mais au moins mettre des points de ralliement, mettre des points d'information. Faire des choses qui iraient dans ce sens, que les gens ne se sentiraient pas désemparés quand ça arrive. » [TRO-027]

2.2. Expérience directe et indirecte du risque

Comme nous l'avons signalé plus haut, les habitants ont tendance à se fier à leur connaissance des inondations passées afin de mesurer leur exposition au risque et à adopter des mesures adéquates pour faire face à la crue durant les inondations.

Ces connaissances peuvent être basés sur une expérience directe ou indirecte des inondations. Ils se transmettent entre voisins et entre générations. La fenêtre temporelle considérée peut de ce fait être relativement courte, si on se limite à l'expérience directe du risque.

« Parce que les voisins nous avaient prévenus auparavant, quand l'eau commençait un petit peu à monter, que depuis 30 ans, ils n'avaient jamais eu que 10 cm d'eau dans la cave. Ils n'avaient jamais connu quoi que ce soit de ce genre. Donc, il nous disait « Ne vous tracassez pas, ça ne montera pas plus haut ». Vers 12h30, 13h, ils nous ont dit « Oh, ne vous tracassez pas, ça ne montera jamais plus haut que ça. Et vous en aurez peut-être un petit peu dans le jardin mais c'est tout ». Ils n'avaient pas conscience de ce qui nous attendait. Ni les voisins, ni nous. Personne n'avait cette conscience-là. » [CHA-001]

Plusieurs habitants de l'Ourthe mentionnent ainsi les inondations de 1993 et 2002 comme point de référence adopté lors de la crue de 2021.

« On y est depuis 97, mais bon, comme je suppose, ma femme a dit, c'était une maison de sa tante, donc on connaissait la maison. On a déjà été aidé lors d'autres inondations et nous, depuis qu'on y est, on a déjà eu des alertes en 2002, c'était après la naissance de mon fils. Donc là, elle est montée assez haut aussi. Mais jamais dans la maison. Enfin le plus qu'on avait eu nous, elle venait lécher le bas de la porte d'entrée. Quelques centimètres avant de rentrer dans la maison. Mais ce qui veut dire que dans le centre du village, ils avaient déjà quelques centimètres, même dans les maisons parce qu'en fait, il y a un effet d'optique, mais nous, on est une des maisons les plus hautes par rapport au reste de la rue. C'est vrai qu'on a eu des alertes, donc, c'est pour ça qu'on s'est organisé et dès qu'on s'est installés là-bas, qu'on a mis les électroménagers en hauteur. » [ESN-009]

Lorsqu'il s'agit d'une expérience indirecte du risque partagée entre plusieurs générations, la fenêtre temporelle peut remonter beaucoup plus loin, mais les connaissances relatives à la vitesse de montée des eaux et aux niveaux atteints sont alors moins précises.

« En fait, la maison est dans la famille depuis 1960. Il n'y a jamais eu le moindre problème. Si ce n'est il y a trois ans, où l'eau a débordé lors d'une crue très générale sur la région. Là, je n'étais pas là, contrairement à cette fois-ci. Donc, je peux difficilement comparer. Et franchement, c'est mieux de ne pas être là. [...] Et c'était présenté comme une crue centenaire, donc, qui pouvait se reproduire forcément tous les 100 ans. Donc on était quand même étonné qu'il y en ait une deuxième aussi vite, aussi forte et aussi violente. » [DAL-011]

« Mes parents ont toujours vécu là, donc il y a 56 ans qu'ils y vivent. Et quand j'étais petit, je me souviens d'une seule petite inondation qui a eu lieu, où le jardin était à moitié inondé mais vraiment légèrement. Et c'était beaucoup d'eau d'infiltration qui était arrivée dans les caves et le garage donc je me rappelle qu'on avait marché avec des bottes dans les caves et le garage. On n'a jamais rien eu d'autre depuis, en, je dirais, l'espace de 56 ans que nous connaissons. » [PEP-018]

« Moi, je m'étais renseigné quand on est venus habiter ici. Et un monsieur très âgé (qui est décédé il y a quelques mois), m'avait montré des photos des années 60 où l'eau avait atteint - pas la fenêtre mais - le seuil de fenêtre. Et alors il disait que c'était la seule fois où on a eu de l'eau. C'est un monsieur qui a habité ici toute sa vie, 80 ans. Et il expliquait ça par le fait qu'une vanne était restée fermée. Il disait que maintenant ça ne peut plus se produire parce qu'ils ont fait des travaux sur la Hoëgne. Et quand on a acheté la maison il y a sept ans, une des premières choses que mon épouse a faite après avoir visité

la maison, c'était aller voir les pompiers afin de savoir s'il y avait déjà eu des inondations. Oui j'avais été, alors je vois un pompier, je dis « est-ce qu'il y a souvent des inondations ? ». Il a répondu « Oh non hein, madame, enfin attendez ». Il appelle alors un vieux pompier. Celui-ci dit « oh non hein jamais ». En attendant, ils ont perdu les trois camions. Ça a pété chez eux puisqu'ils sont au bord de la Hoegne aussi. Donc non, ils ne savaient pas.» [THE-016]

2.3. Des citoyens experts

Un certain nombre de citoyens rencontrés dans la cadre de la consultation disposent d'une forme d'expertise du risque et des cours d'eau. Il peut s'agir d'enseignants, d'agriculteurs, de pêcheurs, de policiers. Leur expertise peut être basée sur une expérience directe du risque et/ou sur une compréhension des phénomènes hydrologiques en jeu. Leur appréhension du risque est plutôt basée sur les phénomènes observés sur les affluents de la Vesdre et de l'Ourthe que sur le cours d'eau principal.

« Le Ry de Mosbeux, c'est un ruisseau temps normal, un ruisseau qui fait à tout casser un 1m, 1m50 de large, même pas, qui était plus petit encore avant. Et il n'est alimenté que par cette vallée et un versant du golf de Gomzé-Andoumont. Il y a trois pans de vallée qui arrivent dedans. Quand tu vois déjà là, la quantité d'eau qu'il y avait, les dégâts qu'elle a faits, les creux qu'elle a fait, les mini canyons qu'elle a creusés là où elle a pu se frayer un passage et les affaissements de la voie publique, donc de la route qu'il y avait là... Eupen, c'est facile, c'est l'excuse toute reçue. » [TRO-027]

« J'ai pris un seuil de repère (le pied du pont) et je voyais bien qu'elle ne montait pas très haut. Puis tout d'un coup elle a commencé à monter et là se sont les affluents de la Vesdre qui sont entrés en ligne de compte. » [VAU-002]

Certains d'entre eux exploitent activement les sites Infocruce, les données radar et les bulletins météo. Ils consultent l'information à partir de leur ordinateur et/ou de leur portable. Leur évaluation du risque est continue et se base sur un croisement régulier entre des informations de terrain, collectées de visu ou via des proches qui leurs envoient des photos, et des données de mesure publiées sur différents sites.

« Bon comme on a l'habitude, on est vigilant, on attrape certaines habitudes, certaines choses, actions à faire quand on voit que l'eau monte, mais à ce moment-là, l'eau était tout à fait à un niveau normal, mais vraiment très normal, je veux dire très basse. [...] J'en avais discuté avec mon épouse. J'avais dit, bah, surveillance aussi quand tu pars. [...] Euh, ma femme est partie un peu après. Elle m'avait envoyé la photo. Bah, elle était toujours à un niveau normal étant donné des circonstances. » [ESN-009]

« Moi, je suis resté au premier et je vérifiais deux choses chaque heure, en essayant évidemment d'épargner la batterie de téléphone. Sur le site wallon des voies hydrauliques, il est possible de voir la hauteur de l'eau et le volume du débit de la Hoegne à Polleur et au pont de Belheid (dans la forêt près de Sart). Et là, on avait des informations toutes les heures et ils indiquaient chaque fois quelle était l'évolution probable dans l'heure qui suivait. Et on pouvait voir une corrélation entre ce qu'ils nous annonçaient là-bas et ce qui se passait ici 1h00 - 1h30 après. Je vérifiais ça une fois toutes les heures et je regardais aussi sur un site météo « radar » (qui donne une carte des précipitations en temps réel ou quasiment) qui permettait de voir « là, on va voir une accalmie ». C'est un site qui m'a tenu en haleine, si je puis dire, parce que les bulletins météo pendant la nuit... Là, je pouvais voir effectivement ce qu'on annonçait comme pluies ici par Liège ou Aix-la-Chapelle. Et ça s'est avéré assez juste. Je pouvais dire « ça va s'arrêter à 2h15 », et ça s'arrêtait à 2h15. » [THE-016]

« Il a commencé à pleuvoir non-stop. La Vesdre était montée très fort. Elle avait atteint un niveau vraiment ce qui s'appelle limite. Tout d'abord, je regarde un peu sur le site de la Région Wallonne. J'ai vu à un moment donné, et un de mes amis du service de la pêche m'a envoyé un mail disant, qu'elle est

à 183 m³/s. Mais on sait le voir sur le site de la Région Wallonne où on voit en temps réel (ou au moins de demi-heure en demi-heure) à combien de mètres cubes toutes les rivières se trouvent (on est branché là-dessus ne fut-ce que pour la pêche). » [VAU-002]

« Donc nous on a l'habitude, quand on entend qu'il y a de fortes pluies, on consulte un petit site sympathique qui est Infocruve. C'est de la Région wallonne. Et le matin du 14, en fait, l'Infocruve nous disait que la Vesdre était en zone verte. Il y avait une légère augmentation de débit, mais zéro risque. D'habitude, c'est en zone orange et ils mettent rouge quand elle risque de déborder. Mais en effet, le matin, elle n'était absolument pas menaçante. Donc moi, qui ai l'habitude de vivre à côté d'une rivière qui monte et qui descend, hiver comme été, et qui ai un certain nombre de systèmes d'anti-refoulement pour les égouts, de pompes, etc., on a l'habitude de jouer avec la rivière. Mais là, il y avait zéro information. Et zéro information, ici, des autorités qui nous disaient « Attention, il y a un risque de danger ». Et personnellement, moi qui suis responsable de jeunes, surtout l'été, après coup, ça m'inquiète un peu de me dire, en fait, on ne nous a même pas dit que ça aurait pu être dangereux. » [TRV-002]

Ces citoyens experts sont capables d'interpréter des données hydrologiques de base comme des débits en m³/s ou des volumes de précipitation ou encore des hauteurs d'eau mesurées sur un certain nombre de points de mesures.

« Quand tu vois le débit moyen de la Vesdre, il est ridicule. Le jour de l'inondation, j'ai regardé un peu les débits, qui étaient plus ou moins normaux, qui ont commencé à monter. Quand ils ont commencé à doubler en 2h de temps, là, je me suis dit « Ouf ! ». Mais d'un autre côté, je me suis dit « Passer de 100 m³ à 230 m³, c'est effrayant », mais jamais je n'aurais imaginé que ça allait atteindre les sommets que ça atteint. Doubler, c'est déjà beaucoup mais alors quadrupler, voire fois 5, fois 6. Je me suis dit « Attends, il y a un problème ». » [TRO-027]

« Ecoutez, je trouvais que les bulletins météo étaient très alarmistes puisqu'ils prévoyaient des chutes, je pense qu'ils ont même parlé de 150 m³ d'eau qui devaient tomber. Donc c'était des chiffres absolument affolants. Mais on ne se rend pas très bien compte. Il va pleuvoir, il va pleuvoir. On s'attendait à des inondations mais ce n'est pas la première fois pour moi. En fait, mes parents, mon papa est décédé maintenant, ont toujours habité au bord de la Vesdre. Déjà en 1960, ils habitaient à La Brouck, Trooz donc, puisque mon papa a travaillé à Prayon. Donc ils ont déjà connu les inondations dans les années 60 là-bas, à La Brouck, et en 67, ils sont arrivés à Vaux-sous-Chèvremont, au bord de la Vesdre. Donc des inondations, on en a connu beaucoup. La dernière la plus importante, en septembre 98, je l'ai aussi plus ou moins partiellement vécue, parce qu'on est allé les aider. [...] Et le mercredi matin, donc le 14 au matin, quand je me suis réveillée, tout de suite, j'ai eu un message. Je suis allée voir sur le site Infos crues de la Région Wallonne que j'ai l'habitude de surveiller, pour voir où ça en était et je voyais que l'eau montait. Mais je sais bien que jusqu'à 3 m, 3m20, mesures prises à Chaudfontaine, il ne faut pas paniquer. » [VAU-015]

Lorsqu'ils entrent en contact avec les autorités, ces citoyens sont souvent confrontés à une forme de décalage entre leur appréhension du risque et le niveau d'alerte au niveau des administrations communales et régionales. Ils se sentent peu entendus, ce qui va générer un grand sentiment de frustration par la suite.

2.4. Des citoyens profanes

A côté de ces citoyens experts, on retrouve des personnes qui n'ont aucune connaissance du risque. Certains ont toujours vécu sur les plateaux plutôt qu'en fond de vallée et ne disposent pas de relais familiaux ou de connaissances leur permettant de mesurer le niveau d'aléa lié à la localisation de leur habitation.

« I : Étiez-vous conscient du risque d'inondation dans le quartier où vous habitez ? T : Oh non, pas du tout. Je ne m'attendais pas du tout à ça. » [ANG-024]

« Donc moi je suis une grosse touriste parce que je n'ai pas eu conscience du tout. Ça fait 5 ans que j'habite la maison, on m'a dit qu'il n'y a plus d'inondations depuis 95, mon rez-de-chaussée est à 1,20 m du sol donc je me sentais d'une sécurité extrême. Franchement je n'ai vraiment pas tilté du tout. Je regardais de temps en temps l'eau, je vaquais à mes occupations et c'est quand j'ai vu les escaliers qui arrivent à ma porte d'entrée qui disparaissaient là j'ai commencé à me poser des questions. » [TRE-001]

Un certain nombre de ces personnes peuvent être faussement rassurées par la présence de murs anti-crues ainsi que de dispositifs anti-refoulement censés les protéger des inondations. Ces murs anti-crues n'ayant pas été dimensionnés pour faire face aux événements de juillet 2021, ils vont se révéler contre-productifs, en raison du faux sentiment de sécurité qu'ils peuvent procurer.

« La Région Wallonne, depuis maintenant une vingtaine d'années, avait refait les berges à l'arrière et avait mis des gabions dans lesquels elle avait planté des arbres et des plantes. Et donc, depuis cela, les terrains de mes parents n'étaient plus du tout rongés par les eaux, alors qu'auparavant, chaque année, lorsqu'il y avait un peu des crues, on perdait du terrain je vais dire, parce qu'il n'y avait aucune berge. Tout ça avait été reconsolidé, cicatrisé et donc on avait regagné un peu du terrain. Et là, ça ne bougeait plus du tout. Et c'était légèrement en contre-haut du jardin. Donc on s'était dit "Ça fait un peu office de digue. On ne reverra plus l'eau de sitôt." » [PEP-018]

« Les jours avant moi j'étais très confiant, pour la simple et bonne raison que j'ai connu les inondations de 98, je suis allé à Trasenster à la réunion sur les inondations (j'étais un des seuls de la région). C'est là qu'on a décidé de refaire le mur derrière chez moi (mur très haut) et tout le long de la Vesdre et de la rue Namont. Je croyais réellement que ça ne pourrait jamais déborder parce que je me suis dit qu'ils sont maîtres de tout. En plus dans ma rue, il y a un système d'égout refoulant, c'est-à-dire que lorsque l'eau veut sortir par les bouches d'égout, des clapets se mettent en route et à ce moment eux mettent un capteur avec un gros tuyau et renvoient l'eau dans la Vesdre. Si bien que la rue n'avait absolument rien du tout mais on sait très bien qu'elle peut sortir par autre part, aussi. Ma maison est assez haute dans la rue (c'est peut-être la plus haute de la rue), avant que ça n'arrive chez nous il en fallait beaucoup. » [VAU-002]

La distinction entre ces deux types de publics, les citoyens experts et les citoyens profanes, est bien sûr relative. Il existe toute une gradation dans le niveau de connaissance du risque et de préparation entre ces deux extrêmes. Elle va toutefois s'avérer importante pour mesurer et interpréter les comportements des uns et des autres au cours des événements. Une des valeurs ajoutées des tables rondes sera de mettre en présence ces deux types de profils afin d'observer les effets d'une interaction entre les uns et les autres.

3. Anticipation, préparation, alertes

3.1. Information active (BE-Alert, médias, commune) vs. passive (Infocruue)

On peut a priori distinguer deux types d'alerte : les informations envoyées de manière active depuis un émetteur (fédéral, région, commune) vers la population et les informations passives qui réclame d'aller consulter des sites internet, qu'il s'agisse du site Infocruue du SPW, du 1722 ou de pages internet de la commune.

Cette distinction est néanmoins discutable dans la mesure où un certain nombre d'habitants ont fait la démarche de s'abonner au système BE-Alert, alors même que leur commune n'y avait pas souscrit. L'information qui circule sur les réseaux sociaux a elle-même un statut intermédiaire, dans la mesure où elle demande une démarche active dans un premier temps (création d'un compte, abonnement à des groupes etc.), mais qu'elle amène un flot d'informations dans le fil des personnes concernées dans un deuxième temps.

Lorsque l'on interroge les habitants par rapport aux alertes reçues, ceux-ci nous font part de l'absence d'alerte ou de signal adéquat durant les 48 heures précédant les événements.

« Non, je ne peux pas dire que j'ai été informé par l'extérieur. On a entendu dire qu'il y avait des eaux qui montaient, mais je ne sais pas par qui j'ai... Non, je ne peux pas dire que j'ai été informé, de façon officielle en tout cas, qu'il y avait des risques et quoi que ce soit. » [ANG-023]

« Non, je ne... non. Je ne me souviens pas avoir été vraiment informée. Sinon qu'on entendait bien qu'il y avait du côté de ... (réflexion) je crois du côté de la Vesdre déjà, le jour avant que cela n'arrive, qu'il y avait déjà je crois des soucis. Mais cela ne m'a pas frappé plus que cela et je ne m'y attendais pas. » [ANG-024]

« Il n'y a pas eu de SMS, il n'y a pas eu de message. Personne n'est venu nous trouver pour nous dire de nous mettre à l'abri, de partir. Personne. » [CHA-001]

« C'est-à-dire 48h avant, personne n'a prévenu, rien du tout. On a pas été informé qu'il y aurait eu un risque potentiel d'inondation, on a été laissé à l'abandon en somme. » [CHA-007]

« Maintenant, ce qui serait bien aussi. Enfin, ça s'est mis en place, c'est d'avoir un système d'alerte fiable. Puisqu'il y a un système d'alerte, mais j'ai oublié, on y est affilié par téléphone, là je ne sais plus comment ça s'appelle. Mais à un moment donné, j'avais appris que les communes n'étaient pas obligées de s'y inscrire et je sais qu'un moment donné la commune d'Esneux n'y était pas. Maintenant est-ce qu'elle y est ou pas... Bien, mais il faudrait un système d'alerte. Euh, un système d'alerte national qui puisse réagir. Surtout avec les moyens de smartphone et tout ça, il y a moyen d'avertir les gens rapidement, voire d'imposer une évacuation. » [ESN-009]

« Au niveau informations, je n'ai rien eu d'autres que ce que la radio ou la télévision nous donnaient, pas plus. Ce que je regrette un peu car l'administration communale de Theux a un système d'envoi de SMS global qui n'a pas du tout été mis en pratique à cette occasion-là. Je trouve que s'il y avait une belle occasion pour dire aux gens de ne pas laisser leur voiture le long de la Hoëgne, c'était bien cette occasion-là. » [THE-012]

« Je peux m'exprimer ? Donc rien du tout comme information. Absolument rien. Et je suis allée quelques jours ensuite dans un magasin et la vendeuse me dit « Bah si, si on a reçu une alerte sur le téléphone. » et je lui dis « Est-ce que je peux voir votre SMS ? » et effectivement, alors « Attention, alerte inondation. » daté du 15. Le 15 après-midi. Or, nous, on a été inondé dans la nuit du 14 au 15. » [TRE-002]

Une personne à Eupen sera informée d'un risque imminent d'inondation via BE-Alert. Il est intéressant de constater que le message envoyé va inciter un certain nombre d'habitants à rentrer chez eux plutôt qu'à se tenir à l'abri du danger. La police va devoir filtrer les personnes qu'elle laisse passer. Les habitants de Eupen-bas seront évacués par la suite, après avoir mis à l'abri ce qui pouvait l'être.

« Il y a quelques années, je me suis inscrit à BE-Alert et j'ai reçu un SMS le 14/07 vers 12:00 ou 13:00 pour dire qu'il pourrait y avoir un risque dans ma région et que cela pourrait affecter ce qui se trouve

dans la cave. Je me suis dit que j'avais bien reçu un SMS, mais qu'il ne donnerait peut-être rien comme en janvier, et je crois qu'une heure plus tard, j'ai reçu un deuxième SMS de BE-Alert qui disait : essayez vraiment de mettre tout ce que vous avez dans la cave en hauteur, car il y a vraiment un risque d'inondation. J'en ai informé mon collègue. Je pense que je dois retourner à la maison parce qu'il pourrait y avoir de l'eau. Mon lieu de travail est à 20 kilomètres d'ici. Puis je suis rentré chez moi et sur le chemin pour venir ici à Eupen, il y avait vraiment des embouteillages parce que je pense que tous les gens étaient en panique. Les officiers de police n'ont laissé rentrer que les voitures des gens qui vivent ici dans la ville basse et ont dit : dépêchez-vous parce que nous allons ouvrir le barrage et vous allez être évacués. [...] Vous pouvez vous inscrire par courrier et par SMS. [...] C'est vraiment quelque chose de national et ils connaissent exactement la région. Mais si vous n'êtes pas enregistré dans ce système, vous ne savez rien. Eupen s'est abonnée à BE-Alert peut-être à cause de Kabelwerk. C'est une très grosse entreprise et ils doivent faire un test tous les mois. J'ai pu quitter le travail un peu plus tôt parce que j'ai reçu ce SMS. Je l'ai dit à mes collègues, ça semble être sérieux. Mais si je n'avais pas reçu de SMS, je n'aurais peut-être pas pu sauvegarder toutes mes affaires. » [EUP-027]

Les habitants de Dalhem recevront également un message SMS leur demandant de rester chez eux.

« En fait, on a reçu des SMS. Et puis, la protection civile, je sais que je dois la contacter. Mais il y avait aussi des annonces Facebook. Pas forcément de ma commune d'ailleurs, plutôt d'autres communes, qui m'ont fait penser que c'était la meilleure façon de fonctionner. Par contre, le SMS, c'est quand même la première fois que ça m'arrivait d'avoir un message qui me demande de rester chez moi et de ne pas bouger. Ça, c'était quand même impressionnant. C'est là qu'on s'est rendu compte qu'il y avait des problèmes ailleurs. » [DAL-011]

Pour les habitants d'Angleur, Combain-au-Pont, Pepinster et Chaudfontaine, les messages BE-Alert arriveront bien trop tard, après le pic de crue, à un moment où il sont déjà encerclés par la montée des eaux.

« Nous avons eu un message de BE-Alert, deux fois je pense. Il doit toujours être là dans mon GSM. Si c'est intéressant pour votre étude, je pourrai regarder. Et c'est un message générique, qui est en gros le message d'avertissement de Demeyer de la veille. Pas de message précis. Alors qu'ici, je le répète, le bas de Olne, Angleur, le pic de crue, 5 à 6h de différence. Donc, il y avait moyen d'envoyer un SMS beaucoup plus précis afin que les gens soient plus mobilisés et mobilisables. Même ici, une heure avant, aucune alerte. » [ANG-017]

« J'ai reçu le 15 juillet, le jeudi, à 10h38, un SMS du numéro 1789 BE-Alert de la province de Liège. Depuis le mercredi, on était de toute façon coincés. » [VAU-015]

« Je pense que j'ai reçu un SMS BE-Alert à un moment donné, je ne sais plus dire quand. Je ne sais pas si je l'ai effacé, mais je crois que c'était largement tardivement. » [PEP-018]

« Maintenant, c'est sûr que s'il y a une application ou quoi, ça peut être intéressant quoi. Mais moi je n'ai, par exemple, je n'ai pas de smartphone, vous voyez. Je n'ai pas envie d'en avoir. Donc je ne sais pas exactement. Ah si, j'ai reçu effectivement, je m'en souviens maintenant, un message sur BE-Alert. Mais il est arrivé bien plus tard que le début des problèmes quoi. Il est arrivé après. Oui, oui, moi, c'est ce que je me souviens. Je n'ai pas eu de message anticipateur quoi. » [POU-004]

« Oui. Voilà, je viens de le retrouver. Donc, j'ai reçu le 15 juillet, le jeudi, à 10h38, un SMS du numéro 1789 BE-Alert Province de Liège « Nombreuses routes inaccessibles ou dangereuses, évitez les déplacements. Télétravail, priorité absolue au secours ». Donc, ça, c'était le jeudi matin. Sauf que nous, depuis le mercredi, on était de toute façon coincés. C'est tout ce qu'on a reçu comme alerte. » [VAU-015]

Certains citoyens ne s'informent que par la radio et les moyens de communication classiques. Or les informations diffusées par la radio ne concernent que les précipitations et pas les alertes d'inondation. Les citoyens ne se considèrent pas en mesure d'interpréter correctement les alertes précipitations. La répartition des compétences entre fédéral et régional en matière d'alerte précipitations et inondations leur apparaît absurde.

« I : Par quels canaux avez-vous été informé de ce risque (médias, SMS d'alerte, voisins, etc.) ? T : Non, je ne... non. Je ne me souviens pas avoir été vraiment informée. Sinon qu'on entendait bien qu'il y avait du côté de ... (réflexion) je crois du côté de la Vesdre déjà, le jour avant que cela n'arrive, qu'il y avait déjà je crois des soucis. Mais cela ne m'a pas frappé plus que cela et je ne m'y attendais pas. I : Et vous avez pris connaissance de ça par les médias, par la télé ? T : Oui, voilà. » [ANG-024]

« Moi, la seule info que j'avais... donc j'avais regardé les infos le matin, et on disait que la Meuse allait déborder plus loin donc euh, j'avais envoyé un message à mon patron en disant je vais télétravailler, parce que moi j'avais bon espoir de travailler, je ne pensais pas être touché, c'était juste au cas où... je n'ai pas télétravaillé et je n'ai pas travaillé. » [ANG-026]

« T : Donc, on a regardé les infos à 13h. A 13h, ils ont dit aux infos que Liège était en alerte rouge et que les autorités allaient surveiller. I : Ça, c'était le 15 ou le 14 ? T : Le 14, à 13h. Donc ils ont dit « Restez chez vous ». Enfin, non, ils ont dit « Limitez les déplacements. La zone est en alerte rouge. On va surveiller ». Ils n'ont pas dit de fuir, de partir, de rester. Non, ils ont juste dit « limitez les déplacements ». » [CHA-001]

« On a même pas été prévenu aux informations, ni à la télévision, ni sur internet, ni nulle part. On a jamais vu qu'il y allait avoir un risque d'inondation sur la vallée de la Vesdre, nulle part. Une comme ça non. » [CHA-007]

« Non, je n'étais pas plus en attente que d'habitude mais je suis toujours branché sur la RTBF. Donc du matin au soir, comme je vis seul, je suis accompagné par la RTBF parce que je juge que c'est une radio qui donne des émissions que j'aime bien et le soir j'essaie de voir le journal parlé. Mais la journée, je n'ai reçu aucune alerte sérieuse à part les fortes pluies. Mais ce n'était pas ça une alerte. Une alerte c'est « ce n'est pas comme d'habitude, voilà ce qu'il faut faire ». [...] Je suis étonné par rapport à la radio et la télévision, car j'ai appris par après que les météorologues à la télévision ne peuvent pas employer le mot « inondation », c'est interdit. Si c'est vrai (c'est peut-être une fake-news), c'est très grave. [...] Pour moi, ce sont les météorologues qui sont en charge de prévenir la population qu'il va y avoir des inondations, ça me paraîtrait tout à fait normal. » [THE-012]

Les citoyens ne se considèrent pas en mesure d'interpréter correctement les alertes précipitations. La répartition des compétences entre fédéral et régional en matière d'alerte précipitations et inondations leur apparaît absurde.

« Je sais que, quelques semaines plus tard [NB : après les événements du 14/07], il y a de nouveau eu des pluies et on a reçu un SMS, cette fois-ci, pour dire « Attention ». En même temps, « Attention » ... Ça veut dire quoi, « Attention » ? Parce que vous êtes chez vous, vous avez vos meubles, etc. Ça veut dire quoi « Attention ? » Ça veut dire qu'il faut partir de chez soi et tout laisser en plan ? Je ne comprends pas bien ce que ça veut dire « Attention, risques de pluie ». Parce que là, on aurait pu faire n'importe quoi. On aurait pu mettre 150 sacs de sable, on aurait quand même eu les eaux à l'intérieur de la maison, quoi qu'on fasse. On aurait perdu quatre heures à faire ça en plus. Donc, entre « Faites attention » et « Tout va être détruit », il y a une grosse différence. A ce moment-là, il faudrait nous dire « Là, ça va être catastrophique. Donc, prévoyez de monter toutes les affaires de valeur que vous avez ». » [CHA-001]

« On me dit oui, il est tombé, j'invente hein 100 m³ d'eau à la seconde le 14/15. Mais je ne sais même pas à dire si c'est beaucoup ou pas. Oui, j'imagine que c'est beaucoup, bien sûr. On a dit qu'il était tombé l'équivalent de 2/3 mois depuis sur 2 jours. Donc effectivement oui c'est beaucoup mais non,

moi, ce sont des données que je ne sais pas analyser parce que je n'ai pas les compétences pour faire ça. » [TRO-003]

« Les radios ont bien diffusé qu'on était en zone rouge et qu'il allait pleuvoir très fort, mais pleuvoir très fort, c'est quoi ? » [VAU-003]

Le décalage entre annonces de précipitations et risque d'inondation grave paraît d'autant plus fort que le niveau de pluies en bas de vallée est loin d'être catastrophique. Il pleut certes de Comblain-au-Pont à Verviers, mais beaucoup moins que sur le plateau des Fagnes et pas beaucoup plus qu'au cours des dernières semaines. La dissonance induite par la combinaison de prévisions météo alarmantes, sans que ceci ne soit suivi d'alertes inondations, alors que le niveau de précipitation reste dans la moyenne en bas de vallée, va amener les citoyens, y compris les plus aguerris, à baisser la garde.

« J'ai le souvenir qu'on avait annoncé des pluies abondantes et j'ai le souvenir aussi, par la radio toujours, que l'on annonçait de possibles crues le jeudi. Le jeudi, donc le 15. C'est tout. Je n'ai pas le souvenir qu'on parlait de pluies exceptionnelles, ni de crues exceptionnelles. Effectivement, la nuit du 13 au 14 juillet, il a plu, mais comme il peut pleuvoir normalement. On a notre chambre au deuxième étage et on sait quand il pleut, parce que les Velux font du bruit. Mais là, ça ne nous a pas marqué particulièrement, on a quand même dormi. Donc ce n'était pas si exceptionnel que ça. C'était important, bien sûr. Alors oui, pour les heures précédant le 14 juillet, le jour des inondations, c'est tout ce que j'aurais à dire. » [THE-016]

« Et d'autant qu'on n'avait pas l'impression qu'il pleuvait tant que ça. Ma compagne me dit « Écoute, tu vois bien qu'il ne pleut pas tant que ça ». C'était une bruine persistante. Je dis « Oui, mais tu vois bien aussi que le vent ne pousse pas les nuages ». Donc ces nuages de pluie restaient là, ils stagnaient. Et c'est vrai qu'il n'y avait pas de grosses pluies chez nous. Mais je dis « Tu ne sais pas ce qu'il se passe en amont. Tu ne sais pas ce qui se passe dans les Fagnes. Il y a peut-être des orages carabinés ». Et ça a été le cas. Il y a eu des masses de pluie qui sont tombées. Pas chez nous. » [TRO-027]

« Donc je me dis « Est-ce que les fameuses prévisions de chutes de pluie étaient exagérées ? » Je me pose des questions. Surtout que, dans la région ici, que ce soit à Beaufays ou à Vaux-sous-Chèvremont, oui, il pleuvait, mais ce n'était pas des pluies torrentielles. C'était une fine pluie comme on connaît en Belgique. Il pleut, il pleut et ça n'arrête pas. » [VAU-015]

A l'inverse, certains vont prendre la mesure des événements en voyant des photos de la pluie.

« Le quatorze, ma copine m'a envoyé un WhatsApp avec une photo de pluie. Elle m'a envoyé une photo de la pluie sur la route principale où je vis. La photo me montrait comment c'était chez moi. Tout de suite, j'ai dit à mon patron : je dois rentrer chez moi le plus vite possible. Je suis donc rentré chez moi ce mercredi-là. » [RAE-028]

La police est passée dans certains quartiers de Verviers et de Chaudfontaine, mais sans que l'information ne soit toujours audible et compréhensible. Parfois ce sont les citoyens eux-mêmes qui ne prêtent pas l'attention requise aux messages d'alerte, pensant encore qu'ils sont dans une situation de crise habituelle.

« Puis je suis rentré, on a discuté encore un peu et j'ai vu l'eau qui arrivait un petit peu dans la rue puis j'ai entendu un moment donné un mégaphone qu'on avait l'ordre d'évacuer. Je me souviens toujours de ma réaction : je suis sorti, j'ai crié aux gens qui étaient sur le camion qui demandaient aux gens d'évacuer « c'est pour rire ou quoi ? » il me dit « non, non, monsieur nous avons un ordre total d'évacuation ». Il y a des gens qui n'étaient pas d'accord et qui ont commencé à rouspéter. On leur a

dit « non, c'est un ordre, si vous restez c'est à vos risques et périls ». J'ai vu qu'on était en train de sortir avec un zodiac 2-3 personnes handicapées de ma rue, puis alors j'ai vu que l'eau qui arrivait à 20-30 cm et j'ai crié à ma femme de venir car on n'avait pas le temps du tout. » [VAU-002]

« Moi je suis valcaprimontoise, donc j'habite Vaux-Sous-Chèvremont, je suis native de ce village. Donc, mes parents y habitent depuis 60 ans. Donc, en fait moi j'ai abordé ces crues de manière tout à fait décontractée parce que j'en ai connu des inondations à Vaux-Sous-Chèvremont. [...] Et puis aux alentours, je dirais aux alentours de quelle heure, de 11h, la police est passée, et là y avait un peu d'eau devant chez moi, en nous invitant à évacuer parce que l'eau allait encore monter d'un mètre à rue. Donc je me dis un mètre, déjà, j'étais étonné et puis bon, je me dis je vais rester à la maison en fait pour mettre les affaires en hauteur, ce que je pouvais sauver, mes biens. Donc, je m'étais dit bon bah tant pis pour les meubles, les bas de portes, voilà je vais sauver ce qui peut l'être. Et donc on a évacué certains riverains, notamment les personnes plus âgées où là il y a eu une certaine insistance de la police, mais le message de la police n'était pas du tout alarmant. Enfin, je ne le trouvais pas alarmant mais je n'étais pas dans un état émotionnel de peur non plus. » [CHA-021]

« Au niveau de Verviers, Ensival, vers 2h45 le mercredi, la Vesdre commence à envahir les terrasses de la rive d'en face. Elle commence aussi à monter tout doucement, un peu plus tard, dans mon garage. Je me souviens, je suis allée rechercher mon fils qui travaille comme étudiant à 16h00, de Verviers au zoning de Cheneux. Je rentre, je reviens dans ma rue vers 16h15. L'eau se trouve dans les caniveaux. Une voiture de police est dans la rue. Elle donne un message qui est quasi inaudible. Il faut quasi être autour de la voiture, dans un rayon de x mètres autour de la voiture, sinon on ne comprend pas. [...] Apparemment, ils disaient que les barrages allaient lâcher l'eau. Ils disaient « sortez les véhicules des garages, allez les mettre en hauteur », ce que j'avais fait. Donc on est vers 16h15. Vers 20h00, une voiture de nouveau dans la rue qui repasse un message en disant que la situation allait « considérablement se dégrader dans les heures à venir », je reprends leurs termes. Comment est-ce qu'il faut interpréter ça ? Qu'est-ce que ça veut dire ? » [TRV-001]

Pour la plupart des citoyens, il paraît évident que l'ordre d'évacuation aurait dû être donné de manière active. En absence de communication active, claire et explicite de la part des autorités, ils estiment être en sécurité dans leur habitation.

« Et je dis encore maintenant, toute personne normalement un peu sensée, normalement conçue, si on lui annonce ce qui va réellement se passer, personne ne reste chez lui. Absolument et donc en fait il y a peu de riverains qui ont quitté leur domicile. Je dirai les personnes plus âgées. Voilà les personnes de la septantaine sont parties. » [CHA-021]

« Alors, nous sommes branchés, mon frère, moi, oui, on est sur les réseaux sociaux. On a accès à nos smartphones, il y a le Wi-Fi chez mes parents, ma mère a un smartphone, tout ça. On aurait pu avoir des infos, on aurait pu avoir des coups de fil. On n'en a pas eu, non. C'est vraiment les discussions qu'on a pu avoir avec les voisins tant qu'on pouvait encore marcher dans la rue avec des bottes, voir les pompiers qui passaient ou des bénévoles qui osaient venir avec leur matériel. Ça n'a été que ça. C'était du bouche à oreille et du voisinage. [...] C'est vraiment quand les pompiers nous ont dit "Maintenant, vous devez évacuer." qu'on l'a fait et qu'a posteriori, on s'est rendu compte évidemment qu'ils avaient raison parce que nous n'aurions plus été joignables en cas d'autres problèmes. » [PEP-018]

« Je pense qu'il y a un énorme problème de communication. Quand j'entends que le bourgmestre de Dolhain a fait bouger tous les habitants de toute une rue ou de tout un quartier (800 personnes), ces gens-là ont eu leur maison inondée, mais il n'y a eu aucun blessé, il n'y a rien eu. Des gens ont su prendre des initiatives de communication qui ont été très bonnes et à Theux, il n'y a rien eu du tout. » [THE-012]

« Et donc, je pense que bon, en termes de prévention de l'alerte, je crois qu'on aurait pu à un moment... Il y a des camions avec des parlophones qui auraient pu dire, dès la veille, de vider tout ce qu'on pouvait vider, de foutre tout aux étages. Et je pense que là, ça aurait fait moins d'argent à dépenser pour mon assurance. [...] Ça, ce sont des choses qui me peinent parce que derrière, j'ai été naïf. Donc je

suis déçu de ma naïveté. Mais bon, ça je crois qu'on ne pouvait vraiment pas le comprendre. Et c'est vrai que bon, si la veille, on nous avait dit « il faut arrêter la connerie, vous avez deux heures pour tout foutre aux étages », moi je peux vous dire que l'assurance, elle aurait pu donner cet argent là à d'autres personnes. Ça me peine beaucoup. Je suis vraiment très triste de ça parce que je pense qu'il y avait quand même, à mon avis, des signaux que je ne possédais pas, mais que d'autres personnes possédaient. » [THE-025]

Dans la vallée de l'Ourthe, les citoyens qui suivent activement le site Infocruie sont interloqués par le niveau d'alerte qui passe brutalement du vert au rouge sans passer par le niveau intermédiaire (jaune). Ce niveau d'information n'est toutefois accessible qu'à ceux qui suivent activement le site Infocruie et sont par ailleurs sensibles à la gradation habituelle des alertes.

« Mercredi matin, moi, je pars très tôt, un peu avant 7h de la maison et l'eau était à un niveau tout à fait normal. J'en avais discuté avec mon épouse. J'avais dit, bah, surveillance aussi quand tu pars. Moi, je travaille à Liège donc ce n'est pas très loin. Euh donc, quand j'ai quitté la maison vers 6h50 environ ... donc elle était ... j'ai pris une photo aussi. Elle était à un niveau tout à fait raisonnable. Euh, ma femme est partie un peu après. Elle m'avait envoyé la photo. Bah, elle était toujours à un niveau normal étant donné des circonstances. Et quand je suis arrivé au travail, moi je me suis connecté tout de suite sur le site de la circulation fluviale de la Région Wallonne. Et donc, j'ai travaillé toute la matinée en surveillant le niveau de l'eau. Et jusque 11h, c'était faible. Le niveau était faible. Je vais dire que d'habitude c'est vert, jaune et puis c'est rouge, donc le système d'alerte. Euh bon à 11h pile, j'ai vu que le signal était toujours vert et à 11h01, il était devenu rouge. » [ESN-009]

Les personnes qui contactent les services d'urgence se voient confrontés à de longues attentes en raison de la saturation des standards téléphoniques. Les services de secours donnent logiquement priorité aux situations critiques.

« On aurait rien pu changer hein. Si quand moi j'ai téléphoné, non pas dans la maison, mais moi quand j'ai téléphoné au 1722, on aurait pu encore partir. Ha oui oui mais quand on a téléphoné au 1722, je comprends très bien que ça a été difficile parce qu'il y a eu beaucoup de monde. [...] Moi ce qu'on m'a dit c'est de téléphoner au 1722, ce que j'ai fait, et quand je leur ai expliqué que j'avais 40 cm d'eau, on m'a dit que ce n'était pas encore urgent. » [CHA-007]

« On avait reçu un message de la commune pendant la journée du 14 disant qu'on pouvait téléphoner pour commander des sacs de sable. Alors finalement, c'est complètement stupide comme proposition puisqu'il n'y avait qu'une ligne téléphonique qui pouvait prendre les appels. C'était constamment occupé, ce qui est assez logique puisque c'est quand même une grosse entité. » [DAL-011]

« A Theux, moi j'ai deux murs qui me protègent de la Hoegne. Tous les deux ont été submergés et à 8h00 du matin (le 14) j'appelle les secours en leur disant « l'eau arrive ». La réponse c'est « combien de centimètres avez-vous dans la maison ? ». J'ai dit que je n'avais pas encore d'eau mais que ça arrivait. La réponse qu'on m'a donnée, c'est « il faut 30 cm au rez-de-chaussée pour que les secours interviennent, rappelez plus tard ». L'eau était à la taille 10 minutes après. Mais là je n'ai plus le temps de rappeler les secours donc on a nagé et sauvé ce qu'on pouvait. » [TRV-001]

Il convient par ailleurs de souligner que certains citoyens vont être induits en erreur par les informations diffusées, de manière explicite ou implicite, par les services communaux. La distribution de sacs de sables est logiquement associée à une inondation d'ampleur raisonnable et ne laisse en rien présager de la catastrophe qui va suivre. Ceci va induire une série de comportements inappropriés dans le chef des ménages concernés.

« A 9h30, les pompiers arrivent sur la place. L'eau monte, l'eau monte. On commence à voir des objets qui passent devant la porte, notamment des plantes vertes de la terrasse du restaurant qui se trouve à côté de nous. Les pompiers sont là et ils commencent à distribuer des sacs de sable. Donc, déjà là, je me fâche un peu en disant « bordel est-ce que les pompiers... la situation est déjà là... » Là, je ne parle pas de 9h30 puisque là, ils étaient avec des camions, des véhicules relativement lourds et distribuaient des sacs de sable. J'ai donc crié pour avoir quelques sacs de sable, toujours dans ma démarche de naïveté, en me disant qu'on allait prendre 5 à 10 centimètres et que quelques sacs de sable allaient suffire pour colmater la porte. L'eau monte, on se rend compte que notre naïveté va peut-être être un peu dépassée. » [THE-025]

« On ne nous a donné aucune information au niveau de la commune. Quand je vous dis rien, c'est rien. Deux ouvriers communaux sont arrivés avec un camion : un gros tonnage avec des sacs de sable mais, il n'y en a pas eu pour tout le village et de toute façon, l'eau était déjà rentrée dans les caves et était déjà au niveau des portes. Mais on ne nous a pas demandé de monter à l'étage. On nous a rien demandé. » [TRO-020]

« Mais entre-temps, parce qu'au bout de la rue, il y a l'échevinat des travaux de la commune qui est installé au pied du chemin de fer, on voit passer plusieurs fois les camionnettes avec les agents communaux, qui nous demandent « Est-ce que vous voulez des sacs de sable pour mettre au pied de la porte du garage ? ». Il y a une petite fenêtre vers la cave. On dit « Oui, si vous en avez, volontiers ». Même si, pour la fenêtre de la cave, on sait que ça ne sert pas à grand-chose parce que quand l'eau arrive dans la cave, elle perle par les joints des murs avant de rentrer vraiment par cette petite fenêtre. Donc nous on se dit « Oui, peut être que ça freinera un petit peu mais si l'eau doit venir, on sait bien qu'elle va venir par les murs ». Alors ils nous ont laissé quelques sacs de sable et ils sont repartis. Ils nous ont dit « On en a presque plus mais on va encore essayer de vous en trouver ». La dernière fois qu'ils sont passés en nous laissant quelques sacs de sable, ils roulaient déjà au mois dans 20, 30 cm d'eau. C'est parce que leur camion est un peu surélevé par rapport à une voiture normale qu'ils arrivaient encore à passer. Mais le dernier message qu'on a eu des ouvriers communaux, c'est « On va encore essayer de vous trouver des sacs de sable et vous les apporter ». Jamais il n'y a eu d'alerte « Attention, danger, il faudrait évacuer ». Parce qu'après, j'ai un copain qui me dit « Mais on vous a dit d'évacuer, c'est vous qui n'avez pas voulu ». Non, rien du tout, on nous a juste proposé d'encre nous apporter des sacs de sable. » [VAU-015]

3.2. Information officielle (cf. supra) vs officieuse (voisins, réseaux sociaux)

A côté des canaux officiels, une série de citoyens experts informent les riverains de l'imminence d'un risque important. Ces citoyens experts tirent leurs informations des sites SPW, des réseaux sociaux et/ou de contacts personnels.

« Et là, pendant que je faisais ma photo, il y avait trois riverains qui étaient là. Je discute un peu avec eux et je leur dis, « on a déjà eu pire comme situation. » Ils ont répondu que oui. C'étaient aussi des gens qui n'étaient pas tout jeunes. Et puis, il y en a un qui arrive et qui dit « Angleur est sous eau dans 1h00, l'eau va monter par les caves. » Je ne demande pas quoi, comment. On est quand même dans un épisode où ça monte. Je file dans ma voiture. « Il faut remonter les voitures », dit-il. Je ne demande pas où il a eu l'info, je rentre, je dis à ma compagne « écoute, il faut monter les voitures et dans 1h00 on est sous eau. » » [ANG-017]

« Mon voisin du bas de la rue, Emile, m'a dit « Moi, je vais sortir ma voiture de mon garage et la mettre à l'abri. Il vaudrait peut-être mieux que tu fasses la même chose. » [ANG-023]

« En fait, il a vraiment énormément plu la nuit du 13 au 14 et vers 3 heures du matin, je dirais, je m'en suis rendue compte. J'habite un hameau et mon voisin fermier a commencé à déplacer énormément de choses avec son tracteur. Et ça, ça ne fait pas du tout partie de ses habitudes. Et là, je me suis dit qu'on allait vraiment avoir un problème, que lui devait avoir des informations dont je ne disposais pas. Et le matin, à 7 heures, j'ai remarqué qu'il passait les vaches qu'il devait traire par un pont, à la place de les

passer par le gué comme il le fait habituellement. Et puis, après la traite, son épouse et lui sont venus me trouver en me demandant si je savais qu'il y avait une alerte crue et si j'avais bien conscience qu'il allait encore pleuvoir. Et là, en fait, l'eau était encore dans la rivière, mais à un niveau rarement atteint. Très, très rarement atteint, déjà à 7 heures du matin. » [DAL-011]

« Et vers 6h00 ou 7h de l'après-midi, on a un ami qui est venu nous aider et qui lui est un peu au courant de ce qui se passe dans ... Il est, je crois, conseiller communal, de mémoire. Il m'a dit, écoute, on a reçu une alerte, ça va certainement plus... Au moins comme en 93, je crois que c'est en 93, de mémoire. Il me dit que ça va être au moins à cette hauteur-là. Donc, on a essayé de mettre le frigo un peu en hauteur aussi, des choses comme ça. Mais bon, voilà, ça, ça a été ce qu'on a connu et ce qu'on n'a jamais connu. De mémoire des plus anciens du village, ils n'ont jamais connu ça dans le village. » [ESN-009]

« Et là, j'ai téléphoné à des personnes qui habitent la rue, qui sont flamands en leur disant que, pour moi, il y avait un problème parce qu'il y avait une infiltration d'eau dans ma cave et que ça allait bien plus vite que d'habitude. Et alors, ils m'ont demandé : "Est-ce que tu penses qu'on doit revenir ?" Parce qu'ils étaient à 2h de route. Je leur ai dit : "oui, il faut que vous reveniez absolument parce qu'il va y avoir des inondations." Donc, ils sont revenus. » [POU-004]

« T : En réalité je suis un peu têtu, je n'ai jamais pensé que l'eau monterait si haut. Donc quand les voisins sont venus une première fois très gentiment me trouver (j'habite seul) pour me dire qu'il faudrait monter mes meubles au premier étage, je leur ai dit que ce n'était pas nécessaire. Et la deuxième fois, ils sont venus avec leurs enfants et on dit «on monte tes meubles au premier étage ». Donc c'est vraiment de très bons voisins, très gentils. Même chose pour la voiture, ils sont venus une première fois me dire qu'il faudrait monter ma voiture, j'ai pensé que non et puis ils ont dit «soit tu montes ta voiture soit on te la monte, mais elle va partir avec les eaux ». Donc, eux étaient très au courant par rapport à moi. Et je ne me tracasse pas très vite non plus il faut le dire. I : Et vos voisins étaient au courant comment ? T : Je ne sais pas bien. Ils sont plus sur les réseaux sociaux que moi (aussi car ils ont des jeunes). Est-ce par les réseaux sociaux ? Peut-être je ne sais pas bien. Manifestement, ils étaient mieux au courant que moi. » [THE-012]

« A partir de minuit, voyant que je pouvais racler autant que je voulais et que l'eau ne s'en allait pas, j'ai contacté le 1722 qui est le numéro pour ce qui est non urgent. Et là, on m'a dit qu'on ne savait pas m'apporter des sacs de sable, que je devais contacter la Protection civile. J'ai contacté la Protection civile en direct à Crisnée. La Protection civile m'a dit que ce n'était plus de leur ressort, que c'était repris par les pompiers. À ce moment-là, j'ai contacté les pompiers de Pepinster qui m'ont dit que Pepinster était déjà en partie sous eau et qu'il ne fallait surtout pas m'aventurer en voiture sur Pepinster, que je devais demander à la commune. J'ai contacté le 101 à nouveau pour demander, pour avoir les sacs de sable puisqu'aucun numéro de la commune ne répondait. Et là, on m'a répondu que le bourgmestre était injoignable, que l'on n'arrivait pas à le contacter. J'ai donné tous les numéros des services communaux que j'avais en ma possession. Personne ne répondait. J'ai demandé à mes collègues policiers du 101 d'envoyer une équipe chez le bourgmestre qui habite sur les hauteurs de Trooz pour aller le réveiller. » [TRO-020]

« Le mercredi, on était en réunion toute la matinée dans nos bureaux et j'ai un ami, que je devais recevoir le soir, qui habite à Dolhain le long de la Vesdre, qui me téléphone vers 12h30 pour me dire « Ecoute, on annule le souper. A Dolhain, ça ne va pas. La Vesdre, elle monte, elle monte. J'ai peur qu'on ne soit inondé. Je me demande si on ne va pas nous faire évacuer ». Enfin, il était très alarmé. » [TRV-002]

La rumeur d'une ouverture des vannes du barrage d'Eupen se répand dans la vallée au cours de l'après-midi du 14 juillet et ce de manière strictement officieuse . Cette rumeur, qui va s'avérer correcte, va ensuite alimenter la défiance des citoyens envers les autorités publiques qui n'ont pas pris la peine de diffuser l'information via les canaux officiels.

« Ils ont commencé à dire « Attention (je sais plus te dire à quelle heure exactement), ils ont dit qu'ils allaient ouvrir le barrage d'Eupen parce qu'ils ne savaient plus retenir les eaux ». Donc ça, c'est dans le courant de l'après-midi. Mais sans savoir exactement quand ils allaient l'ouvrir, juste que ça a commencé dans l'après-midi à être connu. Ou en tout cas, cette information circulait. Par quel biais ? Je n'en sais rien. C'est du bouche-à-oreille. » [TRO-027]

« Quelques heures avant, j'ai vu passer M. Bacquelaine, le bourgmestre, j'avais été voir déjà où en était la hauteur d'eau et la hauteur d'eau était au mur le long de la Vesdre (la rue aurait déjà dû être inondée de 50-60 cm). Alors j'ai vu M. Bacquelaine et je lui ai demandé ce qu'ils allaient faire avec les barrages, et justement lui était là pour prendre la température : il parlait avec mon voisin (le plus vieux de la rue Namont) et il a dit qu'il n'a jamais vu monter aussi vite et aussi fort. Alors M. Bacquelaine a dit que les barrages allaient lâcher vers 17 heures et qu'ils allaient lâcher l'autre barrage une heure plus tard. Je lui ai dit qu'ils vont tout noyer dans la vallée et il m'a regardé, il avait vraiment très peur. Il est allé voir les ouvriers après. » [VAU-002]

« A un moment donné, le voisin, qui connaît plein de gens, a plein de copains, nous a dit qu'il avait eu une info comme quoi, à Eupen, le barrage allait lâcher. Je ne sais pas où il a eu cette info, mais il nous a dit : Faites gaffe, ça va encore monter parce que le barrage va lâcher. » [VAU-015]

Cette défiance va avoir des effets assez profonds par la suite et va gagner l'ensemble des habitants, qu'ils habitent la vallée de la Vesdre ou de l'Ourthe. Elle va donner du crédit à d'autres rumeurs qui s'avéreront, elles, incorrectes et vont induire des comportements inappropriés.

« Parce qu'à un moment donné, nous, quand on est parti, on nous a dit « Faites gaffe, barrez-vous tant que vous pouvez vous barrer parce qu'ils vont ouvrir la Gileppe ». Eupen, c'était réglé, ils avaient vidé l'étang, mais la Gileppe pas encore. J'ai dit « Non, il ne faut pas déconner ». Et là, ma compagne « Tu vois, on doit se barrer ». S'ils ouvrent la Gileppe, ça va remonter de nouveau. Moi, j'essaie de réfléchir et d'être un peu logique. Faut arrêter. Tu peux avoir une décrue comme ça, d'1m30 à presque rien, à remonter d'un coup. Oui, rien d'impossible mais moi, je ne pensais pas ça concevable. » [TRO-027]

« Et effectivement, à partir de 8h00 - 8h30, on entend les hélicoptères. Là, les voisins deviennent fous « eh oh on est là, on est là ». Mais en fait, personne ne voit rien parce que c'est une purée de pois. Et ça continue. Et pendant plusieurs heures, on entend ces fameux hélicoptères. [...] La nuit est passée, c'est remonté un petit peu. Puis c'est remonté d'un coup. Et le lendemain, plus de nouvelles. Plus personne n'a de réseau, on est là et on reste là. Vers 20h30 le 15, un de mes voisins passe dans ma rue parce qu'il essaye d'aller aider ses parents qui étaient au bout de ma rue à moi. Il dit « il y a quelqu'un ? ». A ce moment-là, je réagis, je me dis que ce sont les secours. Je passe la tête par le Velux et là il me dit « tu as les enfants avec toi ? Il faut venir t'ouvrir la porte ? Si tu dois évacuer, c'est maintenant. Apparemment, les pompiers arrivent ». Donc, à ce moment-là, je me dis que c'est maintenant ou jamais. Sur ce, il me répond qu'il faut partir maintenant parce que les barrages relâchent à 21h00. Alors toi, t'as plus d'informations parce que t'as plus de courant, t'as plus rien donc tu dis ok, il faut y aller. Il est 20h30, j'ai une demi-heure pour évacuer si jamais ça relâche. Embarqués, j'avais un chaton dans mon sac sur mon ventre et mon chien dans mon sac à dos avec sa tête qui dépassait. Je descends mais j'ai toujours les meubles qui sont très hauts parce que l'eau n'est pas encore redescendue. J'ai encore de l'eau jusqu'à un peu plus haut que la taille dans la maison. Je déplace les meubles qui flottent pour arriver jusqu'à la porte d'entrée. Là, je me bats contre la porte d'entrée vu la pression extérieur/intérieur. Je sors. A ce moment-là, j'arrive dehors et j'ai de l'eau jusqu'à la poitrine avec du courant. Je passe toute mon allée de garage. Je me bats de nouveau avec la pression pour ouvrir la barrière. Je sors. En face de chez moi, j'ai un parc. Et je suis vraiment au milieu du parc. Je commence à avancer tant bien que mal avec le courant en me disant qu'il ne faut pas que je trébuche. J'avance, puis un moment, je comprends qu'une partie de la route est partie. Je trébuche. Là, je me dis que ça y est, c'est fini. J'essaie quand même de récupérer derrière moi ce que je peux attraper. J'ai réussi à me rattraper à un morceau de la haie. Je me redresse. Alors évidemment, ça n'a pas duré longtemps, mais pendant ce temps-là, mon chien a la tête sous l'eau et moi je pense que je vais mourir. J'ai attrapé un

petit peu n'importe quoi. J'ai pu saisir une barre métallique et donc avancer mais en scrutant le sol. Arrivée au niveau du pont, effectivement, il y avait des pompiers qui étaient là. » [TRV-001]

La puissance publique a perdu, au cours des premières heures de la crise, le monopole de la diffusion d'informations critiques. Elle ne s'en remettra jamais par la suite.

« Oui, je n'ai pas compris pourquoi le réseau BE-Alert ne nous disait pas qu'on lève la patte. J'ai trouvé cela complètement incompréhensible en fait. [...] En fait, on s'est inscrit sur le réseau et enfaite, euh...Maintenant, on se rend compte qu'il ne sert à rien. [...] On aurait voulu être tenu au courant des lâchés du barrage, plutôt que d'avoir des rumeurs de village et ne plus savoir se fier à personne finalement. [...] Je trouve que le système BE-Alert est peut-être sous-utilisé. Du moins, ce serait un bon moyen d'avoir une information sûre enfaite. Parce que je trouvais que là, ça, ça partait dans tous les sens, on ne peut pas se fier au cinquième voisin qui reçoit l'information et ça ne va pas.» [VAU-006]

3.3. Les repères comme système d'alerte à part entière

Les repères relatifs aux inondations passées sont constamment mobilisés par les habitants pour adapter leurs comportements par rapport aux événements. Ces repères constituent un système d'alerte bis, qui s'avérera parfois plus fiable que les dispositifs technologiques tels que BE-Alert.

« Et le voisin de l'autre côté n'habite pas encore sur place parce qu'il vient de racheter et de rénover la maison de ses grands-parents. Donc, il était en train de terminer, de finaliser ses travaux de rénovation et prêt à aménager. Lui, via Messenger, dès 6h, 6h30 du matin, m'avait prévenue en disant « Attention, la Vesdre commence à déborder sur la route », donc en face de chez ma maman. Mais la Vesdre qui déborde, ce n'est pas encore un problème. Tant qu'elle ne traverse pas la rue et qu'elle n'arrive pas jusqu'à la boîte aux lettres, on sait qu'il n'y a pas de danger. » [VAU-016]

Ces repères peuvent néanmoins être trompeurs dans la mesure où chaque inondation est unique et se développe selon une chronologie, une intensité et des mécanismes spécifiques. Certains habitants vont ainsi se voir surpris par les eaux qui suivent un chemin inhabituel au vu de la vitesse et de l'ampleur de l'inondation.

Par ailleurs, ces repères sont associés à une certaine temporalité des crues. Ils vont s'avérer totalement inopérants par rapport aux inondations de juillet 2021.

3.4. Les gestes de routine ou l'expérience « néfaste »

Certains citoyens, et en particulier les citoyens experts, ont développé une série de gestes routines pour faire face aux inondations. Mise à l'abri du bruleur de la chaudière, planches insérées dans des glissières devant les portes, pose de joints de silicones dans l'ensemble des embrasures de portes et de fenêtres etc.

« Donc là, j'ai contacté mon fils qui travaille comme étudiant à la banque et je lui ai dit : Écoute, à midi, je quitterai tout pour aller à la maison faire quelques courses, chercher du silicone et 2-3 choses qu'il me faut pour commencer à mettre, à protéger la maison. En fait, à chaque porte, j'ai des tringles métalliques sur les côtés des portes extérieures et alors, à chaque fois qu'il y a un risque comme ça, enfin, qu'il est important, je veux dire, j'ai du bois marin, des planches de bois marin assez épaisses que je glisse dedans et puis que je colmate avec du silicone. » [ESN-009]

« Dans le garage, il y a la chaudière à mazout avec le brûleur. Donc déjà démonter le brûleur, pour le mettre sur une chaise, légèrement surélevé, puisqu'on sait qu'à la dernière inondation, il y a eu de l'eau dans le garage. Mais en mettant le brûleur de la chaudière sur une chaise, c'était bon, ça n'allait pas plus haut. » [VAU-015]

« Consciente, oui parce qu'il y a 35 ans que j'y habite donc j'ai eu quelques inondations je connais les niveaux que ça atteint et je suis, dès qu'il y a risques, je suis le site des voies hydrauliques de la région wallonne qui, le mercredi matin, était encore, l'Ourthe était encore en vert. Elle est passée en rouge l'après-midi et on a annoncé des inondations équivalentes aux années 90, la fin des années 90. Donc ça je connais, je gère, j'ai géré. » [TRE-001]

Dans bien des cas, le temps consacré à mettre en place ces mesures ne pourra pas être utilisé pour prendre des dispositions plus adaptées face à ce qui va finalement survenir, comme le fait de remonter les meubles à l'étage, déplacer les véhicules vers un point haut, mettre les animaux de compagnie à l'abri. On peut alors parler d'expérience « néfaste » : les gestes réflexes acquis par les citoyens experts se retournent contre eux.

« Et euh... quand les caves... étaient pleines et que ça commençait à arriver au rez-de-chaussée, on nous a dit ça risque encore de monter d'un mètre et demi. Enfin... je me s... ça ne sert à rien ! Un sac de sable n'aurait pas retenu... 'fin éviter s'il y avait quelques centimètres, mais s'il y a un mètre et demi le sac de sable il ne sert à rien. Je n'ai même pas essayé... C'était foutu. Et j'ai vu les gens qui raclaient, qui essayaient d'enlever de chez eux, qui mettaient des plaques et tout, mais ils ont été autant inondés, il se sont épuisés pour rien. J'ai profité de ce temps pour remonter les affaires. » [ANG-026]

C'est tout particulièrement le cas de l'ensemble des habitants qui vont revenir dans leur habitation, pour la préparer face aux inondations, et s'exposer ainsi davantage au risque que s'ils étaient restés sur leur lieu de travail. De façon générale, on observe une série de comportements de renforcement de l'exposition, qui ne peut s'expliquer que par une mésestimation des événements à venir.

« Alors il y a 5 villageois qui sont morts, j'en connaissais 4. Il y a le frère d'un ami qui est mort à Chaudfontaine en allant aider sa fille. Et je comprends que ces personnes soient sorties de chez elle parce que les autres années, si ce sont des villageois, enfin ce sont des villageois de longue date aussi, que je connaissais depuis l'enfance. [...] Ces villageois, ils se sont dit qu'il s'agissait d'une inondation comme une autre, donc je peux aller aider maman ou voilà. Mais absolument pas du tout. Et c'est ça et je pense que ce sont les personnes qui ont été balayées alors qu'ils avaient l'eau à hauteur de cuisses, à mi-cuisse. Ils avaient comme référentiel les précédentes inondations où on a une eau qui ruisselle, qui coule, mais qui est aussi stagnante, ce n'était pas le cas ici. » [CHA-021]

« On a déjà vu sortir l'eau, mais moi, je suis revenu du travail cette année, comme il y a 20 ans, donc en me disant « je vais aller acheter des bottes et je rentre à la maison ». J'avais de l'eau jusqu'aux genoux, jusqu'au moment où l'eau est arrivée dans mon dos et je me suis fait emporter par l'eau. Et je me suis presque noyé. Et si un monsieur ne me sort pas de l'eau, je fais le 39-ème, hein. Il y a eu 38 morts, j'aurais fait le 39-ème. Je n'ai jamais vu ça de ma vie. Il y avait 1 m 85 dans la maison. J'espère qu'on ne le revivra pas. » [TRV-001]

3.5. Point de bascule : on n'est plus dans une inondation « normale »

Certains citoyens font état d'un point de bascule dans leur perception des événements. Ils réalisent alors, selon leurs termes, qu'on n'est plus dans une inondation « normale » et que les gestes de routine mis en place ne suffiront pas pour faire face à ce qui s'annonce.

« Et je vous dis, moi j'ai chaussé mes bottes, je me suis lavé les mains parce que j'avais eu les mains dégoûtantes de les avoir plongées chez les voisins. Et puis je me dis je vais m'y mettre, et puis alors ça a basculé. On a basculé dans autre chose. Dans les heures qui ont suivi, assez rapidement, j'ai tiré 2 grosses casseroles d'eau potable. Parce que je sais qu'en cas d'inondations, l'eau peut ne pas être potable, donc je me suis dit bah voilà le temps des crues ... Donc je les ai portées à l'étage et j'ai monté des denrées quasiment non périssables, des petites boîtes de sardines aux boîtes de thon. J'ai monté mon eau en me disant voilà, le temps de la décrue, j'ai de quoi manger et de quoi boire. Et puis je vous dis, là on est passé à autre chose. Mes souvenirs peuvent être assez brouillés. » [CHA-021]

« Alors quand j'ai compris que là, c'était vraiment le déluge et qu'on n'en sortirait pas, c'est lorsque j'ai vu un abri de jardin qui est un gros abri de jardin en rondins de bois style canadien, donc très massif, très lourd. Là, il s'est complètement déplacé sous nos yeux et il a commencé à partir, à dériver. Là, je me suis dit "Là, la maison va être attaquée.". Là, j'ai compris qu'on n'avait jamais vécu ça. C'est vraiment là que j'ai eu le déclic. Je me suis dit là, c'est les flots sont trop importants, ils arrivent à emporter l'abri. Qui s'est coincé contre un arbre et qui n'est pas allé plus loin. » [PEP-018]

« Donc, ce soir-là, je me suis mis devant chez moi. J'ai commencé à me rendre compte qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas. Parce que moi, je n'ai jamais eu l'eau chez moi, dans mon hall d'entrée. Mais j'ai déjà eu de l'eau, comme je vous l'ai dit, plein de fois dans la cave. Mais là, j'avais l'eau qui commençait à monter beaucoup plus vite que prévu quoi. Et puis là, je me suis allumé une cigarette. Même si je ne fume pas beaucoup, je me suis allumé une cigarette pour regarder ce qui se passait parce que je trouvais qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas. J'ai vu l'eau qui commençait à atteindre le parterre de ma voisine qui, d'habitude, ne te supporte pas qu'on défasse le moindre petit lopin de terre de son parterre. Et là j'ai vu l'eau qui touchait les écorces qu'on met dans les plantes. Et les écorces, une à une, commençaient à flotter. Et puis elles ont flotté et puis j'ai commencé à voir qu'elles rentraient dans mon soupirail. Et donc là, je me suis bien douté qu'il y avait quelque chose qui était pire que d'habitude. » [POU-004]

« Oui. La veille, le mardi, comme je vous ai dit, il n'y avait rien du tout, la Vesdre était au plus bas. Quand je faisais les courses pour ma maman, je lui avais acheté un gros pain. Donc, on avait quand même un gros pain pour tenir à nous trois. On avait remonté un paquet de fromage, un paquet de charcuterie. Ma maman a mangé plus ou moins correctement. Mais mon fils et moi, on se forçait à manger une ou deux tranches de pain sur la journée. On était tellement angoissé que pas moyen d'avaler quoi que ce soit. » [VAU-015]

Différents événements peuvent jouer le rôle de bascule : arrivée de l'eau par un chemin tout à fait anormal, vitesse de montée des eaux, présence d'animaux dans le cours d'eau etc.

« I : Donc, pour vous c'est plutôt vers 4h de l'après-midi que vous avez vraiment pris conscience de la gravité de l'inondation qui allait arriver ? T : Tout à fait. Mais la vitesse, surtout, de la montée, là, ça m'a fait ressentir que ce n'était pas normal et qu'il y avait un problème quelque part et qu'on allait déguster. Et au fur à mesure que les heures passaient, là, ça me confirmait. Et puis, quand j'ai vu qu'elle continuait à monter assez fortement pendant la nuit, là je me suis dit : Non, là c'est catastrophique, ça va continuer... » [ESN-009]

« Où j'ai commencé à paniquer un tout petit peu quand j'ai vu repasser les ouvriers, là j'ai dit à ma femme que si les ouvriers ont reçu l'ordre de partir c'est que là, ça devient dangereux. » [VAU-002]

« On voit un peu qu'il y a quand même, on voit que l'Ourthe fait le gros dos. Je vais trouver les anciens d'Esneux que je connais et je dis « Bon. C'est dangereux ? » - « Non, il y a des clapets, il y a les ponts, il y a de mur. Ne te tracasse pas, ça va aller ! ». Donc, vers 18h00, je remonte à Rotheux. On a notre stock, on cherche le camion, on veut descendre. Et là, les taques d'égout, rue de la Roche, sont en train de rendre de l'eau. Là, on dit « Non, ça, ce n'est pas normal. » parce que normalement, il y a des clapets, justement, qui empêchent l'eau de passer. Et là, on se dit « Si elle passe, il y a un souci. ». On se dit aussi « Les pompes ne sont pas encore allumés, ça, c'est bizarre. » parce que là où l'Ourthe elle est, normalement les pompes devraient déjà être allumées et après ça évidemment, Alors à ce moment-

là, on sauve, on monte tout ce qu'on peut. Moi, je me souviens, je traverse à ce moment-là et je vois une vache passer dans le cours d'eau. Là, je fais « Ça, ce n'est pas normal ! ». » [TRE-002]

Il est intéressant de souligner que ce point de bascule intervient parfois bien avant que les autorités communales ne prennent conscience du caractère exceptionnel de la crue. Par exemple, à Esneux, les habitants se rendent compte dès 16h du caractère totalement incontrôlable de l'inondation alors que les messages transmis par le centre régional de crise se veulent encore rassurants vers 19h30.

« Il y a un détail qui m'a quand même inquiété : quand je suis rentré, j'ai vu passer un arbre sur la Hoegne. Je me suis dit, là c'est quand même un peu inquiétant. [...] Et alors, j'avais demandé « est-ce qu'on pourrait avoir des sacs de sable ? ». Et la dame m'a dit « mais pourquoi des sacs de sable ? Nous n'avons pas la capacité à fournir des sacs de sable ». Je leur ai répondu « écoutez, il y a deux ou trois ans, la Hoëgne était montée (mais pas dans ces proportions-là) et notre voisin, qui est un ouvrier communal, nous avait apporté des sacs de sable ». Elle a répondu « ah bon ? et bien je vais me renseigner ». Donc c'est dire combien c'était inattendu ! Le personnel de la commune ne s'attendait pas du tout à ce genre de choses. » [THE-016]

Une communication ascendante, depuis les citoyens vers les autorités, aurait alors permis de mieux anticiper les événements à venir et de transmettre des messages d'alerte appropriés aux ménages qui étaient dans l'incapacité de se mettre à l'abri au sein de leur habitation.

3.6. Activation de mesures exceptionnelles (véhicules, nourriture, enfants)

A défaut d'alerte relayée par les autorités ou des citoyens bien informés, ce n'est qu'à partir de ce point de bascule que les ménages vont mettre en œuvre des mesures de prévention exceptionnelles : entreposage d'eau et de nourriture pour tenir dans les heures qui suivent, suivi de la montée des eaux via des repères qui permettent d'identifier le pic de la crue, déplacement des véhicules vers des points hauts, à l'abri d'une crue exceptionnelle, déplacement des meubles à l'étage plutôt que simplement sur des tables ou des tréteaux, sauvegarde des documents administratifs critiques et/ou sentimentaux de grande valeur.

« Et puis, je me suis arrêté, je me suis dit « et les voitures ? ». Je suis sorti. On a deux voitures, [...] j'ai été les mettre toutes les deux au-dessus du Collège Saint-Roch. Et en revenant, je me suis rendu compte alors que ça montait. Et un voisin qui m'avait suivi de quelques minutes était passé dans une grande flaque d'eau et sa voiture avait calé. » [THE-016]

« On a pensé à monter avec un peu de nourriture, à boire, les médicaments, et j'ai pensé à dire à ma maman aussi « Dans ton meuble au rez-de-chaussée, tu as ton portefeuille, ta carte d'identité, les quelques papiers importants que tu gardes sous la main ». Ça j'ai pensé à lui dire de remonter. Mais pour le reste... C'était de toute façon pas possible de tout remonter. On est resté perché là-haut, on s'est organisé pour... » [VAU-015]

Certains vont secourir ou aider leurs voisins lorsqu'ils considèrent qu'ils sont en danger. L'absence d'information officielle avant la catastrophe joue dès lors à deux niveaux : pour eux-mêmes et les proches qu'ils auraient pu aider.

« Et heureusement qu'on est allé voir notre voisin, car lui n'aurait peut-être pas pensé à aller au premier étage de sa maison. Il avait une petite maison avec sa chambre à coucher au premier. [NB : la maison a été emportée par les inondations] Est-ce qu'il aurait pensé à aller se cacher là au-dessus ? Bah voilà ça serait terminé. Dans la rue derrière chez nous il y a une personne qui est décédée, parce

que bon personne n'a été prévenu. C'était une vieille personne qui prenait ses cachets, elle s'est endormie avec ses cachets et elle est morte noyée. » [CHA-007]

Ce sont parfois des personnes éloignées du terrain qui contactent leurs proches pour leur suggérer d'adopter ces gestes de survie. La distance semble jouer en leur faveur : ils conservent une vue d'ensemble sur le déroulé des événements via les médias, ce qui n'est pas le cas des habitants qui sont plongés au cœur de la crise.

« Ma fille qui était en France, dans le sud de la France, suivait tout ça à distance. Elle commençait à nous envoyer des messages disant « Arrêtez de faire des photos, économisez vos batteries et pensez à monter à l'étage à boire, à manger, les médicaments de ma maman. Préparez-vous à passer la nuit. » Parce qu'elle, de loin, en allant sur les sites d'infos, voyait passer des infos comme quoi ça allait monter, monter, monter. [...] Aussi, ma fille, de loin, de Fréjus, nous a dit « Coupez le courant, débranchez tout dans la maison ». Mon fils avait déjà coupé les fusibles pour le courant dans la cave, mais comme ça montait au rez-de-chaussée, on a coupé le courant complètement dans la maison. » [VAU-015]

C'est également à ce moment que certains ménages décident de s'éloigner de leur maison. C'est en particulier le cas de ceux qui ont de la famille ou des amis proches qui peuvent les héberger. Certaines familles avec enfants, a priori plus vulnérables, vont faire ce choix assez rapidement, alors même que l'inondation en est encore à ses prémices, considérant que la mise à l'abri de leurs enfants est prioritaire.

« À 4h00, voyant que ça montait assez vite, j'ai sonné à ma femme en disant : écoute, reviens parce que ça monte beaucoup plus vite que d'habitude. Il faut vraiment qu'on ... on aura besoin de toi pour dépanner donc elle s'est libérée. Elle est arrivée. Le temps qu'elle arrive, il devait être 4h30-5h donc jusqu'à 23h30, on a continué à évacuer tout et à tout monter et mettre sur tréteaux. Puis l'eau arrivait, elle léchait la porte d'entrée. Elle revenait, elle repartait. Donc là, elle commençait vraiment à atteindre la maison et donc là en discutant avec ma femme, on a pris la décision d'envoyer les enfants et les animaux de compagnie (on a 2 chats) dans la maison de ma belle-mère qui est ici sur les hauteurs. Et puis le temps que ma femme revienne, l'eau était rentrée dans la maison et quand elle est revenue, donc il était passé minuit. Enfin environ, je ne sais plus l'heure exacte. Ben, je lui dis qu'il faut qu'on réfléchisse parce que quand je vois la vitesse à laquelle ça monte. Ici, on a fait tout ce qu'on pouvait. Donc ce sont des tréteaux d'un mètre. Euh Bah je lui ai dit, écoute. On risque de devoir monter à l'étage. Parce que ce que les gens oublient souvent, c'est qu'il faut couper le courant. Parce qu'une fois que l'eau monte ... Bon quand vous avez 10-20-30 centimètres d'eau vous avez des bottes en caoutchouc, bah bon ça va. Mais une fois que l'eau monte plus haut et qu'elle touche le courant, bah si c'est pour risquer des courts-circuits, des incendies. Donc, même si on va à l'étage, il faudra quand même, couper le courant, donc on va se retrouver sans. Les GSM étaient chargés, bah comme ils pouvaient. Et donc, on risque de se retrouver à un moment donné peut être bloqué à l'étage. Et donc finalement, on a pris la décision à contre-cœur de quitter la maison. » [ESN-009]

« Oui, bah avec les enfants, voilà avec les enfants. Je pense qu'on aurait été juste mon compagnon et moi, on serait resté à la maison. Mais pour les enfants, non. Les enfants, on partait quoi. Voilà les enfants, ça va de 5 à 15 ans. Une petite de 5 ans sans électricité, sans chauffage, sans pouvoir lui faire à manger ou des choses comme ça, bah, ça reste quand même plus compliqué à gérer que 2 adultes. Donc oui il n'y aurait pas les enfants on serait restés dedans, on aurait été coincés ou on aurait évacué plus tard. [...] Mais voilà, nous, on serait resté à la maison. Voilà ma maison a 2 étages, ça c'est aussi une chance. Le grenier est totalement accessible, donc on serait monté plus haut. Voilà, mais non et je suis quand même contente de ne pas avoir vécu là-bas, de ne pas avoir vécu ça quoi, ça c'est sûr et certain. » [TRO-025]

4. Pendant la crue

4.1. Absence d'information officielle

A l'absence d'informations adéquates avant les inondations, vient s'ajouter un défaut de communication pendant les événements.

« On a contacté la Protection civile qui nous a dit qu'il ne connaissait pas les lieux et qu'il ne savait pas venir. J'ai demandé à ce que l'armée vienne à travers bois : rien, services communaux : rien, bourgmestre : rien et police : rien. Voilà tout ce que j'ai à dire. Et, alors pour ce qui est de la montée des eaux, l'eau est montée normalement. La Vesdre a débordé mercredi vers 12h00 - 13h00. [...] Et puis en soirée, mais on avait déjà de l'eau, on ne savait plus partir, nous. La route dans le village était inondée, donc quitter avec nos voitures pour aller à travers bois, ce n'était plus possible. » [TRO-020]

« Moi, ce qui m'a posé problème, c'est vraiment l'absence de contact. Comme je l'ai dit tout à l'heure, j'avais laissé mon téléphone, je communiquais sur les réseaux sociaux et ça m'a valu des appels de journalistes. RTBF, RTL m'ont contacté. J'ai pu témoigner, mais donc j'étais joignable et on pouvait m'envoyer des informations. Mais pendant 32 heures, je n'ai eu aucun signe des autorités ou des secours nous disant « nous savons que vous êtes là ». » [TRV-001]

Face au vide d'information et de communication, les habitants se retournent vers les services d'urgence pour signaler des situations critiques. Ces services sont rapidement complètement débordés par les appels et lorsque des personnes parviennent à entrer en contact avec un opérateur humain, les informations dont dispose celui-ci par rapport à la situation terrain apparaissent bien souvent erronées ou incomplètes.

« Vous ou vos voisins, avez-vous eu accès à de l'aide, des secours pendant l'inondation ? T : Non, à part des pompiers d'Anvers qui sont venus nous évacuer et nous déposer dans un endroit sûr 300 mètres plus loin environ, au début d'une montée. Et voilà, à part les pompiers qui sont venus nous évacuer, non, personne. On a appelé le 112 et le 17 22. Rien. Rien du tout. I : La police ? Des volontaires ? T : Non, rien du tout. A part ma famille, personne. Surtout quand vous essayez d'appeler les services d'urgence. C'est saturé de chez saturé. Il faut une demi-heure, une heure, une heure et demie d'attente pour avoir quelqu'un au téléphone pour des services de secours, ils étaient tous saturés. On arrivait à joindre personne, que ce soit communal, provincial, le fédéral, le service d'urgence. Personne ne répondait et les gens étaient vraiment laissés à eux-mêmes. Parce que les services d'urgence en Belgique n'étaient pas vraiment préparés à faire face à ce genre de calamités, si je puis dire. Il faut des bateaux à moteur et personne n'était préparé à ça, que ce soient les habitants ou les services de secours. » [CHA-008]

« Alors, j'ai téléphoné au numéro de secours. On m'a dit « Allez aux Heures Claires ». Mais on ne savait pas aller aux Heures Claires de la maison puisqu'on ne savait pas sortir. Ils ne nous ont pas aidés. Mais enfin, les enfants nous ont aidés. C'est bien, c'est parfait. Alors, on a dû attendre que tout soit terminé. » [SPA-013]

« La Protection civile, quand je leur demandais, quand j'expliquais qu'il fallait venir chercher parce qu'il y avait des personnes âgées, il y avait des gens sur les toits, etc, me disait « Si, on est là ! Regardez à gauche... ». Donc, pour vous dire qu'ils ne connaissaient même pas les lieux parce que moi, chaque fois je disais « Trooz, rue Cité » machin. « Regardez à gauche, on est là. », « Regardez à droite. ». Donc en plus, pendant 48 heures, on vous dit « On est là. » et il n'y a personne. Et ils ne connaissent pas les lieux. Ça, c'est le pire ! Donc des gens qui font de l'intervention, qui vous disent qu'ils sont là alors qu'ils sont peut-être à Prayon, rue de l'Église, dans une autre partie de la commune, et vous disent « On est là, on vient vous sauver » et alors tous les voisins qui sont « Oui oui, ils vont arriver, ils vont arriver. » Et en fait, ils ne connaissent pas les lieux. C'est ça le problème. C'est ça le problème, c'est de ne pas connaître. Et quand on dit il faut venir par Beaufays, descendre le bois, arriver à tel endroit, vous êtes sur le point le plus haut du village, parce que c'est par là qu'on a été sauvés. Et, on ne nous écoute pas.

Nous on habite le village, on connaît. Moi, je connais les bois comme ma poche et non, personne n'est venu. » [TRO-020]

« J'étais en 27e position quand j'ai rappelé à un moment. Ils disent « tapez 1, tapez 2, tapez 3 ». On m'a dit « vous êtes 27ème dans la liste ». Évidemment, ma batterie de téléphone baissait. Donc je n'allais pas rester en ligne à attendre qu'on décroche. C'était trop tard. » [TRV-001]

« T : Mais moi j'ai téléphoné, le mercredi soir assez tard le soir, au 1722 quand j'ai vu que ça montait et, comme j'étais seule dans la maison, j'ai quand même eu un petit moment de panique. Et comme ça n'allait pas il fallait envoyer un mail et on m'a retéléphoné peut-être 1 heure après et j'ai demandé " monsieur, est-ce que c'est possible de partir ou quoi ? Qu'est-ce qu'il va se passer ?" et il m'a répondu "Ou vous sortez maintenant si c'est encore possible, ou c'est foutu". I : C'est à quelle heure qu'on vous a dit ça ? T : Avant minuit. Il m'a dit "Ou vous sortez maintenant ou c'est foutu". J'ai regardé par la fenêtre, j'ai dit "écoutez c'est déjà foutu". Parce que moi, sur le quai, la puissance du courant ça m'a effaré. » [TRE-001]

Les habitants se trouvent de ce fait totalement désemparés. Les appels pour signaler des situations critiques dans leur entourage (comme par exemple des personnes âgées bloquées dans leur habitation) ne trouvent aucune suite, ce qui va encore alimenter leur frustration et le ressentiment vis-à-vis des autorités.

« La Protection civile, ce n'est plus de leur ressort. Les pompiers, ils étaient inondés, pompiers et caserne des pompiers en bord de Vesdre, qu'est-ce que vous voulez en bord de Vesdre ? Service des travaux en bord de Vesdre. On a supprimé, il ne reste plus que deux casernes de Protection civile. Ils n'ont pas de matériel, qu'est-ce que vous voulez faire ? Les trois quarts sont des bénévoles. Quand c'est un cas comme ça, les plans de sauvetage, alors moi je peux vous dire, travaillés bulle mais alors triple bulle parce que je ne sais pas où était le plan de sauvetage et plan d'évacuation, il n'y en avait pas. [...] Moi, j'ai téléphoné toute la nuit, toute la nuit pour avoir des pompiers. De mercredi à jeudi, pour avoir les pompiers. Et malheureusement, il n'y a plus personne qui répondait. Plus personne. Depuis mardi soir, moi j'ai sonné et pourtant je suis dans les forces de l'ordre et on a eu personne. Personne. Moi j'ai sonné directement la Protection civile de Crisnée. Donc, au numéro direct, j'ai eu le commandant de la Protection civile qui est une dame qui me disait « Il y a des morts. », je dis « Venez chercher les vivants. Il y a 600 personnes ici. », « Oui mais il y a des gens sur le toit. », « Ici aussi, il y a des gens sur le toit ! ». » [TRO-020]

« Moi, j'aimerais quand même bien expliquer un truc. Parce que quand on prend le téléphone, moi, plusieurs fois, on m'a dit « On arrive ». Plusieurs fois. J'ai mon agent de quartier au téléphone « Je vous envoie les pompiers. Ils arrivent. Vraiment, ne vous tracassez pas ». Mais c'est une amie en plus, donc je suis sûr qu'elle a été trouver les gens. Elle me dit « J'ai été trouver le chef, on vous envoie quelqu'un ». Rien, personne. Donc moi, je téléphone. Il y a une citerne, mais pas la citerne classique qu'il y a devant les maisons, la grosse, une espèce de machin qui arrive comme un obus sur ma maison, qui va se coincer dans l'allée et que la chaudière va crever. Là, j'ai cru que j'allais mourir. Pas compliqué. S'il y avait une étincelle, c'était boum. Moi, j'étais « A mon avis, ils vont me retrouver à Dolembreux ». La dame au téléphone me dit « Monsieur, ne bougez pas, on arrive ». 72h après, on a eu un hélicoptère. Un hélicoptère de la police, avec le gars qui était pendu au fil et on voyait bien qu'eux, ils étaient complètement largués. Je ne sais pas, il faut qu'ils prennent des cours de pilotage parce que ça va pas du tout. Ce n'est pas compliqué, ils ont failli se tuer. A un point qu'ils nous ont envoyé ceux de l'armée. Un tout grand machin, une espèce d'autocar volant. Ce qui est arrivé, là, le gars, « Je descends le gars, je prends les gens, je les redépose ». Celui de la police, il était là, il trônait dans les airs. On a cru à un moment qu'il allait lâcher la personne. C'était n'importe quoi. » [TRE-002]

« Le mercredi fin d'après-midi, ils se disent « On va quitter la maison. » parce que l'eau était déjà là. Il y a deux pompiers qui sont arrivés, ils ont dit « Non, c'est trop dangereux, vous rentrez chez vous, on va revenir dans un quart d'heure. ». Ils ont passé 36 heures sur le toit de la maison, personne n'est jamais revenu, sinon ils seraient partis. Et heureusement, ils ont cassé des tuiles pour pouvoir être assis, pour ne pas glisser du toit et tomber dans l'eau. » [TRV-002]

Voyant l'eau monter, les habitants commencent à mettre à l'abri des objets personnels, sans parfois établir des priorités adéquates.

« Vous sauvez un peu tout et n'importe quoi, vous n'avez pas les idées claires, vous ne savez plus très bien. Moi j'ai une collection de jeux de tourisme et de géographie à la cave. A peu près 200 jeux. C'est plus léger évidemment que mes deux tonnes d'archives. Donc j'ai dit à ma compagne « écoute, on va monter les jeux, on verra bien ». » [ANG-017]

Les seules informations qui circulent pendant cette période sont fournies par les proches et/ou les réseaux sociaux. Toute la phase de crue est caractérisée par une grande confusion entre information avérée, rumeurs et fausses alertes diffusées par les réseaux sociaux. Cette confusion constitue une source de stress supplémentaire pour les habitants confrontés aux événements.

« En fait les informations sont très difficiles à trier. J'ai de la chance de travailler un peu dans le monde des médias et de savoir un peu gérer les flux d'infos pour un peu faire mon tri mais je me suis toujours dit que les personnes qui ne sont pas soit sur les réseaux sociaux, qui de manière intuitive ça peut être très contre-productif parce que justement un moment donné on entend parler de beaucoup de chose, même cette information-là. » [TRE-001]

4.2. Encercllement et comportements « à risque »

L'encercllement des habitations constitue un nouveau point critique dans le déroulé de la crise. Il s'agit du moment où il n'est plus raisonnable de sortir de chez soi, par quelque accès qui soit. Outre le problème de la hauteur d'eau, les habitants prennent conscience du danger lié à la vitesse du courant et à l'absence de visibilité des éventuels obstacles (taques d'égouts ouvertes, éléments charriés par le courant etc.).

« Il y a vraiment eu beaucoup d'eau aussi derrière la maison, donc vraiment un encercllement du domicile. Et ça, ça fait très peur parce qu'on ne sait pas quand ça va s'arrêter. D'autant plus que la météo annonçait des pluies le 14 et le 15 et que là, on était le 14 à 18 heures, et qu'il y avait déjà 50 à 60 cm d'eau devant et presque derrière la maison. Peut-être certainement un peu moins derrière la maison, mais il y avait quand même beaucoup d'eau. » [DAL-011]

« Moi je ne suis pas sorti, euh pendant qu'il y avait euh... La rivière, on ne savait pas ce qu'il y avait dans l'eau... Mais il y a des gens qui ont marché, j'espère qu'ils ne se sont pas blessés en marchant, parce que ça charriait un peu tout et n'importe quoi. Donc oui, c'est dangereux. » [ANG-026]

« Donc, à ce moment-là, on a été bloqué. On n'avait plus moyen de mettre de chargeur de GSM, donc on n'avait plus de contact avec l'extérieur, hormis la batterie qui nous restait. On devait s'éclairer à la bougie le soir. Enfin ça, c'est un peu plus tard. Mais on n'avait plus d'accès vraiment à l'extérieur, à ce moment-là. » [CHA-001]

« Non, rien, rien. On était coupé du monde. Pas d'électricité pour la plupart, en tout cas, même plus de téléphone. Puisque moi je gardais, je coupais mon téléphone pour vraiment parer au plus urgent, si jamais je devais vraiment l'utiliser. Je ne l'utilisais plus pour faire du show et filmer. Mais dans ce cas-là, tu commences à flipper parce que tu ne sais pas combien de temps ça va durer. Tu ne sais pas quand les secours vont arriver et tu ne sais rien en fait. T'es coupé du monde. » [TRO-027]

« Et puis on a vu arriver un tronc d'arbre. On était vraiment sidérés, collés à la fenêtre, en train de regarder ce tronc d'arbre qui arrivait droit sur nous et sur le poteau. Il a pris le poteau et on a vu le poteau se casser en deux et tomber, mais vraiment sur nous. Heureusement, il s'est cassé en deux,

retenus par les câbles, et il est resté comme ça suspendu. Là, on savait que plus aucun sauvetage n'était possible pour nous. » [VAU-015]

« T : Il y en a beaucoup qui sont morts en essayant de sauver une voiture aussi. Nous on a failli prendre le risque d'aller la déplacer. Elle était en panique, le soir du 14 quand on est revenu, comme la maison en face il y avait une dame qui commençait à paniquer, le bruit qu'elle entendait elle disait "Ma maison va s'effondrer, ma maison va s'effondrer". Et c'est vrai qu'à un moment donné on a été tenté de jouer les héros, d'essayer de traverser, mettre une corde, mais on a vu que le courant était beaucoup trop fort et donc a finalement pas pris le risque là-dessus. » [TRE-001]

Malgré ces dangers, un certain nombre de personnes choisissent d'évacuer leur maison pendant la phase de crue, bien souvent faute d'information adéquate quant aux éventuels plans d'évacuation développés par les autorités et à l'évolution future de la crue (risque d'être noyé dans sa maison).

« Là, l'eau entrainait carrément dans la maison et entrainait à une vitesse incroyable. Je me suis dit que j'ai encore le temps de sauver soit le Mac qui était encore là-bas, une grande télé, il y avait beaucoup de chose mais je n'aurais pas su. J'avais un courant qui se faisait au centre et deux possibilités : si je me faisais emporter par-là, de l'autre côté de la rue, j'étais pris par la Vesdre, c'était fini, j'étais foutu. Alors évidemment quand je suis revenu, quand j'ai traversé, j'avais de l'eau jusqu'à mes cuisses à ce moment-là. Ça c'est quand même très fort et là le courant commençait à se faire sentir. » [VAU-002]

« S'engage alors une conversation entre mon fils et mon mari, pour savoir lequel des deux va aller déplacer la voiture. Mon mari voulait aller par la rue et mon fils dit « Oui, mais moi je vais aller escalader le treillis du terrain de foot pour aller par le terrain de foot ». Mais mon mari dit « Oui mais après, plus loin, s'il y a du courant, toi tu es tout léger, tu pèses à peine 60kg. Moi je pèse presque le double, donc je résisterai mieux au courant ». Effectivement, c'est mon mari qui est parti. Pas par la rue parce que le courant était déjà trop fort. Il est allé par l'arrière en se tenant au treillis du terrain de foot et en s'accrochant à ce qu'il pouvait trouver comme haies, arbustes, parce qu'il dit que le courant était déjà fort. Le temps de rejoindre sa voiture, par endroits, il avait de l'eau jusqu'au hanches déjà. » [VAU-015]

«Embarqués, j'avais un chaton dans mon sac sur mon ventre et mon chien dans mon sac à dos avec sa tête qui dépassait. Je descends mais j'ai toujours les meubles qui sont très hauts parce que l'eau n'est pas encore redescendue. J'ai encore de l'eau jusqu'à un peu plus haut que la taille dans la maison. Je déplace les meubles qui flottent pour arriver jusqu'à la porte d'entrée. Là, je me bats contre la porte d'entrée vu la pression extérieure/intérieure. Je sors. A ce moment-là, j'arrive dehors et j'ai de l'eau jusqu'à la poitrine avec du courant. Je passe toute mon allée de garage. Je me bats de nouveau avec la pression pour ouvrir la barrière. Je sors. En face de chez moi, j'ai un parc. Et je suis vraiment au milieu du parc. Je commence à avancer tant bien que mal avec le courant en me disant qu'il ne faut pas que je trébuche. J'avance, puis un moment, je comprends qu'une partie de la route est partie. Je trébuche. Là, je me dis que ça y est, c'est fini. J'essaie quand même de récupérer derrière moi ce que je peux attraper. J'ai réussi à me rattraper à un morceau de la haie. Je me redresse. Alors évidemment, ça n'a pas duré longtemps, mais pendant ce temps-là, mon chien a la tête sous l'eau et moi je pense que je vais mourir. J'ai attrapé un petit peu n'importe quoi. J'ai pu saisir une barre métallique et donc avancer mais en scrutant le sol. Arrivée au niveau du pont, effectivement, il y avait des pompiers qui étaient là. C'étaient des pompiers anversois. Ils disaient juste « par-là, par-là ». » [TRV-001]

4.3. Durée de la crise

La durée de la phase d'encerclement est très variable d'un point à l'autre du territoire. Pour certains, il s'agit de quelques heures, voire d'une nuit. Pour d'autres, elle va durer plus de 48 heures (Vaux-sous-Chèvremont, Esneux) et l'attente des secours va leur paraître très longue.

« Pendant l'inondation, on n'avait pas d'électricité, donc heureusement, on avait des batteries externes qu'on a fait charger jusqu'à ce qu'on coupe tout. On a fait comme on pouvait, même pour manger. [...] Ce n'était pas facile parce qu'on est quand même restés 48 heures sans contact de personne, même au niveau familial aussi. J'ai d'autres personnes de ma famille qui ont été touchées et dont on n'a plus eu de nouvelles parce qu'ils n'avaient plus de batterie. Et eux, sont restés 72 heures enfermés. » [CHA-008]

« I : Donc vous êtes tout le temps restée dans votre maison ? T : Tout le temps oui. À surveiller, à surveiller, parce que comme on attendait en plus, on nous avait dit que, mon voisin d'en face qui lui passait des coups de fil le disait : "Les pompiers vont arriver à un moment donné, faut rester éveillé." Donc, en fait, on attendait un zodiac, sans même réaliser que la nature de l'eau empêchait le moteur des zodiacs de fonctionner, que les zodiacs se retournaient. Mais voilà, on n'avait pas cette vision plus méta de se dire, si on ne vient pas, c'est que ce qu'on constate par nos sens empêche les secours d'arriver. » [CHA-021]

« Moi, j'habite un bungalow et ma maison elle est surélevée. Donc quand, moi, j'ai eu 1 m d'eau, dans mon allée, ici, il y avait déjà 3 m. Donc moi j'étais prisonnière. Je suis montée sur le toit de ma maison. Et dans ma rue, on a prévenu personne. Vous savez combien de temps on est resté enfermé ? Finalement, moi, on est venu avec une barque de gosse gonflée et on m'a emmené chez le voisin. On est resté à l'étage 30h. Le deuxième jour, on avait plus à boire. Les pompiers ne répondaient plus. Nous, on avait plus de batterie. Donc ce sont des pompiers italiens qui nous ont libérés. Personne n'a été prévenu, n'a été évacué, rien du tout. » [TRE-002]

Cette phase reste liée à un stress très intense pour la plupart des habitants que nous avons rencontrés. Certains s'interrogent sur la stabilité de leur maison, voyant les dégâts se développer autour d'eux. Les habitants restent profondément marqués par cette phase près de deux mois après les événements et leur niveau de stress est bien souvent lié à la durée de la crise.

« Et un petit peu après, on a vu le mur de la façade à côté, de cette dame là, dans notre jardin, s'effondrer complètement. C'était un mur de 20 m qui était à côté des garages. À ce moment-là, on a commencé à avoir un peu peur. Parce qu'avant, on se disait qu'on était en sécurité. On ne voyait rien spécialement s'effondrer, à part les clôtures en bois. Mais là, c'était un vrai gros mur attendant presque à notre maison. Donc, on s'est dit que là, maintenant, c'est clair qu'on peut avoir un peu peur. » [CHA-001]

« Nous on est resté du mercredi 14, au vendredi 16 et ça a duré jusqu'au jeudi soir. C'est seulement le jeudi soir que ça a commencé à descendre. On surveillait en journée, on avait pris des points de repère, voilà voir si ça montait, ça descendait. Notamment sur l'avant on se basait sur les hauteurs d'eau de façades, sur l'arrière nous on avait un échafaudage qui lui a tenu le coup pendant longtemps, très longtemps. Je crois que c'est le dernier truc qui a été emporté. Mais voilà, avec l'échafaudage, on pouvait voir le niveau monter, descendre et je dis, chaque fois que ça lâchait plus haut, on voyait bien que le niveau d'eau remontait. Il n'y a vraiment que le vendredi on va dire, et encore quand je dis le vendredi, il y avait quand même un encore un peu d'eau. Ouais mais le vendredi, quand on a été évacué, il restait quoi même pas 20 cm d'eau. » [CHA-007]

« Puisqu'avec la force de l'eau, bah c'est comme des torpilles qui sont lancées, des bonbonnes de gaz, des citernes à mazout, des caravanes, euh bah tout, tout ce qu'on peut trouver malheureusement dans les champs, dans les berges, des ballots de paille. Pardon. Vous voyez les énormes ballots emballés, là on en a eu un dans notre haie. Il y en a un autre de l'autre côté de l'eau, donc voilà, tout ça, ce sont des choses aussi, ça. C'est un danger aussi, c'est tout ce qui est assez lourd. Avec la force de l'eau, bah, c'est vraiment des torpilles. Avec le poids, ça fait beaucoup de dégâts. » [ESN-009]

« Alors, on a téléphoné à nos enfants qui nous ont amenés à manger et à boire. A boire, on avait l'eau du robinet mais on n'avait plus rien à manger depuis une journée. Donc, ils sont venus nous apporter. Et nous, qu'est-ce qu'on pouvait vivre ? On était prisonniers. Et on ne pouvait même pas descendre. Et

on voyait comme c'était crasseux. C'est très perturbant de voir ça parce qu'on est impuissant. Ce n'est pas très grave par rapport aux personnes qui ont perdu leur maison. Mais n'empêche que ça a un côté quand même traumatisant. » [SPA-013]

A défaut d'information officielle au cours de la crise, certains habitants n'ont aucune idée du temps que va durer l'encerclement et des mesures à adopter pour gérer cette période.

« C'est con, mais je remontais vraiment tout pour essayer de me faire à manger, parce que je ne savais pas combien de jours ça allait durer. Voilà, si je suis bloqué trois jours, si je mange pas ça va être un peu compliqué. [...] je me suis dit voilà, si on est bloqués une semaine et qu'il y a vraiment un pépin, je préfère être... » [ANG-026]

Le fait d'avoir été isolé pendant une longue durée devrait être pris en compte par les autorités pour orienter les aides et le soutien à long terme des familles concernées.

4.4. Des gestes de survie

La plupart des habitants improvisent pendant cette période afin de faire face aux événements. Certains décident de ne connecter leur téléphone portable que toutes les 4 heures afin de garder de la batterie. D'autres vont aller exhumer des power banks utilisées pour les voyages. Certains partagent un ordinateur portable pour recharger l'ensemble des batteries de l'immeubles. Toutes les solutions sont bonnes pour rester connectés.

« Vraiment de l'électricité c'est un peu ce qui manquait, j'avais de la chance d'avoir des panneaux solaires, parce que j'avais des voisins où leur téléphone a fini par mourir, et du coup... ils restaient bloqués sans infos. Moi parfois j'avais des infos, et je leurs disais, y a ça, y a ça, ceci, cela. » [ANG-026]

« A ce moment-là, en fait, les batteries des GSM étaient de plus en plus basses. Donc, on s'était fixé une règle : on rallumait un gsm, soit celui de mon fils, soit que le mien, une fois toutes les 4 heures pour 2 ou 3 minutes, pour aller voir s'il n'y avait pas des messages et, pour nous, en donner à mon mari, qui après transmettait et faisait le relais. Parce qu'il nous a dit « Il y a des sauveteurs qui viennent, il y a des barques, etc. ». » [VAU-015]

« J'ai échangé mon numéro de téléphone avec ma voisine. J'avais les numéros de téléphone de mes voisins plus âgés, mais la voisine plus jeune, je n'avais pas son numéro. Quand l'eau montait dans la rue, j'ai échangé mon numéro de téléphone avec la voisine en disant « écoute, on ne sait jamais, ça nous permettra peut-être d'échanger, d'être en communication pendant l'épisode ». [...] » [ANG-017]

« J'ai un téléphone qui est relativement récent, avec une batterie qui tient aisément 24 heures, voire même 30 heures et je le recharge toutes les nuits. Donc je savais à ce moment-là que jusqu'au lendemain matin, a priori, j'allais avoir de l'énergie. J'avais préparé une expédition pour aller au Congo en RDC à Goma, voir le Nyiragongo avant son éruption. Et avec Ebola, etc., ça avait été annulé. J'avais encore tout le matériel d'expédition que je n'avais pas déballé. Et j'ai été chercher un Powerbank que je n'avais pas rechargé depuis lors (ça faisait un an que je devais y aller). » [ANG-017]

La plupart des habitants ont pu stocker de l'eau potable, soit dans des bouteilles en plastique, soit dans leur baignoire. En fin de compte, l'accès à l'eau potable se révélera moins critique que l'accès à l'électricité.

« Moi, j'avais rempli quatre, cinq bouteilles d'eau, j'avais des... des bouteilles de jus d'orange, et j'avais aussi rempli toute une baignoire d'eau, au cas où pour cuire ou n'importe quoi. » [ANG-026]

L'électricité est coupée dans un certain nombre de quartiers. Lorsque ce n'est pas le cas, elle est coupée par les habitants eux-mêmes de manière à éviter des problèmes. Dans certains cas, les habitants peuvent maintenir l'électricité à l'étage, et la coupent au rez-de-chaussée.

L'accès aux sanitaires est plus compliqué pendant cette période, étant donné que les chasses d'eau sont inopérantes et que certains n'ont pas accès aux sanitaires aux étages.

« Et l'eau courante n'a jamais été coupée, donc on avait de l'eau. Il y a juste que, le jeudi, on pouvait se servir des WC mais on ne tirait plus la chasse parce que ça ne s'évacuait plus. On a tiré la chasse, on a vu qu'en fait ça remontait. Donc on s'est dit « Non, on ne va pas à prendre le risque ça déborde ». Et comme a dit ma maman avec beaucoup d'humour « Au pire, si on ne peut plus utiliser la toilette, on fera dans un seau puis on jettera par la fenêtre. Puisque, de toute façon, on est entouré d'eau tout autour ». » [VAU-015]

Plusieurs habitants nous signalent qu'ils vont aller dormir pendant la phase aiguë de la période de crise. Ceci peut paraître assez surprenant au vu de la situation de stress intense à laquelle ils sont confrontés. On peut toutefois l'expliquer par un mélange entre résignation devant une situation qui est devenue ingérable à l'échelle individuelle et un besoin de reprendre des forces pour rester lucides et faire face aux difficultés à venir.

« Et puis là, une fois que l'eau est rentrée par le soupirail, c'est monté à une vitesse folle jusqu'au plafond, donc, 2 mètres de haut. Donc voilà, je me suis bien rendu compte que ça allait très vite. Puis l'eau est montée, continuait à monter. Je regardais, je regardais. Et puis là, je ne savais plus quoi faire. Et donc j'ai décidé d'aller dormir, parce qu'il était tard. Il était minuit, minuit et demi ou quoi ? Je ne sais pas. Un truc comme ça. Et puis voilà, ça ne servait à rien que j'attende, que je regarde le spectacle, quoi. Et je priais pour que l'eau ne rentre pas dans mon hall d'entrée. Alors, quand je me suis réveillé, j'entendais les meubles qui s'entrechoquaient avec le poêle. Un bruit très sourd comme ça ... Des meubles qui étaient portés par l'eau. Et les meubles qui se frottaient, des, des, des, des verres, des vitres qui tombaient et qui cassaient. C'était un bruit horrible. » [POU-004]

« Je suis resté chez moi. Je ne dors pas beaucoup en général et je n'ai pas plus dormi cette nuit-là, peut-être un peu moins mais je suis resté en haut. Je ne suis pas du genre à paniquer, je me disais qu'en bas il arrivera ce qu'il arrivera, je ne vais pas descendre pour aller voir. De temps en temps, je me mettais à la fenêtre et je regardais du côté route. Je voyais les voisins qui étaient à la fenêtre côté route qui regardaient à ce que l'eau ne monte pas juste au-dessus de leur seuil (c'est arrivé à 5 cm du seuil). Mais voilà je n'ai pas paniqué, j'ai même eu des moments où j'ai dormi tranquillement. » [THE-012]

« Moi, j'avais pris la voisine chez moi, une jeune fille qui était seule. Donc, comme elle avait peur et qu'elle était tout le temps, toutes les deux minutes « Je vais mourir, je vais mourir. ». Donc je l'ai prise chez moi avec ses deux chiens. On est monté au deuxième étage. Je lui ai dit qu'il fallait dormir un maximum parce que si on devait partir à la nage, il fallait quand même qu'on conserve nos forces parce qu'on n'avait pas bu, pas mangé depuis 48 heures. » [TRO-020]

« Ici, à 23h00, un ami qui était sur Alerte Météo et pleins de sites, nous a dit « Le pic, ce sera à 02h00. ». Donc nous, on a mis un réveil. On s'est dit « Si on doit aller dormir, on va se reposer à 23h00. », j'avoue, j'ai dormi comme un bébé. Je ne pensais même plus à l'eau donc j'ai dormi comme un bébé. Puis là, on s'est levé mais j'ai hurlé, j'ai dit « L'eau est passée au-dessus du pont, elle est au seuil. ». » [TRE-002]

D'autres ne parviendront pas à aller dormir et resteront très marqués par cette expérience en raison de la durée de la crise.

« Personnellement, j'ai subi des dommages psychologiques, je vais être honnête. Quand il pleut, par exemple, comme aujourd'hui, j'ai vraiment l'impression que cela peut paraître stupide, mais après ce que j'ai traversé pendant ces trois jours, j'ai remarqué que j'oublie certaines choses. J'étais vraiment en manque de sommeil et des cellules cérébrales sont mortes en conséquence. Alors vous réalisez que vous avez traversé trois jours de stress très intense. Si vous étiez seul, ce qui était mon cas, c'était encore plus extrême. Il m'a vraiment fallu une semaine ou deux pour accepter ce qui s'était passé, car je n'ai pas arrêté pendant ces trois jours. [...] Il fallait que je fasse quelque chose, quoi que ce soit, mais j'ai tenu pendant ces trois jours sans dormir. » [RAE-028]

« Franchement, la première nuit, on n'a quasiment pas dormi parce que le courant était tellement fort... Tout vient buter dans la maison. La maison tremble à chaque choc. Vous ne savez pas si la maison va résister ou pas. [...] Donc, première nuit vraiment atroce, avec des crises d'angoisse parce qu'on a beau essayer de se raisonner, la situation n'était jamais arrivée à ce niveau-là. C'est une maison qui a été construite dans les années 50. Elle avait résisté à toutes les inondations précédentes, mais il n'y avait jamais eu d'inondations de cette ampleur-là. Donc on ne savait pas si ça allait tenir ou pas. » [VAU-015]

L'utilisation de repères visuels pour suivre l'évolution de la crue et de la décrue est observée chez tous les habitants. Chez certains habitants, ceci répond également à un choix délibéré de se donner des repères objectifs face au phénomène et ne pas se laisser emporter par sa peur ou sa subjectivité. A ce stade, les repères ne sont plus utilisés pour anticiper, mais pour contrôler et patienter.

« On voyait par rapport à notre garage, ça nous faisait des repères, et on voyait l'eau monter, monter, monter. » [CHA-001]

« J'ai un meuble dans le hall de marqueterie. Une vitrine. Donc j'ai des niveaux et à chaque fois que je passais, je regardais bien le niveau pour voir si ça continuait à monter, pour pouvoir me dire à un moment « ok, j'arrête, je me protège, je vais à l'étage. » Si vous n'avez pas de repère, dans la panique, il n'y a rien qui fonctionne. Je fais de l'alpinisme aussi et de la plongée, donc on a un peu des réflexes comme ça. Donc j'ai mon point de repère, je l'ai bien regardé et on va dire que vers 16h00 - 17h00 à peu près, l'eau n'est plus montée. Et en fixant bien, j'ai vu que ça commençait à descendre un tout petit peu. » [ANG-017]

4.5. Solidarité en phase de crise

Des gestes de solidarité se développent entre ménages ainsi qu'entre ménages et leurs proches dès la phase de crise. Certains vont ainsi se passer de la nourriture et de l'eau en passant par les toits.

« A deux maisons de chez nous, il y avait une voisine qui avait deux enfants en bas âge. Elle n'avait plus rien à leur donner, ni à boire, ni à manger. Donc, on leur a envoyé de la nourriture et du lait pour bébé à travers les toits. Il y avait quand même une espèce de solidarité, comme ça, entre voisins. » [CHA-001]

« On a dû gérer l'alimentation. Heureusement j'avais été faire des courses, parce que nos voisins du 2e et du 3e ce sont des personnes qui vivent seules. Et ce n'est pas le genre de personnes qui vont faire leurs courses et qui font des réserves. Moi j'avais été acheter du pain la veille, à la dernière seconde, je ne sais pas pourquoi j'ai vu les pains. Je les ai pris, je les ai montés. Et le voisin avait pris, lui je ne sais pas pour quelle raison non plus un pack de coca. Enfin avec 5 personnes on a dû gérer 2 pains, 6 bouteilles de coca, ... Enfin ce n'est pas ça, personne n'a eu soif ni faim, on a bien géré la chose, il n'y a pas eu de gourmandises. » [CHA-007]

Des proches accèdent à proximité des maison en passant par les voies de chemin de fer, généralement en surplomb par rapport aux habitations. Ils amènent de la nourriture et de l'eau. Ils rechargent des téléphones portables.

« On est restés au premier étage. On a communiqué avec notre fils qui venait sur le chemin de fer. Il a été assez remarquable parce qu'il a eu l'idée de faire une sorte de téléphérique pour nous passer les choses avec un sac, donc on faisait circuler une corde. Il est allé nous chercher des petits pains, des petits pains pour les voisins qui ne s'attendaient pas non plus à rester coincés. En plus, le monsieur deux maisons plus loin, il est pompier. Donc, il avait travaillé la nuit. Et alors, ce qu'il a fait aussi, c'est qu'il est allé chercher une batterie portable pour avoir du courant. Ce qui nous a permis de continuer à faire fonctionner le GSM pendant toute la nuit. Oui parce que ça, on avait peur. On disait chaque fois, on ne parle pas trop, parce que ça use la batterie. » [THE-016]

Mais le bien le plus précieux pendant cette période de crise reste, encore et toujours, l'information.

« Les téléphones voilà, on avait chacun, chaque personne qui avait un téléphone, un GSM, qui avait l'occasion de pouvoir le mettre dans un PC portable, il chargeait son téléphone à partir du PC portable. Mais le vendredi matin, il était temps quand même qu'on soit évacués parce que je vais dire les téléphones, bon bah on les coupait, on les rallumait, on les coupait de temps en temps donc on a dû gérer tout ça pendant 2 jours. Sans électricité, sans internet, ... Je vous dis des informations, c'est donc le voisin du 2e qui avait lui une radio, donc il avait chargé justement la petite radio à fond. Ouais, c'est ça qu'on a quand même pu, malgré tout, au bout des 2 jours, se tenir au courant des informations. » [CHA-007]

« Nous toutes les informations qu'on avait on devait aller les chercher nous-mêmes en fait. J'avais la chance d'avoir un réseau très solidaire qui a été très efficace mais y compris pour savoir ce qu'il se passait dans mon quartier c'était quelques personnes sur les réseaux sociaux qui identifiaient, dont mon voisin. J'ai su que ma rue était dégagée parce qu'il avait mis une publication comme quoi il rentrait chez lui. » [TRE-001]

C'est à travers les mouvements observés au loin que certains habitants réalisent que la phase d'évacuation est en cours et qu'ils devraient bientôt pouvoir sortir de leur habitation.

« Et là, mon fils a commencé à espérer qu'on serait sauvés le jeudi soir parce qu'on a commencé à voir du mouvement, un petit peu, en face. En face, les gens n'étaient pas inondés. Mais dans la rue qui est en face, qui est vraiment au pied de la colline de Chèvremont, eux, ils étaient de toute façon bloqués, que ce soit d'un côté, vers le centre de Vaux-sous-Chèvremont, ou de l'autre côté, vers le quartier Casmatrie, Château de Hauster. Les deux côtés sont plus bas donc eux étaient bloqués parce que les deux voies d'accès étaient inondées. Mais à un moment donné, on a vu un petit peu de mouvement. Donc on s'est dit « Sans doute que l'eau s'est un petit peu retirée et ça a permis, peut-être en venant du Western City, de Romsée, etc. aux secours d'arriver » » [VAU-015]

5. Évacuation, relogement, soutien

5.1. Mode d'évacuation : professionnels vs. volontaires

L'évacuation se développe de manière assez désordonnée. Les habitants ne savent pas quand ils peuvent évacuer leur domicile. Ils doivent compter avec le niveau d'eau à proximité de leur maison et dans l'environnement proche. La majorité des personnes interrogées a ainsi pris l'initiative de quitter leur habitation une fois que c'était possible.

« Et quand on est sorti de la maison, avec notre baluchon, nos affaires, on voulait lever le camp. On avait gardé un peu de téléphone. On a téléphoné à la fille de Nicole, en demandant à son copain, donc à son beau-fils, de venir nous chercher. On a dit « Descend sur Fraipont, par Gomzé-Andoumont sur le dessus du village, côté Beaufays », parce qu'il venait de Lierneux lui. Et on lui a dit « On va essayer de s'échapper par là. On va essayer de remonter la route par là et on se donne rendez-vous comme ça ». Et les premières personnes qu'on a vues qui débarquaient, c'était deux flics de la région qui venaient avec leur petite Partner, parce que l'eau était descendue au fur et à mesure. Mais forcément, la route nationale commence à se dégager. Donc ils avaient su se frayer un passage et ont découvert l'étendue des dégâts. Désespérés, les mecs, parce qu'ils représentaient l'autorité et se sentaient désespérés, ils ne savaient absolument rien faire. Complètement impuissant par rapport à l'étendue des dégâts. » [TRO-027]

« Non, aucun secours. On a vu personne, personne, personne. Et quand mon mari est descendu vers 7h du matin, il y avait une voiture de police à l'entrée de la rue, vers la nationale, qui l'empêchait de pénétrer et disait « Vous ne pouvez pas y aller parce que la rue a été inondée ». Là, mon mari leur a dit « Mais oui, la rue est inondée. Mais vous savez qu'au numéro 30, il y a trois personnes qui attendent d'être sauvées ? A côté, il y a une personne aussi, perchée à l'étage, qui attend d'être sauvée » « Ah, on ne savait pas ». Par contre (je ne sais plus quel est le numéro, il y avait une maison sans étage, avec un couple de personnes un peu plus âgées qu'on connaît, le monsieur paraplégique. Alors qu'il avait été signalé, qu'il avait demandé de l'aide, sa femme est restée avec lui et ils sont morts noyés tous les deux » [VAU-015]

Seules quelques personnes vont être évacuées pendant la phase de crise et, parmi celles-ci, une partie des personnes seront évacuées par des professionnels.

« On avait de l'eau plus ou moins jusqu'en dessous du genou. Mais comme le courant était encore très fort, personne ne pouvait marcher dedans comme ça, sans aide en tout cas. Donc, on est sorti à ce moment-là. [...] Donc, on est descendu avec nos sacs à dos. On a vu le camion passer et on ne leur a pas donné trop le choix que de nous prendre avec. Donc, on s'est mis sur le côté, derrière un poteau. Parce qu'évidemment, il y avait des débris qui passaient, donc on se protégeait un peu derrière un poteau. Et là, l'armée est venue nous sauver. Ils ont fait une chaîne pour qu'on puisse marcher parce que c'était impossible de marcher sans risquer de basculer. Il fallait absolument s'appuyer toujours à quelqu'un ou quelque chose. » [CHA-001]

« On était coincés dans la maison. Maintenant, par rapport aux autres maisons, comme je vous dis, on a un bel-étage cinq marches plus haut. Donc on avait encore de la marge, mais on constatait petit à petit que les pompiers venaient et obligeaient les personnes à quitter leur maison, leur domicile. Nous, on ne pensait pas qu'on serait atteint donc, on attendait, on essayait de voir ce qui allait se passer. Et quand je dis les pompiers, c'est-à-dire des camions de pompiers, mais aussi des civils qui se sont d'eux-mêmes réquisitionnés. Entre autres un couvreur qui a ses activités dans la rue et qui est venu avec son gros camion et qui a commencé à aider pour mettre dans la benne de son camion des personnes afin de les aider à sortir de la rue et d'être en contre-haut de la rue, là où il n'y avait pas d'eau. Alors, cette personne était pompier volontaire auparavant donc je pense qu'il y a un petit peu de ça aussi qui a fait qu'il se sentait toujours pompier en âme et avait l'habitude des choses. » [PEP-018]

Les personnes interrogées font alors preuve d'un haut degré de compréhension et d'empathie, et ce malgré le niveau de stress auquel ils sont confrontés. Beaucoup considèrent comme normal le fait de ne pas être prioritaires lors de la phase d'évacuation, considérant que d'autres personnes sont plus vulnérables qu'elles.

« I : Quelles sont les recommandations que vous souhaiteriez formuler pour les autorités publiques suite à ces événements ? T : Je vais vous dire que je n'ai pas de recommandations parce que ça doit être très difficile dans ces moments-là et sur le moment même je crois que cela devait être difficile de réagir. On ne savait déjà pas avoir accès chez nous dans le quartier. La route en dessous du viaduc pour y accéder, tout était déjà inondé. » [ANG-024]

« Et quand on a vu qu'ils ont mis une heure à quatre ou cinq pompiers, avec beaucoup de difficultés, pour sauver la petite vieille, on a bien compris que, nous, on n'était pas du tout prioritaires, qu'on n'allait pas venir nous sortir de là, nous qui sommes jeunes et en bonne santé. » [CHA-001]

« Ça, les secours, c'était un grand cinéma. Parce qu'on a vu personne, entendu personne. On s'est senti franchement désemparé. Mais moi, j'étais encore compréhensif parce que je dis « Qui veux-tu qui viennent ? Si toute la vallée sinistrée, d'où veux-tu que cette aide vienne ? ». Les secours pourraient venir de Trooz. Mais si Trooz est sinistré, il n'y a pas. Si Pepinster, Pepinster il n'y a pas. Les seuls secours qui pourraient venir, ils pourraient venir en amont ou du dessus de la vallée, de Beaufays, Embourg et compagnie. Mais il n'y a pas de cellule. Il y a juste la police Secova qui est au-dessus à Beaufays. » [TRO-027]

« Je suis sortie toute seule, maintenant, voilà, pour l'histoire, c'est que... Je vais peut-être avoir un tollé général hein. Au niveau pompiers, ambulanciers, je n'ai pas de griefs contre eux parce que je pense qu'ils ont vraiment été dépassés par la situation. Ils n'ont pas l'infrastructure, ils n'ont pas le budget. Là où j'en veux, c'est au niveau armé. Je pense que là, il y a un gros problème au niveau budgétaire parce qu'ils pouvaient envoyer l'armée. » [TRV-001]

Très rapidement, des bénévoles s'engagent dans la phase d'évacuation, en passant par l'arrière des maisons ou en utilisant des embarcations diverses (jet skis, zodiacs etc.). Dans plusieurs communes, les bénévoles sont les premiers à arriver sur les lieux, bien avant les professionnels.

« Mais le soir, j'ai des copains qui sont passés en bateau, avec une barque. Et, ils m'ont dit, est-ce que tu veux éventuellement qu'on t'emmène, parce qu'après on ne saura plus. Et, en fait, devant chez moi, c'est la dernière limite quand on vient de la place où on savait encore aller. Parce qu'après, c'était trop de tourbillons et de courants. Et donc ce qu'on a fait, c'est que j'ai essayé d'ouvrir la fenêtre ... Mais le problème, c'est qu'en ouvrant la fenêtre, il y a beaucoup d'eau qui est entrée. En repartant, je ne savais plus la refermer moi, ma fenêtre. Oui, vous voyez. Donc, j'ai dû la refermer et alors là j'ai ouvert la porte d'entrée mais il y avait une telle pression sur la porte que la clinche était totalement bloquée. Alors, mes copains sont rentrés par la fenêtre, on a pris un marteau et on a tapé sur la clinche. Puis, on a réussi à la décaler, on a ouvert et à ce moment-là, on a eu un torrent qui est rentré dans la maison. Et heureusement, il y avait une porte qui s'est refermée en verre et qui a réussi à bloquer le courant d'eau et donc tout s'est stabilisé. Et là, j'avais des cuissardes jusque-là et j'ai pu repartir par chez mon voisin et avec une barque, être évacué quoi. Voilà. » [POU-004]

« Ils sont venus en jet ski pour d'abord sauver les enfants. Et il y en a deux qui sont venus en quad, qui ont pris des risques et ils l'ont fait. Ils l'ont fait. » [TRO-020]

« Nous avons eu dans le courant de l'épisode, donc dans l'après-midi, pendant que j'étais en train de débayer le bureau (donc avant 4 - 5h00), un jet ski qui passait régulièrement. Il créait une vague qui tapait sur la porte et qui me faisait même une vague à l'intérieur. Donc c'est un gars qui essayait de donner assistance aux gens les plus démunis ou peut-être blessés, etc. Il semblait, je pense, être un privé. » [ANG-017]

« T11 : Alors, je rappelle, on avait appelé le 14 juillet à 17h00 en disant qu'il y avait deux enfants avec moi et donc le 15 juillet, vers 16h00 (quelque chose comme ça), arrivent d'illustres inconnus avec un Zodiac, des tenues de plongée, des gilets de sauvetage pour tout le monde, des machins pour escalader les façades. Et donc on est tous sortis par la fenêtre du premier étage... I : Et c'est l'armée, en fait ? T13 : Non, une bande de copain. T11 Non non non, une bande de copain ! T13 : C'est une bande de copains de Fléron. » [TRV-001]

« Donc, il y a les deux jeunes civils qui proposent de nous évacuer. Ce n'est pas une décision facile à prendre parce que c'est vrai que mon aîné qui était dans le sud de la France me disait bien « attention, même dans 15 cm d'eau, il se peut qu'une attaque d'égout ne soit plus là ». Qu'est-ce que je fais ? Je

dis « ok, on va évacuer ». Alors en fait, c'est une évacuation de fortune. Ils sont rentrés dans la maison en face de chez moi où la vitre du rez-de-chaussée était ouverte. Ils ont trouvé une rallonge électrique suffisamment longue. Elle devait faire 12m ou 15m. L'un est resté là-dedans, l'autre se l'est accroché à la taille. Il est venu, il s'est mis derrière nous. On est passé un après l'autre. Il s'est mis derrière nous pour contrer un peu le courant parce qu'il y avait encore du courant. Il a dit « surtout, vous ne lâchez pas l'allonge ». » [TRV-001]

« Donc, c'était des « messieurs tout le monde », ce n'était même pas des sauveteurs officiels quoi. Ils avait pris des tuyaux d'arrosage, des cordes et tout ça parce que ma voisine de 82 ans était toujours dans sa maison aussi avec sa fille. » [TRV-002]

A la différence de l'établissement de priorités dans l'ordre d'évacuation, le fait que les bénévoles se montrent bien plus réactifs que les services de secours professionnels leur apparaît comme un signe de désorganisation et de manque de moyens, même si, là aussi, les habitants font preuve d'énormément de compréhension.

« Oui, mais ce qu'il manquait, pour les bénévoles, pendant les inondations pour essayer d'évacuer au mieux, de préparer au mieux une évacuation, c'étaient des gens sur le terrain qui pouvaient donner la situation sur le terrain, qui pouvaient dire « Il faut de l'aide à tel endroit. », « Là, c'est navigable. », « Ce n'est pas navigable, il faut venir avec des camions. ». » [TRV-002]

5.2. Rassemblement et premiers soutiens

Les personnes évacuées sont prises en charge par leurs proches ou redirigées vers des centres de rassemblement et de soutien. Les premières différences entre services communaux commencent à faire jour dès cette phase.

« Ils nous ont conduit à Olne, un centre sportif à Olne, et là le CPAS de Trooz, les dames qui s'occupent du CPAS de Trooz, les assistantes sociales ont géré l'affaire d'une main de maître. Parce qu'on est arrivé là-bas, on a été accueilli, on nous a offert le café, le déjeuner, on a pu se servir dans des vêtements que les gens avaient amenés. Parce que bon voilà, on est parti avec un petit sac, oui mais quoi un petit sac. En plus, l'évacuation ça doit aller vite, on n'a pas le temps de traîner. Parce que voilà ça bouge, l'armée ils ont un ordre de marche, donc il faut que ça avance. Il y a peu de temps, on a eu un petit souci avec un voisin donc on a perdu un peu de temps. Donc voilà, on est parti avec pratiquement rien. Et nous comme on était au rez-de-chaussée, et bien forcément on n'avait pas grand-chose à prendre puisqu'on n'avait plus rien. » [CHA-007]

Certains habitants se montrent très satisfaits de l'appui qu'ils reçoivent en urgence, alors que d'autres soulignent, ici aussi, que l'information qui leur est communiquée est lacunaire, contradictoire s'avère dès lors plus stressante qu'apaisante.

« La personne qui était en charge de la cellule de crise, ne savait même pas sur quel cours d'eau l'arbre [NB : sur le point de s'effondrer] se trouvait et qui était responsable. Donc, je téléphone à la région et très gentiment, les gens m'ont redirigé vers la province. A ma grande surprise, là, il y avait un support téléphonique qui fonctionnait avec un vrai dispatching. On m'a demandé d'envoyer un mail pour préciser la situation. Quelques minutes après, j'ai téléphoné. Ça, c'était le lundi 19, je crois. Et là, c'est un hasard chanceux. La dame qui est en charge de la surveillance du cours d'eau était justement dans la région, elle était sur le terrain et elle a pu passer pour constater le problème. » [DAL-011]

Ces différences de perception peuvent s'expliquer par de nombreux facteurs : organisation des services communaux, eux-mêmes éventuellement impactés par les inondations,

différences de situation objective des ménages (ménages avec enfants versus ménages sans enfants par exemple), différences de niveau d'attente subjectif vis-à-vis des services publics.

« En fait, on n'a pas eu le même traitement. Moi, en tout cas Angleur et Grivegnée, en terme d'organisation, il y avait des douches et pour pouvoir aller laver son linge. C'était extraordinaire ce qu'ils ont mis en place. Et je suis vraiment étonnée du traitement que vous avez eu par rapport à nous. » [TRE-002]

« J'ai vu qu'à Liège, il y avait 500 déshumidificateurs à prêter. J'ai téléphoné, on m'a dit « Vous êtes d'où ? » « Esneux ». « Non, on ne prête pas ? Téléphoner à votre commune ». J'ai téléphoné à Esneux et à Esneux, on m'a dit « Ah ben non, on n'a pas ». « On fait comment ? » « Bah, vous aérez ». » [TRE-002]

La question qui se pose alors de manière la plus urgente est celle du logement provisoire, et c'est par rapport à celle-ci que les habitants attendent une réponse à très court terme.

5.3. Visualiser l'ampleur des dégâts : un nouveau choc

Que ce soit pour ceux qui ont quitté leur domicile ou ceux qui descendent au rez-de-chaussée après la crise, visualiser l'ampleur des dégâts après que l'eau se soit retirée constitue un nouveau choc émotionnel.

« Et dès le lendemain, on est retourné sur les lieux. On a découvert la maison qui était dans un état catastrophique. L'eau était retombée, les meubles avaient changé de place. L'eau avait porté les meubles. Il y avait des portes qui étaient cassées parce que les meubles avaient tapé sur les portes vitrées. Tout était catastrophique. » [CHA-001]

« Les inondations, c'est pas facile (rires). Au départ, j'avais une connaissance (collègue) qui ne voulait pas que je rentre dans ma maison toute seule quand on allait voir les dégâts. Elle me disait de faire attention, elle voulait m'accompagner. Je disais « non ça va aller, je me doute bien que ça va être la catastrophe ». Je suis rentrée avec mes enfants et avec mon homme. On est rentrés et ça va, je me doutais bien que ça n'allait pas être tout rose. Évidemment tout est tombé, donc on râle un petit peu, on se dit qu'on a fait tout ça pour rien mais c'est logique. Puis il y a des choses qui me tenaient à cœur parce que j'avais récupéré des fauteuils en cuir de ma maman. On était tout contents de les avoir puis ils ont été noyés donc malheureusement je n'ai pas su les garder. C'est beaucoup de choses comme ça qui étaient très difficiles. C'était marrant parce que j'ai deux copines qui sont venues aider et qui pleuraient en rentrant dans la maison. Mais je disais « arrêter de pleurer, moi je ne pleure pas ». C'est bizarre le rapport... » [ESN-010]

« Une fois, je l'ai presque forcée à retourner dans sa maison et à regarder... Puisque la toute première fois qu'elle est retournée dans sa maison après une semaine pour prendre des vêtements, on avait fermé toutes les portes intérieures, vraiment pour qu'elle rentre dans la maison et qu'elle se dirige tout de suite vers l'étage, qu'elle ne voit pas l'état des pièces. Parce qu'elle était vraiment très choquée. Et à l'étage, elle a circulé dans deux chambres et une salle de bain pour prendre ses vêtements, son linge de corps etc. Mais elle continuait à dire « Je retournerai dans ma maison ». On lui disait « Il n'y a pas d'électricité, il n'y a pas de chauffage. Tu n'as plus de cuisine, tu n'as plus de frigo, tu n'as plus de cuisinière ». Et elle essayait de trouver des solutions en disant « Oui, mais finalement, je n'ai jamais eu de micro-ondes, mais je vois chez vous un petit micro-ondes. Donc, si vous mettez un micro-ondes à l'étage, je pourrais me réchauffer des repas ». Elle essayait de combiner des trucs. Puis, presque de force, je l'ai amenée et je l'ai vraiment forcée à voir l'état de sa maison. Et ça fait mal, mais il fallait qu'elle ait ce choc pour se rendre compte que... que c'était impossible et qu'il va falloir des mois, des mois et des mois. » [VAU-015]

« Moi quand je suis revenue le lendemain matin, j'ai constaté que ce local qui me sert de garage, de buanderie, de chaufferie était vide. Il n'y avait plus rien. Donc, mes électroménagers, lave-linge, sèche-linge, des meubles, tout a emporté. Il restait juste la carcasse de ma chaudière, au sol. » [TRV-001]

5.4. Réactivité des bénévoles et des mécanismes de solidarité

L'ensemble des personnes interrogées souligne la qualité et l'importance du soutien apporté par les bénévoles, en particulier au cours de la phase post-crise. Presque tous les habitants ont été aidés, à un moment ou un autre, par des bénévoles, venus parfois d'assez loin.

« On a profité des énergies à ce moment-là qui ont été très fortes pendant 15 jours parce que c'était les vacances, c'était le 21 juillet. C'était deux week-ends où plein de gens sont venus, des bénévoles, des ..., des gens de Charleroi. On en a rencontré plein qui sont venus dans notre jardin retirer tout ça, jeter tout ça à rue. On avait des amoncellements de crasse dans la rue et si on n'avait pas fait tout ça, comment est-ce qu'on aurait fait ? » [PEP-018]

« J'ai été surtout émerveillé par le bénévolat qui était mis en place. A Theux vous ne pouvez pas imaginer les mouvements de jeunesse qui sont venus. Mon voisin d'en face qui a 24 ans, ses parents m'ont dit qu'ils ne l'ont pas vu pendant 4 jours. Il venait dormir de minuit à 6 heures du matin et toute la journée il était à Theux et il allait dans toutes les maisons pour aller les nettoyer. » [THE-012]

« Alors, des leçons, finalement, ce qu'il faut je crois souligner, c'est l'exceptionnel élan de solidarité dont on a profité. D'abord, ici, à partir du vendredi, on a eu des personnes de la famille, bien évidemment, mais aussi des amis qui sont venus nous aider. J'ai été professeur pendant 40 ans, je suis retraité depuis 4 ans, j'ai eu des propositions d'anciens étudiants qui sont venus m'aider. Mon épouse rigole toujours avec ça, mais il y a des étudiants qui sont venus ici, que je n'avais plus vus depuis qu'ils étaient sortis de l'école il y a 30 ans ! J'avais des contacts par Facebook. Et donc, quand ils ont vu que j'avais mis les deux images du bureau... Alors j'ai des amis qui sont venus une ou deux fois. Mais je n'ai jamais souhaité... J'aurais pu avoir beaucoup plus, mais ils seraient venus... Je leur disais « ça ne sert à rien d'être à 35 ici, à 10 on se marchait déjà un petit peu sur les pieds ». Puis il fallait aussi savoir ce qu'on devait faire. » [THE-016]

« J'ai été profondément ému, aux larmes, par la solidarité. J'avais tendance à croire que l'être humain était de plus en plus égoïste. Et là, j'ai eu étalage de tout ce que je ne pensais pas encore possible, surtout en Belgique et surtout de la part de Flamands qui sont venus aider, mais d'une façon tellement spontanée, tellement rapide, tellement gentille. Ils parlaient à peine français. C'était incroyable, incroyable. » [TRO-027]

Ce qui marque plus particulièrement dans le soutien apporté, c'est la rapidité, l'efficacité et la générosité de l'aide apportée. Plusieurs personnes se plaignent du fait que les bénévoles se voient parfois écartés au bénéfice de services professionnels, qui s'avèrent en final moins efficaces.

« Il y a quand même eu des militaires et tout je dis pas, mais ça a été en deuxième temps, et euh donc voilà. S'il y avait pas eu les bénévoles au début, le temps que tout se mette en route bah... les gens auraient vraiment été très mal, parce que ils y en avaient qui arrivaient pas du tout à se déplacer. » [ANG-026]

« Voilà on a eu des supers chouettes bénévoles vraiment, des gens de Flandre qui sont venus quasiment toute la semaine. Et la semaine dernière, samedi, ils nous ont amené, donc pour la rue, ils nous ont amené 12 déshumidificateurs industriels, que l'on peut garder pour 3 mois gratuitement. Donc ça franchement, ça c'est bien parce qu'au début, on en cherchait à louer, mais avec des prix exorbitants. » [TRO-003]

L'aide apportée par les bénévoles varie selon la localisation et les réseaux de connaissance et familiaux de chaque ménage. Elle va couvrir le soutien au nettoyage/déblaiement des habitations, l'aide alimentaire, la provision d'électro-ménager, le partage de pompes, un café, de l'écoute etc.

« Mais alors ici, quand je vois des centaines de gens et voire peut-être des milliers de gens qui affluent pour aider des gens qu'on ne connaît pas. J'ai une dame moi ici, celle qui doit m'apporter le matelas, ça fait la 2e, ou la troisième fois qu'elle m'apporte un petit truc. Mais il y a d'autres personnes qui m'ont apporté une garde-robe, par exemple un lit, des gens que je ne connais pas, que je ne reverrai peut-être jamais. Voilà, je ne sais pas comment, comment remercier. [...] C'est compliqué de se rendre compte de ce que les gens ont fait et ce qu'ils font toujours. » [CHA-007]

L'aide peut être apportée par des collectifs organisés (scouts) ou spontanés (groupes de soutien qui s'organisent via les réseaux sociaux). Elle est également le fait d'individus isolés qui prennent sur eux de faire le déplacement et d'offrir un soutien d'urgence aux victimes, sans s'intégrer dans aucune organisation.

« Il y a une dame qui travaille à la SNCB, qui est conductrice de train. Tous les dimanches, elle passait, c'est elle qui m'a apporté un poste radio, un percolateur. Elle passait et c'est elle-même qui faisait la démarche d'aller voir les besoins. Mais voilà, et elle dit de quoi est-ce que t'as besoin ? Ben je dis une radio, t'as besoin d'une radio ? Ben non, je dis mais peut-être que ça me ferait du bien là où je suis dans la pièce que j'occupe chez mes amis d'avoir une radio et donc j'ai maintenant une radio. » [CHA-021]

« Et puis, il y a des gens qui apportaient à manger. Le marchand de frites là chez Fred, un jour il a apporté des frites. Et puis il a dit « je viens de recevoir un don de 5 000 euros, je vais vous apporter encore des frites ». Il y en a qui apportaient des sandwichs. Il y en a qui apportaient des plats préparés, des spaghettis, etc. Il y a un monsieur qui venait avec sa vieille camionnette et qui faisait du café. Alors il passait son temps et les gens y allaient. [...] Et ce qui est étonnant dans cet élan de solidarité, c'est que c'était des initiatives, manifestation, chaque fois individuelles. [...] Moi, j'étais stupéfait de voir des personnes dont on voyait bien que c'était des personnes, je dirais plutôt modestes, qui avaient rempli leur voiture de canettes de coca, d'eau, de papier de toilette, de sandwichs. Leur voiture était pleine alors que c'était des personnes franchement... Et un jour une dame passe à midi « venez dans 20 minutes, vous aurez de la soupe chaude, etc. ». Donc on se dirige, on va voir. Et elle était près du passage à niveau. Et en fait, c'était deux personnes - et des personnes déjà âgées, facilement 80 ans - avec un mobile-home. Et la dame avait fait une grosse soupe avec du riz ou des petites pâtes, de la viande, des légumes frais. Et alors on a demandé « comment ça se fait que vous soyez ici ? ». Elle a répondu « oh ben, j'habite à 165 km d'ici mais on vient souvent dans la région, on aime bien la région. Alors quand on a appris ça, on est venus ». On n'a même pas pensé à lui demander « qui êtes-vous ? d'où venez-vous ? ». C'était touchant. » [THE-016]

Ici à nouveau, l'information circule essentiellement via les réseaux sociaux. Certaines communes ont organisé une centralisation des informations relatives au soutien aux victimes, ce qui a été apprécié par le public.

« Je ne sais pas si ça va arriver après, mais entre le moment où il y avait vraiment la catastrophe et les trucs qui étaient mis en place par solidarité, ça, ça passait par les réseaux. Le food-truck est là, les douches sont disponibles ici, les horaires d'ouverture, le café ici, ... ça ne marche pas avec un site officiel. » [ANG-026]

« On a quand même pu alors aussi téléphoner à la commune qui centralisait les bénévoles qui se présentaient, pour dire "Voilà, nous sommes candidats. Si vous avez des bénévoles, ils peuvent venir l'après-midi.". Ça, il y a eu des suivis donc la commune nous envoyait des bénévoles quand il le fallait,

quand on en demandait, elle centralisait ça. Tout ça, c'est a posteriori mais donc c'est tout à fait intéressant évidemment et très bien. » [PEP-018]

On observe par ailleurs une forme de solidarité à l'intérieur des maisons divisées en appartements, entre voisins, entre habitants du quartier.

« Après je pense qu'il y a quand même eu de la solidarité entre ceux qui habitent au rez-de-chaussée qui ont tout perdu et ceux à l'étage qui passaient des vêtements ou des choses comme ça. » [ANG-026]

« Et bien heureusement que j'ai été charger mon téléphone à ce moment-là et que j'ai croisé ce type qui m'a dit « J'ai pété le barillet pour justement donner l'accès et sauver des voitures ». Parce qu'après coup, toutes les voitures qui étaient restées sur la Nationale 61, et Dieu sait combien il y en avait, elles ont toutes été ravagées. Donc, le lendemain, je servais de relais et de points de recharge de GSM pour tout le village. Tout le monde me demandait « On peut recharger, on peut recharger ». Donc, les gens étaient dégueulasses, pleins de boue, ils rentraient dans ma bagnole pour recharger leur téléphone. » [TRO-027]

Le développement spectaculaire de la solidarité et du bénévolat a été fondamental tout au cours de cette période. En contrepartie, elle dessine, en creux, l'absence de l'état et de la puissance publique tout au long de cette période. Ceci va contribuer à accentuer le sentiment d'abandon ressenti par la population impactée.

« Je dirais comme pendant le COVID, quand l'État fait défaut, la solidarité est là. C'est à dire que la population se mobilise. » [CHA-021]

5.5. Solutions de relogement

Comme nous l'avons signalé, la question du relogement est la plus pressante au cours des 48 heures qui suivent le pic de la crise. La plupart des personnes interrogées vont trouver une solution de manière indépendante, soit via leurs proches, soit via des réseaux d'amis.

	A dû quitter son logement suite aux inondations ?	A réintégré le logement depuis lors ?
ANG-017	Relogé (chez des proches, puis marché locatif privé)	Non
ANG-023	Jamais quitté le logement (partiellement affecté : caves)	-
ANG-024	Jamais quitté le logement (partiellement affecté : garage)	-
ANG-026	Jamais quitté le logement (partiellement affecté : caves)	-
CHA-001	Relogé (marché locatif privé)	Non. La maison est inhabitable pour plusieurs mois
CHA-007	Relogé (marché locatif privé)	Non
CHA-008	Relogé	Oui
CHA-021	Relogé (chez des proches)	Non. La maison est inhabitable
DAL-011	Jamais quitté le logement (partiellement affecté : caves et rez-de-chaussée)	-
ESN-005	Information non donnée	Information non donnée
ESN-009	Relogé	Non. On ne peut pas à cause du taux d'humidité
ESN-010	Relogé (autre maison personnelle)	Non
EUP-027	Relogé (chez des proches)	Oui
PEP-018	Relogé (chez des proches)	Oui
POU-004	Jamais quitté le logement (partiellement affecté : caves et rez-de-chaussée)	-
RAE-028	Jamais quitté le logement (partiellement affecté : rez-de-chaussée)	-
SPA-013	Jamais quitté le logement (partiellement affecté : garage et rez-de-chaussée)	-
THE-012	Jamais quitté le logement (partiellement affecté : caves)	-

THE-016	Jamais quitté le logement (partiellement affecté : rez-de-chaussée)	-
THEU-25	Jamais quitté le logement (sinistre bâtiment professionnel)	-
TRO-003	Relogé (chez des proches)	Oui
TRO-014	Relogé (dans un hôtel puis marché locatif privé)	Non
TRO-020	Relogé (marché locatif privé)	Non
TRO-027	Relogés (dans un hôtel puis maison de repos)	Non
VAU-002	Relogé (chez des proches)	Non. Il me reste 10 mois ici.
VAU-006	Relogé	Oui
VAU-015	Relogé (chez des proches)	Non
VER-029	Relogé (chez des proches)	Oui
VER-030	Relogé (hôtel)	Non

Tableau XX – Solutions de relogement

Ces solutions de relogement peuvent être provisoires ou à plus ou moins long terme. Certains ont déjà enchaîné plusieurs lieux d'habitation depuis la crise : en urgence chez les proches dans un premier temps et dans un nouveau logement par la suite, le temps de trouver une solution sur le marché locatif.

« Donc, la maison est inhabitable. On est relogés ici. Ça a été très difficile de trouver un logement de secours comme ça, à la dernière minute. Vraiment très, très, très difficile. D'ailleurs, il y a des personnes qui restent dans leur maison ou qui vivent chez leur mère, leur sœur ou chez des amis parce que justement, ils ne trouvent pas de logement. » [CHA-001]

Seules quelques personnes interrogées ont été relogées par les services publics, en général des CPAS.

« Et le jour, le jour même, bon bah ce n'était pas un centre d'accueil de nuit, c'était un centre d'accueil de jour donc il fallait absolument caser tout le monde. Donc elles ont trouvé des places, elles ont trouvé des places dans des hôtels à Banneux enfin ce genre de choses. Et nous, notre fils nous attendait à Seraing donc il a fallu trouver un transport pour nous amener jusque Seraing. [...] Finalement nous, l'assurance elle a fait son travail, c'est ce que j'attendais de l'assurance. Ils nous ont logé à l'hôtel deux semaines, mais ce n'était que deux semaines, et encore ils nous ont fait une fleur parce que normalement dans mon contrat d'assurance, comme moi c'est un tout petit, je n'avais pas droit à l'hôtel. Ils ont quand même mis en option enfin, ils m'ont changé le truc en dernière seconde donc ils m'ont mis gratuitement 2 semaines en hôtel. » [CHA-007]

« T : En fait, je bénéficie du Foyer Fléronnais. J'ai été relogée, par le Foyer Fléronnais dans une maison qu'ils ont vite retapée. I : Et vous ne retournerez pas, vous, dans la vallée T : En fait, quand on m'a fait la proposition de louer cette maison, c'était un bail de situation précaire. Déjà, le mot est très dur à avaler. Parce qu'on ne l'a pas demandée cette situation. Et c'est un bail de six mois, renouvelable une fois six fois. Et on vous donne quand même une feuille de mutation pour pouvoir rester là. Moi je vous avoue que j'ai rempli la feuille tout de suite en me disant que je ne retournais pas là. Parce que là-bas, de l'autre côté, c'est en bord de Vesdre. » [TRV-001]

Un certain nombre de ménages est à présent retourné dans son logement, moyennant des transformations dans les étages afin d'y installer une cuisine et un espace commun, le rez-de-chaussée étant encore inhabitable.

« Et la première chose qu'on a faite, vu qu'on savait qu'on restait dans la maison, c'était d'aménager l'étage. Donc il fallait qu'on puisse se dire, qu'on puisse se faire à manger, acheter des taques de gaz ou gaz en... en bonbonne. Tout ce que j'ai monté, on n'avait pas la place à l'étage, donc on a racheté plein d'étagères pour tout réorganiser. On a acheté des bureaux en plus pour pouvoir travailler, et en fait voilà là on arrive au stade où... on vit en appart dans notre étage quoi. Ah ça non, vraiment pas des plus confort ça c'est sûr. » [ANG-026]

« On a réintégré la maison. On la réintègre aujourd'hui. Parce que nous, on va aller habiter à l'étage quoi. Et en bas, on a quand même tout nettoyé. Et le problème c'est les murs qui sont encore gorgés d'eau. Voilà, c'est ça le problème. Après je pense qu'il y aura d'autres choses à faire. Mais là pour l'instant le problème c'est les champignons qui viennent partout. Mais on a beau sécher, il y a encore de l'humidité dans les murs quoi. Je pense que ça prendra longtemps avant que ça ne sèche. » [POU-004]

Les locataires sont plus enclins à changer de logement, alors que les propriétaires sont bien souvent contraints à rentrer dans leur domicile. Ces derniers ne semblent pas bien informés des possibilités de suspension des prêts hypothécaires en condition de crise. Ici à nouveau, un soutien de la puissance publique, ne fut-ce que par rapport aux droits en la matière, serait bienvenu.

« Parce que, maintenant, les gens ont peur. Dès qu'il pleut, on a peur. Nous, on venait d'acheter la maison. Je vous dis, un mois plus tôt, puisqu'on avait emménagé une semaine plus tôt, on a fait un gros crédit. Mes parents nous ont prêté de l'argent. Il y a des gens qui nous disent « Moi je ne veux plus habiter là, je vais déménager ». Mais qui va nous racheter notre maison ? Si on se disait qu'on veut déménager, mais on fait comment ? Quand on est locataire, oui, on peut déménager, mais quand on vient d'acheter ? » [CHA-001]

L'horizon temporel des sinistrés par rapport à la question du retour dans leur logement d'origine est très variable. Certains nous parlent de quelques semaines, d'autres de plusieurs mois. Ceci dépend bien entendu de l'ampleur des dégâts, mais il faut également tenir compte de l'âge des personnes concernées, de leur niveau d'engagement dans leur logement, des ressources dont ils disposent pour la réparation etc.

« On est en attente de l'assainissement total de la maison pour pouvoir reconstruire après, à neuf, mais dans de bonnes conditions. Parce qu'on sait bien que si c'est toujours humide, les murs ne sécheront pas ça. Et ça, à mon avis, il faudra encore au moins un mois et demi, deux mois avant que les murs soient secs à la brique en tout cas. [...] On va tous les jours dans la maison pour aller vider les déshumidificateurs. L'électricité est revenue après quinze jours, trois semaines. Mais on sait que la maison est inhabitable pour plusieurs mois. » [CHA-001]

« Le plafonnage, on l'a arraché parce que la moisissure était telle, donc je n'ai pas encore l'accord de l'assurance. L'électricité est à refaire, il y a des cloisons, on se pose des questions sur l'escalier qui a été pris en sandwich, un escalier en pin naturel entre les eaux de la cave. Et donc non il n'y a plus rien. Les châssis ont bougé, j'ai une baie vitrée qui a explosé sous la pression malgré le volet tellement l'eau avait de la force. On a pu seulement la vider des boues d'hydrocarbures jeudi et ils ont dû réinonder la cave. Donc, moi je partais sur un an, là je suis hébergé chez des amis, je partais sur 1 an, mais on sera au-delà de l'année. » [CHA-021]

Enfin, certains ont d'ores et déjà décidé de ne pas retourner dans leur logement, considérant que le risque d'inondation est trop important. Plusieurs personnes nous signalent qu'ils ne pourront supporter de vivre une deuxième fois une catastrophe similaire.

« Donc, si jamais dans un an ou même dans 5 ans, ça recommence et que les assurances doivent à nouveau repayer, reconstruire et reloger des gens, je pense que ça ne va pas. On a la naïveté de se dire que ça n'arrivera plus, les gens ne vont pas accepter ça, les assurances ne vont pas accepter ça. » [CHA-001]

« Si nous, on fait quelque chose, ça doit être fait pour toute la rue. Et on va dire que maintenant, c'est devenu dangereux d'habiter en zone inondable. Maintenant, je pense qu'il faut d'abord attendre que

cette enquête se fasse et voir qu'est ce qui pourra être prévu comme aménagement pour que ça n'arrive plus du tout. Parce que si on revit quelque chose comme ça dans 5 ans, dans 10 ans, dans 20 ans, les gens ne vont jamais s'en remettre. » [CHA-008]

« Personnellement, je me dis si ça recommence là, pour l'instant on est relativement jeune, si je peux dire, on a une cinquantaine d'années, mais si ça arrive dans 10 ans, dans 20 ans. Je ne sais pas dans quel état je serai. Est-ce qu'on sera encore tous les 2 là ? On ne sait pas ce que la vie peut nous réserver. Donc celui ou celle qui restera devra gérer ça. C'est pour ça que pour l'instant, on se pose un peu les questions de ce qu'on fait avec la maison après. Personnellement, moi j'ai des craintes franchement... Je préférerais me mettre en sécurité pour les années qui nous restent que de rester là. Enfin, j'adore cette maison : il y a un beau jardin, c'est très agréable, c'est très bucolique. Mais bon la réalité, elle est comme ça et voilà. Bon, je ne sais pas. Franchement, je préférerais quitter mais on est attaché sentimentalement à la maison, c'est vrai que si on devait quitter, c'est une page qui se tourne. » [ESN-009]

« Mais si, effectivement, ce changement climatique péjore le tableau à 5 ans avec de nouveau un épisode similaire, je pense que je ne resterai pas à Theux, ça, c'est sûr. Je ne peux pas. Alors que je n'ai rien perdu dans ma chair. Mais avec tous les tracasseries que ça a engendré, je ne peux même pas imaginer que jusqu'à ma pension, ça puisse se reproduire. » [THE-025]

« Non, mais je pense que si ça recommence, ah oui, je ne sais pas comment j'arriverai à vendre ma maison du coup, mais je pense que je si ça recommence, on partira. » [TRO-003]

« Et je pense que la réaction première des gens dans la vallée, c'est « Plus jamais je ne voudrais habiter là-bas ». Et puis, petit à petit, les gens se disent « Ça a été tellement exceptionnel que ça ne se reproduira pas et que les autorités... Qu'on va quand même s'organiser pour prendre des mesures pour que ça n'arrive plus à ce point-là ». » [VAU-015]

« T : Je ne retournerai plus jamais. I : Vous ne retournerez plus dans la maison ? T : Non. Je vais vendre les deux bâtiments. I : Pour quelles raisons ? T : Je vais négocier avec les compagnies d'assurances, de toute façon ils payent quelque chose. Je perdrai la TVA. J'espère que la différence du prix que je vais le vendre et le montant de la compagnie d'assurance me donnera le prix, j'aurais eu ... à vendre et je vais vendre. I : Et pourquoi vous êtes ? T : Je n'ai pas envie de revivre ça dans trois ans Monsieur, ou dans cinq ans. Ça ne va pas être centenaire. Je suis géographe, je n'y crois pas au centenaire. Je n'y crois absolument pas. » [ANG-017]

« On a été inondé à Vaux-sous-Chèvremont en 98. Moi, je pensais que ça allait revenir comme en 98, mais c'est revenu beaucoup plus fort qu'en 98. En 98 on se disait que c'était déjà la crue du siècle. Mais ici, c'est peut-être la crue du millénaire. Et puis on dit que ça ne se reproduira plus. Et dans dix ans, on appellera ça comment ? Je n'en sais rien. Mais ce qui m'inquiète le plus, c'est les quelques jours précédant les inondations, le niveau de la Vesdre était très bas. Je n'ai rien remarqué d'anormal. On avait annoncé des fortes pluies. Ça a été plus fort que ce qu'on avait annoncé. Et l'eau est restée calme les jours précédant les inondations. » [TRV-002]

6. Réparations et assurances

6.1. « Le plus dur commence »

Après le stress lié à la montée des eaux, à l'attente durant l'encerclement et à l'évacuation et au relogement, vient le stress lié à la reconstruction, aux travaux à réaliser dans la maison et au parcours d'obstacle administratif.

« Il y a la maison, mais il y a tout le reste. Donc on ne sait pas aller travailler parce que pour le moment, on est dans les démarches d'assurance, etc. Ça prend un temps dingue. Aller vider les déshumidificateurs, faire faire des devis, etc. Donc, on est bloqué pour le moment. On n'a plus de vie.

On est dans les démarches tout le temps. On se tracasse pour nous. On se tracasse aussi pour nos familles. Nos familles ne peuvent pas nous aider parce qu'elles sont elles-mêmes sinistrées et elles doivent elles-mêmes faire leurs démarches. Donc, au niveau humain et moral, on est dans un désarroi quand même qui est important. » [CHA-001]

« On a un toit mais c'est vrai que l'après, le plus difficile c'est tout ce qui est papier, administratif, ... L'émotion parce que quand on est sur place, on a vu nos affaires qui se détruisent, mais on n'a pas vu l'ampleur des dégâts. » [CHA-007]

« Maintenant les 100% de mon temps c'est de la résolution de problèmes, de choses qui ne fonctionnent pas. [...] Ce qui veut dire qu'en terme de charge mentale et de "To do list". C'est effrayant, il faut avoir les ressources nerveuses, être outillé, avec ordinateur, connexion internet, téléphone. Et il faut avoir la capacité de faire ça. Alors hier, je discutais avec une voisine et je lui disais j'en suis là et j'ai envoyé le cadastre. Oh je n'ai pas pensé au cadastre. Alors moi dès que je faisais une action ou quoi, je renvoyais par SMS à mes voisins en disant voilà vous pouvez faire ça ça ça, n'oubliez pas ça ça ça. » [CHA-021]

« Ici, les déshumidificateurs fonctionnent jour et nuit depuis qu'on en a eu directement, on a eu cette chance aussi, mais on est loin d'avoir fini. Maintenant, [...] tout en pouvant vivre dans la maison, c'est incroyable tout ce dont il faut s'occuper et ce à quoi il faut penser..., etc. » [PEP-018]

« Pour les frigos ou pour les électroménagers, en tant que sinistrée, on va au Fonds des Calamités. On a fait le parcours du combattant. Ils nous envoient au CPAS. Au CPAS, on vous envoie à l'assistante sociale du quartier qui remplit le papier, qui dit qu'il faut aller chercher chez Téléservice que c'est Téléservice qui va reprendre contact. Et qu'est-ce qu'on fait ? On vous demande vos revenus, combien vous avez et on vous demande votre pedigree. Et ici, Madame est dans une ASBL. C'est l'ASBL qui, c'est un siège éloigné, donc a laissé les choses. » [TRV-002]

Certains habitants se sentent isolés, ignorés et doivent lutter avec un ensemble d'opérateurs techniques pour obtenir des rendez-vous avec les experts, des devis des entrepreneurs, des informations fiables quant à leurs droits en matière de couverture assurance etc. Des citoyens continuent à recevoir des factures d'électricité, de gaz, de téléphonie alors qu'ils ne consomment plus ces services au vu de leur situation. Obtenir la suspension de ces facturations constitue une charge administrative supplémentaire.

« Ça, concernant les devis, c'était super compliqué. Je crois que pour chaque poste de travail de la maison, donc il y a 14/15 postes différents, je crois que j'ai dû faire venir au moins 4 à 5 personnes par poste pour avoir un devis. Donc les gens viennent, les gens prennent les mesures, les gens disent oui on peut faire ça, oui on peut faire ça, oui on peut faire ça. Vous aurez le devis dans 2 jours, dans une semaine, et puis après il n'y a plus rien. On n'a aucun contact, il n'y a aucun retour, rien du tout. » [TRO-003]

« Donc tu es quand même dans ce marasme administratif où tu dois avouer que tu ne connais pas la procédure, tu ne sais pas comment ça se passe et tu ne sais pas si tu fais bien ou si tu fais mal. Donc ça, c'est un peu chiant. Je pars du principe que, moi, je ne suis pas encore trop vieux. Je suis vieux, mais pas encore trop. Donc je sais encore utiliser un ordinateur, un smartphone et la technologie qui va avec. Je me mets simplement à la place des gens en face de chez moi... Parce qu'on m'a dit « Tu le prends avec une philosophie et limite avec encore un peu d'humour ». Je dis « Oui, parce que comparé à d'autres, je ne suis pas à plaindre ». [...] Et c'est là que quand je dis que l'aide, elle doit être matérielle, elle doit être psychologique, elle doit être alimentaire, mais elle doit être aussi surtout administrative. » [TRO-027]

Des locataires sinistrés éprouvent des difficultés pour retoucher leur garantie locative (caution). Leur propriétaire argue du fait qu'ils n'ont pas reçu de courrier recommandé signifiant le renouveau des locataires à l'usage du logement et qu'ils ont quittés leur logement

sans les prévenir officiellement. Cela conduit à des situations où les locataires ont perdu leur logement, leur caution (3 mois de loyer) et en plus n'étaient pas assurés (donc pas d'aide pour se reloger) et pas de possibilité d'avancer une nouvelle caution pour un autre logement. Les sinistrés ne sont pas toujours bien informés des primes de la RW pour l'aide au loyer et au déménagement auxquelles ils auraient droit lorsque leur logement est insalubre.

Des habitants se plaignent par ailleurs du manque de coordination entre différents services administratifs durant la phase de reconstruction et de consolidation des berges.

« Vous voyez, quand vous êtes inondés, vous voyez votre chez vous sous eau, vous ne commencez pas à penser État, Région, etc. Et puis alors, voilà, maintenant, au niveau du suivi, ce qui pose réellement problème, c'est le renvoi de responsabilités. Entre la province et la commune notamment. Puisque moi, mon vrai problème maintenant, outre la question de la boue qu'on a dû évacuer seuls dans la maison (mais ça c'est une affaire privée), c'est quand même celui de l'accès à la maison, puisque le pont a été détruit. Et le problème des berges. Et donc, pour ce qui est des berges, il y a un renvoi de responsabilité entre la province et la commune, avec une absence de concertation manifeste. » [DAL-011]

« Le Wayai est géré par la province, au moins cette partie-ci. Le monsieur est venu, c'est un M. Yernaux, de la province qui est venu. Il m'a dit « Madame, on ne s'occupe pas des berges ». Ça m'interpelle parce que nous, on a 200 ou 300 m de Wayai qui bordent notre terrain. Comment voulez-vous qu'on refasse toutes les berges ? Je ne sais pas qui est responsable. D'après Wallex, je lisais sur Wallex un article, ce n'est pas nous. Mais la personne qui est venue me voir pour me dire Madame, c'est impossible pour nous de refaire toutes les berges. Impossible. » [SPA-013]

D'aucuns ne voient pas le bout de cette phase très éprouvante. Quelques personnes se consacrent à temps plein, depuis plusieurs semaines, à l'ensemble des formalités administratives. Ce n'est évidemment pas possible pour tout le monde, alors même que toutes ces démarches sont très chronophages. Certains parlent de burn-out administratif...

« T : Enfin et donc je prends beaucoup de temps parce que je n'ai pas encore tous les devis. [...] Je n'ai pas encore rentré mon dossier, je devrais normalement le rentrer fin de semaine ici. I : Ça vous occupe constamment. T : À temps plein. Oui, j'ai pris congé, je suis à temps plein là-dessus. Et j'ai mon fils qui est à la maison et qui a déplaçonné. Donc en fait, il est sur chantier comme je dis, et moi je suis au bureau. Faire le tour des différents commerces pour récupérer les factures. » [CHA-021]

« Là actuellement, on a l'impression qu'on n'en sortira jamais. On finira bien par s'en sortir mais même quand on s'en sortira, même quand les travaux seront faits, même quand on sera réinstallé, il faudra à nouveau de l'énergie pour redéménager, se réinstaller, se réapproprier cette maison. Puis, quand il va pleuvoir... » [CHA-001]

« Enfin, ma femme a recommencé à travailler après une semaine ou 2 après. Je ne sais plus. Moi j'ai recommencé de 2-3 semaines après le temps de faire les travaux et tout ça. Heureusement, j'ai eu un employeur très, très compréhensif qui m'a donné toutes les facilités. Ça aussi, par contre, c'est quelque chose de très bien tant que les employeurs ... Ils ne savent pas tous le faire. Moi, je travaille dans une grosse boîte. » [ESN-009]

« Au-delà de la fatigue physique il y a aussi la fatigue mentale qui va s'installer tout doucement par rapport à ça. Un burn-out administratif par rapport à toute cette usine à gaz. » [TRE-001]

Faire la liste de tous les éléments endommagés peut être assez décourageant, en particulier lorsqu'il faut tenir compte de la vétusté de l'ensemble de l'équipement électrodomestique et des sanitaires.

« Donc, bah, on va dire, tout de suite là, c'est un peu décourageant de devoir faire son listing. Ouais, sachant que bah voilà, la cuisinière était déjà là quand j'ai acheté la maison. Je ne savais même depuis combien d'année. Qu'est-ce que j'en aurai. Qu'est-ce que j'en aurai ? Rien. » [VAU-006]

L'attente d'une réponse définitive des assurances en matière d'indemnité apparaît une contrainte forte, qui impose de postposer les travaux de reconstruction et de réparation.

« En fait ce qui nous bloque le plus, c'est le dossier avec l'assurance, on ne sait toujours pas ce qu'ils vont nous donner, ce qu'on aura, ce qu'on n'aura pas. » [ANG-026]

« On a pu faire que ce que l'assurance nous laisser faire. C'est à dire que on a pu évacuer, et sortir tous les meubles. Ma cuisine, j'ai dû la garder encore 2 semaines avant qu'ils acceptent que je l'enlève parce que ça commençait à pourrir derrière. C'était plein des champignons etc. Par contre j'ai pu l'enlever, mais elle est dans mon jardin parce que je ne peux pas la jeter. Donc on a tout vidé etc. Ici samedi, on a eu le feu vert aussi. On va commencer à démonter le parquet, et mon carrelage est complètement pété avec tout ce qui est tombé dessus. Et le parquet a pris l'eau, donc on va commencer à démonter pour voir s'il y a quelque chose en dessous ou pas. Parce que ça on ne sait toujours pas si on a encore des champignons ou pas en dessous du parquet. Donc, ça on a eu le feu vert pour commencer ça, donc ça va commencer samedi. » [TRO-003]

« Après les consignes, c'était « Ne tapez rien parce que les assurances, parce qu'il faut qu'ils constatent, faut que les experts viennent ». Je dis « Si on doit attendre que les experts viennent, vu le nombre de sinistrés ». Puisqu'on avait réalisé, nous. Il y a des gens qui sont restés sur place qui n'ont pas réalisé, qui n'ont pas vu la télévision. Moi, le soir même, j'allumais le même journal. J'ai vu les dégâts. J'ai dit « Mais les gens ne réalisent pas ». Je pense que la plupart des gens qui sont restés sur place ont réalisé après toute l'étendue des dégâts, en amont comme en aval. Donc c'est quand ça commence à se structurer, s'organiser, là, j'ai dit aux gens « Non, vous devez taper des broles parce qu'il faut évacuer les broles. L'armée est là pour ça. On n'a pas fait venir des camions et des bulldozers pour que vous leur disiez « Non, moi, je ne tape rien parce que tant que mon expert n'est pas venu, je ne peux rien taper » » [TRO-027]

Cette phase de stress est vécue de manière très négative par l'ensemble des personnes rencontrées. Certains n'hésitent pas à affirmer que c'est le pire de la crise, que c'est plus traumatisant encore que les nombreuses heures à attendre des secours.

« Au début donc, les 23 premiers jours, j'ai eu une dizaine d'amis qui sont venus. Puis alors après, bah, même encore maintenant, c'est compliqué parce que, on voit qu'on a est encore nulle part et c'est à ce moment-là qu'on est plus seul. J'ai parfois l'impression d'être fort seul. Même au niveau familial, ce n'est pas toujours évident à gérer, de vivre dans ces conditions-là. On est passé d'une société où on était aisé à une société sinistrée du jour au lendemain. On ne s'y attendait pas quoi. Personne n'est à l'abri. » [POU-004]

« Maintenant, je voudrais juste dire quelque chose que je dis à beaucoup de monde. Tout le monde dit « Ah mais c'est horrible 30h ». Mais vous savez, ce n'est pas les 30h, les trois jours qui sont horribles. Le vrai cauchemar c'est après. Et vous ne savez pas le nombre de fois où je me suis dit « Il aurait mieux valu que je me laisse couler ». Vous n'imaginez pas le nombre de fois où je me suis dit ça. Le vrai cauchemar, c'est après. » [TRE-002]

Plusieurs personnes évoquent des difficultés de sommeil.

« Mais une fois que les journées sont redevenues normales, on a ... Personnellement, j'ai commencé à faire des cauchemars, les nuits n'étaient pas aussi bonnes. Je faisais des cauchemars dans mon lit, j'ouvrais les yeux et je voyais l'eau, un mètre au-dessus de moi, mais je ne paniquais pas mais à un moment donné, je me réveillais en sueur et paniqué. Et alors, bah, au fur et à mesure, je n'étais plus dans mon état normal. J'arrivais même à dormir au bureau. Je piquais du nez. Donc, à un moment donné, je me suis dit non ce n'est pas possible. Je vais voir mon médecin et lui, il m'a dit : "écoute, c'est logique" et l'assistance sociale de la banque me l'a dit aussi : "c'est logique. C'est normal." Mais, il m'a dit qu'il va falloir du temps, faites-vous accompagner si besoin. Et voilà, maintenant, ça revient un peu à la normale, ça va mieux, je pense. Je dors quand même un peu mieux. Il m'arrive encore de faire un petit peu de cauchemar. » [ESN-009]

« Hier, j'ai encore rêvé d'inondations. Je vous jure que c'est vrai. J'ai rêvé de corps de métiers que je devais aller chercher en vitesse pour réparer. Et c'est vrai qu'encore aujourd'hui, on a vécu des pluies... Je ne sais pas où vous êtes, vous, mais il a plus quand même d'une façon intense, et on est traumatisés. Je vois cette pluie et je fais "pluie = inondations". Je suis dans ma voiture puis je me donne une claque et je me dis « mais enfin, réfléchis c'était du jamais vu ». » [THE-025]

Malgré toutes ces difficultés, plusieurs intervenants parviennent à garder une distance critique par rapport à leur propre situation et à relativiser les épreuves qu'ils traversent. Plusieurs personnes nous confient avoir eu de la « chance » par rapport à d'autres ménages.

« Pour le moment, c'est vrai qu'on vit toujours chez moi. Mais on a récupéré de l'eau chaude parce qu'on n'a pas de gaz, mais une chaudière à mazout. Donc ça, ça va. L'électricité, on a aussi. Maintenant on attend de pouvoir commencer les travaux. Mais tous les corps de métier sont bien pris. Mais comparé à d'autres personnes qui ont perdu plus, qui ont perdu peut-être toute leur maison, ça va. Mais voilà, ce n'est quand même pas évident. Parce que ce n'est pas le chez nous qu'on a connu. Tous les murs sont arrachés, il n'y a plus nos meubles. Voilà, c'est difficile à vivre, mais on commence à s'y faire. [...] Et maintenant ? En soi, je travaille la journée donc je suis bien occupé, je ne pense pas à ça. Mais je travaille au CPAS. Les difficultés sociales des gens sont encore amplifiées avec les inondations. Je travaille dans une commune inondée et donc, au final, les gens qui viennent, ce sont des gens qui ont été sinistrés aussi et ils n'ont pas facile. Je suis bien placé pour les comprendre, vu que j'ai vécu ce qu'ils ont vécu aussi. Et ces gens-là me diront "on avait déjà des difficultés financières à la base". Donc moi, je travaille, je n'ai pas de difficultés financières, mais eux, si. Et donc ce n'est pas facile. Pour le moment, on vit normalement, mais dans un environnement de maison qui n'est pas le meilleur. Mais comparé à d'autres, ça va. » [CHA-008]

« Le seul problème avec 5 cm d'eau c'est que ça fait 1 cm de boue. En descendant le matin, on se demande par où on va commencer et on est un peu déprimé. Après, j'ai été aider les sinistrés à Verviers, je me suis rendu compte que je devais bénir le ciel d'avoir eu si peu. » [THE-012]

« Moi j'essaie de voir le côté positif des choses en me disant qu'au moins, nous, on a le temps de laisser sécher cette maison. Surtout que, dans un premier temps, pour moi, ma priorité, c'était ma maman. L'accueillir chez nous, qu'elle soit au mieux. C'est sa fin de vie, c'est l'entourer et faire en sorte qu'elle soit... Que malgré tout elle puisse vivre ses derniers mois, ses dernières années le plus sereinement possible. Et la maison, dans un premier temps, je m'en fous. » [VAU-015]

D'autres mettent évidence les disparités spatiales dans les dommages liés aux inondations. Des différences très fortes peuvent exister entre ménages qui vivent à proximité directe les uns des autres.

« Je crois que ça se retrouve chez pas mal d'autres personnes, cette impression d'être complètement abandonné à son sort. Avec aussi, vous voyez, des problèmes qui sont très variables. Mon voisin, la personne qui habite juste au-dessus, n'a pas du tout été impacté, donc n'a pas du tout le même quotidien que moi. C'est vraiment "ceux qui n'ont pas de chance" et "ceux qui s'en sont tirés". Il n'y a

pas de grande communauté de destin et tant mieux pour mes voisins, bien entendu. Mais on est bien insécurisés. » [DAL-011]

Une part significatives des pertes est lié à des biens de valeur affective, par définition irremplaçables et qui ne seront pas couverts par les assurances.

« Disons qu'on a perdu énormément de choses auxquelles on était vraiment lié, avec lesquelles on vivait 30 et des années, sans compter les souvenirs, tous les souvenirs (quand on devient vieux on commence à s'entourer de ses souvenirs). Alors évidemment ici tout ça est parti. » [VAU-002]

« Ben moi, j'ai des cartes des années 80, 90 même que j'ai récolté un peu partout dans le monde. J'ai eu mon diplôme de géographe mais j'ai exercé dans le tourisme international à ... les destinations, à créer des programmes, créer des brochures, louer des avions, etc. Bon, j'ai quand même un passé assez lourd de ce côté-là. Énormément d'archives papiers dont toute une série de cartes que je comptais reprendre et comparer avec des cartes actuelles. L'actualité qu'on a maintenant, je me dis « Ça va faire un beau travail pour les étudiants. » mais là, c'est foutu. Ça, c'est une bibliothèque qui est perdue hein, c'est une mémoire qui est perdue. Ça n'a pas de valeur hein, ce sont des cartes gratuites pour la plupart. Des cartes payantes, j'avais acheté à gauche à droite. J'en ai certains bon voilà, en les prenant, j'ai essayé de les faire sécher tant bien que mal par ..., bon voilà. Ça gondole un peu. » [ANG-017]

Certains citoyens souhaiteraient changer leur installation de chauffage pour passer du mazout au gaz. Ceci s'avère très compliqué en pratique, en raison des délais de raccordement au réseau gaz, des coûts associés à cette opération et de la crainte de ne pas voir les assurances intervenir pour la perte de la chaudière mazout. Dans ces conditions, plusieurs sinistrés ont opté pour le retour à la situation préalable, chaudière mazout et citerne, alors même qu'ils sont bien conscients de se remettre ainsi en situation de vulnérabilité.

6.2. Inégalités des couvertures assurance

Le tableau XX synthétise l'état d'avancement du dossier de couverture assurance des ménages. On constate de fortes disparités en la matière. Quatre personnes sur les 31 sont aujourd'hui indemnisées.

	Passage de l'expert	Obtention des devis	Accord sur le montant de l'indemnité
ANG-017			
ANG-023	Oui		Non, l'expert est passé et plus aucune nouvelle.
ANG-024			
ANG-026			
CHA-001	On a vu un expert et un contre-expert.		
CHA-007	Oui	Non, l'expert est passé et plus aucune nouvelle	Non
CHA-008	Oui, on a eu notre dossier d'expert	On sait combien d'argent on va avoir	
CHA-021			
DAL-011	On n'a toujours pas de nouvelles de la compagnie d'assurances		
ESN-005			
ESN-009	Non, on a eu le numéro de dossier très vite, après on n'a eu aucune nouvelle		

ESN-010	Non		
EUP-027	Non, Il ne viendra pas avant le 3 octobre		
PEP-018	Oui, l'assurance qui est venue, je pense, nous assurera bien		On n'a pas clôturé le dossier.
POU-004			
RAE-028			
SPA-013			
THE-012	Oui, l'expert est passé	C'est de bon accord tous les deux qu'on a fait le devis	Oui et on est tombés d'accord.
THE-016	Oui, l'expert est passé presque un mois après		
THE-25	Oui, l'expert est venu quasi le lendemain	Oui, j'en ai en tout (contenant/contenu) pour 180 000 € estimés par l'assurance	Oui, et on est tombés d'accord
TRO-003	Non, l'expert n'est pas encore passé. Il passera le 30 septembre.		
TRO-014			
TRO-020	Oui, oui, moi j'ai eu l'expert après dix jours		
TRO-027	Oui, l'expert est venu		
VAU-006	Non, on a ouvert un dossier de sinistre en ligne. Maintenant qu'il est ouvert, ça tarde.		
VAU-015	Oui mais je n'étais pas là. J'ai un nouveau rendez-vous le 22 septembre.		
VER-029	Oui l'expert est passé	Oui	Oui. Une proposition d'indemnisation a été faite.
VER-030	Oui	Non	Non

Tableau. État de la situation en matière de couverture assurance

L'accès aux informations et au soutien est très variable d'un ménage à l'autre. Ceci dépend d'une série de facteurs, comme la qualité de la couverture assurance, du fait de disposer d'une assistance juridique, d'avoir un courtier ou non, et, lorsque l'on a un courtier d'assurance, de sa proactivité et de son soutien.

« Les informations ne nous ont pas été dites dès le départ comme elles devaient l'être. Et donc, on a dû se débrouiller un peu comme ça pour tout. Ça a été comme ça un petit peu pour tout. [...] Passer 70, 80 appels pour avoir une bonne information au lieu d'en passer un et d'avoir toutes les informations en une fois. Donc voilà, on a dû se débrouiller pour plein de choses par nous-mêmes comme ça. Et c'est ça qui a été très difficile au début. C'est d'appeler 10 fois pour avoir une bonne information par agence. » [CHA-001]

« Donc je vous dis, j'avais mon dossier à l'assurance dès le lendemain, j'avais une équipe de liquidateurs Damage Control qui est venue dès le lendemain, mon expert était nommé tout de suite. L'expert est venu quasi le lendemain. J'avais déjà tellement de choses qui étaient mises en branle tout de suite, que les bénévoles qui passaient, je les trouvais admirables, mais je ne voulais pas en abuser. J'avais déjà suffisamment de maîtrise au niveau de la main-d'œuvre dans mon cabinet que pour en rajouter. Donc, quand les volontaires passaient, je disais « allez plutôt voir un petit peu plus loin, ils ont peut-être besoin » et donc nous, on n'a pas vraiment bénéficié des volontaires. [...] Donc, j'ai pu vidanger mon cabinet à 100% tout de suite. Je faisais des photos, je jetais, je faisais des photos, je

jétais. Pour info, hier j'ai déjà clôturé mon dossier d'expertise et j'ai déjà signé le procès-verbal des dommages et j'en ai en tout (contenant/contenu) pour 180 000 € estimés par l'assurance. Et on est tombés d'accord. » [THE-025]

« Mais c'est toujours le même problème, ils ne lâchent pas l'argent comme ça. Or, ils savent les dégâts, ils savent que les personnes ont eu 4 m. d'eau et on chicane sur un papier, on vous laisse une heure au téléphone et personne pour vous aider. Il faut se battre pour tout, il n'y a rien qui est mis en place pour vous faciliter la tâche. Rien. Rien de rien ! » [TRO-020]

« Pour le reste, j'ai téléphoné 2 fois à Ethias, j'ai eu un gars comme expert, un pas spécial (ils sont très gentils tout ce que vous voulez), [...] qui est resté 25 minutes. Il m'a dit en arrivant « J'ai 25 minutes pour qu'on trouve un arrangement ». Comment voulez-vous trouvez un arrangement en 25 minutes pour tous les dégâts que vous avez eus ? Je lui ai donné une dizaine de pages avec tout ce qu'il y avait dans la maison que j'ai chiffré. Il a trouvé évidemment que c'était trop haut. » [VAU-002]

« Oui, les assurances nous remballent le plus tard possible. On ne sait pas remplir les dossiers parce qu'ils ne sont pas complets. Et puis quand il est complet, il faut 15 jours ou 3 semaines. Donc moi, je vais pouvoir commencer éventuellement les travaux le 11 octobre. C'est à dire trois mois après. » [TRV-001]

« Le gros problème, je trouve, c'est qu'on est pris entre deux feux. C'est-à-dire que les entrepreneurs gonflent leurs devis et l'expert prend des deux pieds. Par exemple, moi, j'ai commencé les travaux d'électricité, enfin, j'ai fait faire les travaux d'électricité sans attendre l'accord de l'expert, donc je ne savais pas combien j'allais être remboursé. L'électricien me demandait 11 200 euros. Il y avait trois coffrets à fusibles à changer, les prises de courant ont été inondées. Et l'expert, maintenant, je sais qu'il me lâche 6 300 euros. Je fais quoi ? » [TRV-002]

Certaines personnes rencontrées ne sont pas assurées pour le contenu de l'habitation. Elles ont le sentiment d'avoir tout perdu.

« Nous, on avait une assurance "contenant" donc pour le bâtiment, mais le "contenu", donc la voiture, certaines choses dans la cuisine etc., ça, on n'avait pas. On n'avait pas d'assurance contenu parce qu'on n'estimait jamais que quelque chose comme ça allait arriver. On n'aurait jamais pensé à ça. » [CHA-008]

« Parce que dans la cave ... Je fais des brocantes, tout a été perdu. Quant au rez-de-chaussée, tout aussi a été perdu. Voilà, je pense qu'on s'encombre beaucoup d'objets inutiles aussi. Même si on les aime, ils sont inutiles. Donc voilà ! C'est ça. Sinon, on est mort, hein ! Si on s'attache au moindre objet. » [POU-004]

« Moi, c'est un petit peu plus complexe. En fait, c'est la maison de mon père. Lui était assuré, mais personne ne lui a jamais dit que moi, étant restée dedans, je devais être assurée comme locataire. Donc moi, je ne suis pas assurée pour le contenu. Donc la maison sera prise en charge par l'assurance, pas de souci. Mais le reste... » [TRV-001]

La plupart des ménages interrogés se plaignent de leur couverture assurance et des informations qui leurs sont transmises. A la question de savoir s'ils peuvent se débarrasser des meubles qui sont en train de moisir dans leur bâtiments, ils ne reçoivent que des réponses contradictoires et inconsistantes. Certains se sentent pris en tenaille entre experts et contre-experts. Ils ne peuvent avancer dans la reconstruction tant que les deux parties ne se sont pas mises d'accord. Cette situation est bien entendu source de stress, en particulier à l'entrée de l'hiver, et au vu du niveau de dégradation qui se développe dans les habitations (moisissure, champignons, etc.).

« Les assurances, quand elles sont venues au départ, nous ont erronément dit qu'on ne devait pas s'en occuper. Il ne fallait pas toucher à ça, mais qu'elle n'interviendrait pas non plus. Donc, c'est sous-entendu les autorités, le Fonds des Calamités, tout ça sera pris en charge après. J'ai eu tendance à les croire et donc à ne pas vouloir développer d'énergie pour changer tout ça. Et c'est ma mère qui a eu l'idée de plutôt profiter des bénévoles et de l'armée et des gens qui, à ce moment-là, venaient nous aider pour quand même sortir pas mal de choses. Sinon, je crois qu'on aurait toujours toutes nos crasses au fond du jardin parce qu'on n'a toujours pas de réponse à ça. » [PEP-018]

« Et puis là, il est venu, il a un peu regardé, il a dressé un peu l'état des lieux globaux. Je lui ai demandé ce qu'il comptait faire pour le hall, il me dit « Ben, on va refaire le hall hein. On va retapisser ici. », je dis « Oui. Vous savez, quand moi je tapisse le hall, ou des amis quand ils tapissent le hall, on part du rez-de-chaussée jusqu'au dernier étage. » - « Ah non ! Pas question ! ». Maintenant, on va tenter d'argumenter. Il m'a parlé en même temps que les cuisines, « On remplace le bas mais pas le haut. Ou alors vous avez eu deux mètres et le haut a été mouillé mais sinon, on remplace le bas et pas le haut. » [ANG-017]

Certains font remarquer à juste titre qu'ils sont dans l'obligation de mettre tout en œuvre afin de préserver l'intégrité du bâtiment, ce qui est incompatible avec une phase d'inaction prolongée par rapport à la dégradation des biens mobiliers et immobiliers.

« Alors, dans les jours qui ont suivi, bah, il y a des tâches de moisissures qui sont apparues. C'est là que j'ai dit à ma femme, je dis qu'il faut qu'on aille le feu vert pour enlever le papier peint et les meubles, sinon c'est la catastrophe. Donc, elle a téléphoné un jour à 8h du matin. Je ne sais plus comment elle a fait mais elle a eu le numéro de l'expert. Et à 8h du matin, elle a sonné, je crois que c'était mercredi ou jeudi. Elle a eu quelqu'un qui lui a donné une date de visite de l'expert, mais qui était le 29 août. Et elle a dit : « Mais écoutez, on ne peut pas laisser la maison dans cet état-là, il faut qu'on réagisse là ». Parce que normalement, on doit prendre soin de notre bâtiment. Donc là, je suppose que c'était une secrétaire. Elle a dit que oui, compte tenu du délai, on vous autorise à faire le nécessaire mais faites bien des photos au maximum. » [ESN-009]

D'autres ménages se montrent satisfaits de leur couverture assurance. Il s'agit bien souvent d'habitants pour lesquels le montant des dégâts est relativement faible, ou de personnes qui disposent de très bons relais pour obtenir rapidement la visite d'experts et de contre-experts.

« I : Quelle a été la réaction de la compagnie d'assurance ? T : Je pense qu'ils ont beaucoup à faire. Mais ils sont très sympathiques quand j'appelle, ils sont polis. Je ne peux pas me plaindre. Je pense effectivement que je n'ai pas beaucoup de dégâts dans ma maison, donc je ne suis pas si prioritaire. L'expert vient un dimanche. Je ne sais pas si je dois vraiment faire beaucoup de réparations. » [EUP-027]

« Mon assurance, impeccable. Deux jours après, j'avais vu 8000€ sur mon compte pour racheter ce qui fallait acheter d'urgence. C'est à dire un nouveau surgélateur, une nouvelle machine à laver. J'achète local, donc on a acheté ça ici, à une entreprise locale. Très vite, ça a très bien été. Ma cuisine est morte, ma voiture aussi, mais j'étais assurée et en omnium. Nous étions très bien assurés. C'est vrai que ça coûte cher, mais c'est vrai que ça a été impeccable. Mon assurance a déjà déboursé 80 000 euros. » [SPA-013]

« Ils ont été remarquables. Ils m'ont envoyé 1500 euros à titre provisionnel dans la semaine, puis j'ai eu la semaine dernière l'expert qui est venu et qui a regardé avec moi. Et c'est de bon accord tous les deux qu'on a fait le devis et je juge vraiment qu'ils ne m'ont pas floué, que c'est honnête ce qu'ils ont fait et ils m'ont déjà envoyé le reste de l'argent » [THE-012]

« Puis, l'expert est passé quasiment presque un mois après. C'est noté dans mon agenda. Donc, ce qui veut dire qu'il est passé à la fin du mois d'août. Et je dois dire qu'il a été assez constructif. J'avais

commencé à dresser une liste, à recueillir des devis, etc. Il m'a semblé tout à fait correct parce qu'il m'a indiqué des choses auxquelles moi je n'avais pas pensé. Par exemple, les déshumidificateurs qui fonctionnent depuis fin juillet. Il me dit « vous avez compté ça ? ». Je dis que non et il répond que ça consomme de l'électricité et qu'il faut le compter, etc. Et puis « les vannes thermostatiques de vos radiateurs, votre chauffagiste les a comptées ? ». Je regarde : non. Donc il dit qu'il faudra qu'il les compte. Enfin, vous voyez. Il a été assez correct. » [THE-016]

« C'est à dire que... l'avantage c'est que j'ai pu moi-même nommer mon expert. Donc, c'est un pote. Évidemment, on n'a pas abusé du tout. Le cabinet ne sera pas reconstruit comme Versailles, ce sera identique à avant. Mais c'est clair que ça a fort facilité les choses. Ce pote, il était disponible parce que moi, j'ai son numéro de GSM. La contre-expertise, c'est un pote aussi. Donc, finalement, tout s'est quand même bien fait. » [THE-025]

Ces différences de traitement que chacun peut observer dans son voisinage alimente un fort sentiment d'injustice et d'impuissance.

« Heureusement, on a un peu d'argent de côté, mais je me pose toujours la question de comment font les gens qui n'ont rien de côté. Parce qu'avec... Je peux comprendre que les compagnies sont débordées. Mais il faudrait peut-être aussi que les compagnies d'assurances comprennent que les gens, bah, ils ont besoin d'argent tout de suite. Ce sont des spécialistes, donc normalement ils savent faire vite, allez, je veux dire, le constat des besoins que les gens ont. Maintenant, je ne demande par 20 000€ d'un coup. Mais 2500, ça part à une vitesse grand V. Et on s'estime heureux parce qu'on sait bien qu'il y a des gens qui n'ont eu que 1500, mais on sait qu'il y en a beaucoup qui ont eu 7000 et même un peu plus. » [ESN-009]

6.3. Stress lié aux dispositifs technologiques

L'ensemble du traitement des couvertures assurances repose par ailleurs sur des compétences techniques, très inégalement distribuées au sein de la population.

« On s'inquiète pour les gens qui sont seuls, pour ceux qui ne parlent pas bien français, pour ceux qui ne sont pas dotés de smartphones, qui ne savent pas envoyer des mails et qui vont peut-être plus vite se fatiguer que nous. Nous, on met beaucoup d'énergie pour passer beaucoup de coups de fil, envoyer des courriers. On s'est fait équiper, on s'est fait racheter une imprimante, etc. Et on est tous les jours dans les papiers pour essayer de ne pas y perdre, parce qu'on a déjà énormément perdu et que ça restera un cauchemar pour toute la vie. [...] C'est horrible de se dire que les gens qui sont plus seuls ou moins malins, je vais dire, moins équipés, ces gens-là, ils ne vont pas être bien remboursés, ils ne vont pas être pris en charge. Ils sont sûrement en train de vivre chez leur sœur, leur fille et ils vont peut-être se disputer à force de vivre pendant six mois ou un an chez leur sœur, leur fille. » [CHA-001]

« Maintenant il y a des personnes, des septuagénaires dans ma rue qui m'ont dit un jour en passant avec ma brouette dans la rue, dit Valérie, Comment est-ce que tu fais pour envoyer les photos à ton assurance ? Et ils avaient tout imprimé en grand format. Je dis ce n'est pas comme ça, donc je leur ai dit, est-ce que vous avez quelqu'un ? Ils n'ont pas d'enfants, donc leur nièce, mais qui est infirmière à domicile qui joue un peu avec la tablette, mais c'est tout. J'ai dit vous allez vous créer une adresse email spécifique que vous pouvez consulter tous les 3, achetez une clef USB. Créez un cloud pour sauvegarder si la clef avait un problème. Allez au CPAS pour créer cette adresse Email et avoir accès à Internet. Et je suis allé avec eux, mais ça m'a pris 2 jours et demi. Et je dis, vous ferez un fichier Word, on mettra toutes les photos et puis on publie en PDF et ça allège le poids du mail. » [CHA-021]

La difficulté d'accès à des opérateurs humains, compétents et qualifiés est souvent mentionnée comme une nouvelle source de stress. Les victimes des inondations ont le sentiment de se trouver face à un mur, sans véritable support pour connaître leurs droits et obligations.

« Euh oui, on est assuré. Et au niveau du contact, ça c'est ma femme qui a essayé de les contacter. Et là ça n'a pas été facile. Pour faire la déclaration d'office, on a essayé de les sonner, si mes souvenirs sont bons durant le week-end qui suivait la catastrophe. Et puis finalement, il y a eu un... Et finalement, ils ont dit, comme on n'arrivait pas à les contacter, on a eu un message ou on a vu sur leur site qu'ils avaient mis un formulaire en ligne pour déclarer, en tout cas ouvrir le dossier. Donc ça a été vite... Mais on n'a eu personne en ligne, c'était un robot. [...] Mais personnellement, je trouve que c'est vraiment frustrant de ne plus avoir que des boîtes automatiques avec "tapez 1, tapez 2, tapez 3". Et puis finalement, vous n'avez personne, vous tombez sur un robot. Ou bien alors on vous renvoie un formulaire électronique. » [ESN-009]

« J'ai un numéro chez Belfius et j'appelle, « tapez 1, tapez 2, tapez 3 ». Je tombe systématiquement sur des gens différents. Je donne mon numéro de dossier et les réponses que j'obtiens ne sont pas des réponses professionnelles. Ce sont des réponses d'employés qui traitent le dossier à distance. Et ce que je voudrais rajouter, c'est que sans compétences numériques, vous ne vous en sortez pas. Moi, je travaille dans le média/web, ça va. Mais je me mets à la place de personnes âgées ou qui se retrouvent face à leur assureur avec des technologies... Ça doit être très compliqué. » [TRV-001]

Le stress technologique était particulièrement aigu auprès de ménages qui ne disposaient pas d'électricité, et donc pas d'accès internet, au cours des semaines qui ont suivi les inondations. Des bénévoles se sont mobilisés au sein de certains quartiers pour aider les ménages. L'inadéquation des procédures internet a été pointée à nombreuses reprises par les participants aux tables rondes, avec un fort ressenti de la part des sinistrés qui considèrent que les institutions ne considèrent toujours pas la difficulté de leur situation ou leur manque d'accès à l'information.

6.4. Besoin de conseils techniques et juridiques

Face à ces difficultés, une des demandes fréquemment mentionnée est l'accès à des conseils techniques et/ou juridiques durant la phase de reconstruction.

« Actuellement, les seuls travaux qu'on a entrepris, ce sont des travaux d'assainissement : séchage, enlever les sols et le plafonnage, etc. Pour aller à la brique, comme on dit. Pour que le séchage se fasse plus rapidement et plus en profondeur. Ça nous a été conseillé par les professionnels. » [CHA-001]

« Je vais dire que ... Ça, c'est quelque chose aussi que j'allais dire ... Vous m'avez parlé de d'un coup de main ou quoi. Mais, même au niveau des assurances, ils auraient envoyé un document expliquant tout ce qu'il faut faire quand il y a des inondations... Parce qu'en fait, bon, on a des échos. "Est-ce qu'il faut arracher le papier peint ? Est-ce qu'on peut évacuer les meubles ? Je connais des gens. Ben voilà, il y a des volontaires qui sont venu aider des voisins, ils ont bien fait, ils ont tout évacué, ils ont jeté tout ce qui y avait dans la maison. » [ESN-009]

« En ce qui concerne Pepinster, ils ont fait par la suite, ils ont voulu faire une soirée d'information, mais ils ont fait cela dans un local beaucoup trop petit. Il y avait trop de monde, ils ont, à tous les cas, écourté cette réunion. C'était principalement pour expliquer aux gens s'ils pouvaient ou non bénéficier du Fonds des Calamités, mais il n'y avait pas beaucoup de réponses très positives et concrètes et je ne sais pas s'il y a eu d'autres choses par la suite. » [PEP-018]

« I : Alors, après les inondations, très rapidement après, de quoi aviez-vous le plus besoin au cours de cette période ? T : De main d'œuvre. Parce ce n'est qu'un constat. Ta baraque elle est pleine de boue et compagnie. De conseils. Parce que, évidemment, quand tu n'es pas confronté à ça, tu ne sais pas, moi je l'ai fait, que tu dois couper le gaz, l'électricité. Ces machins là, ce sont des réflexes à avoir, mais je pense que tout le monde ne les a pas. Donc, ces consignes devraient être connues, en zone inondable,

parce que tu ne sais pas ce que tu dois faire et ce qui est important de faire ça. Je pense que ce sont ces choses-là. » [TRO-027]

De nombreuses personnes sinistrées s'interrogent par rapport aux gestes techniques à poser dans leur habitation. A défaut d'information pertinente par rapport au traitement de l'humidité, ils interviennent a posteriori après observation du développement de moisissure et de champignons sur les murs, alors que ce type d'intervention s'imposait dès le départ.

« Déjà, chose importante, je déclare le sinistre, elle me parle de la procédure. Et puis je lui dis « mais qu'est-ce que je fais maintenant ? Je vais aller chez moi, je vais aller constater, mais qu'est-ce que je dois faire ? ». Ce à quoi elle répond « oh, il faut nettoyer, madame, faut racler, mettre de la Javel » et elle commence à m'expliquer. Mais qu'on le dise aux gens ! Moi, c'est la première fois que je suis inondée, je ne peux pas le sucer de mon pouce ce que je dois faire, ni la procédure. Donc déjà, je me suis dit « on est en état de choc, on est sinistrés et on ne nous dit pas quelque chose à faire pour qu'on puisse se dire, ça c'est bon ». Ce qu'on peut faire, ce qu'on doit faire. Parce que si on ne fait rien, on devient fou. » [TRV-001]

7. Conclusions transversales

7.1. La consultation citoyenne comme outil d'apprentissage

Les citoyens qui ont participé à la consultation citoyenne se sentent profondément concernés par la problématique des inondations. Ils souhaitent s'engager à titre personnel dans la mise en place de solutions afin de ne plus revivre un tel traumatisme. Leur implication est directement liée au soutien qu'ils souhaitent apporter à la démocratie et au vivre ensemble. Deux mois après les événements, ils viennent chercher des explications par rapport à la catastrophe à laquelle ils ont été confrontés. Ils s'interrogent sur les travaux à réaliser dans leur habitation et, plus fondamentalement, sur le risque d'une répétition de ce type d'inondations.

L'organisation de tables-rondes permet d'analyser les enjeux avec finesse. Les participants vont à l'essentiel. Ils expriment leur opinion dans un contexte social plus naturel et la table ronde offre la sécurité d'un groupe de pairs. Les informations reçues sont validées par le groupe de citoyens et correspondent à la réalité vécue par les habitants. Le fait de participer aux tables-rondes permet de mieux comprendre ce qui s'est passé et partager des informations quant aux solutions apportées à la myriade de problèmes auxquels ils sont confrontés.

Ce dispositif permet une remontée rapide d'information depuis citoyens vers les autorités publiques, ce qui a manqué tout au long de la crise. Il s'avère très efficace pour autant qu'il soit bien encadré et que les citoyens trouvent une plus-value dans l'exercice. Il est important que les autorités publiques soient parties prenantes de ce processus.

7.2. Un sentiment d'abandon largement partagé par les intervenants

De nombreux citoyens nous ont fait part du sentiment d'abandon qu'ils ont ressenti de la part des pouvoirs publics, et ce, tous niveaux d'autorité confondus. Ce sentiment est certes variables d'une personne à l'autre, d'un point à l'autre du territoire, mais il revient de manière lancinante dans beaucoup d'entretiens.

« Sinon, il n'y a rien qui avance, tant du point de vue des opérateurs publics que des opérateurs privés. Je trouve que c'est un triste constat. Encore plus triste, que je pense fondamentalement que nous sommes impactés, mais très peu, et je pense que les gens qui sont fort impactés doivent se sentir encore plus abandonnés que nous. » [DAL-011]

« Les dommages. Pas seulement les dommages matériels. Dommage moral, ne pas avoir eu d'aide, de n'avoir vu personne des pouvoirs publics. » [TRO-020]

Nous avons fourni différents éléments d'explication à ce sentiment d'abandon : défaut de communication lors de toutes les phases de la crise, sous-dimensionnement des effectifs de secours officiels, manque de réactivité de ceux-ci en comparaison des bénévoles, absence de suivi et de soutien dans les semaines qui ont suivi l'événement, présence insuffisante des autorités communales sur le terrain, comme si tout était réglé alors que tant reste à faire.

L'analyse rétrospective du décalage entre mesures de sauvegarde prises avant le point de basculement et ce qu'il aurait été possible de faire, pour soi-même et pour les autres, si l'information relative au risque réel avait été communiquée de manière effective n'est pas étrangère à ce sentiment. Beaucoup de personnes gardent un sentiment assez amer de cette expérience.

Bien entendu, ce sentiment d'abandon peut être lié à un biais d'auto-sélection des personnes interrogées. Il est possible que les personnes qui se sont senties les moins soutenues aient vu dans la consultation citoyenne un moyen de faire remonter leurs griefs vis-à-vis des autorités publiques.

Même si nous ne pouvons complètement l'écarter, ce biais méthodologique potentiel nous semble très relatif. Dans les contacts que nous avons eu avec les personnes à interroger, la volonté de participer à l'enquête s'est bien plus exprimée comme un devoir civique, une opportunité de contribuer à l'amélioration des réponses collectives face à la crise, que comme une modalité de protestation.

La comparaison entre entretiens individuels et tables-rondes est très révélateur de ce point de vue. Les opinions exprimées lors des tables rondes étaient en général plus tranchées et virulentes, alors que les personnes interrogées s'exprimaient avec beaucoup de retenue lors des entretiens. Plusieurs participants à la consultation font état de l'intérêt d'organiser des groupes de discussions pour organiser la prévention et la réparation.

« Je veux dire les gens du village, ils sont habitués, ils savent plus ou moins, mais malgré tout, il y a quand même des gens qui ont perdu quand même pas mal de choses. Et c'est vrai qu'en discutant après avec les voisins, bah on voit que moi je fais certaines choses. Le voisin lui fait autre chose, il n'a peut-être pas pensé à ça. Et puis en s'échangeant, ah bah oui je ferais très bien ça la prochaine fois, en prévention, mais voilà, c'est tout un travail à faire. » [ESN-009]

7.3. Des limites de l'action publique

Face à l'ampleur de la crise, les autorités publiques se sont vues à un moment dépassées par le volume des besoins auxquels répondre : standards téléphoniques saturés, difficultés

d'accès sur le terrain, défaut de matériel adéquat et en quantité suffisante, manque de solutions structurelles pour le relogement.

« Alors pour le reste, oui. C'est vrai qu'au niveau des autorités, je les ai sentis un peu désemparées. Désarçonnées, désemparées, tout ce que tu veux. Ce n'était pas prévisible, vraiment pas prévisible. Mais je pense qu'il faut en tirer les leçons maintenant et faire en sorte que ces gens qui habitent dans ces zones soient prémunis en tout cas et sachent à quoi s'en tenir et comment faire. » [TRO-027]

« Je m'estime chanceux (on est relogé, on a une maison, on est loin de tout ça) mais j'ai l'impression que la gestion de l'après-crise devient de plus en plus floue et moi c'est limite ce qui me fait le plus peur maintenant. C'est me dire "Qu'est-ce qu'il va se passer pour les personnes qui, dans un mois et demi, seront encore chez eux dans une maison où les moisissures ont commencé à venir, les experts ne sont pas venus, il n'y a pas de chauffage, ils sont coincés au premier étage parce qu'ils ne peuvent pas aller ailleurs, les travaux n'avancent pas, le froid arrive". » [TRE-001]

Les personnes interrogées sont assez conscientes des limites de l'action publique et comprennent qu'elles ne sont pas toujours prioritaires dans leurs demandes. Certains font le choix délibéré de trouver des solutions par eux-mêmes, considérant que d'autres ont davantage de besoins qu'eux. Beaucoup de personnes affectées par les inondations vont-elles-mêmes s'impliquer dans le volontariat et des actions de solidarité lorsqu'elles le peuvent.

« Les militaires et les pompiers, on les a vus, mais ils allaient vraiment là où c'était, et c'est normal, où il y avait du danger. Outre les sauvetages qu'il y a eu par la suite, évidemment. Donc il fallait aller là où il y avait du danger. Donc bon, pour tout ce qui était logistique. Ça, ça a été par la suite. Euh plic ploc, on avait des gens qui venaient quand il y avait vraiment ... Et même pour les gens du village, quand des gens voulaient venir nous aider, on renseignait d'autres personnes là où il y avait plus d'importance. Et donc, voilà, c'est beaucoup les voisins et les connaissances qui sont venus aider. Et alors, au fur à mesure, s'est organisé une aide interne au village et puis interne à la commune avec des services officiels. » [ESN-009]

Deux choses sont toutefois dénoncées par les participants à la consultation.

Ils relèvent, d'abord, les contradictions et le manque de fiabilité des réponses apportées par les autorités. Certains ont longtemps attendu l'aide qui leur avait été promise au moment critique de la crise. C'est moins le fait de ne pas pouvoir venir en appui qui est ici dénoncé, que le temps et l'énergie perdus à attendre un soutien qui ne viendra jamais et qui auraient pu être consacrés à d'autres choses si le message avait été plus clair dès le départ.

« Sur Facebook, il y a eu une notification qui disait qu'il fallait se signaler si on était inondé. Il fallait se signaler, il y avait un numéro. Sauf qu'il y avait une attente et donc, avec le peu de batterie qui me restait, j'ai passé deux fois 40 minutes en attente pour finalement que les pompiers prennent notre nom et notre adresse. Ils nous ont dit « Ah ben OK, on va essayer de vous sauver », mais on n'a plus eu de nouvelles après pendant des heures. [...] Comme mon mari vous dit, on a mis des couettes, des coussins devant les portes pour espérer que l'on ne rentre pas. Mais tout ça, ça a été du temps perdu. Mais de nouveau, on n'avait pas du tout, à ce moment-là, conscience que l'eau allait monter si haut et si fort. » [CHA-001]

Il soulignent, par ailleurs, une forme de concurrence malsaine entre différentes formes de support, entre soutien officiel et officieux, entre moyens fournis par l'armée et par la Croix-Rouge etc.

« Il n'y a pas encore si longtemps, une dame qui faisait des repas. Elle s'était arrangée avec le Colruyt de Beaufays et tout ça, elle faisait des repas. Et la Croix-Rouge, s'en est mêlée. Voilà, c'est fini. La Croix-Rouge, ici pour notre cas, 3 semaines qu'il y a des tentes, 3 semaines qu'il y a des douches. Il y a seulement hier où on a pu dire d'aller se laver parce que c'était seulement raccordé, alors je vous dis tout, bon, c'est comme j'ai dit voilà, ce n'est pas parce qu'ils ont eu les 35 millions, je m'en fous, mais leur organisation est nulle part. » [CHA-007]

« Voilà, je veux dire franchement que s'il n'y a pas les militaires, depuis que la Croix-Rouge a pris tout en charge, c'est une catastrophe. C'est une vraie catastrophe. Avant, on avait encore des bénévoles etc, qui venaient avec à manger et puis une fois, 2 fois, 3 fois, ils se sont fait reprendre par la Croix-Rouge sur place. Et donc comme de quoi il fallait centraliser les dons et qu'il ne fallait pas venir dans les rues comme ça pour donner à manger aux gens, qu'il fallait répartir les choses etc. Mais c'est tellement bien réparti, que la Croix-Rouge on ne la voit plus. » [TRO-003]

« Et la raison derrière ça, c'est qu'il y a les deux parties de la Croix-Rouge qui se tapaient un peu dans les pattes. Donc la Croix-Rouge wallonne voulait gérer la ..., voulait gérer la distribution des repas. La Croix-Rouge flamande avait envie d'aider et il fallait à chaque fois qu'ils passent par la Croix-Rouge wallonne. Et apparemment, ça ne se passait pas très bien entre les deux. » [TRV-002]

Le déploiement de soutiens officiels va parfois se traduire par une dégradation de l'aide apportée, très mal acceptée par les intervenants. L'exemple des douches mises en place par les services de l'armée et de la Croix Rouge est assez emblématique à cet égard.

« C'est à dire que on a eu l'armée qui est venue tardivement nous aider et apporter de la nourriture en suffisance. Là les riverains étaient satisfaits, il y avait des cabines de douche individuelles. Mais l'armée n'a pu rester que ... je ne saurais plus dire le temps, le temps est difficilement estimable pour moi, je dirais rester 15 jours, puis est partie pendant une partie du mois d'août. Puis il y a eu un tollé, l'armée revenue parce que c'était la Croix Rouge qui prenait le relais. Mais la Croix-Rouge était fermée, donc c'était à certaines heures. Les douches, ici on a des douches, ce sont des douches communes dans un camion. Personne ne veut aller se laver hommes et femmes avec des villageois. » [CHA-021]

« Dans un premier temps, on a eu des douches de l'armée. Donc, un conteneur dame, un conteneur homme, vestiaire commun avec des cabines. Et en fait, on s'est fait à cette solution-là, oui, voilà, et là, on nous a retiré. On ne sait pas pourquoi ! À mon avis, c'est du public et on se retrouve avec un camion de douches qui est loué. Et ce sont des douches de sport, où tout est en commun où il n'y a pas de chauffage et il faut être courageux pour prendre une douche là-dedans. Et l'eau est super glacée. Je ne comprends pas pourquoi on a régressé. » [VAU-006]

7.4. La commune comme interlocuteur de premier niveau

Bien que les personnes interrogées soient bien conscientes des limites de l'action publique, il ressort des entretiens et des tables-rondes que la commune reste pour eux leur premier interlocuteur en situation de crise. C'est aux autorités communales qu'ils s'adressent dans les heures qui précèdent le pic de crue. C'est également vers ce niveau de pouvoir qu'ils se retournent lorsqu'ils cherchent du soutien dans le cadre de procédures administratives ou vis-à-vis des assurances.

« J'avais demandé de l'aide au niveau communal. On m'a répondu par une lettre officielle disant qu'on ne nous aiderait pas. Qu'il fallait faire appel au Fonds des calamités. Parce que j'ai dix camions de pierres dans la pelouse. [...] On a eu beaucoup d'empathie de nos amis. On a été manger chez l'un, chez l'autre. Mais au niveau de ce qui est autorité, ce n'est pas beaucoup d'empathie. » [SPA-013]

7.5. Du rôle des interlocuteurs humains et non-humains

L'agencement de la crise fait ressortir l'importance d'une meilleure coordination entre interlocuteurs humains (secours, courtiers, responsables communaux) et non-humains (alertes, répondeurs téléphoniques, sites internet).

« Alors tu te logues, avec ton Itsme, avec ta carte, avec ce que tu veux. « Agissez-vous en tant que personne physique ou en tant que société ? » Personne physique. Tu cliques sur next « Message d'erreur ». Pas de lien. J'essaye de mon ordinateur, j'essaye de ma tablette, j'essaie de partout. Pas moyen d'avoir ce lien. Tout ça pour obtenir la stupide information de savoir de quel bureau juridique, de quel bureau de sécurité juridique, je dépends. Parce qu'il y a une nouvelle structure depuis 2018 et tous les contrats de bail, hypothèques et compagnie ont été regroupés. Donc on me demande de quel bureau je dépends. Je n'en sais rien moi. Donc j'ai fini, excédé, au bout de 3, 4 jours, à me péter un câble sur mon téléphone, à téléphoner à Bruxelles où une gentille fille me dit « Vous êtes dans quelle commune, quel code postal ? ». « 4800 ». « Vous dépendez de Liège 2 ». Donc, en fait, c'est là que je réalise que maintenant, mon bureau d'impôt fiscal est aussi mon bureau juridique de sécurité. » [TRO-027]

Alors que dans la phase aigüe de crise, le seul support est confié à des opérateurs humains via des centrales de secours qui seront vite débordées, les habitants se voient par la suite confrontés à un véritable mur administratif, constitué de formulaires internet à compléter, d'automates téléphoniques pour obtenir l'ouverture d'un dossier d'assurance, de documents à obtenir en matière de crédits hypothécaires, alors qu'ils ont besoin d'un soutien personnalisé, en fonction de leur situation singulière.

Cet usage à contresens des interlocuteurs humains et non humains alimente le ressentiment d'une partie du public, d'autant qu'il s'avère très inégalitaire. Les personnes les mieux soutenues seront celles qui peuvent entrer en contact avec des opérateurs humains qui pourront les guider à travers les méandres de la jungle administrative.

7.6. De la « sidération » à la « reconstruction »

La plupart des personnes que nous avons interrogées sont aujourd'hui en phase de reconstruction. Les contacts sont pris avec les assurances. Ils ont entrepris les premiers travaux dans leur maison. Ils ont trouvé une solution provisoire pour leur relogement. Le temps de la reconstruction leur paraît trop long et ils réalisent aujourd'hui qu'il leur faudra des mois pour retrouver ce qu'ils ont perdu, pour autant que ce soit possible. Beaucoup savent que certaines pertes sont définitives, qu'il s'agisse de pertes financières ou affectives, et ces dernières ne sont pas les moins cruelles.

Certains citoyens expriment des doutes quant aux leçons qui seront tirées de cet événement, que ce soit au niveau collectif ou individuel.

« Vu le tour que prennent les choses, je pense qu'il faut une autorité supérieure pour obliger les gens à regarder la vérité en face et ce qu'ils peuvent faire chez eux. Parce que je ne pense pas que l'introspection soit en cours, pour le moment en tout cas. En tous les cas, il n'y a rien qui me laisse penser qu'il y ait une prise en charge quelconque du problème. » [DAL-011]

Il n'en reste pas moins qu'un certain nombre de répondants apparaît encore en phase de sidération. Ils ne peuvent comprendre ce qui leur est arrivé. L'aide psychologique apportée ne répond que très partiellement à leurs attentes. Elle devrait être organisée sur le long

terme. Ils voudraient par ailleurs comprendre comment ce désastre a été possible et ce qu'il faut en tirer comme conséquences, à titre individuel et collectif.

« Je vous dis, humainement... Ce n'est pas humain ce qu'on vit. C'est très difficile. Le traumatisme est important. Ce n'est pas une leçon mais la seule chose c'est de se dire qu'on est ensemble, mon mari, ma petite fille et moi. Mais les gens nous disent « C'est que du matériel, vous n'êtes pas blessés ». Mais ce n'est pas vrai. Nous on se sent blessé, on est inquiet. » [CHA-001]

« Honnêtement je ne sais pas expliquer, j'essaie justement, moi c'est ce qui m'intéressait ce genre de chose avec vous. Et peut-être la réunion de la semaine prochaine pour essayer d'avoir des possibilités de réponses. Ce n'est pas ça qui va changer la chose mais au moins qu'on puisse nous expliquer pourquoi on n'a pas eu des infos, ou comme quoi il y avait réellement un risque. [...] Mais il y a des choses qui sont incompréhensibles, où n'a pas de réponses. [...] C'est pour cela que je me dis que ce serait bien d'aller à la table ronde pour, peut-être, voir des personnes d'autres régions. » [CHA-007]

« Tant que j'y pense, j'ai pris rendez-vous chez quelqu'un pour en parler. J'ai rendez-vous ici fin du mois. Et je trouve qu'une dizaine de séances devraient être remboursés pour les sinistrés, je trouve. De pouvoir aller parler à un professionnel de santé. À un professionnel santé, je les ai vu passer une fois ici dans le village. Mais est ce qu'ils ne vont pas revoir toujours les mêmes personnes ? Et je pense, enfin, moi je pense. Je ne pensais pas au début être impactées émotionnellement et c'est venu plus tard, en fait. Et donc je pense qu'on devrait avoir un suivi, remboursé en partie, du moins par après. Ça, je pense que ce serait important et je pense ouais. Que les gens se sentent libres de ne pas être jugé, que ce ne soit pas avec quelqu'un ici, dans le village qui vient au porte-à-porte mais peut être leur donner la possibilité d'aller s'exprimer par après en toute liberté chez quelqu'un de leur choix ? [...] J'ai vraiment minimisé au début parce que j'ai vu mes voisins être beaucoup plus ennuyés et plus impactés. Mais le, voilà, l'impact il vient après. Il vient clairement après. Et il peut être violent pour des personnes fragilisées quoi. » [VAU-006]

Certains se posent aussi des questions quant à la reconstruction à l'échelle de leur commune, voire de la vallée. Il n'est pas sûr que les commerces sinistrés vont pouvoir se remettre de la catastrophe, ce qui induirait une dégradation sensible de leur milieu de vie.

« Je trouvais qu'Angleur avait une très belle situation, proximité de la ville, transports en commun, etc. Des petits commerces à gauche, à droite, mais tous ces petits commerces-là, ils sont morts maintenant, ils sont tués. Qu'est-ce que vous croyez ? Qu'un boulanger qui a 50 ans ou 55 ans, même avec les indemnités de l'assurance, qu'il va rouvrir ? Et qu'il va racheter tout et remettre tout, etc. ? Moi, je n'y crois pas trop. Et voir encore ce qu'ils vont toucher dans les indemnités d'assurance. [...] La banque a déclaré qu'elle ne rouvrirait plus. La seule banque qu'il restait là-bas, ne rouvrira plus. » [ANG-017]

« Et surtout, ce qui pose question aussi, c'est l'avenir de la région. L'avenir de Verviers, l'avenir de Pepinster. Je parle des communes qui sont les plus proches de la mienne. Les commerçants vont-ils revenir à Theux ? Vont-ils réouvrir des enseignes ? Vont-ils être motivés avec ce point d'interrogation de dire « quid de l'avenir ? ». » [THE-025]

« Donc les solutions, il faut qu'elles soient prises maintenant et ce qui est très difficile aussi, c'est socialement ou maintenant après 2 mois, le village ici est mort. Il y a une boulangerie qui a repris et les pharmacies ont des conteneurs. Mais enfin, oui, tout ce qui était vie économique est complètement à l'arrêt, quoi et donc socialement, c'est difficile aussi. Il y a un tas de gens qui ne savent pas spécialement se déplacer pour aller faire leurs courses. » [VAU-006]

« Et donc, tous les villages se trouvent aussi dans des situations bah sans boulangerie, sans Intermarché. Et donc, il vous faut une voiture pour faire 15 km pour aller vous chercher à manger. Avant, vous alliez à pied. Toutes ces personnes qui n'ont plus de véhicule, toutes ces vieilles personnes, comment est-ce qu'elles vont survivre dans les six mois, dans l'année, dans les deux années à venir ? » [TRV-002]

Annexe 1 - Guide entretien • Consultation citoyenne inondations juillet 2021

L'Université de Liège a été chargée par le Cabinet du Ministre Henry de réaliser une consultation des citoyens touchés par les inondations de juillet 2021.

Nous souhaitons vous interroger par rapport à ce que vous avez observé avant, pendant et après les inondations du 14 au 15 juillet. Il s'agit de décrire la chronologie des événements dans votre quartier, de nous exposer les mesures que vous avez prises avant l'inondation ainsi que les réponses apportées suite aux crues.

Cette participation est volontaire. Vos données seront transmises aux seules personnes habilitées à les traiter au sein de l'Université de Liège. Ces personnes sont soumises au devoir de confidentialité. Vos réponses resteront anonymes et seront regroupées avec celles d'autres répondants.

Acceptez-vous d'être enregistré/enregistrée dans le cadre de cet entretien ? Pourriez-vous m'indiquer précisément où vous étiez lors des événements ?

Pourriez-vous me décrire les événements au cours des 48 heures qui ont précédé l'inondation du 14 au 15 juillet 2021 ? A quel moment avez-vous pris conscience d'un risque important d'inondation ? Par quels canaux avez-vous été informé de ce risque (medias, SMS d'alerte, voisins, etc.) ?

Étiez-vous conscient du risque d'inondation dans le quartier où vous habitez ? Avez-vous déjà subi une inondation ? Quand et de quelle ampleur ?

Quelles mesures avez-vous éventuellement pu adopter pour faire face à l'inondation ? Ces mesures ont-elles été utiles par la suite ?

Pourriez-vous me relater la séquence des événements lors de l'inondation ? Avez-vous vu l'eau monter dans votre maison/votre quartier? Jusqu'à quelle hauteur ? A quelle vitesse (en combien de temps) ? Avez-vous perçu des phénomènes de « vagues » ? Pourriez-vous me les décrire ? A quelle heure et à quel endroit précis ce phénomène de vague a-t-il été observé ? Pourriez-vous me décrire la nature des eaux lors de la crue (couleur, matériaux ou éléments charriés, etc.) ?

Vous ou vos voisins, avez-vous eu accès à de l'aide, des secours pendant l'inondation ? Des secours ont-ils été organisés dans votre quartier ? Sur quelle base (police, pompiers, volontaires) ? A quel moment et de quelle nature ? De quoi aviez-vous le plus besoin au cours de cette période ?

Quels sont les dommages que vous avez personnellement subis ? Avez-vous réintégré votre logement ? Êtes-vous assurés face au risque d'inondations ? Avez-vous déjà contacté votre assurance ? Quelle a été leur réponse ? Avez-vous déjà entrepris des réparations dans votre logement ?

Quelles sont les recommandations que vous souhaiteriez formuler pour les autorités publiques suite à ces événements ? Quelles leçons en tirez-vous à titre personnel ?

Annexe 2 - Guide entretien • Tables rondes inondations juillet 2021

L'Université de Liège a été chargée par le Cabinet du Ministre Henry de réaliser une consultation des citoyens touchés par les inondations de juillet 2021.

Nous souhaitons vous interroger par rapport à ce que vous avez observé avant, pendant et après les inondations du 14 au 15 juillet. Il s'agit de décrire la chronologie des événements dans votre quartier, de nous exposer les mesures que vous avez prises avant l'inondation ainsi que les réponses apportées suite aux crues.

Cette participation est volontaire. Vos données seront transmises aux seules personnes habilitées à les traiter au sein de l'Université de Liège. Ces personnes sont soumises au devoir de confidentialité. Vos réponses resteront anonymes et seront regroupées avec celles d'autres répondants.

Acceptez-vous d'être enregistré/enregistrée dans le cadre de cet entretien ? Nous vous demandons de prendre la parole à tour de rôle de manière à permettre à chacun de s'exprimer librement et à améliorer l'enregistrement.

Partie 1

Étiez-vous **conscient** du risque d'inondation dans la vallée de la Vesdre ? Aviez-vous déjà subi une inondation ? Quand et de quelle ampleur ?

Pourriez-vous nous décrire les événements au cours des 48 heures qui ont précédé l'inondation du 14 au 15 juillet 2021 ? A quel moment avez-vous pris conscience d'un risque important d'inondation ? Par quels canaux avez-vous été informé de ce risque (medias, SMS d'alerte, voisins, etc.) ? Quand avez-vous été **officiellement** informé du risque via le système **be-alert** ?

Pourriez-vous nous relater la **séquence des événements** lors de l'inondation ? Avez-vous vu l'eau monter dans votre quartier ? Jusqu'à quelle hauteur ? A quelle vitesse (en combien de temps) ? Avez-vous perçu des phénomènes de « vagues » ? Pourriez-vous nous les décrire ? A quelle heure et à quel endroit précis ce phénomène de vague a-t-il été observé ? Pourriez-vous nous décrire la nature des eaux lors de la crue (couleur, matériaux ou éléments charriés, etc.) ?

Quelles mesures avez-vous éventuellement pu adopter pour faire face à l'inondation ? Avez-vous été aidés par vos voisins ? Comment ? Ces mesures ont-elles été utiles par la suite ?

Vous ou vos voisins, avez-vous eu accès à **de l'aide, des secours** pendant l'inondation ? Des secours ont-ils été organisés dans votre quartier ? Sur quelle base (police, pompiers, volontaires) ? A quel moment et de quelle nature ? De quoi aviez-vous le plus besoin au cours de cette période ?

Partie 2

Quels sont les **dommages** que vous avez personnellement subis ? Avez-vous réintégré votre logement ? Êtes-vous assurés face au risque d'inondations ? Avez-vous déjà contacté votre assurance ? Quelle a été leur réponse ? Avez-vous déjà entrepris des réparations dans votre logement ?

Quelles sont les **recommandations** que vous souhaiteriez formuler pour les autorités publiques suite à ces événements ? Quelles leçons en tirez-vous à titre personnel ?

