

Commissariat spécial à la Reconstruction

1 an après les inondations...

- ▶ Bilan de la gestion post-inondations et continuité de la reconstruction

01/07/22

1 an après les inondations...
Bilan de la gestion post-inondations et
continuité de la reconstruction

01/07/2022

Les dégâts infligés à la région wallonne par les inondations du mois de juillet 2021 ont été sans précédent. Parmi les innombrables victimes, de nombreuses personnes ont perdu la vie. L'estimation des coûts de réparation s'élève à près de 5,2 milliards d'euros.

La reconstruction des infrastructures comme des individus frappés par cette catastrophe imposait – et impose encore – de mobiliser toutes les ressources de la Wallonie, en matière de logement, d'aide alimentaire, de gestion des déchets, d'aménagement du territoire ou encore de relance économique...

Pour participer à la gestion de cette crise inédite, en faciliter la mise en œuvre et tenter de coordonner les multiples forces vives concernées, publiques comme privées, le Gouvernement de Wallonie a mis sur pied le Commissariat spécial à la Reconstruction (CSR) dès le 26 juillet 2021. Catherine DELCOURT et moi-même en avons été désignées Commissaires spéciales.

Forte de la structure agile du CSR, l'équipe mise en place a organisé son action au service des victimes des inondations en deux temps. Le premier s'est concentré sur les besoins urgents (relogement, aides alimentaire et psychosociale...), contribuant ainsi à y apporter une réponse rapide. Le second s'est employé, avec la même énergie, à enclencher l'important processus de prévention et de reconstruction résiliente du territoire dont la mise en œuvre devra se poursuivre sur le long terme, après le retrait du CSR.

Avant d'achever son mandat d'une durée de 12 mois, le CSR s'est donné pour objectif de poser un regard critique et intégré, tant sur la situation que sur les mesures entreprises pour (se) reconstruire mais aussi pour prévenir, à l'avenir, ce type d'événements dramatiques.

Pour atteindre cet objectif, nous nous sommes appuyés sur une cinquantaine d'entretiens bilatéraux ayant associé les principales parties prenantes de la gestion post-inondations. Ces entretiens ont eu lieu pendant les mois de mai et de juin 2022.

Grâce à cette culture instaurée de la transversalité, au dialogue et à la création de synergies qui en ont découlé, le CSR est en mesure de présenter son bilan de la gestion post-inondations et d'identifier les actions qu'il estime nécessaires à la continuité de la reconstruction. Ce document précise en détail, à l'aide de rubriques spécifiques, de chiffres-clés, de points d'attention, de recommandations et de fiches pratiques, l'essentiel des activités menées par la Wallonie au cours des onze derniers mois.

J'invite les différents acteurs impliqués à tenir compte des enseignements identifiés dans ce bilan, en complémentarité avec les recommandations de la Commission d'enquête parlementaire, pour préparer la survenance d'une prochaine crise et pour poursuivre le long travail de reconstruction.

Sylvie MARIQUE
Commissaire spéciale à la Reconstruction

| | |
|---|-----------|
| Préambule | 2 |
| I. Introduction | 5 |
| I.1 Présentation du rapport..... | 6 |
| I.2 Mise en place du CSR | 6 |
| I.3 Plan de reconstruction et structuration des chantiers..... | 9 |
| Axe 1 : Réagir et relancer..... | 9 |
| Axe 2 : Prévenir et reconstruire..... | 10 |
| I.4 Cartographie des acteurs | 11 |
| II. Evaluation des dégâts et estimation des coûts | 14 |
| II.1 Collecte des données | 15 |
| II.2 Chiffres-clés | 20 |
| II.3 Estimation des coûts | 21 |
| II.3.1 Premières estimations du coût des dégâts | 21 |
| II.3.2 Estimation actualisée du coût des dégâts et des mesures du GW..... | 22 |
| II.4 Sources de financement | 28 |
| II.4.1 Donations | 28 |
| II.4.2 Assurances et Fonds des Calamités..... | 29 |
| II.4.3 Financements publics..... | 29 |
| II.4.4 Prêts publics | 30 |
| III. Bilan des principales réalisations | 31 |
| III.1 Besoins primaires | 32 |
| III.1.1 Aide alimentaire..... | 32 |
| III.1.2 Logement | 33 |
| III.1.3 Energie | 35 |
| III.1.4 Salubrité | 38 |
| III.1.5 Dons | 39 |
| III.2 Continuité des services publics et administrations fonctionnelles..... | 39 |
| III.3 Prise en charge des besoins psychosociaux..... | 41 |
| III.4 Travaux et Infrastructures | 43 |
| III.4.1 Sécurisation des infrastructures..... | 43 |
| III.4.2 Réparation des infrastructures | 43 |
| III.4.3 Sécurisation des berges..... | 44 |
| III.4.4 Reconstruction résiliente des berges | 46 |
| III.5 Nettoyage et déchets | 48 |
| III.6 Soutien et relance des activités économiques, touristiques et agricoles..... | 49 |
| III.7 Communication | 52 |
| III.8 Fonds des calamités | 54 |

| | |
|--|------------|
| III.9 Reconstruire et prévenir | 56 |
| III.9.1 Etudes | 56 |
| III.9.2 Délivrance des permis en zones inondables | 57 |
| III.9.3 Reconstruction à l'identique et réurbanisation | 58 |
| III.9.4 Financement et collaboration avec des partenaires privés..... | 59 |
| III.9.5 Prévention | 59 |
| IV. Continuité de la gestion post-inondation après le 26 juillet 2022 | 62 |
| En synthèse | 71 |
| V. Leçons tirées et recommandations | 72 |
| V.1. Des fonctionnaires régionaux rapidement mobilisables | 74 |
| V.2. Une meilleure connaissance de la capacité de relogement | 75 |
| V.3. Un retour rapide de la fonctionnalité des administrations publiques | 76 |
| V.4. Une méthode d'estimation des dégâts et des besoins | 77 |
| V.5. Une meilleure coordination de l'aide aux victimes | 78 |
| V.6. Favoriser l'action collégiale des parties prenantes | 79 |
| V.7. Des missions à prioriser | 80 |
| V.8. Des législations et procédures adaptées pour les victimes des inondations | 81 |
| V.9. Un Fonds des calamités à réviser | 82 |
| V.10. Des réquisitions à baliser | 83 |
| V.11. Une plus grande préoccupation environnementale dans la reconstruction | 84 |
| V.12. Une perspective temporelle à intégrer tions de post-crise | 85 |
| V.13. Des dispositifs de gestion des déchets en situation de crise à pérenniser | 86 |
| V.14. Une communication plurielle et coconstruite à formaliser | 87 |
| V.15. Une gouvernance coordonnée et transversale pour la reconstruction | 88 |
| VI. Fiches pratiques de gestion de crise | 89 |
| VI.1 Aide alimentaire | 90 |
| VI.2 Aide psychosociale | 92 |
| VI.3 Dons | 93 |
| VI.4 Déchets et nettoyage | 94 |
| VI.5 Infrastructures et impétrants | 95 |
| VI.6 Logement | 96 |
| VI.7 Energie | 97 |
| VI.8 Communication | 98 |
| VI.9 Assurances et Fonds des calamités | 100 |
| VI.10 Estimation des dégâts et des besoins | 101 |



INTRODUCTION

1. Présentation du rapport
2. Mise en place du CSR
3. Plan de reconstruction et structuration des chantiers
4. Cartographie des acteurs

I.1 Présentation du rapport

Le Commissariat spécial à la Reconstruction (ci-après CSR) a pris l'initiative de rédiger un rapport formalisant la clôture de sa mission en **cinq chapitres** poursuivant chacun un objectif :

- évaluer l'ampleur des dégâts et le coût des actions mises en place (II.) ;
- établir un bilan des actions menées par la Wallonie (III.) ;
- assurer la continuité de la gestion post inondation (IV.) ;
- tirer les leçons de la crise, au travers de recommandations (V.) ;
- identifier les mesures à prendre sous la forme de fiches pratiques de gestion de crise (VI.).

Préalablement, cette **introduction (I.)** entend présenter la mission du CSR (I.2), les contours du Plan de Reconstruction durable adopté par le Gouvernement wallon le 1^{er} octobre 2021 (I.3) ainsi qu'une cartographie des principaux acteurs concernés (I.4).

Le présent rapport s'appuie sur **47 entretiens bilatéraux** menés en mai et début juin avec les principaux acteurs ayant collaboré avec le CSR (les associations, les Bourgmestres des Communes de catégorie 1¹, la SPI, les Gouverneurs, les DG et SPOC² du SPW, les Unités d'administration publique (UAP) concernés par les inondations et les Cabinets ministériels). Le choix a été fait de mener ces rencontres sur la base de questions ouvertes, qui s'appuyaient sur un questionnaire d'entretien.

Sauf exception, le parti a été pris de ne **pas viser nommément les acteurs** qui se sont exprimés sur les évaluations des mesures ou qui ont effectué des propositions, consolidées dans le présent rapport.

Les **recommandations** proposées au chapitre V sont **complémentaires** à celles exprimées par la Commission d'enquête ou encore déposées par un collectif de citoyens le 31 mars 2022.

I.2 Mise en place du CSR

Le **26 juillet 2021**, afin de coordonner la réponse régionale à la reconstruction, le Gouvernement wallon (ci-après GW) a décidé de **créer le Commissariat spécial à la Reconstruction (CSR) pour une durée d'un an** éventuellement renouvelable.

La **mission** qui a été dévolue au CSR était triple :

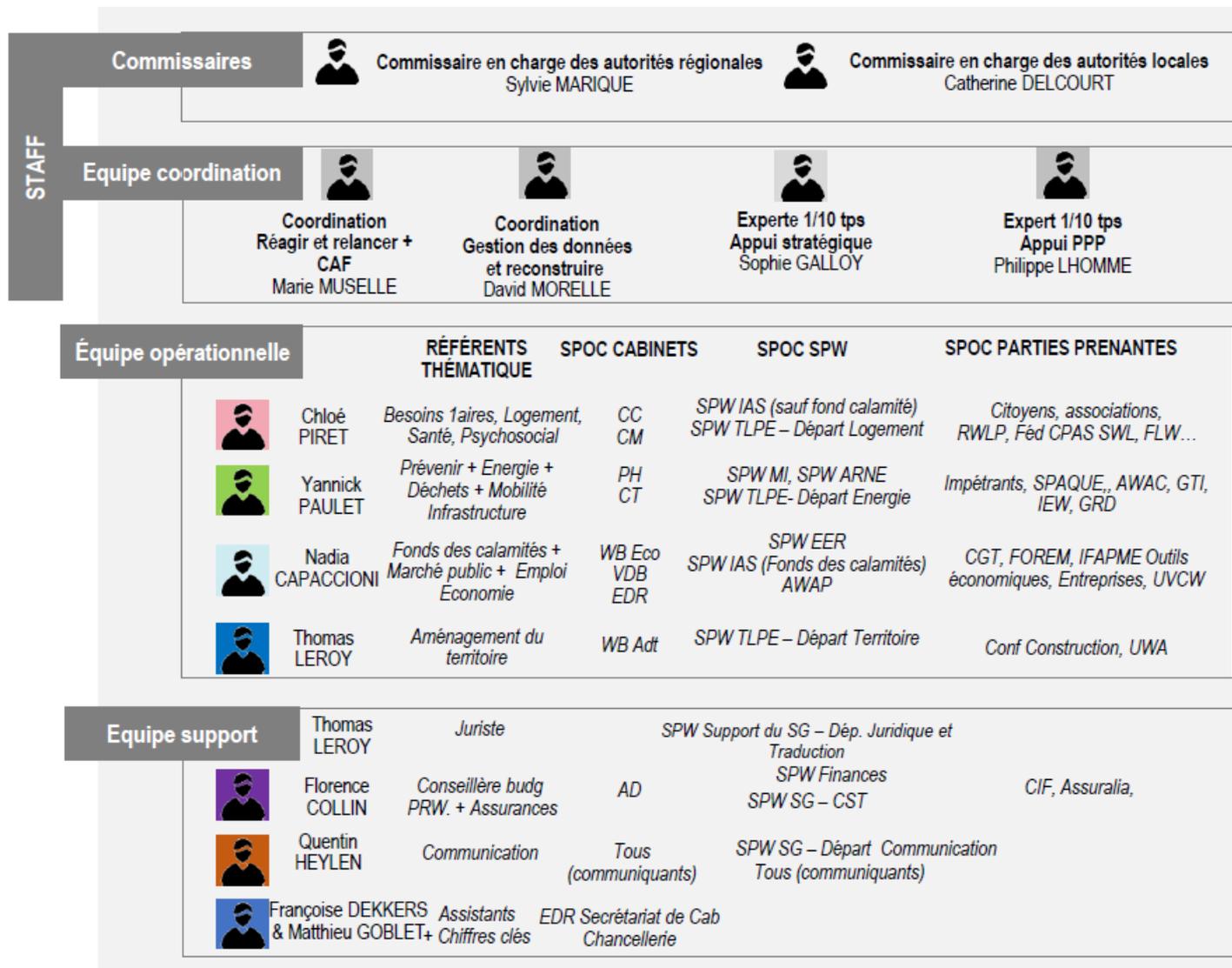
- coordonner et faciliter l'élaboration et la prise de décision du GW, ainsi que la mise en œuvre et le suivi des actions dans la gestion des urgences, de la prévention et de la reconstruction ;
- formuler, en collaboration et en concertation avec les services compétents, des propositions en vue d'assurer un plan de reconstruction dans les communes concernées ;
- veiller à la mise en œuvre des décisions du GW.

Deux Commissaires spéciales ont été désignées le 26 juillet 2021, l'une en charge des autorités locales (Catherine Delcourt) et l'autre en charge des autorités régionales (Sylvie Marique). Une **équipe** s'est progressivement mise en place pour assurer la gestion opérationnelle du CSR. En août 2021, seuls 3 agents avaient déjà pu être engagés. Cet effectif était totalement insuffisant pour faire face à l'ampleur des besoins. Au total, une 50^{aine} d'agents du SPW (SG et IWEPS, essentiellement) ont prêté main forte au CSR, en attendant les engagements complémentaires.

¹ Les 10 Communes de catégories 1 (les plus sinistrées) sont : CHAUDFONTAINE, ESNEUX, EUPEN, LIEGE, LIMBOURG, PEPINSTER, ROCHEFORT, THEUX, TROOZ et VERVIERS.

² SPOC = Single Point Of Contact : Point de contact unique

On retrouvera ci-dessous l'organigramme du CSR au moment où l'effectif était le plus important (10 agents fin 2021).



La **diversité des profils** a permis d'apporter des réponses efficaces aux différentes problématiques. Le CSR s'est organisé avec un SPOC par partie prenante régionale. Jusqu'au bout, les **effectifs** se sont avérés bien **nécessaires** pour mener à bien les différentes missions du CSR.

Marie Muselle a suivi la Cellule d'appui fédérale (CAF) lorsque celle-ci a été transférée au Fédéral le 6 décembre 2021. Catherine Delcourt a réintégré son poste de Commissaire d'arrondissement de la province de Liège le 1^{er} janvier 2022.

Les premiers travaux du CSR ont porté sur l'établissement d'un **état des lieux de la situation** dans les communes sinistrées tant au travers de rencontres avec les communes (entre le 29 juillet et le 8 septembre 2021) que par une collecte de données via les autorités nationales, régionales, provinciales, supra-locales et communales.

Un premier diagnostic de la situation et un rapide benchmarking sur des régions qui avaient également connu des inondations importantes ont permis de structurer les travaux du CSR dans un **Plan de Reconstruction durable** (voir ci-après, § 1.3.)

Les différents travaux dans lesquels le CSR a été impliqué sont exposés ci-après (chapitre III - Bilan des principales réalisations).

De manière synthétique, le CSR a :

- **facilité la transversalité** des compétences de la Wallonie ;
- **appuyé les Cabinets** pour une exécution rapide des décisions du GW ;
- **accompagné les administrations régionales** sans se substituer à celles-ci ;
- **remonté les besoins du terrain** (des communes, associations, fédérations, ...) au Gouvernement et aux Cabinets en leur proposant des mesures permettant d'y répondre ;
- **diffusé les différentes mesures** décidées par les autorités et fait connaître l'appui potentiel des administrations régionales ;
- assuré la coordination des actions et de la communication **entre les différents niveaux de pouvoir** (Pouvoirs locaux, Provinces, Gouverneurs, Fédération Wallonie-Bruxelles, Fédéral et Union Européenne).

Différents **rapports** ont été envoyés par le CSR **au Gouvernement** (bilan des dégâts, rapports d'activité, rapport d'alerte sur les problématiques et propositions d'actions urgentes, fiches thématiques et tableau de bord mensuel de mise en œuvre des mesures...). Certains de ces rapports ont été présentés par les Commissaires spéciales en séance de Gouvernement.

Le 24 mars 2022, lors d'une de ces présentations, il a été décidé de **ne pas renouveler** le mandat du Commissariat spécial à la Reconstruction au-delà du 26 juillet 2022. Cette prise de décision suffisamment en amont et le choix de cette date permettaient en effet de :

- gérer le cap difficile de la date anniversaire (appui des commémorations en hommage aux victimes, notamment) ;
- structurer au mieux la fin d'une série de travaux ;
- prévoir de manière structurée un passage de flambeau vers les Cabinets et Administrations concernés pour les actions qui doivent encore être menées.

La mise en place du Commissariat spécial à la Reconstruction (CSR) par le Gouvernement 12 jours à peine après les inondations a été fortement appréciée par les différents acteurs locaux et régionaux. Le fait de disposer de 2 Commissaires spéciales et de 2 coordinateurs (Marie Muselle pour le « réagir et prévenir » et David Morelle pour la gestion des données et la reconstruction) a permis de disposer d'une expertise solide dès les premières semaines. L'équipe, une fois au complet fin 2021 (9 agents suite au départ de Marie Muselle), a permis de soutenir une grande majorité des initiatives et de répondre à bon nombre de sollicitations. Le travail du CSR est pleinement reconnu par la grande majorité des acteurs régionaux, qui souhaitent la mise en place d'une telle structure transversale en cas de nouvelle crise importante... Le CSR a été moins visible auprès des sinistrés, des bénévoles et des associations. Un ancrage territorial plus fort à proximité de l'épicentre des inondations aurait favorisé les interactions avec les sinistrés. La fin du CSR le 26 juillet 2022 pose question à certains acteurs, alors que de nombreux chantiers sont encore en cours. La continuité de la gestion post-inondations a pu être organisée (voir chapitre IV) pour répondre à ces craintes légitimes.

I.3 Plan de reconstruction et structuration des chantiers

Sur la base d'un séminaire du Gouvernement le 11 septembre 2021 relatif aux inondations, complété par un benchmarking, un **Plan de reconstruction durable** a été adopté par le Gouvernement le 1^{er} octobre 2021, en présence des Commissaires spéciales.

En outre, le Plan de Relance de la Wallonie (PRW) a été revu le 1^{er} octobre 2021, par l'ajout d'un 6^e axe apportant des moyens spécifiques pour la gestion post-inondations. Le suivi de cet axe a été confié au CSR. Ce suivi a intégré les principales parties prenantes dans différents groupes de travail thématiques.

Pour baliser les travaux du Plan de reconstruction durable, **9 principes directeurs** ont été identifiés :

1. L'expression et l'analyse des besoins comme point de départ de l'intervention ;
2. La prise en compte des changements climatiques et le renforcement de la prévention des risques ;
3. La prise en compte des leçons et des retours d'expérience sur la gestion des inondations et la gestion de crise ;
4. La recherche de solutions créatives et innovantes pour offrir des réponses inédites ;
5. Une subsidiarité active ;
6. L'exemplarité dans la reconstruction ;
7. La reconnaissance et l'usage des stratégies, plans et outils déjà existants ;
8. Une gouvernance forte et solidaire ;
9. Une transparence totale sur les avancées et les défis.

Ce Plan de reconstruction durable a conduit le CSR à exercer ses missions selon les **deux axes** intitulés « Réagir & Relancer » et « Reconstruire & Prévenir ».

Axe 1 : Réagir et relancer

Les besoins dégagés au travers des visites des communes les plus impactées, des différents contacts et réunions menées avec les Pouvoirs locaux ainsi que du travail accompli au sein de la Cellule d'appui fédérale (CAF) ont confirmé la nécessité de poursuivre les efforts, au stade post-aigu de la crise, en termes de rétablissement rapide. Cet axe vise à répondre à quatre objectifs.

Objectifs de l'axe 1 « Réagir & Relancer » :

- **autonomiser** et permettre le retour vers une vie sereine ;
- **atténuer les plaies du traumatisme** ;
- **supprimer les stigmates** des territoires et redévelopper les activités ;
- **reprendre le fonctionnement** « normal » des institutions.

Cet axe s'est décliné en **7 chantiers** :

1. Répondre aux besoins primaires (alimentation, chauffage, hygiène...) ;
2. Assurer des services publics fonctionnels ;
3. Coordonner le dispositif psychosocial ;
4. Garantir le rétablissement des infrastructures et des impétrants ;
5. Coordonner l'évacuation des déchets et le nettoyage ;
6. Redéployer l'économie et le tourisme ;
7. Communiquer positivement sur tous les canaux.

Axe 2 : Prévenir et reconstruire

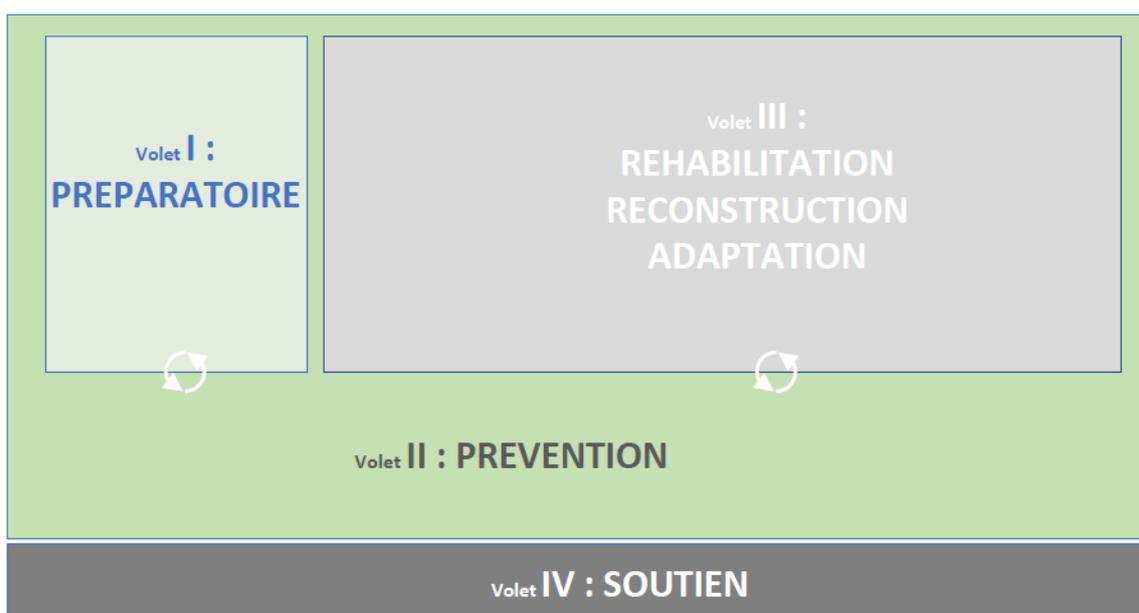
Parallèlement à l'axe 1, il s'avérait important d'allier la prévention et la reconstruction résiliente. Cet axe vise à répondre à deux objectifs.

Objectifs de l'axe 2 « Prévenir & Reconstruire » :

- **anticiper et prévenir de nouvelles crises** ;
- **reconstruire le territoire** rapidement et de manière résiliente.

Cet axe s'articule en 4 volets, schématisés dans la figure ci-après :

- I. Un **volet préparatoire** permettant de réaliser des **pré-diagnostic communaux** et lancer les marchés publics ;
- II. Un **volet prévention**. Ce volet, qui comprend la réalisation de diagnostics, vise à :
 - **tirer les enseignements de la crise** pour adapter les réglementations et la gestion des politiques régionales afin de prévenir les risques futurs, notamment ceux liés au réchauffement climatique (gestion de crise, gestion hydraulique, politiques d'aménagement du territoire, ...) ;
 - **prendre les mesures pour limiter le réchauffement climatique** dans une optique de gestion à long terme (atténuation).
- III. Un **volet réhabilitation, reconstruction et adaptation** qui comprend :
 - la co-construction avec les acteurs locaux de **stratégies de reconstruction** adaptées à la réalité des **communes les plus impactées** et aux priorités régionales ;
 - la réhabilitation et **reconstruction des infrastructures et bâtiments régionaux** en collaboration avec les parties prenantes locales.
- IV. Un **volet de soutien** à la reconstruction au travers de la mise en œuvre des **conditions de succès régionales** pour une reconstruction **maximisant les retombées** pour la Wallonie (formations dans le secteur de la construction, mobilisation de moyens budgétaires, ...).



Le pilotage de l'axe 6 du Plan de relance de la Wallonie a été mené dès le début en partenariat avec les principales parties prenantes. Le Plan de reconstruction durable adopté par le GW le 1^{er} octobre 2021 a permis au CSR de structurer ses travaux en englobant cet axe 6 du PRW, avec la légitimité nécessaire. Cette stratégie a également été appréciée par différentes parties prenantes, dans la mesure où ils avaient besoin de comprendre l'approche globale du Gouvernement, pour situer dans un cadre plus global leur action et les mesures spécifiques dont ils avaient connaissance.

I.4 Cartographie des acteurs

Pour mettre en œuvre le Plan de reconstruction durable, le CSR a dû mobiliser de nombreuses **ressources internes et externes au SPW**. L'option prise par le CSR était de s'appuyer prioritairement sur les **structures existantes** et de développer une approche agile pour favoriser la **coordination** là où elle n'était pas en place.

Au niveau régional, le CSR était représenté **au GW** par ses deux Commissaires et rencontrait régulièrement les **Cabinets** en bilatérale ou en intercabinet.

Outre ses contacts quotidiens avec les **SPW** et les principales **UAP** concernées, le CSR a mis en place des structures dédiées **au sein du SPW** :

- **Comité stratégique du SPW élargi à des membres du Collège des fonctionnaires généraux dirigeants (CFGD) les plus concernés par les inondations³**: réunions hebdomadaires (en août 2021) puis mensuelles (de septembre à décembre 2021) des fonctionnaires généraux dirigeants des administrations régionales durant les premiers mois de la gestion post crise.
Objectif : échanger et fluidifier le transfert d'informations et permettre une réponse adaptée aux besoins de terrain.
- **Réseau SPOC - Inondations** : réunions hebdomadaires (jusqu'en septembre 2021) puis bimensuelles (en octobre 2021) puis mensuelles (en novembre et décembre 2021) des représentants des administrations régionales désignés comme points de contact privilégiés pour toute action mise en place suite aux inondations.
Objectif : opérationnaliser l'échange d'informations.

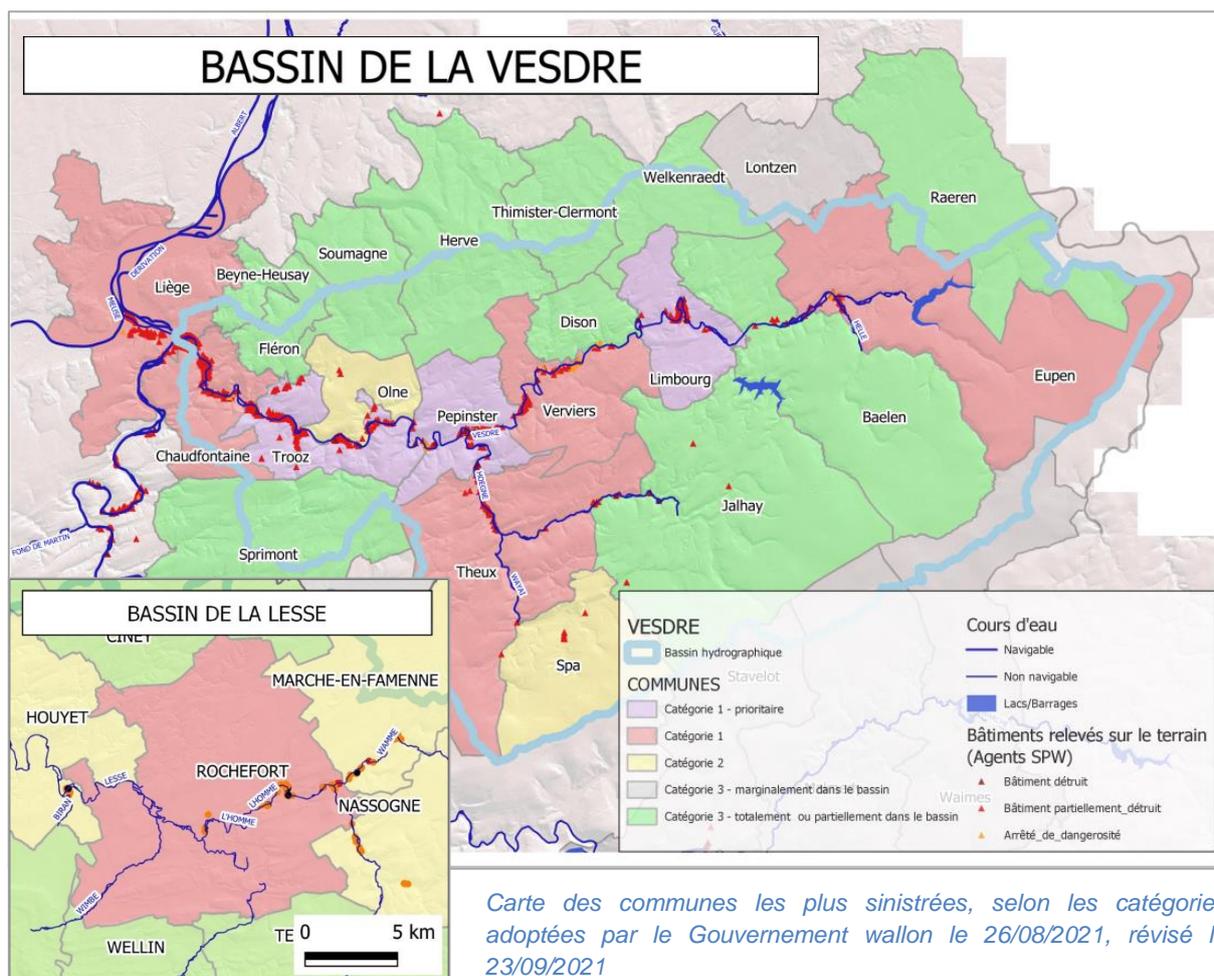
Par ailleurs, le CSR **s'est appuyé sur des groupes de travail (GT) préexistants**, et particulièrement le « Groupe Transversal Inondations » (GTI), la « Task Force Urgence sociale », les Réseaux « Portes-paroles du GW », « Communication élargi », « Communication SPW ».

Le CSR **a mis en place des groupes de travail spécifiques** : GT Collecte des données, GT Aide alimentaire, Coordination SPW MI et ARNE sur les cours d'eau et sur la gestion des déchets, GT Coordination des études, GT Scénarios climatiques et GT Inter-administratif Permis d'urbanisme.

Enfin, **il a participé à la majorité des autres groupes de travail mis en place spécifiquement pour les inondations** : GT sanitaire, GT gestion des boues, GT renouée du Japon, GT pollution du sol, Task Force Chauffage, Task Force Urgence sociale – Volet Inondations, Task Force Mobilité Inondations Liège, Task Force Economie, Comité de pilotage du Dispositif d'Accompagnement Social Inondations (DASI : SPW IAS et AViQ) ; Plateforme de coordination des impétrants.

³ En plus des DG du SPW, y siégeaient les fonctionnaires dirigeants des institutions suivantes : SWL, SWCS, AViQ, FOREM, IFAPME, CRAC, ISSeP, CGT, IWEPS

Au niveau local, le CSR organisait régulièrement des réunions avec les **Bourgmestres des communes les plus impactées** (« catégorie 1 ») et avec les **Gouverneurs**.



Dans ce cadre, le CSR a pu bénéficier de l'appui fédéral des services d'intervention qui s'est structuré via la **Cellule d'appui fédérale (CAF)**. Cette cellule, mise en place le jeudi 5 août 2021, sur la base d'un accord entre le Ministre-Président de la Région wallonne et la Ministre de l'Intérieur a permis de soutenir, avec des moyens fédéraux, le travail piloté par le CSR.

Pour améliorer la communication entre le niveau fédéral, la région et les pouvoirs subordonnés, le CSR a mis en place deux réseaux :

- **réseau « Porte-paroles de la CAF »** : réunion hebdomadaire rassemblant des représentants des services de communication de chaque niveau de pouvoir engagé au sein de la CAF avec le département de la communication et la chargée de communication du Commissariat ;
- **réseau des « Communicants des communes »** : constitution d'un réseau comprenant les chargés de communication des communes de catégories 1 avec pour objectif de fournir des contenus prêts à l'emploi pour diffusion sur leurs propres canaux de communication (réseaux sociaux et sites web).

Trois cycles de réunions ont été organisés de manière bilatérale sur le terrain avec les **représentants des communes les plus sinistrées** :

- en juillet - août 2021, pour évaluer les besoins urgents ;
- en septembre-octobre 2021, pour effectuer un « pré-diagnostic » ;
- en mai 2022 pour effectuer un bilan de la gestion de la crise, alimentant le présent rapport.

Différentes **parties prenantes représentatives** ont été rencontrées régulièrement, notamment dans le cadre de la mise en œuvre de l'axe 6 du PRW, et plus particulièrement l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW), la Fédération des CPAS, le Réseau wallon de Lutte contre la pauvreté (RWLP), l'Union wallonne des entreprises (UWE), la Confédération de la construction Wallonne (CCW), l'Union wallonne des architectes (UWA) ou encore la plateforme des impétrants.

Des contacts réguliers ont eu lieu avec la **Croix-Rouge de Belgique** ainsi qu'avec **différentes associations**. Les associations suivantes ont été rencontrées dans le cadre de l'élaboration de ce bilan : Chaudfontaine se ressource, Contrat Rivière Vesdre, Citizen Can, les Robins des Toits, les Particules solidaires de la Vesdre et la Maison médicale de Trooz.

Des acteurs se sont également impliqués sur certains projets moins suivis par le CSR, à l'instar de la SOFICO.



ESTIMATION DES DÉGÂTS ET DES COÛTS

1. Collecte des données
2. Chiffres clés
3. Estimation des coûts
4. Sources de financement

II.1 Collecte des données

La collecte des données a poursuivi **différents objectifs** :

- déterminer l'importance des dégâts dans chaque commune ;
- prioriser les actions à entreprendre ;
- évaluer les budgets nécessaires ;
- solliciter les aides européennes (Fonds de solidarité de l'Union européenne) ;
- préparer la reconstruction en collationnant des données permettant de réaliser un pré-diagnostic territorial ;
- soutenir les démarches de reconstruction et de prévention.

Différentes structures et opérateurs avaient lancé des récoltes de données avant la création du CSR, de manière non coordonnée. Début août, il a d'abord fallu prendre connaissance de ces différentes initiatives lancées, pour les rationaliser.

Un guide d'entretien pour les **visites de terrain** a été élaboré par le CSR afin de collecter de manière structurée les premières données disponibles. Au total, 18 visites terrain ont été organisées dès le 29 juillet 2021 (l'ensemble des visites des communes de catégorie 1 était clôturée le 6 août 2021) par le CSR dans les communes les plus sinistrées. Ces visites ont permis de recueillir des premières informations sur la manière dont les événements s'étaient passés, sur les besoins et sur les dégâts.

Le Commissariat a mis en place dès le 2 août 2021 un **groupe de travail (GT) relatif à la collecte des données**. Compte tenu d'une part du caractère territorial de la majorité des données, et d'autre part de la volonté de s'appuyer sur les administrations existantes, il a confié la coordination de ce GT au Département de la Géomatique (SPW Digital). Ce GT visait tant à mettre en commun les besoins que de mutualiser la récolte des données. Il s'est réuni toutes les semaines, puis tous les 15 jours, puis tous les mois. Il a tenu sa dernière réunion le 20 juin 2022.

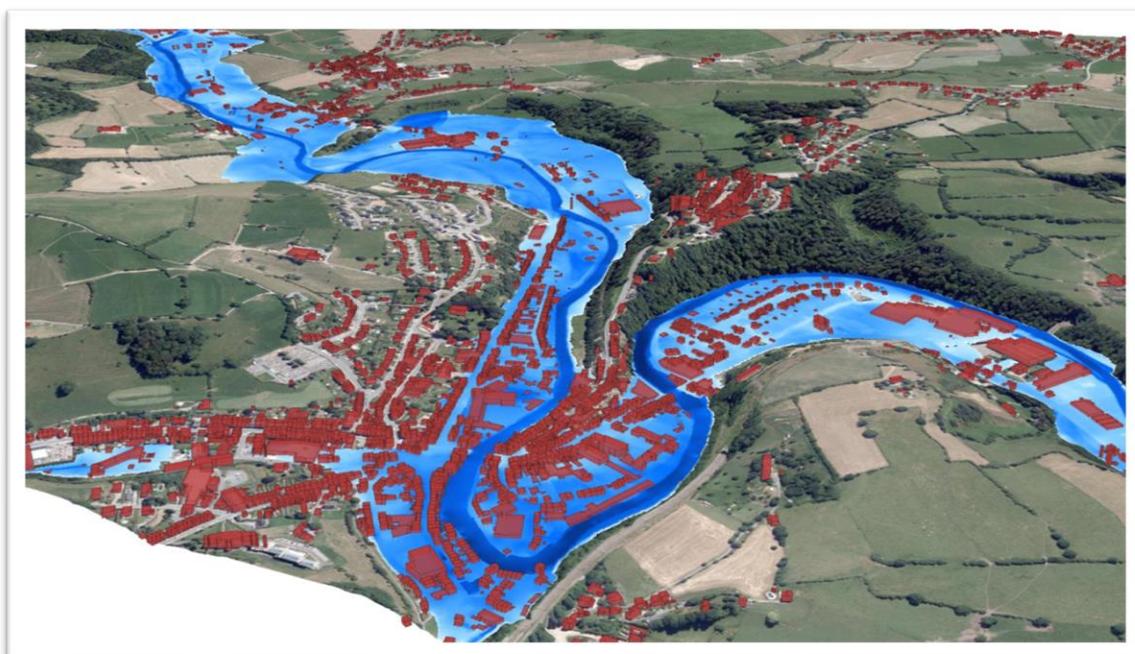
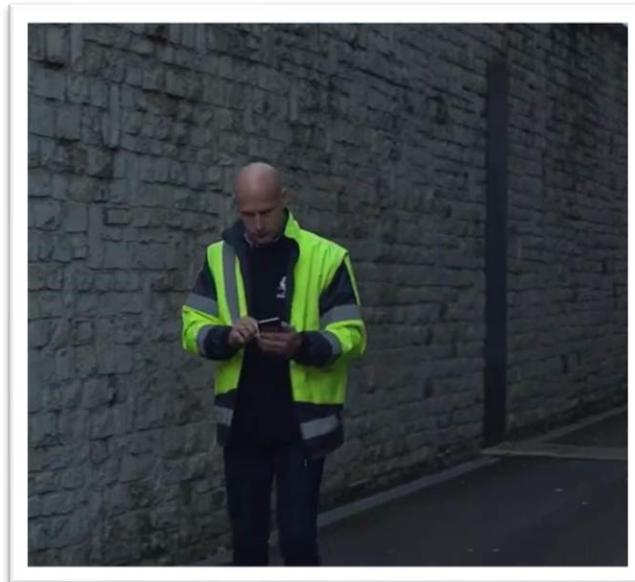


Illustration d'une cartographie à Dolhain (LIMBOURG) des zones inondées en juillet 2021 (gradient de bleu en fonction de la hauteur), croisée avec les bâtiments (en 3D, en rouge), élaborée à partir d'un grand nombre de données, dont la collecte et le traitement a été coordonné par le SPW Digital

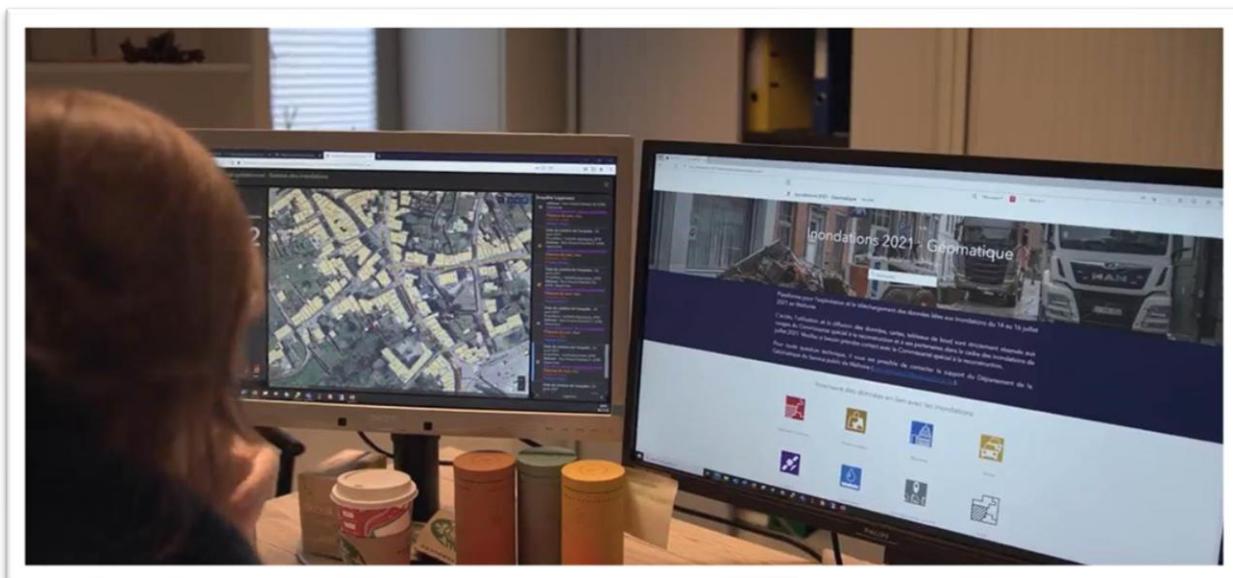
Un point d'attention a été d'**éviter de solliciter en ordre dispersé les différents interlocuteurs** et en particulier les communes sinistrées. Beaucoup de données ont ainsi été collectées et structurées de manière partenariale.

Les **principales réalisations** de ce GT, en collaboration étroite avec le CSR, sont les suivantes :

- contribution à l'élaboration de la carte des zones inondées ;
- élaboration d'une campagne de récolte de données « déclaratives » des communes ;
- organisation d'un survey géomatique dans 39 des communes les plus sinistrées ;
- modélisation de hauteurs d'eau ;
- coordination d'un formulaire de récolte des données « entreprises » ;
- élaboration d'un formulaire d'enquête pour visiter les sinistrés (enquête logement et énergie) ;
- préparation des pré-diagnostic dans les communes ;
- survey agricole inventoriant les dégâts sur le parcellaire agricole ;
- mise en place d'un site d'appel à témoignages ;
- collecte et structuration des données des principaux opérateurs (SPW, UAP, impétrants ou encore Assuralia) ;
- auto-évaluation de son action en juin 2022.



Acquisition par un agent SPW des données en temps réel sur le terrain, lors du survey géomatique, en août 2021



Analyse du « survey géomatique » réalisé en août 2021

Les données collectées ont été **partagées** entre les administrations, avec les communes ainsi que différents opérateurs. Elles ont permis d'**objectiver** les dégâts et de contribuer à une première évaluation de certains coûts (pour alimenter les réflexions sur la réforme du Fonds des calamités ou encore introduire la demande d'intervention du Fonds de solidarité de l'Union européenne).

Des « **chiffres-clés** » ont été présentés régulièrement au GW dès sa séance du 28 août 2021.

Un premier « **état des lieux des dégâts** » a été présenté en Commission d'enquête du Parlement le 10 septembre 2021 par la Commissaire spéciale Sylvie Marique.

Le CSR a coordonné l'élaboration de « **pré-diagnostics** » sur les 9 communes initialement en catégorie 1. Cette démarche s'est déroulée de fin septembre à fin octobre 2021.

Cette expérience fructueuse a permis d'aborder de manière intégrée - tant du point de vue local que du point de vue régional - les **principales thématiques ayant un impact territorial** : Restaurer les services publics ; Se prémunir de nouvelles inondations ; Se déplacer ; Habiter ; Travailler, Apprendre, Se détendre ; Entreprendre, Produire, Consommer ; Aménager le territoire.

Une fiche de pré-diagnostic **préparée par les administrations régionales** a fait l'objet d'une **consolidation par les autorités locales**. En plus des rencontres avec chacune des communes, des réunions de préparation et de débriefing ont été organisées avec les fonctionnaires wallons des principales directions générales concernées, de la SWL et de la SPI.

En outre, une première version des **11 périmètres des programmes de (re-) développement durable de quartiers** ont été identifiés par les communes concernées dans ce cadre. Les pré-diagnostics ont facilité la remise d'offre et le démarrage des « Masters Plans »⁴.

⁴ Le terme « Masters Plans » sera utilisé dans la suite du texte pour englober le Schéma multidisciplinaire de la vallée de la Vesdre et les Programmes de redéveloppement durable de quartiers.



*Réunion de pré-diagnostic le 24 septembre 2021 à Limbourg
entre agents régionaux et autorités communales*

Les « **reportings** » se sont espacés au cours du temps. Ils ont finalement pris la forme d'une part d'un tableau de bord des mesures du Gouvernement wallon et d'autre part de fiches thématiques. Ces documents mis à jour ont été envoyés tous les 14 du mois aux administrations régionales et aux Cabinets, pour leur permettre de bénéficier d'une vue transversale et actualisée.

Si la collecte des données est une **tâche essentielle** pour piloter les actions à mettre en œuvre, elle s'avère cependant particulièrement **complexe** à mettre en place. Pour une vision exhaustive de la situation, il est nécessaire de collecter une quantité de données importantes (parfois portant sur le même objet, pour consolider des données peu précises), à une fréquence régulière, et particulièrement soutenue au lendemain de la crise, car l'évolution est particulièrement importante les premiers jours/semaines/mois qui suivent la crise. Cette collecte de données repose sur un nombre important de parties prenantes - souvent les plus actives dans la gestion de crise - qui disposent de disponibilités limitées.

Le reporting, bien que considéré comme essentiel par les acteurs, est souvent perçu comme **chronophage**. Des sollicitations multiples (administration de tutelle, cabinets ministériels), en plus de celles du CSR ont également conduit à une certaine confusion.

Il convient également de trouver les **indicateurs** qui peuvent représenter au mieux la réalité de terrain et fournir une vision synthétique et lisible des données disponibles. Cette tâche nécessite des ressources logicielles (outils collaboratifs, bases de données et systèmes d'information géographique) et humaines qu'il ne faut pas sous-estimer pour de nouvelles crises. Nous avons également dû faire face aux difficultés des acteurs de terrain à disposer eux-mêmes de données dans leur matière.

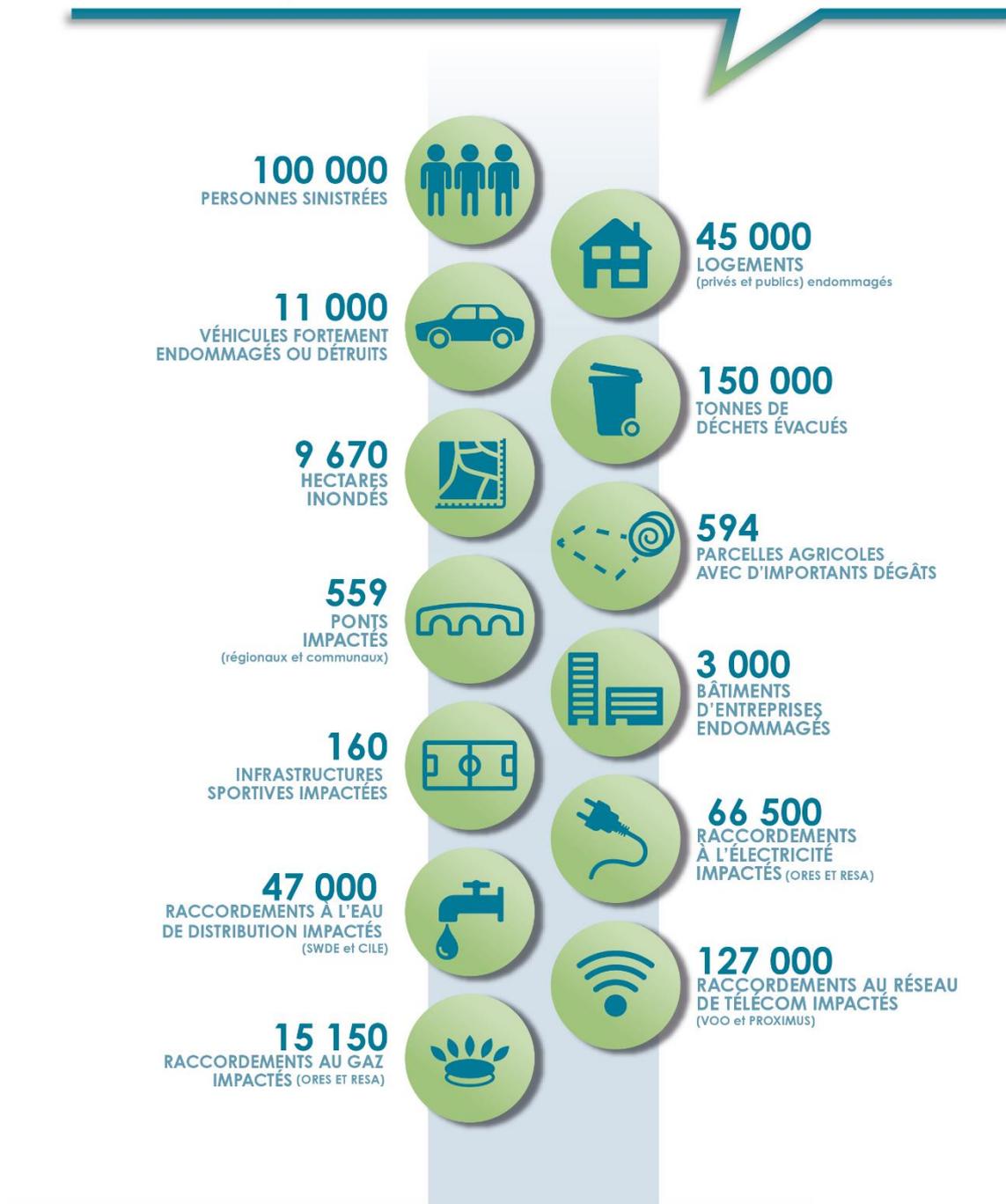
L'**estimation des coûts** a été rendue complexe en raison des délais nécessaires pour obtenir des informations auprès des assurances, d'entrepreneurs, de services techniques internes débordés.

La collecte des données a mobilisé beaucoup d'énergie, en croisant les différentes sources disponibles et en mettant en place des modalités spécifiques de collecte, sans surcharger les acteurs de première ligne. Grâce à une très forte solidarité et implication exemplaires d'agents wallons (150 volontaires ont par exemple participé au « survey géomatique »), de nombreuses données ont pu être collectées et consolidées, afin d'orienter l'action publique, au travers de reportings réguliers. Il est à souligner que l'efficacité de cette mobilisation a surtout reposé sur la confiance et sur les relations interpersonnelles entre les agents concernés. Certains organismes régionaux se sont plaints de la multiplicité des autorités auxquelles ils devaient fournir régulièrement un « reporting ». Il est par conséquent nécessaire que la collecte des données soit coordonnée et centralisée par un opérateur qui pourra ensuite assurer le relais auprès des demandeurs de ces données (cabinets, médias, gouverneurs, ...)

II.2 Chiffres-clés

Les inondations ont conduit à des dégâts humains et matériels dans de très nombreux secteurs.

Les quelques chiffres-clés ci-après illustrent l'impact des inondations en Wallonie.



II.3 Estimation des coûts

II.3.1 Premières estimations du coût des dégâts

L'estimation monétaire des dégâts causés par les inondations a été nécessaire pour mesurer l'ampleur de la catastrophe ainsi que pour estimer au mieux les budgets nécessaires à allouer à la reconstruction. Elle fut également une étape indispensable pour introduire la demande d'intervention du Fonds de solidarité de l'Union européenne (FSUE)⁵.

a) Estimation par le secteur des assurances

Un protocole d'accord entre la Région, Assuralia et les principales compagnies d'assurance a été adopté le 12 août 2021. Celui-ci visait notamment à permettre une indemnisation des personnes sinistrées, et assurées en risques simples, à 100% des dommages estimés par expertise et selon les conditions de couverture par leur police d'assurance. À la demande du GW, le secteur des assurances, représenté par Assuralia, a évalué, lors d'une première estimation, le coût des inondations en risques simples en Wallonie entre 1,3 et 1,7 milliard €. Au 31 mai 2022, l'estimation des dommages en risques simples, selon les données communiquées par Assuralia, s'élevait à 2 069 278 298 €.

Pour le secteur de l'assurance, il faut ajouter à ces montants les véhicules sous omnium et les risques spéciaux.

b) Estimation des dégâts dans le cadre du FSUE

L'évaluation des montants éligibles au Fonds de solidarité de l'Union européenne (FSUE) a été particulièrement complexe, tant les acteurs de terrain touchés par les inondations étaient démunis pour fournir des données suffisamment complètes et consolidées, et ce même parfois plusieurs semaines après les inondations.

Les données nécessaires ont été collectées auprès des différents services du SPW, des UAP, de la Fédération Wallonie-Bruxelles, des impétrants, d'Infrabel, d'Assuralia... Il a souvent fallu se contenter de premières estimations en raison de la difficulté pour les parties prenantes de recevoir une évaluation précise auprès de l'assurance ou auprès d'entrepreneurs.

En septembre 2021, dans le cadre du FSUE, le CSR avait estimé les dégâts en Wallonie à 5 282 000 000 € (soit 95 % des dégâts en Belgique). Conformément à la réglementation de la Commission européenne, la demande belge de l'intervention du FSUE a été introduite dans un délai de 12 semaines après les dégâts. Le dossier belge a été validé en CODECO le 29/09/2021 et transmis ensuite par la Ministre fédérale de l'Intérieur. Les informations relatives au dépôt du dossier FSUE à la commission ont été présentés au GW le 21/10/2021.

Cette première estimation de septembre 2021 est quasi identique à celle actualisée par le CSR en juin 2022 et qui est reprise dans ce rapport (le montant total des dégâts et des mesures est estimé à 5 164 266 595 €).

⁵ Le Fonds de solidarité de l'Union européenne (FSUE) a été mis en place dans le but de faire face aux grandes catastrophes naturelles et d'exprimer la solidarité de l'UE à l'égard des régions sinistrées. Il a été créé en réponse aux graves inondations qui ont touché l'Europe centrale durant l'été 2002. Depuis, il est intervenu pour un montant de plus de 7 milliards d'euros dans 100 cas de catastrophes naturelles, parmi lesquels des inondations, des incendies de forêts, des tremblements de terre, des tempêtes et la sécheresse.

II.3.2 Estimation actualisée du coût des dégâts et des mesures du GW

Le coût des dégâts peut être décliné selon différentes catégories pour le territoire de la Région wallonne. La présente section présente les coûts totaux par catégorie. Ces coûts englobent les dégâts et les différentes mesures qu'il a fallu mettre en place. L'impact macroéconomique des inondations n'est pas évalué dans le présent rapport.⁶

a) Logement

Sur base des derniers chiffres reçus d'Assuralia au 31 mai 2022, les dommages en risques simples - habitation (bâtiments et contenu : 37 538 dossiers clôturés et 16 491 dossiers encore ouverts !) peuvent être ventilés de la façon suivante : 1 155 341 030 € déjà versés ; 217 206 918 € provisionnés et 109 120 431 € pour les sinistres non encore déclarés ou sous-évalués. Cette estimation représente un total de 1 481 668 379 €

Selon les données du Fonds des calamités, l'estimation rentrée auprès du service pour les 5 830 habitations ou contenus non assurés est évalué à 147 001 243 €. Attention qu'il s'agit de l'estimation des demandeurs pour les dossiers pour lesquels un montant est mentionné et de l'extrapolation du montant moyen de ces dossiers pour les dossiers qui ne mentionnent pas de coût global. Les chiffres pourraient donc encore évoluer significativement.

Le budget total du panel des mesures prises par le Gouvernement wallon en matière de relogement est actuellement estimé à 135 330 000 €.

Le total des coûts des dégâts estimés et le total des mesures est de **1 763 999 622 €**.

b) Economie

Sur base des derniers chiffres reçus d'Assuralia au 31 mai 2022, les dommages en risques simples - entreprises ainsi que pour les risques spéciaux (soit 3 179 dossiers clôturés et 2 665 dossiers encore ouverts !) peuvent être ventilés de la façon suivante : 362 224 779 € déjà versés, 186 340 931 € provisionnés et 106 625 805 € pour les sinistres non encore déclarés ou sous-évalués. Cette estimation représente un total de 655 191 516 € .

Selon les données du Fonds des calamités, l'estimation rentrée auprès du service pour les 714 dossiers entreprises est évalué à 451 360 733 €. Attention qu'il s'agit de l'estimation des demandeurs pour les dossiers pour lesquels un montant est mentionné et de l'extrapolation du montant moyen de ces dossiers pour les dossiers qui ne mentionnent pas de coût global. Les chiffres pourraient donc encore évoluer significativement.

Le budget total du panel des mesures prises par le Gouvernement wallon qui concernent les entreprises est pour sa part d'un montant de 154 295 000 €.

Le total des coûts des dégâts estimés et des mesures « entreprises » est estimé à un montant de **1 260 847 248 €**.

⁶ Les dépenses de reconstruction nécessaires pour rebâtir le capital endommagé représentent des montants conséquents en proportion des dépenses annuelles d'investissement des ménages et des entreprises. Dans une première estimation, l'IWEPS a chiffré l'effet de ces dépenses sur l'investissement à 0,3 point (entreprises) et 0,2 point (ménages) de pourcentage par trimestre, à partir de la fin de l'année 2021 (voir l'encadré 3.1 de Tendances économiques n°62, IWEPS, 2021).

c) Infrastructures publiques

Le montant estimé de l'intervention du Fonds des calamités pour le domaine public est évalué à 281 168 558 €. Attention qu'il s'agit de l'estimation des demandeurs et d'extrapolations. Les chiffres pourraient donc encore évoluer significativement. Ne disposant pas d'une ventilation de ce montant pour ce qui concerne tant les bâtiments communaux que les infrastructures communales, nous considérons ici que l'intervention du service régional des calamités pour le domaine public concerne des infrastructures communales essentiellement.

À cela viennent s'ajouter l'estimation du solde des dossiers dégâts évalués dans le cadre du Fonds de Solidarité Européen pour un montant de 391 631 724 € :

- les dégâts aux infrastructures de la SNCB et d'Infrabel sont estimés à 61 758 804 € ;
- les dégâts aux infrastructures sportives sont estimés à 62 270 668 € ;
- l'estimation des dégâts aux impétrants (télécoms, distribution de l'eau et de l'énergie) est de l'ordre de 223 242 820 € ;
- les dégâts occasionnés aux infrastructures de la Communauté germanophone estimés à 27 172 084 € ;
- les dégâts occasionnés au niveau des zones de Police s'élèvent à 17 066 808 € ;
- les dégâts du Port autonome de Liège 120 540 €.

Les mesures prises par le Gouvernement pour les projets 311 « Remise en état des infrastructures régionales » et 319 « Sécurisation et reconstruction résiliente des berges » du PRW, ont été budgétées à hauteur de 621 666 000 €.

Le total estimé du coût des dégâts et des mesures prises par le Gouvernement en matière d'infrastructures publiques se monte donc à **1 294 466 281 €**.

d) Bâtiments publics

Bâtiments communaux

Sur base des derniers chiffres reçus d'Assuralia au 31 mai 2022, les dommages en autres sinistres (soit 180 dossiers clôturés et 196 dossiers ouverts) peuvent être ventilés de la façon suivante : 5 055 260 € déjà versés, 3 527 025 € provisionnés et 3 133 233 € pour les sinistres non encore déclarés ou sous-évalués. Cette estimation représente un total de 11 751 518 €.

Pour le volet risques simples-autres (soit 1 281 dossiers clôturés et 1 514 dossiers ouverts), les dommages peuvent être ventilés de la façon suivante : 120 676 091 € déjà versés, 90 024 633 € provisionnés et 16 751 148 € pour les sinistres non encore déclarés ou sous-évalués. Cette estimation représente un total de 227 451 872 €.

N'ayant que peu d'informations sur le contenu exact des rubriques « autres sinistres » et « risques simples-autres », nous considérons ici qu'il s'agit principalement de bâtiments publics. Le total des coûts des dégâts estimés s'élèverait donc à 239 203 390 €, même si une part (inconnue) de ce montant concerne certainement des entreprises et associations.

Bâtiments régionaux

Le budget total des mesures prises par le Gouvernement wallon en matière de bâtiments régionaux est actuellement estimé à 7 700 000 € pour, d'une part, le projet 312 du PRW « Remise en état des infrastructures régionales et des centres de compétences » (montant global de 4 300 000 €) et d'autre part, le projet 313 du PRW « Centre de conservation et d'étude » (montant global de 3 400 000 €).

Le solde des dossiers présentés auprès du Fonds de Solidarité de l'Union Européenne, est de 38 688 440€ (essentiellement bâtiments scolaires, culturels et de l'ONE, gérés par le Ministère de la FWB).

Le total des coûts des dégâts estimés et des mesures pour restaurer les bâtiments publics communaux et régionaux est estimé à **285 591 830 €**.

e) Continuité des services publics et administrations fonctionnelles

En soutien et afin que les différents niveaux de pouvoir puissent gérer au mieux la crise à laquelle il a été confronté, le Gouvernement a pris diverses mesures.

Le projet 316 « Renfort en ressources humaines » du PRW représente un budget de 14 207 775 €. À côté de cela, diverses mesures ont été prises pour soutenir les autorités locales et provinciales (mécanisme APE, dotations aux Gouverneurs et aux communes de catégorie 1 et 2) pour un montant total de 53 077 937 €.

La Croix-Rouge de Belgique a, pour sa part, alloué un budget de 12 000 000 € du montant total des dons reçus pour financer des projets locaux.

Le coût supplémentaire estimé dans le rapport FSUE est de 39 982 074 € et provient des frais de personnel et fonctionnement des différents intervenants fédéraux en matière de gestion de crise (Centre de crise national, Défense, Protection civile) ainsi que des frais d'administration fonctionnelle ayant trait à la Communauté germanophone.

Le total estimé du coût des dégâts et des mesures prises par le Gouvernement pour les administrations publiques se monte à **119 267 786 €**.

f) Déchets et pollutions

Un montant de 7 000 000 € a été prévu pour le projet 310 « Déchets et pollutions » du PRW afin de venir en aide dans la gestion, la collecte, l'évacuation, le traitement des déchets ainsi que de la dépollution. Vu l'ampleur de tâches à mener et pour éviter de répercuter des coûts sur les citoyens et les pouvoirs locaux, ce budget a été fortement renforcé, pour atteindre un total de 85 228 160 €.

Le Fédéral (SPF intérieur) a pris en charge le remboursement des factures de réquisition pour les travaux effectués avant le 31 août 2021, soit actuellement un montant de 14 963 759 €. Le montant figurant dans le cadre du dossier rentré au Fonds de Solidarité Européen (nettoyage et enlèvement déchets pris en charge par SPW MI, nettoyage des forêts publiques) s'élève à 12 000 000 €.

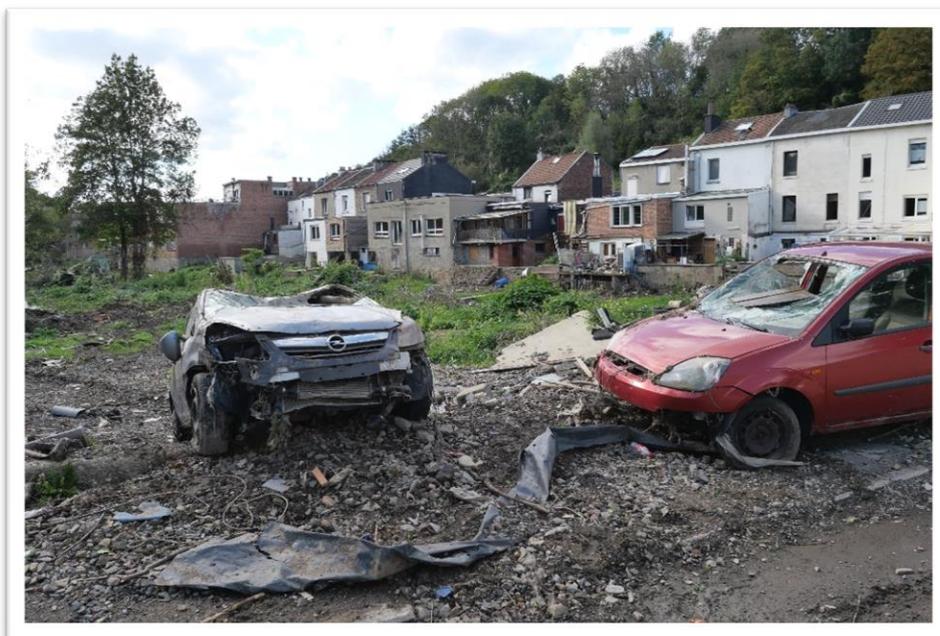
Le total estimé en matière de déchets et pollutions s'élève donc à **112 191 919 €**.



Intervention d'agents communaux de VERVIERS dans le cadre de l' évacuation des déchets

g) Véhicules

Le coût estimé pour couvrir les 6 542 véhicules sous omnium est de 65 550 254 € au 31 mai 2022.



Véhicules emportés par les flots, le 4 octobre 2021 à PEPINSTER

L'estimation des dégâts pour les 3 477 véhicules ayant fait l'objet d'une demande Fonds des Calamités est de 27 900 361 €. Attention qu'il s'agit de l'estimation des demandeurs pour les dossiers pour lesquels un montant est mentionné et de l'extrapolation du montant moyen de ces dossiers pour les dossiers qui ne mentionnent pas de coût global.

Le total de ces sinistres véhicules est de **93 450 615 €**.

h) Réponses aux besoins primaires

À la suite des inondations, le Gouvernement a pris des décisions urgentes afin de répondre aux besoins primaires de la population sinistrée :

- les mesures de l'aide alimentaire s'élèvent à un montant total de 7 833 000 € ;
- pour les besoins en eau et en énergie : un total de 34 250 000 € ;
- afin d'aider les sinistrés dans la phase post-aigue de la crise, la prise en charge pour les besoins psychosociaux s'élève à un montant de 2 154 000 €.

Par ailleurs, la Croix-Rouge de Belgique a reçu des dons pour un montant de plus de 40 millions d'euros et a utilisé un montant de 28 000 000 € pour répondre aux besoins primaires via des actions d'aide alimentaire, d'hébergement, de relogement, de soutien psychosocial...

L'ensemble de ces réponses d'aides de la Région et de la Croix-Rouge de Belgique représente un budget de **72 237 000 €**.

Il est à souligner que cette **notion restrictive de besoins primaires** n'inclut pas l'aide wallonne directe au (re)logement déjà détaillé ci-avant (plus 135 millions €) ni l'intervention complémentaire à celle des assurances pour les risques simples - habitation, notamment.

i) Prévention et aménagement du territoire

Le coût des études pour la prévention et l'aménagement du territoire (études climat, référentiel et Master Plan « Masters Plans ») est de 10 000 000 €.

Le coût des autres mesures du GW sur la prévention (subventions aux communes visant à diminuer les risques d'inondation) et la gestion foncière (droit de tirage pour l'acquisition de terrains) est de 48 029 154 €.

Au total sur prévention et aménagement du territoire, le montant est de **58 029 154 €**.

j) Tourisme, loisirs et patrimoine

En matière de Tourisme, loisirs et patrimoine, le Gouvernement wallon a pris des mesures pour un montant total de 26 500 000 €.

Par ailleurs, dans le cadre de l'inventaire des dommages, réalisé dans le cadre du dossier rentré au Fonds de Solidarité Européen, un montant de 14 630 701 € a été estimé pour ce qui concerne le Tourisme, les loisirs et le patrimoine.

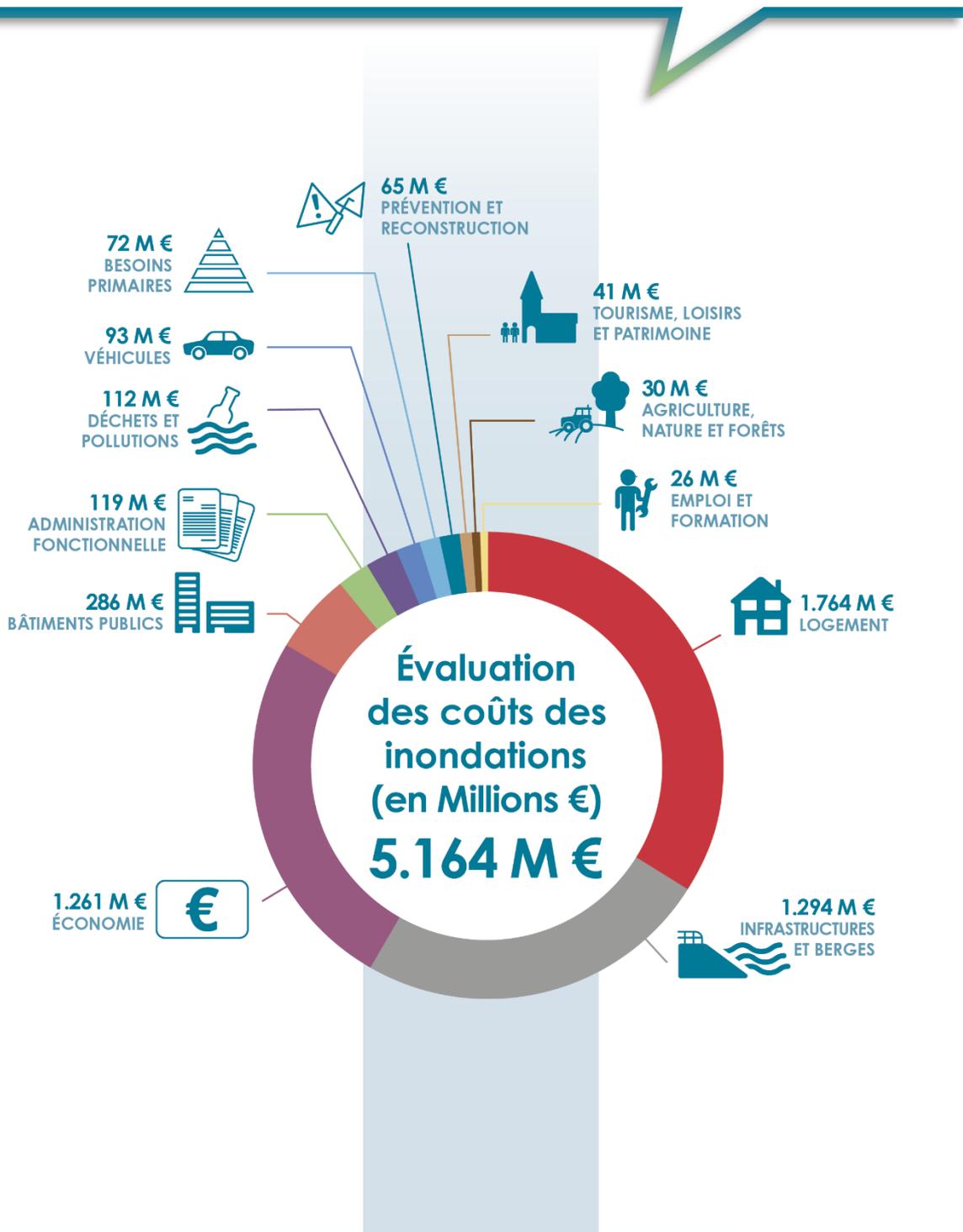
Le total du coût des mesures ainsi que des dégâts estimés s'élève donc à **41 130 701 €**.

k) Agriculture et forêts

Sur base des derniers chiffres reçus d'Assuralia au 31 mai 2022, les dommages en risques simples – agriculture (soit 140 dossiers clôturés et 58 dossiers ouverts) peuvent être ventilés de la façon suivante : 3 903 023 € déjà versés, 1 817 701 € provisionnés et 454 809 € pour les sinistres non encore déclarés ou sous-évalués. Cette estimation représente un total de **6 715 533 €**.

Selon les données du Fonds des calamités, l'estimation rentrée auprès du service pour les 376 dommages agricoles et forestiers est évaluée à 24 082 677 €. Attention qu'il s'agit de l'estimation des demandeurs et d'extrapolation. Les chiffres pourraient donc encore évoluer significativement.

Le total des coûts des dégâts estimés pour l'agriculture et les forêts est de **30 258 210 €**.



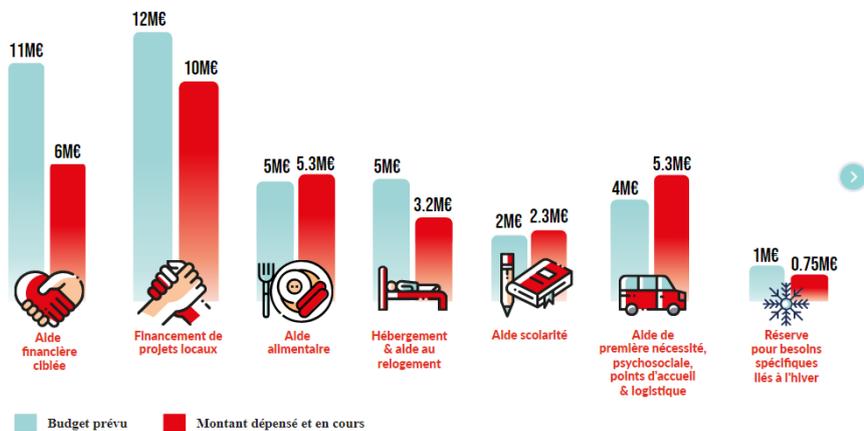
Au total, le coût des dégâts et mesures peut être estimé en Région wallonne à 5 164 266 595 €.7 Cette évaluation reste sous-évaluée : la mobilisation des bénévoles n'est, par exemple, pas monétisée. En outre, la reconstruction présente un surcoût au regard de la pénurie de matériaux et de main d'œuvre et des mesures de résilience ; ce surcoût n'est pas inclus dans de nombreux postes de cette estimation. Malgré l'élan de solidarité exemplaire et les multiples mesures prises par les autorités, les inondations ont conduit à l'appauvrissement de très nombreuses familles et la temporalité d'intervention des assurances ou du fonds des calamités aurait pu être réduite.

II.4 Sources de financement

II.4.1 Donations

De nombreux citoyens ont démontré leur solidarité aux victimes des inondations en effectuant un don d'argent auprès d'instances telles que la Croix-Rouge de Belgique, la Fondation Roi Baudouin ou encore Caritas-Secours. C'est ainsi que les dons effectués auprès de la Croix-Rouge de Belgique ont atteint une somme dépassant les 40 millions d'euros. La Croix-Rouge de Belgique a prodigué une réponse complémentaire à celle du Gouvernement wallon dans le cadre des besoins primaires en mettant en place des solutions d'accès à de l'aide alimentaire, à des points d'hygiène, douches, sanitaires mobiles, un soutien dans le cadre du relogement des sinistrés notamment par l'ouverture de centres d'hébergement ou encore en consacrant une somme d'un million d'euros aux communes sinistrées de catégorie 1 pour permettre la mise en œuvre d'actions correspondant à la réalité de chaque territoire impacté.

Utilisation des 40 millions d'euros de dons pour aider les sinistrés



La Croix-Rouge de Belgique remercie vivement tous les donateurs.

Répartition des dons versés à la Croix-Rouge de Belgique (Source Inondations : utilisation des dons reçus par la Croix-Rouge de Belgique)

⁷ Cette estimation pourra encore évoluer tant que tous les dossiers ouverts auprès des assurances ou du fonds régional des calamités ne sont pas clôturés.

II.4.2 Assurances et Fonds des Calamités

a) Assurances

Sur base des derniers chiffres reçus d'Assuralia au 31 mai 2022, les dommages estimés en risques simples pour la Région wallonne s'élèvent pour le moment à 2 069 278 298 € (65,12 % de dossiers clôturés et un montant versé de 1 519 800 487 €). Il s'agit toutefois de chiffres provisoires tant que tous les dossiers ne sont pas clôturés.

La participation de la Région pour couvrir la part des dommages en risques simples s'élève à 1 milliard d'euros environ. Conformément au protocole d'accord conclu entre la Région, Assuralia et les principales compagnies d'assurance, adopté le 12 août 2021, une intervention de la Région est prévue, en vue d'assurer une indemnisation des personnes sinistrées, et assurées en risques simples, à 100% des dommages estimés par expertise et selon les conditions de couverture par leur police d'assurance.

Les assureurs indemnisent également les dommages pour les véhicules sous omnium et les risques spéciaux qui sont assurés. Pour ces dommages, il n'y a pas d'intervention de la Région wallonne. Sur la base des derniers chiffres reçus d'Assuralia au 31 mai 2022, les dommages estimés pour les véhicules, les risques spéciaux et les autres sinistres (hors risques simples), s'élèvent à 378 473 904 € (81 % de dossiers clôturés et un montant versé de 189 148 296 €).

Au total, les dommages estimés pour la Région wallonne par Assuralia s'élèvent pour le moment à **2 447 752 202 €** (dont 67,01% de dossiers clôturés et un montant versé de 1 708 948 783 €)

b) Fonds des calamités

Compte tenu de l'ampleur des inondations de juillet 2021, le Gouvernement wallon a décidé d'intervenir de manière exceptionnelle, au travers, d'une part, d'un accord avec le secteur des assurances mais aussi via un régime spécial du Fonds régional des Calamités. Un **décret et un arrêté d'exception** ont été adoptés en vue de soutenir financièrement les personnes sinistrées non assurées (habitation et contenu), les véhicules (non couverts par une assurance omnium), les biens professionnels, agricoles, forestiers et du domaine public local (hors intervention des assurances).

II.4.3 Financements publics

En plus de la part couverte par la Région pour le volet assurances et Fonds des calamités, diverses sources de **financement publics** sont à considérer :

- quelques **737 706 000 €** de l'**axe 6 du Plan de Relance wallon (PRW)** sont consacrés à des projets visant la reconstruction et la résilience des territoires sinistrés ;
- les **autres mesures prises en charge par la Région** (sans compter l'intervention pour les assurances et le Fonds des calamités) sont actuellement de **509 697 251 €** ;
- le Fédéral (**SPF intérieur**) prend encore en charge le remboursement des factures de réquisition pour les travaux effectués avant le 31 août 2021, soit actuellement un montant de près **14 963 759 €** ;
- le dossier rentré par la Belgique au **Fonds de Solidarité de l'Union européenne (FSUE)** à la suite des inondations faisait état (en septembre 2021) de dommages évalués à 5,28 milliards d'euros pour la Wallonie. La Région wallonne devrait recevoir environ **69 millions** d'euros du FSUE au titre de contribution européenne ;

- le programme **Interreg Euregio Meuse Rhin** (EMR) a permis, au travers de son call 9 dédié aux inondations, de consacrer un budget de **6,9 millions d'euros** à trois projets différents (gestion de l'eau, gestion de la crise et aménagement du territoire). Notons un taux de participation exceptionnel du Fonds européen de développement régional (FEDER) à 90%, soit pour la région wallonne une participation équivalente à 10%.

D'après les entretiens réalisés auprès des **communes** de catégorie 1, une majorité des dépenses déjà rencontrées **sont ou seront supportées par d'autres niveaux de pouvoir** (Fédéral pour les premières réquisitions et Wallonie pour le solde, via de nombreuses mesures complémentaires), cela sans présager de **nouvelles dépenses** liées à la reconstruction ou de plus faibles rentrées fiscales (notamment par la mise en œuvre de la mesure de remise ou modération proportionnelle du précompte immobilier suite aux inondations).

De même, l'essentiel du coût supporté par les **Provinces** et les **Gouverneurs** a été **compensé** par une dotation de la Région⁸. Les principaux coûts supportés par les **UAP** ont été **compensés** dans le cadre de l'axe 6 du PRW.

II.4.4 Prêts publics

Une aide du **Gouvernement fédéral** a été accordée à la Wallonie le 29 septembre 2021 sous forme d'un **prêt d'1,2 milliard** d'euros pour l'aider à se reconstruire après les inondations. Il s'agit d'un prêt d'une durée de 15 ans avec un standstill de 5 ans avant que tout remboursement en capital n'intervienne. Cette opération permet de gagner l'équivalent de ce qu'on appelle le spread pour la Wallonie et le Fédéral qui est de l'ordre de 0,3 à 0,4% (soit **54 à 72 millions d'euros en termes de charges de l'intérêt** si on fait le calcul sur 15 ans).

L'accord de financement signé entre la **Banque Européenne d'Investissement** et la Région wallonne en novembre dernier pour un montant de 1,1 milliard d'euros permettra le financement à hauteur de **300 millions d'euros** de la reconstruction résiliente des berges suite aux inondations.

Pour faire face à la crise, la Région wallonne a délié les cordons de la bourse : sur le montant total de 5,2 milliards, à elle seule, elle prend en charge 1,8 milliard, sans compter la contribution régionale à l'indemnisation des assurés, au travers de très nombreuses mesures qui concernent les victimes des inondations, les entreprises et les autorités locales. Les donations récoltées par la Croix-Rouge ont été une aide précieuse pour les sinistrés. Si la collaboration des autorités publiques avec la Croix-Rouge a nécessité la création du climat de confiance et s'est avérée constructive, la rigidité de certaines enveloppes ou de certains critères d'éligibilité des dépenses n'ont pas toujours facilité une approche agile et au plus proche des besoins des sinistrés. D'autres précieuses aides venant de tout le pays ont été apportées aux victimes des inondations, sans être comptabilisées dans les montants ci-avant, faute d'information précise ou de monétarisation (bénévolat).

⁸ Le Gouvernement wallon a souhaité allouer une aide d'un montant total de 7 millions d'euros sous forme de dotation aux Provinces (3,5 millions €) et aux Gouverneurs de Provinces (3,5 millions €) pour toute action utile sur le terrain avec pour objectif une remise en état de fonctionnement des services aux citoyens et l'élimination de nuisibles.



BILAN DES PRINCIPALES RÉALISATIONS

1. Besoins primaires
2. Continuité des services publics et administration fonctionnelle
3. Prise en charge des besoins psychosociaux
4. Travaux et Infrastructures
5. Nettoyage et déchets
6. Soutien et relance des activités économiques, touristiques et agricoles
7. Communication
8. Fonds des calamités
9. Reconstruire et prévenir

Le présent chapitre **recense les actions menées principalement par la Wallonie** pour gérer la crise ; chaque section se termine par une synthèse et une évaluation issue du retour des acteurs.

D'autres parties prenantes sont également évoquées, sans viser l'exhaustivité.

III.1 Besoins primaires

III.1.1 Aide alimentaire

Au lendemain des inondations, une aide alimentaire à destination des victimes des inondations s'est organisée grâce, dans un premier temps, à **l'action bénévole de citoyens, de professionnels de l'HoReCa ou encore d'associations caritatives**. Ces bénévoles ont mis en place des solutions inédites pour permettre de servir jusqu'à 20 000 repas dans les premiers temps. Les dons alimentaires ont permis la confection de ces repas.

La **Défense**, dans le cadre de la gestion de crise en phase fédérale, et la **Croix-Rouge** de Belgique sont intervenues en parallèle de l'action bénévole dès la fin du mois de juillet 2021. Dès la mise en place de la CAF, début août, la Défense a été chargée de mettre en place une coordination dans ce domaine et de veiller à ce que tous les sinistrés disposent de repas. Outre les cuisines de campagne, la Défense a installé un point de distribution dans 9 communes et un centre de coordination à Pepinster. Le SPF Intérieur a financé un marché public à cette fin du 15 août au 17 septembre 2021.

À l'issue d'une réunion organisée le 30 août 2021 par la Défense sous l'impulsion de la Cellule d'Appui Fédérale (CAF) avec les représentants des 9 communes de catégorie 1, il a été convenu de prolonger l'aide alimentaire qui s'était organisée au lendemain des inondations en continuant à offrir **au moins un repas chaud par jour à tout citoyen sinistré**.



Distribution de repas par la Défense et illustration de la collaboration avec la Croix Rouge de Belgique

À cette fin, le Gouvernement wallon, à l'initiative du Ministre-Président, a attribué en date du 18 septembre 2021 un **marché public** d'un mois (renouvelé 2 fois) permettant la confection par un prestataire privé d'un maximum de 7 000 repas chauds par jour livrés aux 9 points de distribution identifiés par les communes. Une enveloppe budgétaire pour un montant maximum de 1 340 850 € TVAC par mois avait été réservée à cet effet. Le 18 décembre 2021, à l'issue de ce premier marché, la consommation budgétaire était de 2 511 062 €.

La situation constatée sur le terrain au mois de novembre 2021 a conduit le Gouvernement wallon par la voie du Ministre-Président à prendre la décision d'éditer un **nouveau marché public** d'une durée de 3 mois pour poursuivre la confection de repas chauds, la coordination sur le terrain et la distribution aux victimes des inondations jusqu'au 15 mars 2022. Une enveloppe budgétaire de maximum 3 990 000 € a été réservée à cet effet. À l'issue de ce second marché, la consommation budgétaire était de 1 455 191 €.

Cette action du Gouvernement wallon opérationnalisée par le CSR aura permis de délivrer aux victimes des inondations **606 748 repas pendant 6 mois** pour un montant total de près de **4 millions d'euros**.

Sur la base des éléments du terrain, **trois motivations essentielles** ont été identifiées et expliquent les raisons qui ont conduit les citoyens sinistrés à fréquenter les points de distribution pendant plusieurs mois :

1. absence de cuisine fonctionnelle dans les habitations ;
2. besoin de réaliser des économies en étant toujours dans l'attente de l'intervention des assurances et au vu de la conjoncture économique actuelle (prix de l'énergie, inflation...) ;
3. besoin de trouver un lieu de rencontre et de réconfort (centre d'accueil et de distribution via la Croix-Rouge de Belgique ou les autorités locales).

En prévision de la fin du second marché au 15 mars 2022, le CSR a organisé des rencontres bilatérales avec les 9 communes francophones de catégorie 1. Ces dernières n'ont **pas exprimé de besoins majeurs pour accompagner la transition** entre la fin du marché régional d'aide alimentaire et l'accueil de nouveaux bénéficiaires dans les circuits d'aide « classique ».

Via une collaboration avec la fédération des services sociaux (FDSS), les **acteurs de l'aide alimentaire** sur le territoire des communes de catégorie 1 et 2⁹ ont été **sondés** afin d'identifier leur capacité d'accueil des citoyens sinistrés au-delà du 15 mars 2022. Les données récoltées et l'analyse de la FDSS ont rejoint les éléments identifiés par le CSR à travers la tenue du groupe de travail «Aide alimentaire». Il existait bien une capacité d'accueil des citoyens sinistrés en besoin d'aide alimentaire dans les différentes associations au-delà du 15 mars aux conditions idéales suivantes :

- espaces d'accueil plus grands le cas échéant ;
- soutien en termes de logistique, RH et lieux de stockage ;
- des matières premières en suffisance.

Les différentes parties prenantes (SPW IAS, FDSS, RWLP, Fédération des CPAS, équipes mobiles Dispositif d'Accompagnement Social Inondations (DASI)) ont été invitées à signaler **toute situation qui demanderait une réponse régionale** notamment en termes de soutien à des fins RH, logistiques, de lieux de stockage. **Aucune sollicitation n'a été reçue à ce jour.**

C'est au total plus de 1 400 000 repas qui ont été distribués aux victimes des inondations durant 8 mois par les différents intervenants. Des points d'attention pour améliorer la réponse en termes d'aide alimentaire en cas de nouvelles crises figurent dans la fiche pratique « Aide alimentaire » (§VI.1). On peut pointer notamment le temps de réactivité des pouvoirs publics, la mobilisation des acteurs du secteur ou encore la simplification administrative des marchés publics pour faciliter la réponse des soumissionnaires.

III.1.2 Logement

Permettre aux victimes des inondations de se (re)loger dans des conditions acceptables fait partie des enjeux majeurs du rétablissement. Complémentairement aux actions spontanées de solidarité (relogement en famille, chez des amis ou des bénévoles), une intervention des pouvoirs publics était nécessaire. À cet effet, le Gouvernement wallon, via son Ministre du Logement, a adopté **un panel de 12 mesures de soutien**. Ce panel s'est voulu délibérément large afin de proposer une multitude de solutions pour permettre le relogement des victimes des inondations. En voici la liste détaillée :

⁹ Les acteurs de l'aide alimentaire qui ont été sondés étaient les Associations Saint-Vincent de Paul, les épiceries sociales, les restaurants sociaux, les CPAS, les plateformes de logistique ainsi que des associations œuvrant dans la distribution de colis alimentaires présents et actifs dans les différents territoires sinistrés de catégorie 1 et 2.



Installation d'habitat modulaire à ROCHEFORT

Mobiliser les logements publics disponibles ;

1. Mobiliser les logements publics disponibles et permettre leur rénovation rapide le cas échéant ;
2. Aider les SLSP financièrement pour les dépenses urgentes et le relogement ;
3. Mettre du logement modulaire à disposition des pouvoirs locaux et des sinistrés ;
4. Acquérir temporairement des logements disponibles pour les sinistrés en situation de précarité ;
5. Soutenir les villes, communes et CPAS notamment financièrement via des aides « logement » pour un montant total de 52 millions d'euros ;
6. Faciliter le relogement via une plateforme en ligne « entraide.logement.wallonie.be » ;
7. Favoriser le recours à une agence immobilière sociale (AIS) pour les propriétaires de biens inoccupés ;
8. Financer la remise en état et l'accessibilité des superficies disponibles aux étages des commerces ;
9. Inciter les propriétaires de biens touristiques à les louer à des sinistrés ;
10. Location de matériels de déshumidification ;
11. Elargissement des aides aux particuliers ;
12. Elargissement du prêt à taux zéro pour la constitution de la garantie locative.

La combinaison de ces différentes mesures a permis le relogement de plus de 3 500 personnes sinistrées.

Le CSR a, quant à lui, contribué par son action à la réalisation de certaines de ces mesures. On peut citer notamment :

- la rédaction d'un **questionnaire** mobilisable par les Conseillers-logement du SPW TLPE lors de leurs visites de terrain dans les communes sinistrées afin de mieux identifier les besoins des sinistrés (en termes de chauffage, d'aide alimentaire, de soutien psychosocial, d'équipements...). Les données récoltées ont permis d'avoir une vue affinée des besoins latents dans le cadre de la gestion post-crise aiguë ;
- la récolte des besoins et la formalisation des conventions avec les autorités locales pour une mise à disposition de **1 050 déshumidificateurs** dans les 38 communes de catégorie 1 et 2 ;

- le partenariat avec la CAF et la Protection civile pour assurer le **pompage des hydrocarbures** dans les caves des habitations particulières ;
- la **mise en réseau** des différents acteurs de terrain (Croix-Rouge de Belgique, Conseillers-logements du SPW TLPE, équipes mobiles DASI, Guichets énergie...) afin de coordonner l'information à destination des sinistrés et de créer un maillage qui permette d'assurer le suivi sollicité pour les citoyens rencontrés par ces différents acteurs ;
- le **relais, vers le cabinet du Ministre du logement**, des constats posés par les acteurs de terrain au regard des mesures gouvernementales prises en organisant des réunions task-force « urgence sociale - volet inondations » ;
- les **rencontres régulières avec le SPW TLPE** afin d'être attentif à la mise en œuvre des mesures dont ils ont la charge et faciliter les relations avec le cabinet de tutelle le cas échéant.

En matière de communication à destination des victimes des inondations, **trois brochures** spécifiques à la thématique logement ont été rédigées et diffusées ; celles-ci avaient pour objectif d'informer sur les différentes mesures prises par le Gouvernement wallon, d'orienter les sinistrés vers les acteurs du logement (SLSP, AIS, SWCS...) ou encore de faciliter la relation locataire-bailleur en rappelant les droits et obligations de chaque partie.

Enfin, il faut saluer la **pérennité de certaines mesures** comme celles relatives au prêt à taux 0 % pour les rénovations, le prêt à taux 0 % pour la constitution d'une garantie locative (en bail précaire). Tout comme la **prolongation de la période d'éligibilité des dépenses** relatives aux aides « logement » à destination des villes, communes et CPAS jusque fin mars 2023.

Les réponses mises en place grâce à la solidarité citoyenne et par le Gouvernement wallon ont permis de multiplier les solutions pour permettre aux victimes des inondations de se reloger dans des conditions acceptables. Les 12 mesures mises en place ont donné des résultats globalement positifs bien qu'avec des succès différents, les acteurs de terrain et du secteur soulignent d'ailleurs leur complémentarité. La solution des logements modulaires s'est avérée compliquée à mettre en place dans différentes communes compte tenu de la difficulté à disposer rapidement d'un terrain connecté aux impétrants. De manière plus globale, la réponse aux besoins en logement a été rendue compliquée par la pénurie préexistante de logements pouvant répondre à un besoin de crise (le parc immobilier, tant privé que public étant globalement occupé). La mesure relative à la mise à disposition de déshumidificateurs a été fortement appréciée sur le terrain.

III.1.3 Energie

a) Rétablissement de l'énergie

En complémentarité avec les solutions de (re)logement, le volet du rétablissement de l'énergie constitue également un enjeu majeur dans le cadre de la réponse aux inondations. Pour être effectif, le rétablissement devait être réalisé à deux niveaux :

- tout d'abord celui des **réseaux gaz et électricité** gérés par les Gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) ;
- ensuite, les victimes des inondations devaient également **remettre en état leurs installations**.

Il a tout d'abord fallu que **les réseaux gaz et électricité soient rétablis** dans les zones sinistrées. Cela a demandé plusieurs mois d'efforts aux GRD.

Pour l'**électricité**, 66 500 ménages ont été impactés par les inondations. L'alimentation électrique a été rétablie rapidement par les opérateurs ORES et RESA qui avaient réalimenté l'ensemble des clients dès le début du mois d'août, exception faite des clients pour lesquels l'installation privée, à l'intérieur de l'habitation n'était pas en ordre.

Au niveau **gaz**, l'ensemble des clients d'ORES ont été réalimentés dans les heures qui ont suivi l'accessibilité aux compteurs. Le rétablissement du réseau gaz de RESA, très fortement impactés par les inondations a pris plus de temps (voir figure 1). L'objectif initial fixé par RESA était de rétablir l'ensemble du réseau « actif » pour la fin du mois de novembre 2021. L'objectif sera finalement atteint fin décembre 2021. Depuis le début de l'année 2022, il reste principalement des compteurs non réouverts par les clients. Au 20 juin 2022, il restait 2 420 compteurs à ouvrir : 2 357 compteurs où le réseau gaz est rétabli et pour lesquels les clients doivent demander la réouverture après vérification par un organisme de contrôle. Il reste 63 compteurs fermés (sur les communes de Trooz et Pepinster) dans des quartiers inoccupés qui doivent ou non être reconstruits.

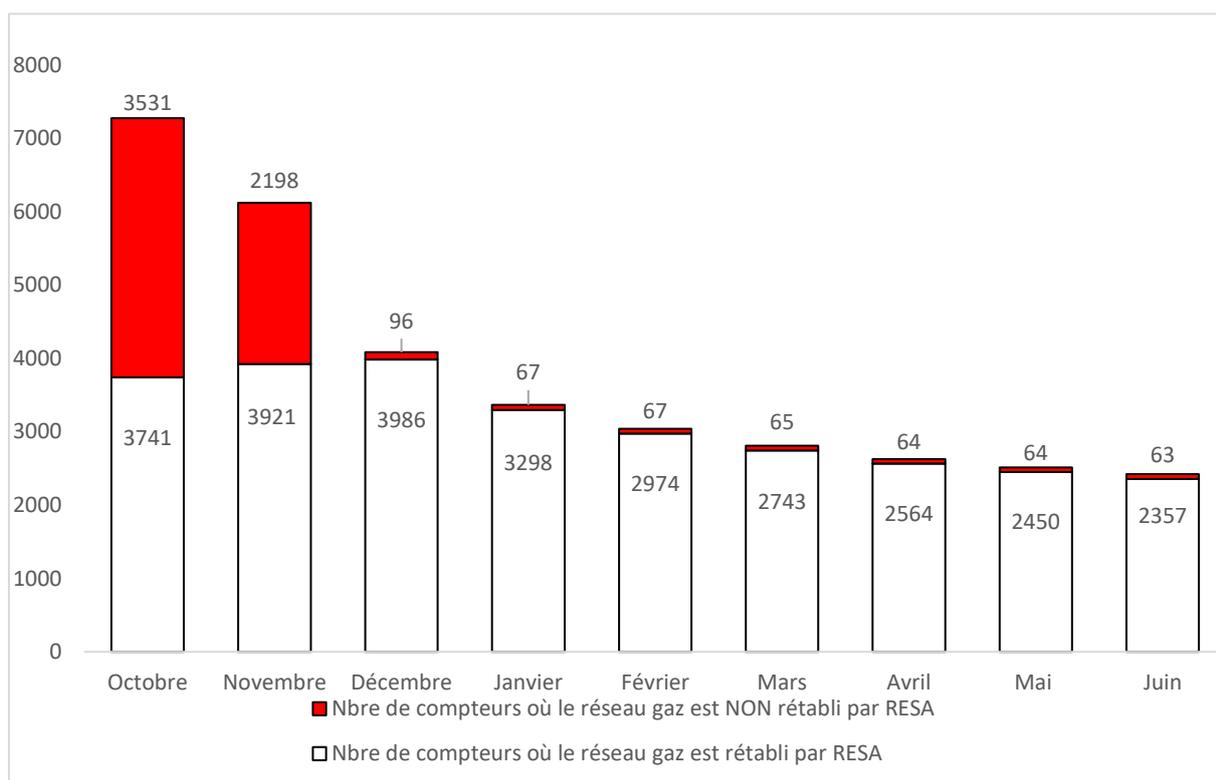


Figure 1 : Evolution du rétablissement des compteurs gaz RESA d'octobre 2021 à juin 2022

Des réunions régulières ont été organisées en présence du CSR afin de suivre l'évolution de la situation. Des difficultés ont été rencontrées notamment lors de l'**absence des propriétaires et locataires** des bâtiments et sans possibilité de les contacter pour permettre l'intervention des services des GRD.

Après cette phase de rétablissement des réseaux, une autre difficulté est survenue pour les victimes des inondations : la remise en état et la **mise en conformité de l'installation électrique ou gaz** de leur habitation particulière. Une tentative de réponse globale à cette problématique, en mettant à disposition des certificateurs à travers les différentes communes de catégorie 1, n'a pas pu aboutir. Certaines communes ont tout de même proposé ce service à leur population. Un nombre important de compteurs gaz n'ont pas été réouverts par RESA en l'absence de demande des sinistrés (2 420 clients au 20 juin 2022 chez RESA).

Des solutions de **chauffage d'appoint** (chauffages électriques) ont été proposées par différentes communes à leurs citoyens sinistrés pendant les mois d'hiver, faute d'avoir pu aboutir à une solution de chauffage collectif par rue, malgré les rencontres organisées au niveau régional en présence d'acteurs du métier.

En outre, une prime temporaire pour les **appareils de chauffage et d'eau chaude sanitaire** a été créée et adoptée par le Gouvernement wallon le 18 mai 2022. Elle s'adresse spécifiquement aux victimes des inondations de juillet 2021. Cette prime ne nécessite pas d'audit préalable et est valable pour autant que la facture finale des travaux soit datée entre le 13 juillet 2021 et le 31 décembre 2022.

b) Consommation énergétique

La consommation énergétique liée à l'utilisation de **déshumidificateurs ou de canons à chaleurs** en vue d'assainir les habitations est également un point d'attention à retenir dans la réponse à cette catastrophe.

Une **prime de 550 euros** a été octroyée par le Gouvernement wallon, par la voie de son Ministre de l'Energie, afin d'absorber le surcoût énergétique engendré par le nécessaire séchage des habitations ou l'utilisation de chauffage d'appoint durant les mois qui ont suivi les inondations. D'après les chiffres transmis par les gestionnaires de réseau le 2 juin 2022, 15 833 demandes ont été introduites en respectant les conditions, parmi lesquelles 60 % des demandes ont été acceptées et payées ; 40 % sont en attente de paiement ou nécessitent un complément. 534 demandes ont été refusées car les demandes ne respectaient pas les conditions d'octroi (demande de personnes morales, de syndic d'immeubles...).

Néanmoins, la peur ou l'impossibilité de pouvoir faire face à cette charge financière complémentaire reste présente chez de nombreuses victimes des inondations. Cela engendre des conséquences fâcheuses notamment avec des citoyens qui ont **décidé d'interrompre la déshumidification** de leur habitation et s'exposent alors à des problèmes sous-jacents d'apparition de moisissures et donc de problèmes de santé (problèmes respiratoires) mais aussi des conséquences sur les habitations voisines (maisons de ville mitoyennes) qui voient réapparaître des problèmes d'humidité à la suite de l'interruption de l'assainissement par le voisin.

c) Performance énergétique des bâtiments

En outre, dans la phase de reconstruction, il eut été dommageable de ne pas faire de cette crise une opportunité pour améliorer la performance énergétique des bâtiments impactés. À cet effet, **plusieurs mesures ont été prises par le Gouvernement wallon** : une augmentation de l'intervention financière sur les primes, le soutien financier au choix d'un système de chauffage performant, l'accès simplifié aux primes énergies sans audit pour tous travaux de moins de 3 000 euros.

Enfin, le financement de l'engagement de tuteurs énergie-eau dans les communes sinistrées de catégorie 1 et 2 vise également un accompagnement des citoyens sinistrés dans le cadre de leurs travaux de rénovation. Le CSR a notamment participé à la création du parcours de formation de ces tuteurs énergie-eau.

De nombreuses mesures ont été prises pour rétablir les réseaux d'impétrants, diminuer la facture énergétique et améliorer la performance énergétique. La temporalité de ces réponses aux inondations aurait pu être accélérée, notamment au niveau de l'aide aux victimes des inondations. Par ailleurs, la pléthore de possibilités de primes et le fait que les actions soient prises à des temps différents ne facilitent pas de la compréhension ni par le citoyen sinistré ni par les acteurs publics (CPAS, travailleurs sociaux des équipes mobiles DASI...). Enfin, la majorité des victimes des inondations ne disposent pas des moyens financiers pour faire de la reconstruction une opportunité de rénovation énergétique.

III.1.4 Salubrité

Au mois de décembre 2021, l'Institut scientifique de service public (ISSeP) a été chargée par le Gouvernement wallon d'effectuer des **mesures de qualité de l'air** notamment dans les bâtiments publics qui accueillent des publics fragiles.

C'est ainsi que l'ISSeP a visité une cinquantaine d'établissements scolaires qui avaient été impactés par les inondations. À l'issue de ces visites, **deux établissements présentaient des résultats qui demandaient une intervention tierce**. À cette fin, le CSR a organisé en présence de l'ISSeP et avec les mandataires locaux des territoires où se trouvent les établissements, une réunion de concertation afin de s'assurer de la prise en charge des différents travaux nécessaires à un retour à la normale. Il a été convenu d'une revisite des services de l'ISSeP à l'issue des dits travaux afin d'effectuer de nouvelles mesures de la qualité de l'air.

Par ailleurs, un groupe de travail réunissant des agents de l'ISSeP, de l'AVIQ et du SPW ARNE a été créé et a permis notamment la réalisation de **fiches pratiques à destination des victimes des inondations**. Ces fiches pratiques portaient notamment sur le traitement des moisissures et l'utilisation des moyens de chauffage d'appoint. Ces outils ont également été partagés avec les acteurs de terrain (équipes mobiles DASI, Croix-Rouge de Belgique) qui se rendent chez les citoyens sinistrés.



Les problèmes de salubrité identifiés ont été limités. La réponse aux inondations en matière de salubrité a néanmoins été faible en raison notamment de la disparition ou la réduction des services SAMI (Service d'Analyse des Milieux intérieurs) dans les différentes provinces impactées. Ces services auraient été précieux pour se rendre au domicile des sinistrés et les accompagner dans les démarches d'assainissement à entreprendre. La temporalité pour désigner l'ISSeP dans sa mission de contrôle de l'air et des sols aurait pu être plus réduite. Enfin les matières environnement et santé se juxtaposent souvent ; la répartition actuelle des compétences régionales ne permet pas une action suffisamment claire et rapide.

III.1.5 Dons

Les **dons de la population et des entreprises** à la suite de la catastrophe ont été très importants ; on ne peut que se réjouir de ce bel élan de solidarité.

Cela a nécessité une **organisation logistique** importante de la part des différentes communes sinistrées pour gérer l'affluence des dons et leur redistribution.

Le rôle du CSR s'est limité en cette matière à :

- **mettre en contact les donateurs** qui se faisaient connaître avec des récepteurs tels que les communes ou les SLSP (ex : l'entreprise Radson qui a mis à disposition des radiateurs dans le cadre de la réhabilitation de logements publics) ;
- organiser un partenariat avec la CAF (Protection civile) pour le **transport de dons** vers les écoles et les administrations ;
- mettre en place une collaboration avec Wallonie-Bruxelles Enseignement pour **relayer les dons de matériel scolaire** qui lui étaient adressés ;
- établir un contact avec le Cabinet de la Ministre de la Coopération au développement et de la Politique des Grandes villes, afin de dégager des **pistes de solutions pour les dons excédentaires** (vêtements d'été...) pour répondre à des besoins soit dans les grandes villes soit à l'international.

L'élan exceptionnel de solidarité a permis de répondre à des besoins criants de nombreuses victimes des inondations. La logistique engendrée par les dons a néanmoins été considérée comme énergivore par les autorités locales. Par ailleurs, les dons ne correspondaient pas nécessairement aux besoins immédiats de la population sinistrée (ex : meubles qui ne peuvent être réinstallés sans un assainissement de la maison). Les acteurs du secteur (Terre, Les Petits Riens...) étaient par ailleurs saturés et ne pouvaient pas contribuer à aider à la gestion des dons qui affluaient de toute part. Il s'avère indispensable de mettre en place avant une prochaine crise un mécanisme de coordination et d'optimisation des dons (cf. Fiche pratique de gestion de crise au § VI.3)

III.2 Continuité des services publics et administrations fonctionnelles

Les actions en matière de services publics locaux se sont concentrées sur les **objectifs** suivants :

- Permettre aux administrations de fonctionner le mieux possible ;
- Renforcer les administrations dans les domaines où elles étaient davantage sollicitées.

Afin de rencontrer ces objectifs, un **cadastre des besoins RH** a été établi lors des visites de terrain organisées avec les communes les plus sinistrées dans les semaines qui ont suivi les inondations.

Des **appels à renfort** auprès des administrations fédérales, régionales et parfois communales ont été diffusés. Il a été très difficile de trouver des solutions car souvent les profils recherchés concernaient des fonctions déjà en pénurie : technicien du bâtiment, chef de travaux, conseiller-logement, architecte, juriste spécialiste en marchés-publics...

Un renfort de personnel notamment pour le soutien administratif a tout de même pu avoir lieu dans les communes de Trooz et de Limbourg via des **agents régionaux et des agents fédéraux**.

Complémentaire, une mesure du Gouvernement wallon, par la voie de sa Ministre de l'Emploi, a permis un soutien à **l'engagement via le système APE**. Ce soutien a permis à chaque commune sinistrée d'engager jusqu'à 10 équivalents temps plein pour une période de 6 mois. Cette mesure a également été renouvelée au-delà du 31 décembre 2021 pour une nouvelle période courant jusqu'au 30 juin 2022. Ce qui a permis l'engagement de 390,5 ETP dans 79 communes sinistrées pour la première période de soutien et de 227 ETP dans 33 communes sinistrées pour la seconde période. Considérant que certains besoins persistent dans les communes les plus sévèrement touchées, à savoir celles classées en catégorie 1, l'aide est prolongée, pour une nouvelle période de 3 mois à leur profit, à savoir 10 ETP/commune pour un montant total de 806.625,00 €.

En outre, une solidarité a également été mise en place avec les différentes Provinces afin de **mettre à disposition des agents provinciaux** dans les communes sinistrées de catégorie 1 et 2 pour venir en aide aux citoyens dans le cadre de leur demande d'intervention auprès du Fonds des calamités. À cette fin, une formation a été organisée par le CSR en partenariat avec le SPW IAS et les Provinces afin de former les agents volontaires au décret relatif à l'intervention du Fonds des calamités. Des agents communaux ont également pu suivre cette formation et assurer l'accompagnement aux citoyens dans leur commune.

Dans le cadre de la dotation exceptionnelle délivrée par le Gouvernement wallon aux différentes provinces touchées par les inondations, un partenariat particulier a été créé entre le CSR et le **Département des relations avec les Territoires, les Villes et les Communes de la Province de Liège** afin de répondre au mieux aux besoins (RH, soutien financier pour permettre la fonctionnalité des administrations) des communes sinistrées de catégorie 1 et 2 de la Province de Liège. Cela s'est traduit par une approche systémique des besoins en partageant l'information utile et en étant orienté solutions.

Par ailleurs, certaines communes de catégorie 1 ont vu leurs **bâtiments complètement détruits** suite aux inondations, le CSR a donc œuvré dès les premières semaines pour aider à trouver des solutions alternatives. Ce fut le cas notamment en créant un partenariat avec la SRWT afin de mettre à disposition un bus du TEC pour le transformer en bureau mobile ou encore un partenariat avec la SNCB afin de mettre à disposition des containers pour pallier la destruction des locaux communaux. La Cellule d'appui fédérale (CAF) a également contribué à trouver des solutions, notamment en aidant les communes à déterminer leurs besoins, en rédigeant des cahiers spéciaux de charge pour les marchés publics, en mettant à disposition et en installant des conteneurs bureaux de la Protection civile dans certaines communes.



Bus TEC aménagé pour assurer une permanence Fonds des calamités dans la commune de Trooz

Enfin de nombreuses communes, zones de police et CPAS ont également été équipées par la CAF qui a récolté du matériel de Fin Shop et l'a mis à disposition des communes (matériel de bureau, outils, véhicules...).

Le CSR a également veillé au renfort RH pour le personnel du **Service régional des calamités du SPW IAS (SRC)** via l'organisation d'un appel à renfort interne au SPW et à l'intégration d'agents SPW en parcours de réintégration. Ce renfort RH a été le bienvenu afin d'assurer les missions de service dans l'attente du renfort du cadre via des recrutements externes grâce aux moyens dégagés par le Gouvernement wallon.

Enfin de nombreuses autres **entités du SPW** ont vu leur charge de travail exploser suite à la catastrophe avec une contrainte de continuité de service aux regards des missions structurelles. Dans le cadre de l'axe 6 du Plan de relance de la Wallonie, le Gouvernement wallon a décidé de renforcer l'administration wallonne (Projet 316) via l'engagement d'agents contractuels pour besoins exceptionnels et temporaires.

Une campagne d'engagements a eu lieu, à concurrence d'un maximum de 140 ETP sous contrat pour besoins exceptionnels et temporaires à durée déterminée. Ces emplois sont gérés par le biais d'un plan de personnel spécifique sous la responsabilité de la Secrétaire générale et monitoré par la Ministre de la Fonction publique. Une pénurie de main-d'œuvre structurelle est présente dans les domaines d'activités liés à l'environnement et à la construction (ex : gestionnaire en matières et techniques environnementales ; spécialiste en gestion de l'espace agricole et rural, collaborateur en travaux publics, collaborateur en sécurité des infrastructures, ...) et donc tous les postes n'ont pu être pourvus. La possibilité a été laissée à chaque entité SPW concernée de relancer les procédures d'engagement et d'adapter les profils de fonction le cas échéant.

Pour faire face à la crise, les besoins en renfort RH étaient importants. Les différentes mesures mises en place ont permis d'y répondre en grande partie, en particulier les mesures APE et leur prolongation au 30 septembre 2022 pour les communes de catégorie 1. Les équipes de travailleurs mobilisés depuis le lendemain des inondations sont fatiguées. Il est nécessaire de rester attentif aux phénomènes d'épuisement professionnel voire de burn-out. Tant au niveau local que régional, le fait d'engager en CDD n'a pas toujours permis de trouver des candidats pour répondre aux besoins, en particulier pour les métiers en pénurie. L'UVCW a regretté le fait que le mécanisme de solidarité entre communes ne soit pas récompensé d'une manière ou d'une autre par le régional.

III.3 Prise en charge des besoins psychosociaux

La prise en charge des besoins psychosociaux a été réalisée à destination de **deux publics cibles** : le personnel d'intervention (dont les agents communaux, les agents des CPAS) et les citoyens sinistrés.

Offre psychosociale à destination du personnel d'intervention via la CAF

La CAF a identifié qu'une attention particulière devait être apportée aux **intervenants** ayant œuvré auprès des sinistrés. Certains ont en effet été confrontés à des situations particulièrement difficiles, et notamment le personnel des administrations communales et CPAS. Un projet, financé par la **Croix-Rouge de Belgique** et organisé par les **Services Externes pour la Prévention et la Protection au Travail (SEPPT)**, a permis de proposer une prise en charge de chacun pour prendre la suite des interventions d'urgence du **Service d'Intervention psychosociale Urgente (SISU) de la Croix-Rouge**.

Offre psychosociale à destination des citoyens victimes des inondations

L'AVIQ et le SPW IAS ont été mandatés en août 2021 par le cabinet de la Ministre de l'Action sociale et de la Santé pour organiser et centraliser la **coordination psychosociale** (au sens large) en soutien aux victimes des inondations. Dans un premier temps, le CSR a veillé à soutenir la transition de la phase aiguë à la phase post-aiguë, et donc des acteurs fédéraux vers les acteurs régionaux.

La coordination régionale assurée par l'AVIQ et le SPW IAS a **récolté les besoins de terrain** liés au soutien psychosocial et a réalisé une proposition d'approche systémique à destination du Gouvernement wallon. De cette proposition, le Gouvernement wallon a retenu la mise en place de **dix équipes mobiles** à travers le territoire wallon sinistré sous le nom de **Dispositif d'Accompagnement Social Inondations (DASI)**.



C'est ainsi qu'un partenariat subventionné a été créé avec les relais sociaux de Liège, Verviers, Luxembourg et le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (pour les communes situées dans le Brabant wallon, le Hainaut et Namur). L'objectif de ce dispositif est d'aller à la rencontre des citoyens sinistrés afin de proposer une écoute active, un accompagnement dans les démarches administratives et une orientation vers les bons interlocuteurs pour les différentes démarches à entreprendre (assurances, relogement, Fonds des calamités...).

Equipe mobile du Dispositif d'Accompagnement Social Inondations (DASI) Verviers

Vingt-cinq travailleurs avec un profil psychosocial ont été recrutés pour constituer ces dix équipes mobiles DASI. Un parcours de formation leur a été proposé afin de mieux appréhender les situations de stress post-traumatique qu'ils seraient amenés à rencontrer lors de leurs visites de terrain. Ces équipes mobiles sont encadrées par des coordinateurs régionaux de l'AVIQ qui veillent notamment aux bonnes relations avec les autorités locales et à adapter l'offre de services aux besoins sur les différents territoires.

Le CSR a facilité le travail de la coordination régionale en faisant le lien avec les différentes réponses apportées dans le cadre des inondations notamment en :

- organisant des **rencontres avec les autres acteurs de terrain** (conseillers logement du SPW TLPE, conseillers de la Croix-Rouge de Belgique) ;
- créant une **brochure** reprenant l'ensemble des aides régionales dégagées en réponse aux inondations (logement, énergie, finances, ...) ;
- réalisant les différents **supports de communication des équipes** (cartes de visite, affiches, avis de passage) ;
- s'assurant de la communication de l'existence du service via les **campagnes de presse**, le site internet wallonie.be/inondations, les collectifs citoyens... ;
- organisant un **partenariat avec le Service régional des calamités du SPW IAS** dans le cadre du suivi des demandes d'intervention auprès du Fonds des calamités par les citoyens victimes des inondations.

Le travail des DASI se poursuivra au moins jusqu'au 1^{er} trimestre 2023.

Si la solidarité très forte qui s'est mise en place sur le terrain (avec les bénévoles, entre voisins, par la présence volontaire des acteurs de la santé mentale et du SISU Croix-Rouge au lendemain des inondations...) a permis de limiter les stress post-traumatiques, de nombreux cas de « burn-out administratifs » ont été relevés. Un accompagnement psycho-social des intervenants et des sinistrés s'avérait indispensable. Si les moyens budgétaires initialement sollicités par l'administration régionale (SPW IAS et AViQ) n'ont pu être que partiellement rencontrés, les dispositifs DASI permettent de répondre à de nombreux besoins, qui continuent à s'exprimer. Comme sur d'autres thématiques, la gestion de la catastrophe a permis de mettre en place une collaboration inédite entre différents acteurs. Une

telle crise est par ailleurs révélatrice de difficultés en termes de fracture numérique face à une complexité administrative importante. Une des recommandations du présent rapport vise l'automatisation des droits, la mise en cohérence des mesures et la simplification des procédures (cf. chapitre V, recommandation n°8).

III.4 Travaux et Infrastructures

Les inondations ont endommagé de nombreux ouvrages d'art, des cours d'eau (navigables et non navigables), des voiries et des trottoirs ainsi que des équipements (cabines électriques, équipements de gestion du trafic, signalisation...).

III.4.1 Sécurisation des infrastructures

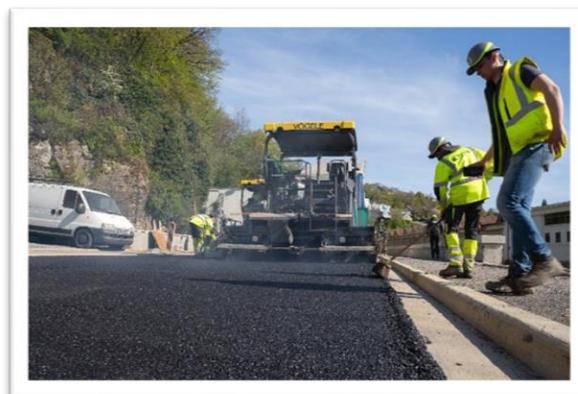
Dans un premier temps, **des travaux et des opérations de nettoyage** ont été nécessaires afin de limiter les nouveaux risques (notamment liés à la présence d'embâcles dans les cours d'eau), d'éviter des pollutions, de rendre les ouvrages opérationnels et de permettre de restaurer la mobilité dans les territoires sinistrés.

Ces travaux nécessitaient une coordination entre les acteurs des différents SPW mais aussi avec leurs partenaires provinciaux et communaux.

Au lendemain des inondations, la Protection civile et la Défense, sont venues en appui des acteurs compétents pour ces travaux, sous l'égide de la CAF, mise en place pour assurer une coordination globale et la priorisation des actions. Les différents opérateurs ont procédé aux réparations les plus urgentes. Des solutions temporaires ont parfois dû être mises en place.

III.4.2 Réparation des infrastructures

La réparation des nombreux trottoirs, voiries et ponts communaux impactés s'étale en fonction des urgences (sécurité, mobilité...) et des moyens disponibles. Au niveau des infrastructures régionales, le SPW MI a très vite rétabli l'ensemble du réseau régional. Quelques semaines après les inondations, il restait **3 points noirs sur le réseau régional**, avec un impact important sur la mobilité, notamment des poids lourds :



Réparation d'une voirie régionale

1. Le tunnel sous Cointe à LIEGE (E25-E40/A602), dont une seule voie dans les 2 sens a été ouverte le 15 octobre 2021 et a été interdite aux véhicules de plus de 7,5 tonnes affectés au transport de marchandises (itinéraire de déviation via l'E411/A4 et l'E42/A15).

2. Le pont de Prayon à TROOZ sur la N 61 Liège - Verviers qui reste accessible à une bande (en alternance) et sur lequel le trafic camion de plus de 3,5 tonnes est interdit. Sa reconstruction nécessitera des travaux jusqu'à l'été 2023.

3. Le pont de Loubeau à PEPINSTER, sur cette même N61 a lui été complètement bloqué jusqu'à son remplacement par un pont provisoire en décembre 2021, qui a permis de rétablir pleinement la circulation.

D'autres dégâts conduisent également à des **contraintes sur le terrain**, en particulier des passerelles emportées ou des ponts fermés à la circulation, qui nécessitent des détours jusqu'à leur réparation ou leur remplacement, comme les ponts à Villers-sur-Lesse (ROCHEFORT) qui rendent l'accès difficile à une école primaire.

À la fin d'année 2021, le SPW MI avait procédé à **l'inspection de 661 ponts** pour évaluer l'impact des inondations sur leur stabilité :

- 447 ponts régionaux ;
- 102 ponts communaux ;
- 112 ponts autres (DNF, privés...).

III.4.3 Sécurisation des berges

Les dégâts sur les **berges des cours d'eau navigables** (Ourthe, notamment) étaient assez circonscrits. Les travaux de sécurisation ont pu être menés par le SPW MI dans les semaines et mois qui ont suivi les inondations.

Dès le lendemain des inondations, des travaux d'extrême urgence ont été réalisés par le SPW ARNE - Direction des Cours d'Eau Non Navigables (DCENN) avec pour objectif **de rétablir l'écoulement des cours d'eau non navigables**. Pour réaliser ces premiers travaux, la DCENN s'est servi des marchés habituels en cours pour un montant de 5 910 850 €. Elle a également pu bénéficier d'un soutien important de la Défense et de la Protection civile. Une coordination a été mise en place entre le SPW et la CAF, de façon à prioriser les actions.

Dans un second temps, une phase de nettoyage - curage - sécurisation a été lancée sur le bassin de la Vesdre. Les travaux à réaliser ont été répartis en 11 lots : 10 lots sur le Vesdre et 1 lot sur le bassin de la Lesse (ROCHEFORT).

Pour planifier et prioriser les travaux de sécurisation, via un marché de service, 5 bureaux d'études ont procédé à un inventaire des points à sécuriser. Ils ont réalisé un inventaire de 2 407 points identifiés et classifiés par ordre de priorité. Pour le lot de ROCHEFORT, l'inventaire a été réalisé en interne par le SPW. Un budget de 745 362 € a été dédié aux études.

Un montant de 7 883 076 € a été consacré aux travaux de nettoyage et de curage. Les 11 lots sont répartis entre 8 entreprises. Lorsqu'un lot de nettoyage-curage est attribué à une entreprise, celle-ci se voit attribuer les travaux de sécurisation sur le même lot, ce qui permet une meilleure gestion des interventions (nettoyage-curage-sécurisation) à réaliser sur un même lot.

Les travaux de sécurisation sur les 11 lots, pour un montant de 13 149 368 € à l'instar des opérations de nettoyage – curage, ont débuté le 22 novembre 2021 et sont toujours en cours (voir figure 2). Les derniers travaux devraient se terminer en août ou en septembre 2022.

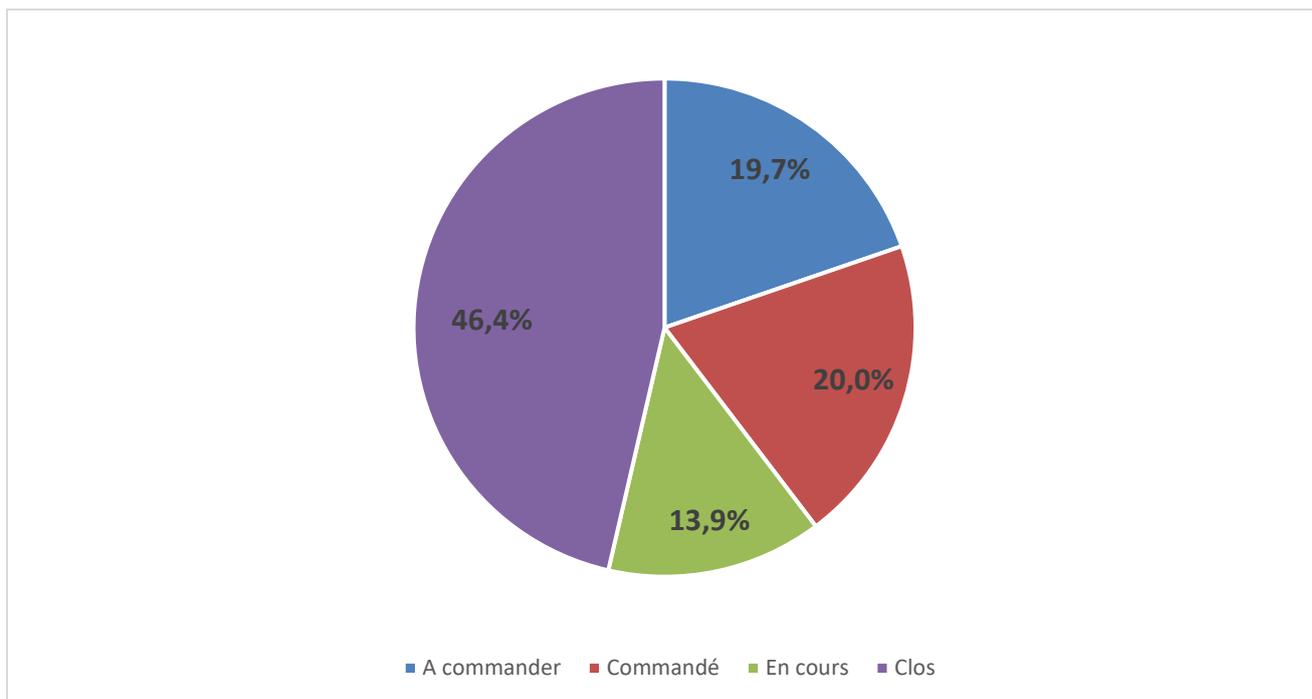


Figure 2 : Avancement des travaux de sécurisation à priorité élevée sur la Vesdre au 15 juin 2022

Afin d'assurer une **bonne collaboration entre les communes concernées et le SPW ARNE - DCENN**, différentes initiatives ont été prises :

- une réunion plénière par mois avec l'ensemble des représentants des communes de la Vesdre et de la Lesse ;
- une réunion toutes les deux semaines, en alternance, avec les représentants des communes du groupe Vesdre amont et du groupe Vesdre aval¹⁰ ;
- des réunions de chantiers hebdomadaires ;
- la mise à disposition des cartographies, des fiches d'inventaire et de l'état d'avancement via un canal Teams dédié aux travaux de sécurisation des berges.

L'avancement des travaux par lot est variable et notamment influencé par la disponibilité des entreprises et par les conditions météorologiques défavorables (pluies, débit de cours d'eau élevé, lâcher de barrage, ...) entre novembre 2021 et mars 2022.

¹⁰ Pour ROCHEFORT, le bassin de la Lesse étant moins impactée, et le District de Marche moins sollicité, un échange continu entre la commune et le district de la DCENN a été préféré à l'organisation de réunions.

Pour travailler, il est nécessaire que le débit de la Vesdre soit inférieur à 15 m³/s à la station de CHAUDFONTAINE. La figure 3 montre que les travaux ont dû être interrompus à plusieurs reprises pour garantir la sécurité sur le chantier (le niveau de 15 m³/s est défini par la ligne rouge/noire). L'amélioration des conditions météorologiques depuis mars 2022 a permis une accélération de l'avancement des travaux.

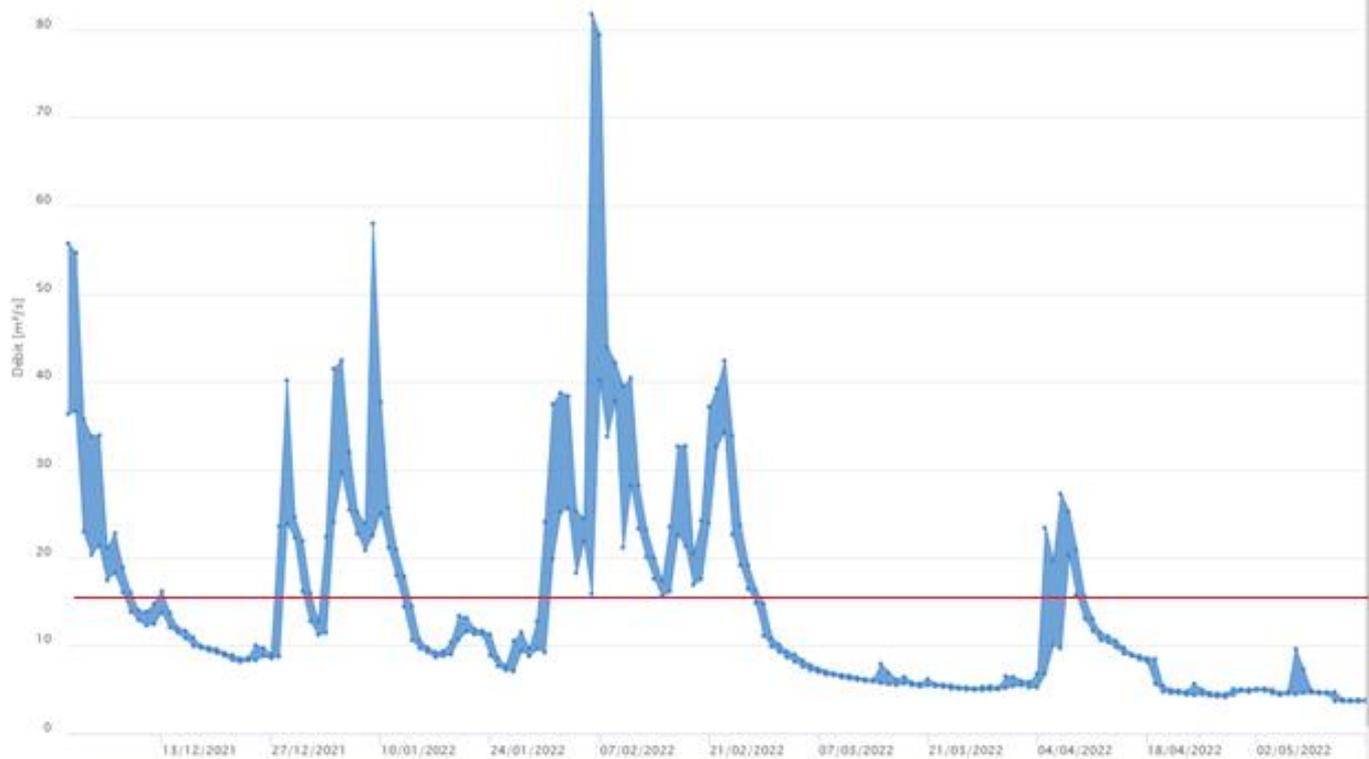


Figure 3 : Evolution du débit de la Vesdre à CHAUDFONTAINE (en bleu) de fin 2021 à mi-2022, par rapport à la limite pour la réalisation des travaux (en rouge)

Des travaux de sécurisation complémentaires ont également été initiés avec le budget complémentaire de 11 280 000 € débloqué par le GW le 6 avril 2022. Des chantiers de grande ampleur (comme la reconstruction du mur de Jemelle à ROCHEFORT) ont ainsi pu être lancés. D'autres projets sont également en cours de finalisation.

III.4.4 Reconstruction résiliente des berges

En parallèle, le SPW ARNE - DCENN a lancé une modélisation hydraulique et hydrologique de la Vesdre. Cette étude, menée en collaboration avec l'ULiège via convention, va permettre de fournir de précieuses informations pour la reconstruction ; elle est également indispensable pour évaluer la pertinence de travaux de reconstruction résiliente des berges. Elle permettra par exemple de vérifier l'opportunité de la rehausse d'un mur de berges, en analysant l'impact de celui-ci sur la rive opposée ainsi que sur l'amont et l'aval du cours d'eau.



Des travaux en cours de réparation de berges contribuent déjà à la reconstruction résiliente des berges (Vallée de la Vesdre - Vaux-sur-Chèvremont - Rue Namont, Juin 2022)

En ce qui concerne la reconstruction résiliente des berges, différents scénarios sont à l'étude afin de dépenser le plus efficacement possible les 430 millions d'euros prévus dans le cadre de l'axe 6 du Plan de relance wallon (PRW).

Une modification du Code de l'eau s'avère nécessaire.

L'ensemble des acteurs (Défense, Protection civile, Infrabel, SPW MI, SPW ARNE, SOFICO, administrations communales) ont effectué un travail titanesque pour rétablir le plus rapidement possible les infrastructures. L'absence de priorisation des missions récurrentes par rapport à la gestion de la crise et de disponibilité budgétaire rapide a retardé différentes interventions. Des mesures doivent être prises pour de prochaines crises (cf. chapitre V. Leçons tirées et recommandations). Les épisodes de forte pluie de décembre 2021 et janvier 2022 (phase de pré-alerte de crue) ont démontré que la sécurisation de la Vesdre et de ses affluents était sous contrôle, même si ces travaux de sécurisation doivent se poursuivre. Une communication structurée avec les communes a mis quelques semaines avant de se mettre en place. Depuis fin 2021, des réunions structurées sur la Vesdre et l'Ourthe ont permis de travailler en transparence avec les autorités locales. Celles-ci sont demandeuses d'être plus impliquées dans la priorisation des travaux. Les autorités locales (ainsi que les riverains) soulignent le professionnalisme, la disponibilité des équipes du SPW et sont pleinement satisfaits des travaux initiés par le SPW. Les différents propriétaires de berges de cours d'eau sont en attente de la finalisation de la stratégie résiliente des berges.

III.5 Nettoyage et déchets

Dès le lendemain des inondations, lors de la phase de décrue, **la quantité et la diversité de déchets charriés** par les cours d'eau ont été mis au grand jour tant en dedans qu'en dehors des cours d'eau : des déchets issus des maisons et des jardins des particuliers, des véhicules, des déchets en provenance des entreprises (câbleries d'Eupen, Corman...), des containers, des cadavres d'animaux, des terres charriées...

Rapidement, plusieurs partenaires sont intervenus pour éliminer ces déchets et rendre un cadre de vie agréable à la population. Il s'agit de la **Défense, des zones de secours, de la Protection civile, des intercommunales et du SPW**. Il s'avérait indispensable de coordonner ces différents acteurs ; c'était une des missions de la **Cellule d'Appui fédérale**. Des reconnaissances multidisciplinaires ont été réalisées, afin d'évaluer les priorités et de répartir le travail à réaliser. Des contacts avec la **SPAQUE** ont aussi été organisés afin de faciliter le travail opérationnel.



Evacuation des déchets générés par les inondations - Site du Wérihet - Wandre

Les **initiatives citoyennes**, encadrées par BeWapp et River Clean-Up, menées avec la collaboration de la DCENN et de la Protection civile, ont fortement contribué au nettoyage et à l'amélioration de la situation sur le terrain, permettant ainsi de faire petit à petit disparaître les stigmates des inondations sur zones sinistrées.

Le **pompage des citernes à mazout endommagées des particuliers et des collectivités** a été pris en charge par la Protection civile, afin que les particuliers, les collectivités publiques (écoles, crèches...) puissent rapidement disposer du chauffage et de l'eau chaude. Un système de décantation a été mis en œuvre pour limiter les coûts importants de traitement de ces pollutions.



Dépôt de déchets sur l'A601 en octobre 2021

L'évacuation des déchets a été une tâche importante à mettre en œuvre. Le SPW MI a apporté un appui conséquent jusqu'à fin 2021 pour aider les communes à évacuer les déchets stockés sur les trottoirs du réseau communal (donc hors du domaine de compétence du SPW). Au 1^{er} juin 2022, près de 155 000 tonnes de déchets avaient été évacuées en transitant par les trois sites de stockage temporaire.

Au total, 70 % des déchets ont pu passer par les **filières de tri** et les déchets restants ont pu profiter d'une valorisation énergétique, évitant ainsi de procéder à des enfouissements techniques.

Sur le terrain, début 2022, les communes ont pu retrouver **une certaine « normalité »** en encourageant les citoyens à un retour progressif vers les filières classiques de traitement des déchets. Cette transition a été encouragée par le CSR en février 2022 lors d'une réunion avec les 10 Bourgmestres de catégorie 1 où un panorama des aides disponibles en matière de déchets a été présenté par les principaux acteurs. Afin de résoudre une situation particulièrement problématique, une opération de nettoyage « coup de poing » sur la commune de TROOZ a ensuite dû être menée avec l'appui du SPW MI.

Le **nettoyage des berges et du lit majeur des cours d'eau** a bénéficié d'une aide conséquente des bénévoles et du secteur associatif. Les opérations de nettoyage coordonnées par River Clean Up, avec l'appui de la DCENN, prennent fin ce 15 juillet 2022. Elles ont pu bénéficier de l'appui de la Protection civile jusqu'au 30 juin 2022.

La seconde étape majeure en matière de déchets concerne **l'évacuation des terres charriées**. Les opérations, menées par la SPAQUE, sont progressivement montées en puissance durant le premier semestre 2022. Des dépôts de terre importants ont ainsi pu être évacués vers le site de l'A601, utilisé comme lieu de stockage et de criblage (dès attribution du permis). L'extension du permis a été obtenue le 25 mai 2022. Des opérations importantes ont notamment pu être menées à CHAUDFONTAINE (15 570 tonnes) ou encore à LIMBOURG (13 037 tonnes).

La SPAQUE collabore également avec le SPW ARNE - DCENN pour la gestion et l'évacuation des déchets dans des « **dumps communaux** ». Ces lieux de stockage temporaire, un par commune, permettent de stocker, trier, et ensuite évacuer vers la filière adéquate, les déchets sortis des cours d'eau dans le cadre des opérations de nettoyage.

L'évacuation des 155 270 tonnes de déchets était un autre chantier colossal, avec de multiples enjeux. On en voit le bout. L'intervention de tous les acteurs a été appréciée et très complémentaire. Les processus d'évacuation des déchets étaient parfois jugés compliqués par les autorités locales (pour certains déchets, le SPW MI ou la SPAQUE se sont occupés de l'évacuation, pour d'autres, la commune devait passer ses propres marchés, en refacturant à la SPAQUE). La mise en place de containers mobiles sur le terrain aurait facilité l'évacuation et le tri... avec la difficulté de faire respecter une civilité dans ce chaos qui a suivi les inondations.

III.6 Soutien et relance des activités économiques, touristiques et agricoles

Les **objectifs** de ce chantier étaient de :

- renforcer le développement économique pour relancer les territoires sinistrés ;
- limiter l'impact économique de la crise sur les commerçants, indépendants, entreprises ;
- accompagner les entreprises sinistrées ;
- restaurer le patrimoine bâti et non bâti sinistré.

Le **formulaire de récolte des données « entreprises »** mis en place fin août 2021 avec l'ensemble des acteurs économiques a été posté sur la rubrique « mon Espace » - Entreprises. Les fédérations UWE et UCM ont relayé cette information. Ce sont 51 formulaires qui ont été complétés par cette voie.



Illustration des dégâts subis par certaines entreprises (ROCHEFORT)

Une Task Force réunissant le Cabinet du Ministre wallon de l'Economie, les outils économiques, le SPW EER, l'UWE, l'UCM, la CCW, le SNI et le SRC a été mise en place pour répondre aux besoins du terrain et finaliser les procédures à suivre pour les entreprises sinistrées. Les réunions se tenaient de façon régulière, en fonction des besoins.

Le Gouvernement wallon a dégagé des moyens financiers supplémentaires et mis en place de nombreuses mesures permettant de **soutenir les entreprises** :

- pour les indépendants et commerçants :
 - o mise à disposition de containers afin de pallier à la destruction des infrastructures existantes ;
 - o restart shop ;
 - o restart shop containers ;
- pour les PME et grandes entreprises :
 - o pack Résilience ;
 - o préfinancement de prêt unique ;
 - o équipement des Parcs d'activité économique (PAE) ;
 - o soutien aux investissements (CORMAN, Câbleries d'Eupen, Ateliers de Cerfontaine, XPACK, Magotteaux, KLIEMO...).

Le Commissariat spécial à la Reconstruction a en outre accompagné des entreprises qui avaient fait l'objet de **réquisitions**, mais dont le paiement n'a pas été exécuté (cf § V.10).

Dans le cadre du soutien au **secteur de la construction**, le CSR a rencontré à plusieurs reprises la Confédération de la construction ainsi que l'Union wallonne des Architectes, afin d'ajouter les actions relatives à la réaction et de préparer le chantier de reconstruction. Les enseignements du « Constru'bus » ont ainsi pu être partagés (initiative innovante de Constructi'v, consistant en un véhicule qui a pu aller à la rencontre des victimes des inondations dès août 2021, pour leur apporter des conseils en matière de reconstruction).

Dans le **secteur du tourisme**, des dommages importants ont été recensés par le Commissariat Général du Tourisme (CGT) concernant les opérateurs touristiques tels que les hébergements, les attractions et les organismes touristiques. 277 hébergements ; 52 attractions ; 29 organismes touristiques ; 62 établissements d'hôtellerie.

Au niveau du patrimoine wallon, de nombreux dégâts sont survenus dans les **sites patrimoniaux et 94 bâtiments classés**, selon l'évaluation de l'AWAP. Le Centre de conservation et d'étude (CCE) a également subi de lourds dégâts lors des inondations de juillet dernier. Des mesures urgentes ont été prises afin de sauvegarder les collections touchées : rinçage, séchage, réidentification, reconditionnement et restauration. Un budget de 3 400 000 € a été débloqué (Projet 313 du PRW) afin d'assumer les coûts liés à l'aménagement d'une location immobilière dont l'implantation n'est pas encore définie.

Quant au **secteur agricole**, le SPW ARNE a évalué dans un premier temps (septembre 2021) et de manière théorique les coûts des dégâts pour les cultures et les prairies. Un « survey agricole » a ensuite été mené à l'automne 2021 pour évaluer les dégâts de manière beaucoup plus précise. Sur les 2 231 parcelles ainsi analysées sur le terrain, c'est à ce jour 594 parcelles qui ont connu d'importants dégâts : « hydrocarbures », « déchets végétaux », « gravats » ou « déclassement de la production végétale ».

Pour répondre aux besoins des milliers d'entreprises sinistrées, de nombreuses mesures d'aide ont été mises en place. Elles ont permis qu'une grande majorité des indépendants et PME et que toutes les entreprises structurantes se relèvent. Le secteur des petits commerçants et de l'Horeca ont souffert des crises successives (COVID, inondations) et de nombreuses cellules commerciales vides sont constatées notamment en centre-ville (Verviers...) Malgré la coordination mise en place, la multiplicité des opérateurs impliqués en matière de soutien aux entreprises n'a pas facilité la gestion de la réponse. Au niveau agricole, les dégâts s'avèrent relativement limités. En matière de patrimoine une des difficultés était la moins-value en termes de vétusté. Au niveau touristique, la vallée de la Vesdre se remet progressivement des inondations durant cette saison touristique 2022.

III.7 Communication

Les actions entreprises ont visé la récolte, la vulgarisation et puis la transmission de l'information aux différents publics cibles, qu'il s'agisse des Pouvoirs locaux, des victimes des inondations (citoyens, indépendants et entreprises...), des médias ou du grand public, ainsi que l'amélioration de leur accessibilité à celle-ci.

Parvenir à toucher ces différents publics cibles a nécessité d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de communication multicanal (mobilisant tous les canaux à disposition), afin de multiplier les chances d'atteindre des destinataires souvent fragilisés par la catastrophe et ne disposant dès lors plus, ou plus aussi facilement, des outils d'accès à l'information.

❖ **Communication web :**

- développement et mise à jour en permanence (actualisation, enrichissement) du sous-site www.wallonie.be/inondations (hébergé sur le portail web officiel de la Wallonie) dont la vocation est d'être une ressource d'informations pédagogique et exhaustive (accès dédiés aux Pouvoirs locaux et aux victimes des inondations) ;
- réseaux sociaux : activation des réseaux sociaux officiels de la Wallonie pour relayer les informations mises en ligne sur le sous-site www.wallonie.be/inondations.

❖ **Communication de proximité :**

- journaux "toutes boîtes" diffusés (gratuitement par BPOST) dans les rues des quartiers sinistrés, relatifs aux aides de la Wallonie activables par les victimes des inondations ;
- Espaces Wallonie : permanence et aide aux victimes pour le remplissage de formulaires administratifs comme le formulaire de demande d'intervention du Fonds des Calamités ;
- ligne téléphonique gratuite : 1718. Il s'agit d'une aide de 1^{ère} ligne (en bonne entente avec Réseau wallon de lutte contre la pauvreté).



Brochure inventariant les aides en faveur des victimes des inondations

❖ **Communication adressée aux communes sinistrées :**

- fascicules relatifs aux aides de la Wallonie activables par les Bourgmestres et autorités communales ;
- ligne téléphonique (081 33 13 00) dédiée aux administrations communales durant les premiers mois après les inondations, pour permettre un point d'entrée unique ;
- réunions "CSR-Bourgmestres" organisées régulièrement pour favoriser la bonne circulation de l'information et tenir compte des interrogations des Bourgmestres ;
- participation au salon des Mandataires, Municipalia.

❖ **Communication adressée aux entreprises sinistrées :**

- sous-site "Inondations" : accès dédié aux indépendants et entreprises ;
- collaboration avec la Sowalfin dans le cadre du plan média du CSR.

❖ **Collaboration avec les médias traditionnels :**

- partenariat CSR-principaux médias francophones (RTBF, RTL-TVI, réseau des médias de proximité, Nostalgie, Sudpresse, L'Avenir) pour relayer l'information adressée aux victimes des inondations sur la plateforme www.ensemblesolidaires.be. L'objectif visé par ce partenariat était une plus large diffusion et une plus grande visibilité des actions mises entreprises par la Wallonie ;
- plan média : collaboration étroite avec Sudpresse pour diffuser l'information relative à certaines actions spécifiques et valoriser les métiers des structures publiques qui ont participé à la gestion de l'urgence et / ou à la reconstruction du territoire.

❖ **Notoriété de la Wallonie :**

- relations presse : valorisation des actions menées et/ou coordonnées sur le terrain par la Wallonie ;
- communication interne (SPW) : valorisation des métiers du SPW qui ont participé à la gestion de la crise engendrée par les inondations.

❖ **Réflexion sur la commémoration des inondations et le devoir de mémoire :**

- création d'une plateforme en ligne et d'un formulaire permettant de récolter les témoignages des victimes et d'autres témoins de la catastrophe, dans le but de préserver la mémoire des événements ;
- participation à l'organisation de la cérémonie du 14 juillet 2022, en hommage aux victimes des inondations et à la mise en place d'un soutien aux opérations locales participant au devoir de mémoire.

❖ **Colloques :**

- mise en place d'un groupe de travail avec l'UVCW afin d'organiser le colloque du 13 mai 2022 « Gestion de crise(s) et reconstruction - Focus sur l'après-inondations »..
- coorganisation du colloque du 13 juin 2022 en collaboration avec le secteur de la construction (CCW, CSTC, CRR, GreenWin et UWE « (re)construire en zone inondable : quels défis, quelles solutions, quelles techniques ? »).

Les colloques coorganisés avec l'UVCW d'une part et le secteur de la construction d'autre part ont été riches en enseignements. L'ensemble des canaux de communication ont été mobilisés pour informer les publics cibles sur les différentes mesures prises par le Gouvernement wallon. Malgré tout le travail fourni en matière de communication, l'étalement de certaines mesures combiné à l'éloignement géographique entre les victimes des inondations et les sièges des institutions publiques n'ont pas permis de toucher toutes les personnes sinistrées. Par ailleurs, si les autorités locales ont mesuré l'ampleur de la réponse du Gouvernement wallon et de ses administrations, force est de constater que des associations et des citoyens (victimes des inondations ou bénévoles) ont développé un sentiment d'abandon, qu'il soit concret ou subjectif, par les pouvoirs publics.

III.8 Fonds des calamités

La mise en œuvre de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 14 octobre 2021 portant exécution du décret du 23 septembre 2021 instituant un régime particulier d'indemnisation de certains dommages causés par les inondations pluies abondantes du 14 au 16 juillet 2021 ainsi que du 24 juillet 2021 et reconnues en tant que calamité naturelle publique a nécessité la mise en place de **collaborations entre le SPW IAS, le SPW ARNE, le SPW EER et des partenaires extérieurs**. En particulier, des contacts et des réunions hebdomadaires se sont mis en place avec les outils économiques (SOGEPA, SOWALFIN et la SRIW).

Le CSR a permis la mise en présence de ces différents intervenants en instituant des **réunions régulières** et en effectuant le suivi des actions à mener. Ceci a permis de faciliter les échanges et d'instaurer une nouvelle transversalité au sein de l'administration.

Un **renfort RH** a été sollicité et obtenu au travers de mobilité volontaire, d'agents en parcours de réintégration et d'engagements. Hors crise, le service régional des calamités (SRC) est composé de 3 agents. Actuellement ce sont 43 personnes qui traitent quotidiennement les demandes. À noter qu'un agent se consacre aux autres calamités (tornade Beauraing, ...).

Par ailleurs, deux marchés publics ont été lancés pour d'une part pouvoir recourir aux services d'**experts** afin d'accélérer le processus d'indemnisation et d'autre part proposer un **call-center** pour assurer la réponse aux appels téléphoniques des sinistrés (5 231 appels).

Différents **partenariats** se sont organisés pour le traitement des différentes catégories de sinistrés :

- pour les **citoyens** victimes des inondations, des permanences dans les communes ainsi que dans les Espaces Wallonie ont été organisées pour accompagner le citoyen dans la rédaction et la complétude de sa demande d'intervention pendant plusieurs mois et jusqu'à la date butoir (18 avril 2022) pour rentrer les dossiers. Une collaboration particulière a également été mise en place avec les équipes mobiles DASI pour proposer un accompagnement à domicile pour les victimes en besoin de soutien psychosocial et pour relancer les demandes qui devaient être confirmées ou complétées suite à l'adoption du Décret d'exception.
- pour les **entreprises**, les outils économiques (SOGEPA, SOWALFIN, SRIW) et le SPW IAS - Service Régional des calamités (SRC) ont élaboré un modus operandi pour faciliter l'introduction des demandes ; des réunions hebdomadaires se tiennent afin de commenter les cas particuliers et l'évolution du process.
- pour les **pouvoirs locaux**, des contacts ont été pris avec les communes de catégorie 1 au travers de brochures d'information, de réunions et d'entretiens particuliers. Suite à ces différentes sollicitations, le Service régional des Calamités a rédigé une note portant sur la procédure à suivre pour le domaine public. Celle-ci leur a été envoyée et présentée lors de la réunion des Bourgmestres du 3 février 2022. Une présentation a également été faite le 16 juin 2022.
- pour le public particulier des **agriculteurs**, le SPW IAS et le SPW ARNE se sont régulièrement rencontrés afin de définir les rôles et responsabilités de chacun.

Au total, 7 662 dossiers ont été rentrés au Fonds des calamités (voir figure 4 pour leur répartition par type de domaine).

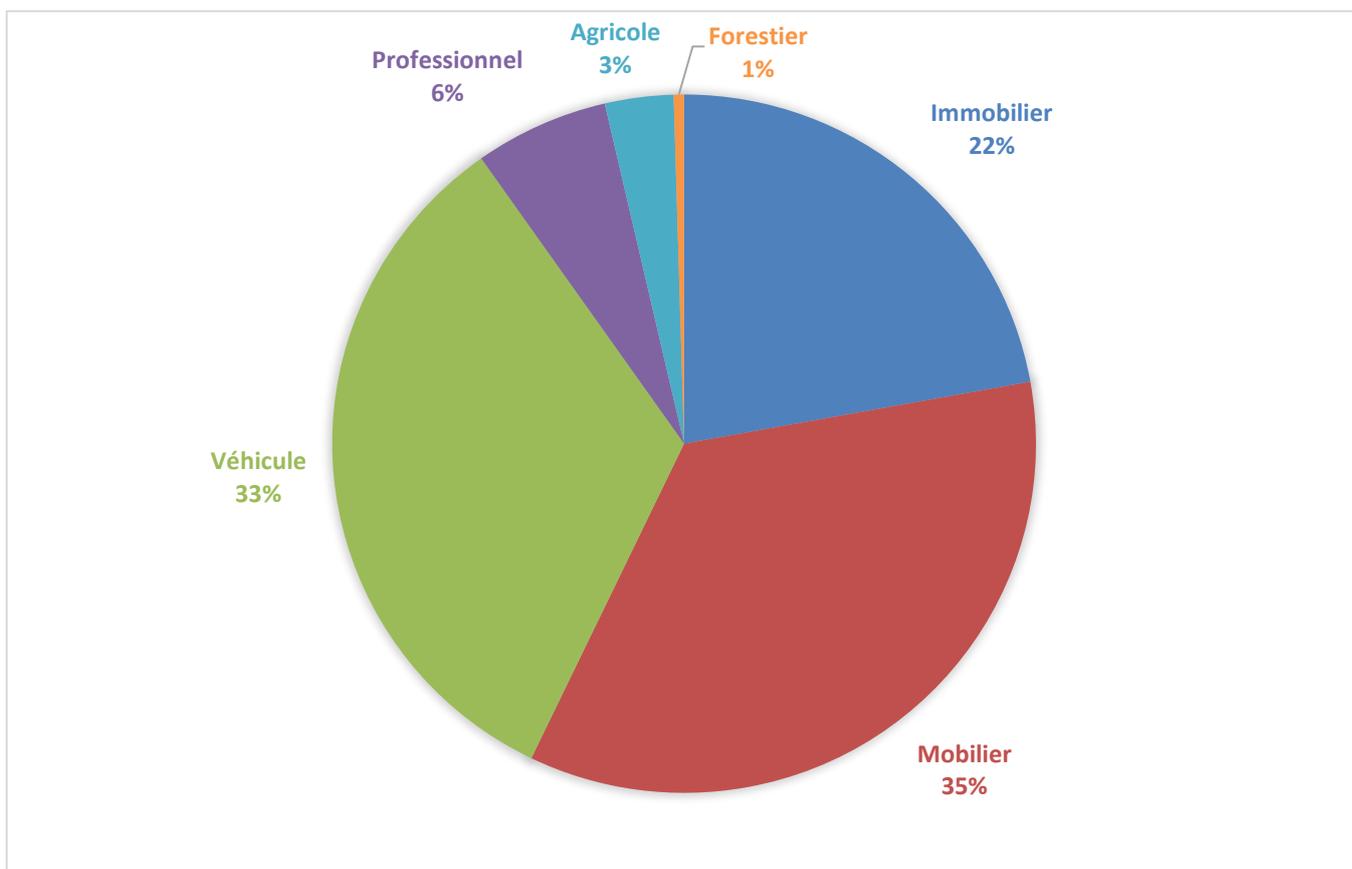


Figure 4 : Proportion du nombre de dossiers « Fonds des calamités » rentrés au 18 avril 2022 (échéance pour le dépôt des dossiers), par type de domaine

Le travail abattu par le SPW IAS - Service régional des calamités (SRC) a été colossal. La mise en œuvre du Décret d'exception du 23 septembre 2021 a permis de baliser les différentes actions à mener tant pour les citoyens, les entreprises, les agriculteurs et les pouvoirs publics. À la suite des mesures mises en place par le Gouvernement wallon, des collaborations ont dû très vite se mettre en place pour traiter les demandes d'indemnisation. Des groupes de travail (GT) et Task Force ont été organisés très rapidement. Ce temps de réflexion et de mise en place de processus de travail permet aujourd'hui de pouvoir traiter les 7 662 dossiers introduits auprès du SRC. Il faut néanmoins veiller à ce que la confiance entre les acteurs se maintienne car elle est la clé d'une gestion rapide et efficace des dossiers des sinistrés. Il serait utile de poursuivre ces GT et Task Force à rythme régulier. Le processus de traitement des dossiers jusqu'à leur paiement doit encore être accéléré.

III.9 Reconstruire et prévenir

Plus de **50 000 bâtiments ont subi des dégâts**. Tant les logements privés ou publics que les bâtiments et installations accueillant des activités économiques ou dépendant du secteur public ont été touchés.

Dans les communes de catégorie 1, les bourgmestres ont adopté près de **150 arrêtés de police** afin d'évacuer des sinistrés et ont dû faire **démolir près de 70 bâtiments** qui menaçaient de tomber en ruine.

En collaboration avec le Comité stratégique du SPW, le CSR a proposé le 11 septembre 2021 au Gouvernement une note méthodologique et un calendrier de mise en œuvre du **Plan de reconstruction durable**. Il a été adopté par le Gouvernement wallon le 1^{er} octobre 2021 (cf. § I.3).

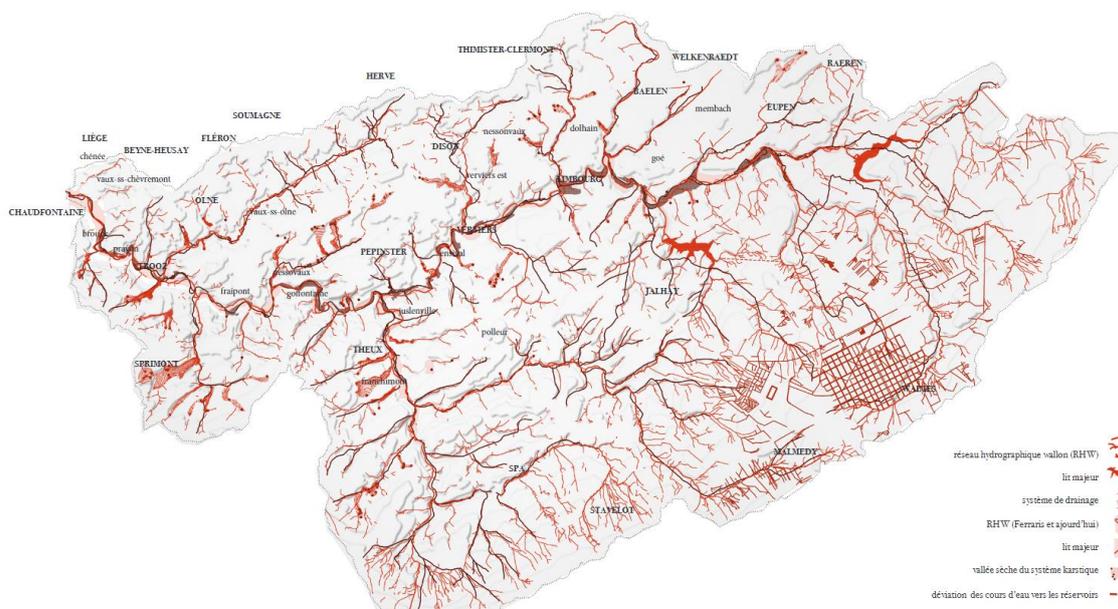
La reconstruction devait répondre à de **nombreux défis**, dont notamment :

- réagir pour sécuriser ou exonérer des travaux urgents et développer une stratégie de reconstruction en tirant les enseignements de la crise ;
- garantir la cohérence et la résilience des réponses entre compétences (toutes les compétences wallonnes devaient être mobilisées) ;
- différencier l'approche et l'ambition selon les catégories de communes et leur spécificité ;
- respecter le principe de l'autonomie communale et mobiliser l'initiative privée.

III.9.1 Etudes

Un **groupe de travail inter-administrations**, coordonné par le CSR, a été mis en place pour garantir une information mutuelle, gagner en efficacité, faciliter les articulations et éviter les chevauchements, en élargissant le champ à toutes les études. Le livrable issu de cette démarche consiste en une fiche signalétique de chaque étude en cours avec une identification des articulations nécessaires.

Les prestataires du **Schéma stratégique multidisciplinaire du bassin de la Vesdre** ont présenté leur diagnostic en juin 2022. Ils entameront ensuite une large phase de participation du public pour alimenter leur réflexion et poursuivre leurs travaux afin de proposer des mesures d'aménagement concrètes pour janvier 2023.



*Illustration du diagnostic relatif au schéma stratégique Vesdre (juin 2022) :
L'eau sous toutes ses formes dans le bassin versant de la Vesdre*

Le **Programme de (re)développement durable de quartiers** dans les neuf communes de catégorie 1 hors Communauté germanophone sont désormais en phase de finalisation. En juin 2022, ont été présentées les mesures d'aménagement concrètes à mettre en œuvre dans les zones à enjeux identifiées avec les pouvoirs locaux et les services régionaux. Le plan d'action est prévu pour juillet 2022.

Deux **référentiels** sont également en cours d'élaboration. Le premier est dédié aux constructions en zones inondables pour renforcer le point 7.2 de la circulaire de constructibilité en zone inondable du 23 décembre 2021 alors que le second est dédié à la gestion des pluies. Ils ont fait l'objet d'un benchmarking commun dans six pays proches de la Wallonie. Le projet de référentiel relatif à la constructibilité sera proposé prochainement pour relecture à divers services wallons et d'autres parties prenantes externes avant d'être publié. La version finale est attendue pour la mi-juillet. Le travail sur le référentiel « pluies » commencera dans la foulée pour se terminer en novembre 2022.

La convention entre le SPW ARNE et l'ULiège concernant **l'étude topographique/hydrologique/hydraulique Vesdre** a pu être notifiée le 10 mai 2022. Sur la base des résultats produits fin mai par un sous-groupe de travail dédié aux modèles statistiques à prendre en compte pour le volet hydrométrique, les premiers résultats relatifs aux trois nœuds sont attendus pour la fin du 3^e trimestre de 2022. Ces trois tronçons caractéristiques sont localisés dans le centre d'Eupen à la confluence entre la Vesdre et la Helle, à l'est de Verviers et à la confluence de la Hoëgne et de la Vesdre à Pepinster. L'étude globale sur l'ensemble de la vallée est quant à elle attendue pour la fin de l'année 2023.

Enfin, **l'appui urbanistique aux communes** sera activable en septembre 2022 après les vacances du bâtiment. Il prévoit des missions de diagnostic, d'avis et de schématisation par des bureaux d'architecture.

Le CSR a participé aux différents **comités d'accompagnement** de ces marchés pour assurer leur cohérence et leur transversalité. Le CSR a également été le **point de contact** des différents prestataires pour collecter les données indispensables à la réalisation des études auprès des autorités publiques compétentes. Enfin, le CSR s'est chargé d'établir un **plan de communication** en collaboration avec le SPW SG et les prestataires afin d'offrir une stratégie transversale d'information et de participation du public.

III.9.2 Délivrance des permis en zones inondables

Suite à diverses questions venant tant des citoyens que des autorités locales ou régionales, la nécessité de constituer un **groupe de travail inter-administrations sur la délivrance des permis en zone inondable** s'est vite imposée.

Le CSR a piloté ce groupe de travail au sein duquel **divers constats** ont pu être dressés :

- les autorités compétentes consultent « par sécurité » et ne respectent pas rigoureusement la circulaire administrative 2018/04 du SPW ARNE/TLPE ;
- l'article R.IV.35-1 du CoDT qui prévoit les demandes obligatoires d'avis implique des demandes systématiques même lorsque le projet n'a aucun impact sur le cours d'eau ou le ruissellement concentré ;
- les avis de la DCENN – Direction extérieure de Liège étaient défavorables par principe pour tous les projets dans l'attente des études 2022 ;
- le canevas du groupe transversal inondations (GTI) qui vise à structurer et harmoniser les avis des gestionnaires sur les projets urbanistiques méritait d'être revu à la marge ;
- le projet de circulaire « inondations » nécessite une période transitoire et une formation du secteur (public et privé) pour une bonne application ;
- le besoin pour les autorités compétentes d'obtenir des avis plus circonstanciés ;

- en plus du canevas de remise d'avis du GTI existant, un besoin d'harmoniser d'avantage les avis des différents districts de la DCENN, voire des différents gestionnaires de cours d'eau.

Ce groupe de travail a permis d'obtenir les **résultats** suivants :

- lever le moratoire sur les avis de la DCENN dans le bassin de la Vesdre ;
- proposer au GTI des adaptations légères de son canevas visant à structurer et harmoniser les avis des gestionnaires sur les projets urbanistiques (après avoir considéré qu'il n'était pas opportun de le revoir totalement sur la base d'événements tout à fait exceptionnels) ;
- contribuer à la finalisation de la circulaire ministérielle pour que soit pris en compte les zones qui ont été inondées mais qui ne sont pas reprises aux cartes d'aléas ;
- modifier l'article R.IV.35-1 du CoDT afin que les Provinces soient consultées à la place des communes pour les cours d'eau de catégorie 3 et qu'il soit tenu compte de la nature des actes et travaux outre la localisation des projets pour déterminer si une demande d'avis est obligatoire ou non ;
- modifier la circulaire administrative pour actualiser les modalités de demandes d'avis et aiguiller les autorités compétentes sur la nature des actes et travaux qui impliquent de solliciter un avis aux instances consultatives.

Par ailleurs, dans l'attente des résultats des études en Aménagement du Territoire et Urbanisme, le Ministre de l'Aménagement du Territoire a précipité ses travaux de réécriture de la circulaire du 9 janvier 2003 relative à la délivrance de permis dans les zones exposées à des inondations et à la lutte contre l'imperméabilisation des espaces, entamés avant les inondations de juillet 2021.

Le 23 décembre 2021, le Ministre de l'Aménagement du Territoire signait la **circulaire relative à la constructibilité en zone inondable**.

La nouveauté de cette circulaire réside dans la suggestion aux autorités compétentes de demander des compléments d'information au demandeur de permis sur la base de l'article R.IV.26-3, al. 2, du CoDT. Concrètement, plus l'aléa d'inondation dans lequel se trouve le projet est élevé, plus les compléments à apporter sont techniques et nombreux. Cette partie de la circulaire est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2022.

Les différents acteurs du secteur ont été formés à cette circulaire. Une vidéo reprenant les meilleurs moments de ces diverses formations est disponible sur le site du SPW TLPE et une foire aux questions le sera prochainement pour répondre aux questions que l'entrée en vigueur de cette circulaire peut induire.

III.9.3 Reconstruction à l'identique et réurbanisation

Dans la plupart des cas, les actes et travaux projetés pour revenir à leur état d'origine ne requièrent pas l'obtention d'un **permis d'urbanisme**. En effet, une autorisation préalable (permis d'urbanisme, permis unique ou permis intégré) n'est nécessaire que lorsque l'ampleur des travaux est d'une importance relative ou que des modifications sont apportées à l'emprise au sol, à la structure même du bâtiment ou aux activités qui y sont désormais projetées.

Afin d'éviter une **reconstruction à l'identique** ou une **réurbanisation non-cohérente**, il convient que les pouvoirs publics deviennent rapidement propriétaires de certains biens démolis ou à démolir.

Le 25 mai 2022, sur proposition du Vice-Président et Ministre en charge de l'Aménagement du Territoire, une enveloppe de 25 millions d'euros a été mise à disposition des communes de catégorie 1 par droit de tirage par le Gouvernement wallon pour couvrir les besoins en acquisitions qui pourraient découler du plan de reconstruction.

Concrètement, les communes doivent rentrer leur formulaire de demande de subvention au SPW TLPE pour le 1^{er} octobre 2022. Les communes doivent y indiquer leurs coordonnées, la localisation des biens et fournir une estimation de la valeur vénale de ceux-ci établie par notaire ou le comité d'acquisition d'immeubles. Les projets éligibles sont les terrains bâtis ou non bâtis qui ont été identifiés comme problématiques dans le cadre du Programme de développement durable de quartiers ou qui sont situés en aléa élevé à la carte d'aléa d'inondation. Les éventuels travaux de démolition des bâtiments acquis dans le cadre de la subvention peuvent être financés dans la mesure où ces travaux seraient nécessaires pour assurer la sécurité publique. Dans un premier temps, chaque commune dispose d'un montant de 2 777 777,77 € mais si les besoins d'une commune ne s'avèrent pas aussi élevés, le solde de son enveloppe est reversé dans un pot commun qui est directement redistribué entre les communes qui ont des besoins supérieurs au montant alloué initialement.

Sur proposition du Ministre de l'Aménagement du Territoire, le Gouvernement wallon validera la répartition des 25 millions à la fin de l'année 2022 pour que chaque commune connaisse le montant exact qui lui sera alloué.

III.9.4 Financement et collaboration avec des partenaires privés

Différentes sources de financement de la mise en œuvre des projets ont été inventoriés (Plans de Relance de la Wallonie, budgets spécifiques dédiés à la prévention ou la reconstruction, budgets ordinaires...), et présentés aux bureaux d'étude en charge des « masters plans » afin qu'ils opérationnalisent des plans d'actions en intégrant les contraintes budgétaires.

Pour mettre en œuvre le résultat des études menées par la Wallonie, les pouvoirs publics devront être innovants et **collaborer avec des partenaires privés**. A cette fin, le CSR a établi des contacts avec des investisseurs privés pour proposer aux communes les diverses formes d'investissements disponibles sur le marché. Une note sera transmise aux pouvoirs locaux afin de les informer des diverses modalités s'offrant à eux pour développer leurs projets avec le soutien du privé.

III.9.5 Prévention

Très rapidement le Ministre des Infrastructures a lancé une **analyse indépendante**, confiée dès la fin du mois août au bureau suisse « Stucky ». Le 1^{er} rapport du 8 octobre 2021 a permis de mieux comprendre les phénomènes. Une série de recommandations ont ensuite été finalisées et diffusées le 6 décembre 2021.

La Wallonie a également sensibilisé en matière de gestion des inondations, notamment à travers l'organisation des **Comités Techniques par Sous-bassins Hydrographiques** (ci-après « CTSBH »). Ces rencontres, organisées régulièrement par la DCENN, sont l'occasion de réunir les acteurs concernés par la thématique de la gestion des cours d'eau et des inondations, à l'échelle d'un sous-bassin. Organisés en février 2022, les derniers CTSBH ont été l'occasion d'aborder différentes thématiques transversalement via différents acteurs wallons :

- la météo de 2021 en chiffres ;
- les réponses du GW à la crue exceptionnelle de juillet 2021 ;
- le mot du Contrat de Rivière ;
- approbation finale PGRI 2022 –2027 et mise en œuvre ;
- subvention PGRI aux communes ;
- nouvelle version de l'application PARIS ;
- nouveau portail de l'hydrométrie ;
- les comités : identification des besoins futurs (sondage d'opinion) ;
- conclusion/clôture de la réunion.



LES RÉPONSES DU GOUVERNEMENT WALLON SUITE AUX CRUES EXCEPTIONNELLES DE JUILLET 2021

YANNICK PAULET - DAVID MORELLE - THOMAS LEROY



Illustration de présentation lors des CTSBH

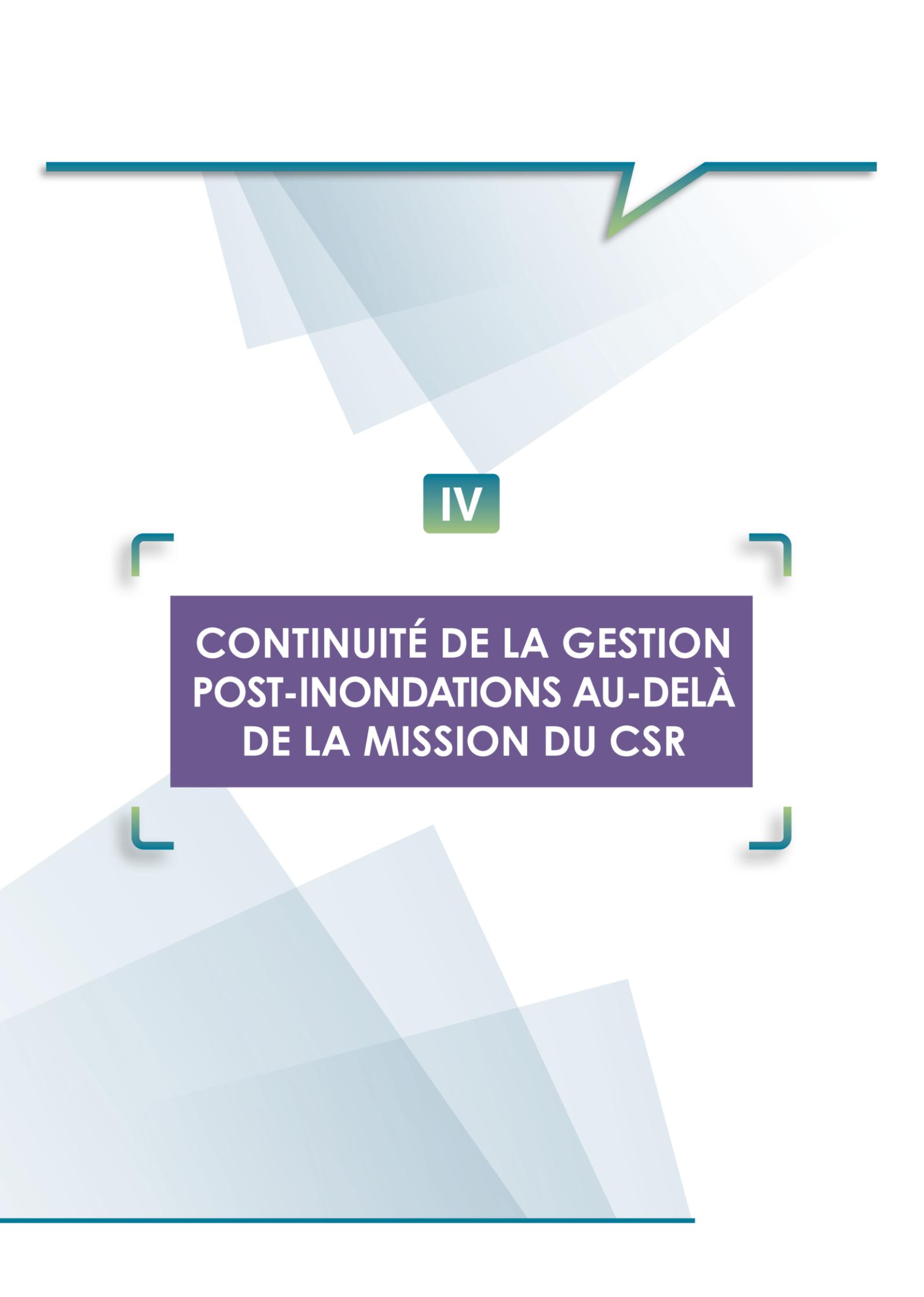
Sans attendre le résultat de la Commission d'Enquête sur les inondations, l'administration a tiré les enseignements des inondations de juillet 2021 et propose des **améliorations** :

- amélioration des messages infos-crues par la DGH ;
- lancement du portail de l'Hydrométrie (fusion des outils Infocrues et Aqualim) ;
- organisation de Cellules d'Expertise (CELEX) crues par le CRC-W ;
- ...

La Wallonie continue son processus d'amélioration et intègre les recommandations fournies par le Parlement de Wallonie, le rapport Stucky, les citoyens, ... Avec l'appui du CSR, le Centre régional de Crise a proposé au Comité stratégique du SPW une répartition des recommandations de la Commission d'enquête. Un plan d'actions est en cours d'élaboration.

Les très nombreuses réunions de coordination en matière de prévention (« comités techniques par sous-bassins hydrographiques »), d'avis de gestionnaires de cours d'eau sur les demandes de permis (GT « permis » et formations inter DG à la circulaire ministérielle) ou encore d'articulation des études (GT « coordination des études ») ont permis de resserrer les liens entre les administrations régionales. Les inondations ont mis en avant l'importance du Groupe de travail Inondation et la nécessité de le renforcer, en commençant par donner à celui-ci un cadre « juridique », une légitimité, et en lui donnant également les moyens pour la mise en œuvre de ses nouvelles missions.

La catastrophe de juillet dernier a également démontré qu'il était important pour la Wallonie de maîtriser toutes les spécificités de son territoire et à quel point l'outil cartographique joue un rôle important en la matière. L'aléa d'inondation ne doit pas être sous-estimé et mérite une prise en compte plus poussée. Il s'agit là d'un enjeu essentiel pour la prévention et la reconstruction, en particulier dans le contexte de changement climatique. En effet, il est primordial pour les citoyens acquéreurs, les architectes, les autorités compétentes en matière d'urbanisme et les instances d'avis de pouvoir se positionner en pleine connaissance de cause. Pour ce faire, le Gouvernement wallon a dû lancer une série d'études qui prennent nécessairement un temps certain, difficilement compatible avec le quotidien des sinistrés qui dès le lendemain des inondations voulaient être fixés sur le sort de leur bâtiment. Néanmoins, 11 Programmes de (re-)développement durable de quartiers ont déjà permis de formaliser des propositions très concrètes en matière de reconstruction des zones les plus sinistrées. Les autres études permettront d'intégrer ces démarches dans une approche globale et cohérente. Des moyens budgétaires ad hoc seront encore à mobiliser pour la reconstruction résiliente, dans le cadre de Partenariats Publics Privés forts. L'adoption des PGRI par le Gouvernement wallon est attendue par les participants au Groupe Transversal Inondations (GTI) qui s'est fortement impliqué dans les propositions.



IV

**CONTINUITÉ DE LA GESTION
POST-INONDATIONS AU-DELÀ
DE LA MISSION DU CSR**



Chaîne humaine dans la Vallée de la Vesdre organisée le 15 mai 2022 par l'association Herent Help

Afin que les missions non clôturées se poursuivent au-delà de la fin du Commissariat spécial à la Reconstruction (CSR), un travail de « **passage de flambeau** » a été mené.

Pour chaque thématique, il convient de distinguer parmi les réalisations évoquées au point précédent qui de l'administration ou du CSR en a la gestion actuellement et **quelle administration devrait prendre le relais**. Dans ce cadre, il convient aussi de signaler que la Secrétaire générale du SPW continuera à assurer un rôle de suivi des dossiers en cours au-delà du 26 juillet 2022 de par sa casquette de point de contact du Gouvernement wallon et de présidente du Comité stratégique.

Les Cabinets ministériels ne sont pas explicitement mentionnés : même si le CSR a joué un rôle de facilitateur dans la relation politico-administrative, le CSR ne s'est jamais substitué à leur travail. Il sera évidemment nécessaire que le Gouvernement et les Cabinets poursuivent le rôle actif qu'ils ont mené de manière intense, dès le 15 juillet 2021, en évitant le syndrome d'une crise qui en chasse une autre.

| | Actuellement | Après le CSR | Points d'attention |
|---|---|--|--|
| I. Continuité de la gestion pour réagir | | | |
| 1. Besoins primaires : De manière générale, les besoins primaires devraient continuer à faire l'objet d'un suivi lors des réunions de la task force « Urgence sociale » . En effet, cette task force rassemble les différents représentants des cabinets ministériels, le Réseau wallon de lutte contre la Pauvreté et la Fédération des CPAS dans le cadre du Plan de sortie de la Pauvreté. | | | |
| 1.1 Aide alimentaire | Suivi par le CSR jusqu'à la fin de sa mission. L'aide alimentaire régionale spécifique aux inondations s'est arrêtée au 15 mars 2022. | L'aide alimentaire est une compétence suivie par le SPW IAS. Le GT « Aide alimentaire » et le partenariat avec la Fédération des services sociaux ont été créés en collaboration avec les agents du SPW IAS qui continuent à assurer une veille. | / |
| 1.2 Logement | Géré par les différentes parties prenantes. Suivi par le CSR jusqu'à la fin de sa mission par des rencontres régulières avec les | Quatre acteurs-relais du cabinet du Ministre du logement pour s'assurer d'une veille de la situation : | Il est nécessaire de rester attentif aux demandes de (re)logement, notamment avec les fins de baux d'un an. Les familles sinistrées restent parfois sans |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | différentes parties prenantes. | <ul style="list-style-type: none"> - les équipes mobiles DASI via la voie de leurs coordinateurs régionaux AVIQ ; - le SPW TLPE – Département du logement dans le cadre du monitoring des mesures ; - la Fédération des CPAS ; - les autorités locales (Bourgmestres/Présidents de CPAS). | <p>solution à long terme (ex. : bail précaire, en attente des travaux dans le logement loué qui a été inondé). Une attention particulière est également nécessaire pour les familles nombreuses, les personnes d'origine étrangère qui maîtrisent mal la langue française ou encore les personnes en situation irrégulière.</p> <p>Au regard des aides logements destinées aux communes et CPAS, une interprétation large du SPW TLPE au regard de la liste des dépenses éligibles doit rester d'actualité.</p> |
| <p>1.3 Energie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conventions des guichets de l'énergie - Tuteurs énergie-eau - Aide OMEGA-projet de la CRB | <p>SPW TLPE – Département Energie Cabinet du Ministre Henry Suivi régulier de l'avancement par le CSR.</p> <p>Lien entre le SPW TLPE – département de l'énergie durable et le cabinet Henry pour faire avancer ou pour débloquer les dossiers en cours</p> | <p>SPW TLPE – Département Energie</p> <p>SPW TLPE et SPW SG doivent poursuivre la collaboration dans une optique de communication multicanal</p> | <p>Aides indispensables à double titre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soutenir financièrement les victimes des inondations ; - Faire de cette crise une opportunité et pour améliorer la performance énergétique des bâtiments. <p>Double travail de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire connaître ces aides ; - Les rendre lisibles et compréhensibles pour les citoyens et pour les professionnels. <p>Délai de traitement long avant aboutissement des projets initiés (convention des guichets, 1000 audits, ...).</p> <p>Simplification administrative sera également un levier important pour encourager les citoyens à solliciter ces aides.</p> |
| <p>1.4 Salubrité</p> | <p>L'ISSeP est l'acteur public désigné par le Gouvernement wallon pour les missions de contrôle de l'air et du sol.</p> | <p>L'ISSeP devra référer directement des éventuels relevés problématiques auprès du SPW TLPE et du</p> | <p>La rencontre des agriculteurs par l'ISSeP dans le cadre l'analyse des parcelles impactées par les inondations se</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | <p>Les conseillers-logement du SPW TLPE ont pu également effectuer des prélèvements dans des habitations particulières à la demande des autorités locales. Suivi régulier de l'avancement par le CSR. Facilitation du CSR pour la résolution des soucis signalés dans 2 écoles.</p> | <p>Cabinet de la Ministre de l'Environnement. Le SPW ARNE sera impliqué pour la thématique « environnement-santé ». Idéalement, les SAMI (Service d'Analyse des Milieux intérieurs) devraient être réactivés pour assurer un suivi rapproché auprès des citoyens sinistrés qui en feraient la demande.</p> | <p>poursuit. Pour les parcelles qui seront identifiées comme polluées à cause des inondations, un accompagnement sans sanction devrait être d'application. Des problèmes d'humidité et/ou de moisissures pourraient apparaître dans les prochains mois dans les habitations dont l'assainissement n'a pas été complet ou lorsque les habitations mitoyennes n'ont pas été correctement asséchées.</p> |
| 1.5 Dons - Généralités | <p>Les donateurs potentiels qui se manifestent sont accompagnés par le CSR pour trouver un bénéficiaire.</p> | <p>Il appartiendra à chaque autorité locale de gérer les dons qui pourraient encore leur être adressés.</p> | |
| 1.6 Dons de la Croix-Rouge de Belgique | <p>Le travail de partenariat avec le Croix-Rouge de Belgique se poursuit notamment dans le cadre de la création d'une aide directe aux sinistrés (aide « OMEGA ») sur leur facture d'électricité qui serait financée par le solde des dons non dépensés</p> | <p>Le cabinet du Ministre de l'Energie et le Département de l'Energie du SPW TLPE pourront continuer à accompagner la Croix-Rouge de Belgique dans les prochains mois afin d'aider à la finalisation de la création de cette aide directe.</p> | <p>Si la création de cette aide directe aux sinistrés ne pouvait pas aboutir, il serait intéressant que le cabinet du Ministre-Président puisse continuer à suivre l'utilisation du solde des dons de la Croix-Rouge en s'assurant de leur relayer les besoins encore existants sur le terrain.</p> |
| 2. Assurer des services publics fonctionnels | | | |
| 2.1 Renfort RH | <p>Le CSR continue d'être attentif aux demandes de renfort RH qui pourraient lui être adressées d'ici la fin de la mission. Par ailleurs, la collaboration avec les services du Département des relations avec les territoires, les villes et les communes de la Province de Liège se poursuit jusqu'à la fin de la mission</p> | <p>Le Gouvernement wallon a décidé de prolonger jusqu'au 30 septembre 2022 le dispositif de soutien APE aux communes de catégorie 1. Les demandes de renfort RH (ou de soutien dans ce cadre) émanant des communes sinistrées devront être directement adressés au Cabinet de la Ministre de l'Emploi.</p> | <p>La pénurie de main-d'œuvre dans les domaines d'activités liés à l'environnement et à la construction reste problématique et se fera d'autant plus ressentir au sein de la phase de reconstruction. Pour certaines communes sinistrées, le manque de ressources humaines reste un problème récurrent. Les équipes de travailleurs mobilisés depuis le lendemain des inondations sont fatiguées. Il est nécessaire de rester attentif aux phénomènes d'épuisement professionnel voire de burn-out.</p> |

| 3. Prise en charge des besoins psychosociaux | | | |
|--|---|--|--|
| 3.1 Dispositif d'accompagnement social Inondations (DASI) | <p>Suivi par le CSR jusqu'à la fin de sa mission par des rencontres régulières avec les différentes parties prenantes.</p> | <p>L'équipe de coordination SPW IAS/AVIQ restera en place jusqu'à la fin du dispositif. Le comité de pilotage continuera à se réunir de manière régulière pour faire évoluer le dispositif au regard des besoins des citoyens sinistrés. Les coordinateurs régionaux AVIQ resteront les interlocuteurs privilégiés des équipes mobiles DASI et aussi des coordinateurs locaux désignés dans les communes sinistrées.</p> | <p>Il est nécessaire de poursuivre l'évaluation du dispositif DASI dans les prochains mois. Les indicateurs pourront permettre de suivre le besoin des citoyens sinistrés en termes d'écoute active ou encore d'accompagnement social. Ce monitoring permettra également un suivi sur le soutien nécessaire du Gouvernement wallon aux services de santé mentale vers lesquelles les victimes des inondations sont orientées le cas échéant. Le délai de prise en charge dans les communes sinistrées peut être long (jusqu'à 3 mois si on souhaite une prise en charge proche de son domicile).</p> |
| 4. Garantir le rétablissement des infrastructures et des impétrants | | | |
| | <p>SPW MI, SOFICO SPW ARNE Plateforme des impétrants Le CSR participait à la plateforme des impétrants, était actif sur la réflexion sur la reconstruction résiliente des berges et supervisait les projets PRW ad hoc.</p> <p>Soutien auprès du SPW MI, SPW ARNE Rôle de facilitateur, de point de contact, d'intermédiaire entre les administrations et les communes (cat.1 principalement) (réunions avec les bourgmestres cat.1 ; réunions plénières sur la Vesdre et sur l'Ourthe ; réunions de suivi de chantiers avec le groupe Vesdre amont et aval).</p> | <p>SPW MI, SOFICO SPW ARNE Plateforme des impétrants Le SPW SG – CST reprendra le reporting des projets PRW.</p> | <p>Les chantiers majeurs planifiés ou en cours vont prendre du temps et sont fort impactant pour les citoyens au quotidien. Une coordination doit être mise en place pour assurer le bon avancement des travaux de reconstruction résiliente des berges. Il serait utile qu'un représentant du SPW MI et/ou du SPW ARNE siège à la plateforme des impétrants, à la place du CSR. La collaboration entre le SPW MI et le SPW ARNE doit se poursuivre afin de se coordonner sur les dossiers et thématiques communs.</p> <p>Une attention doit également être portée à la communication entre SPW MI, SPW ARNE, DCENN principalement, afin de communiquer en toute transparence sur les chantiers terminés, en</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | cours ou à venir ; tant sur la nature des travaux que sur le calendrier d'exécution de ces derniers. |
| 5. Coordonner l' évacuation des déchets et le nettoyage | | | |
| | SPAQUE SPW ARNE Intercommunales de gestion des déchets Protection Civile River Clean Up Le CSR a servi de facilitateur – intermédiaire entre les différents acteurs (notamment entre les communes et la SPAQUE, ...). | Idem | Fin de mission de la Protection civile au 30/06/22. Il conviendra d'évaluer avec la DCENN si la fin de mission de la Protection Civile crée un manque et si un besoin doit être comblé par un nouveau dispositif Trooz : absence de dump communal sur le territoire de la commune problématique. |
| 5.2 Gestion des terres charriées | SPAQUE Communes Le CSR a servi de facilitateur – intermédiaire entre les différents acteurs (notamment entre les communes et la SPAQUE, ...). | SPAQUE Communes Le Cabinet pourrait reprendre le rôle de facilitation entre la SPAQUE et les communes | Permis A601 : L'extension au permis existant réalisée pour la gestion des terres arrivera à échéance en septembre. Renouvellement à prévoir. Des marchés doivent encore être lancés par la SPAQUE pour l'évacuation des terres charriées. |
| 6. Redéployer les activités économiques et restaurer le patrimoine | | | |
| 6.1 Entreprises | Les différents opérateurs ont été en première ligne pour le soutien aux outils économiques (outils économiques, intercommunales, SPW EER). En ce qui concerne le Fonds des calamités – entreprises, le CSR a joué un rôle de médiateur et de | Il est important que le Ministre de Tutelle Fonds des calamités et le Ministre de l'Economie continuent de soutenir les acteurs dans leurs démarches d'analyse et de gestion des dossiers plus complexes. | Les relations entre les différents acteurs régionaux sont parfois compliquées. Dans le cadre du traitement des dossiers d'indemnisation des grandes entreprises, il existe des cas particuliers qui peuvent nécessiter une clarification des dispositions de l'AGW. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | facilitateur lors des premiers contacts entre les outils économiques et le SPW IAS – Services régional des calamités. | | Une intervention sur les berges de la société Corman doit encore être concertée et les modalités d'intervention définies (en attente d'un retour de la société). La mise en place d'un référentiel entreprises serait un excellent moyen de disposer d'une base de données actualisée et donc rapidement consultable en cas de crise. |
| 6.2 Tourisme et Patrimoine | CGT et AWAP | CGT et AWAP | |
| 6.3 Réquisitions | SPF Intérieur pilote, les services du Gouverneur rédigent les arrêtés de réquisition. Le suivi du traitement par le SPF Intérieur des factures liées aux réquisitions est possible depuis avril 2022 via un fichier transmis au CSR de manière régulière. Le Commissariat veille à une bonne communication et coordination entre les services du Gouverneur et le SPF Intérieur afin de faciliter le processus et avec l'objectif qu'aucune facture ne demeure impayée. | SPF Intérieur devra poursuivre le paiement. Afin de ne pénaliser aucune entreprise, tous les moyens sont mis en œuvre par le CSR pour disposer d'ici fin juin 2022 d'un engagement d'un pouvoir public pour payer les dernières factures en souffrance. Le SG – Centre régional de crise peut assurer le suivi, vu ses contacts étroits avec le SPF Intérieur. | S'assurer que toutes les factures en souffrance seront effectivement payées conformément aux engagements obtenus. |
| 7. Communiquer positivement sur tous les canaux | | | |
| Communication interne, externe, relations "presse" | CSR ; SG-DCIE | Le Direction de la Communication interne et externe (DCIE) du SPW SG poursuivra la mission d'information à destination des victimes des inondations et des pouvoirs locaux en maintenant notamment les GT (réseau com). En outre, les GT réunissant les porte-paroles du Gouvernement et les communicants employés au sein des différentes administrations seront maintenus par la DCIE après la clôture du CSR. | L'entretien des réseaux, de communicants est un défi structurel de la communication. Aucun mandat pour la fonction de communicant (nécessité de consulter les fonctionnaires généraux ; processus de décision ralenti ; manque de réactivité). Désignation d'un communicant à intégrer dans le processus de suivi des études relatives aux projets de reconstruction résiliente. |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | | Création d'un GT « Communication » dédié à la reconstruction résiliente et animation de ce GT par le SPW SG (DCIE). |
| 8. Fonds des calamités | | | |
| 8.1 Fonds des calamités | SPW IAS - Service régional des calamités (SRC) Cabinet du Ministre Président CSR jouait un rôle de facilitation | SPW IAS - Service régional des calamités (SRC) Cabinet du Ministre Président Maintien du Comité de pilotage Cabinet MP, SPW IAS et SG. | Poursuivre le soutien du Ministre de tutelle au service du Fonds des calamités |
| II. Continuité de la gestion pour prévenir et reconstruire | | | |
| PDDQ, Schéma Vedre, Référentiels, Appui urbanistique | Le SPW TLPE (DATU) pilote tous ces projets. Le CSR vient en appui pour assurer la cohérence, la transversalité et faciliter la collecte de données | Le SPW TLPE (DATU) pilote tous ces projets. Le Groupe Transversal Inondations (GTI) peut reprendre le rôle de coordination des différentes études. Le SPW TLPE peut reprendre le rôle de point de contact unique des prestataires pour des questions plus transversales ou qui doivent être adressées à une administration qui n'est pas celle qui dirige leur marché, comme elle l'a progressivement fait sur la question des berges. | La communication et la coordination de ces études entre elles et ainsi qu'avec la modélisation hydraulique sont des enjeux cruciaux. La communication sera concertée avec les Cabinets et administrations fonctionnelles. |
| Modélisation hydraulique | Le SPW ARNE (DCENN) pilote Le CSR vient en appui pour assurer la transversalité, veiller aux travaux qui viennent en appui (topographes, notamment) et être le point de contact unique | SPW ARNE (DCENN) pilote et peut assurer la transversalité vers SPW TLPE comme elle a commencé à le faire. Le SPW MI sera associé pour les voies navigables. En complément, sujet qui peut aussi être présenté en GTI | La coordination de cette étude sur la Vedre avec les études précédentes constitue un enjeu crucial. Le bassin de l'Ourthe devrait faire l'objet d'un même type de modélisation par le SPW MI. Les confluences constituent des lieux particulièrement sensibles qui méritent une attention particulière. |
| Deux études « Vélo-routes » | SPW MI pilote CSR est venu en appui du SPW MI pour assurer la transversalité, notamment par rapport aux prestataires | SPW MI pilote et peut assurer la transversalité vers SPW TLPE, comme elle l'a fait régulièrement | / |
| Délivrance des permis | CSR a piloté le groupe de travail inter administratif | SPW TLPE (DATU) prend le relais pour piloter ce GT. | Nouvelle échéance fixée en octobre 2022 au SPW |

| | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|
| | « inondations – permis d'urbanisme » | | ARNE et SPW MI pour s'entendre à nouveau. Nécessité de s'assurer que les deux circulaires sont bien appliquées par les différents acteurs : <ul style="list-style-type: none"> - Citoyens ; - Communes ; - Instances d'avis ; - Autorités compétentes ; - ... Instances d'avis et DATU devraient continuer à collaborer pour rendre les décisions assurant la sécurité des biens, des personnes et de l'environnement |
| Partenariat Public Privé | CSR a rédigé une note d'analyse des PPP. SPW TLPE coordonne les programmes de DD de quartiers qui aboutissent | Il restera à accompagner les PPP sur le terrain, en mutualisant les réflexions et les expériences. | Besoin d'identifier les terrains qui font l'objet de PPP, d'aider à identifier la meilleure formule, d'accompagner et de jouer un rôle de coordination, de facilitateur et d'accélérateur. |
| III. Approche transversale | | | |
| Reporting | Le CSR récolte chaque mois les données des différents opérateurs et les compile dans les fiches thématiques au 14 du mois à destination des Cabinets, Administrations et UAP ainsi qu'un tableau de bord des mesures du GW Le CSR pilote l'axe 6 du PRW | Le SPW SG – Cellule des stratégies transversales reprendra le reporting de l'axe 6 du PRW. | Un reporting trimestriel semble suffisant à l'avenir. Le pilotage de l'axe 6 était mené en impliquant les différentes parties prenantes dans des groupes de travail. Une continuité à cet égard permettrait de maintenir leur mobilisation. |
| Réduction proportionnelle PRI | Le CSR a demandé au SPW Finances d'estimer l'impact modération proportionnelle peut être accordée aux redevables du précompte immobilier | SPW IAS SPW Finances | Dans le cadre des inondations de juillet 2021, une remise ou modération proportionnelle peut être accordée aux redevables du précompte immobilier dans certains cas précis. Cette mesure aura nécessairement un impact sur les finances des communes concernées en 2021 et 2022. |
| Questions parlementaires | Les Cabinets et les Administrations interpellaient régulièrement le CSR pour rédiger des projets des réponses à des questions | Les Cabinets pourraient amplifier leur dynamique d'échange, pour assurer une réponse cohérente et efficace aux QO et QE tout en sachant que le | / |

| | | | | |
|--|---|-----------------------------|---|--|
| | parlementaires écrites (QE) ou orales (QO). | SPW SG reste à disposition. | à | |
|--|---|-----------------------------|---|--|

En synthèse

La plupart des missions qui étaient encore gérées par le CSR durant ses dernières semaines d'activité peuvent être reprises par une ou plusieurs entités. La collaboration initiée au travers des GT qui ont été mis en place pour le suivi des inondations devrait se poursuivre.

Toutes les mesures seront prises pour qu'il n'y ait pas de discontinuité à la suite du passage de flambeau et que la gestion des dossiers ne prenne pas de retard de ce fait.

Les points d'attention soulignés devraient être suivis par les parties prenantes, par les Cabinets ministériels, par le SG (y compris le Centre régional de crise de Wallonie).

La mise en place d'une gouvernance spécifique sur la coordination des études, sur les berges et sur les partenariats publics privés apparaît nécessaire pour faciliter la reconstruction résiliente.

V

LEÇONS TIRÉES ET RECOMMANDATIONS

1. Des fonctionnaires régionaux rapidement mobilisables
2. Une meilleure connaissance de la capacité de relogement
3. Un retour rapide de la fonctionnalité des administrations publiques
4. Une méthode structurée d'estimation des dégâts et des besoins
5. Une meilleure coordination de l'aide
6. Favoriser l'action collégiale des parties prenantes
7. Des missions à prioriser
8. Des législations et des procédures adaptées
9. Un Fonds des calamités à réviser
10. Des réquisitions à baliser
11. Mieux intégrer la préoccupation environnementale dans la reconstruction
12. Intégrer la perspective temporelle dans les actions de post-crise
13. Des dispositifs de gestion des déchets en situation de crise à pérenniser
14. Une communication plurielle et coconstruite à formaliser
15. Une gouvernance coordonnée et transversale pour la reconstruction

Outre les recommandations adoptées par le Parlement wallon le 31 mars 2022, les recommandations suivantes ont émergé des rencontres bilatérales avec les associations, les Communes de catégorie 1, les Gouverneurs, les fédérations, les administrations régionales et les Cabinets.

Certaines recommandations ont été consolidées lors des colloques coorganisés par le CSR avec l'UVCW (13 mai 2022) ainsi qu'avec le secteur de la construction (13 juin 2022).



Colloque de l'UVCW du 13 mai 2022 : « Gestion de crise(s) et reconstruction - Focus sur l'après-inondations »

V.1. Des fonctionnaires régionaux rapidement mobilisables

Constats

Si la qualité de la réponse de la Wallonie dans la gestion post-crise a été saluée par une grande majorité des interlocuteurs, ces derniers ont mis en avant la nécessité d'une coordination à tous les étages. À cet effet, le Commissariat spécial à la Reconstruction (CSR) mis en place dès le 26 juillet 2021 a permis de renforcer une nécessaire coordination des différents intervenants même s'il a fallu plusieurs semaines avant que le CSR puisse constituer une équipe complète.

Par ailleurs, la réaction de certaines administrations a demandé du temps. Seules certaines d'entre-elles ont pu créer des équipes dédiées à la réponse aux inondations. Toutes concluent qu'une plus grande réactivité aurait été possible, en anticipant mieux une crise de cette ampleur. Par ailleurs, il ne faut pas négliger la charge psychosociale de ces travailleurs qui ont été confrontés au désarroi des citoyens sinistrés et à la violence des événements sur les territoires impactés.

Recommandations

1. Créer un pool transversal et multidisciplinaire de fonctionnaires mobilisables par le Centre régional de crise de Wallonie (CRC-W) en cas de crise.
2. Former ces fonctionnaires de différentes entités à la gestion de crise (formation PLANU).
3. Conformément aux recommandations 48 et 49¹¹, assurer la coordination du SPW sous l'autorité directe du Secrétaire général du SPW, en concertation avec les Directions générales, et en lui octroyant un pouvoir d'injonction.
4. Organiser, durant la phase de rétablissement, une coordination entre les moyens fédéraux (5 disciplines) et les moyens régionaux (SPW, UAP...), en s'inspirant de l'expérience de la Cellule d'appui fédérale (CAF) et en tirant les enseignements de celle-ci.
5. Permettre une réquisition par les autorités locales (communes et CPAS) de personnel récemment retraité et qui peuvent faire valoir une expérience probante en gestion de crise (notamment personnel au niveau de la Défense, de la Protection civile...).
6. Etablir une procédure d'accompagnement du Service interne commun pour la Prévention et la Protection au travail (SICPPT) du SPW, activable en cas de crise pour permettre notamment une écoute active des agents de l'Administration qui se rendent sur le terrain ou sont les interlocuteurs privilégiés des victimes de la catastrophe.

¹¹ Recommandation n°48 de la Commission d'enquête : *En situation de crise ou de phase provinciale ou fédérale, placer le CRC-W sous l'autorité directe du Secrétaire général du SPW, ce dernier disposant, en coordination avec les Directions générales concernées du SPW, d'un pouvoir d'injonction.*
R. n°49 : *En temps de crise, prévoir que le Secrétaire général du SPW puisse avoir connaissance des injonctions ministérielles données aux directeurs généraux.*

V.2. Une meilleure connaissance de la capacité de relogement

Constats

Les victimes de catastrophes comme les inondations doivent être relogées dans les plus brefs délais.

Or les différents acteurs du logement ont fait état de la difficulté d'avoir une vue claire sur les bâtiments inoccupés et activables dans le parc de logements privés ou publics sur le territoire des communes sinistrées. Cette difficulté a également été mise en lumière dans le cadre de la crise d'accueil ukrainienne.

À la demande du Ministre du Logement, une plateforme d'échange de données a pu être mise en place par le SPW TLPE dès le mois d'août 2021 ; elle avait pour vocation de signaler les logements privés que les propriétaires étaient prêts à mettre à disposition des sinistrés dans le cadre de baux précaires.

Recommandations

1. Créer un outil permettant de connaître les logements publics et privés disponibles en cas de crise, en veillant à uniformiser les indicateurs (ex : notion de ménage fixée à 2,5 personnes).
2. Demander aux différents acteurs du logement (SLSP, AIS, communes...) de se tenir prêts, en cas de crise, à encoder les données dans cet outil et à y effectuer un monitoring régulier.

V.3. Un retour rapide de la fonctionnalité des administrations publiques

Constats

Si des solutions urgentes doivent être apportées aux habitants et aux entreprises dont les bâtiments sont devenus inoccupables en cas de crise, il en est de même pour les pouvoirs publics, qui doivent plus que jamais être au service de leurs citoyens. Or les délais de réparation ou de livraison des équipements pour les reconstructions de bâtiments communaux et régionaux étaient parfois très longs.

Les délais de traitement des demandes par les compagnies d'assurance, ont ralenti le travail d'expertise des dommages. Certains travaux se terminent seulement... d'autres n'ont pas encore commencé, un an après la crise !

Il a parfois été difficile de trouver des solutions alternatives pour certains services publics pourtant essentiels pour leurs bénéficiaires.

Recommandations

1. Élaborer un cadastre des structures publiques existantes inoccupées qui puissent accueillir rapidement les services impactés par la crise et permettre la continuité du service.
2. Entamer un dialogue avec les autorités fédérales et les assureurs pour améliorer les délais d'intervention des assurances, tant pour le privé que pour le public.

V.4. Une méthode d'estimation des dégâts et des besoins

Constats

L'évaluation des dégâts (notamment en termes de montants) était une des questions auxquelles il a fallu répondre dans les quelques semaines qui ont suivi la catastrophe, pour pouvoir négocier (assurances), demander de l'aide (fonds de solidarité de l'Union Européenne), prévoir (aides aux communes, décret Fonds des calamités) et communiquer (médias). De manière plus générale, la collecte de données et la mise en place d'indicateurs permettant d'évaluer la situation et l'évolution de la réalité de terrain, sont nécessaires pour structurer les travaux post-crise et prendre des décisions adéquates.

Les collectes de données ont pu se mettre en place très rapidement au travers un groupe de travail transversal, en activant des relations interpersonnelles au sein du SPW et de l'IWEPS. L'évaluation des dégâts a été menée sans pouvoir s'appuyer sur une méthodologie préexistante.

Il a été difficile de déterminer une référence commune (valeur résiduelle, valeur à neuf à l'identique, valeur à neuf d'une infrastructure de remplacement différente...).

Un bilan de l'action du groupe de travail collecte des données a pu être établi en juin 2022.

Recommandations

1. Sur la base de la comparaison de l'évaluation des dégâts évalués début septembre 2021 et des estimations plus fines disponibles, établir une grille d'évaluation des dégâts pour une prochaine crise.
2. Définir, en cas de crise, les modalités de collecte des données, de centralisation et de structuration du « reporting » afin que les informations disponibles soient partagées à l'ensemble des parties prenantes, selon une périodicité prédéfinie, dans le but d'alimenter efficacement les décideurs (hiérarchie, GW, Cabinets) et d'établir les objectifs d'action.
3. Elaborer une méthodologie commune d'estimation des dégâts et d'évaluation des coûts, à appliquer par un maximum de parties prenantes.
4. Disposer d'un référentiel « entreprises » (base de données géoréférencées actualisée sur les entreprises), rapidement consultable en cas de crise.
5. En cas de crise, réactiver un GT transversal « collecte des données », à l'instar de celui animé par le Département de la géomatique (maintenant SPW Digital) dans le cadre de cette crise. Cette structure pourrait se charger de la coordination et la mise en œuvre d'outils dédiés tel que proposé par la recommandation 149 de la Commission d'enquête du Parlement Wallon¹².

¹² Recommandation n°149 de la Commission d'enquête: Développer, au sein du SPW, des outils permettant de mutualiser la collecte de données pour estimer les dégâts sur le territoire des communes concernées en temps de crise.

V.5. Une meilleure coordination de l'aide aux victimes

Constats

Un grand nombre d'aides ont été mises en place pour les citoyens, les entreprises et les communes sinistrées. Ces aides émanaient de structures diverses, reposaient sur des critères de délivrance différents. À titre d'exemple, la définition de « sinistré » n'était pas la même pour tous les dispositifs et la notion juridique de « sinistré » est inexistante.

Les délais d'identification des mesures, de mise en œuvre et de paiement étaient parfois beaucoup trop longs.

Par ailleurs, les professionnels de la santé ont observé un « burn-out administratif » chez de nombreuses victimes des inondations.

Enfin, les CPAS souffrent d'un déficit d'image et d'attractivité, ce qui engendre la frilosité de certains citoyens à s'adresser aux services de l'action sociale pour avoir accès à une aide.

Certaines aides n'ont pas été sollicitées par des personnes qui en auraient pourtant utilement bénéficié.

Recommandations

1. Définir la notion de « sinistré », en proposant si besoin une catégorisation et préciser les modalités de reconnaissance, en fonction du type de catastrophe.
2. En cas de crise, mieux coordonner et harmoniser les subventions pour les sinistrés, en se basant sur le principe de confiance et en automatisant autant que possible les droits (cfr recommandation 8.1), en concertation avec la Fédération des CPAS et du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP).
3. Veiller à une temporalité rapide de définition et de délivrance des aides.
4. Identifier clairement l'interlocuteur qui permettra d'accéder de manière simple à l'aide proposée et proposer un accompagnement administratif ad hoc.
5. Promouvoir le CPAS comme une porte d'entrée sociale locale dans un objectif de simplification administrative et de proximité, en adaptant structurellement son fonctionnement et les moyens à y consacrer (RH, moyens financiers...), en collaboration avec l'Etat fédéral et les communes.

V.6. Favoriser l'action collégiale des parties prenantes

Constats

Plus globalement, la gestion des inondations a constitué un révélateur des difficultés en termes de cohérence et d'efficacité inhérentes à l'éclatement des compétences ministérielles et des structures (en particulier dans les domaines du logement, de l'activité économique ou encore de l'environnement-santé).

Des victimes des inondations se sont retrouvées face à des démarches administratives nombreuses, lourdes et peu coordonnées.

Recommandations

Complémentairement aux recommandations 145 à 149¹³ « SPW et fonction publique – Organisation », le CSR relaye les préoccupations suivantes des acteurs :

1. Favoriser la collégialité de l'intervention publique par des lieux de coordination renforcés.
2. Assurer une transversalité dans l'action, voire une coordination des acteurs dans le domaine du logement.

¹³Recommandation n°145 de la Commission d'enquête : *Améliorer la transversalité au sein du Service Public de Wallonie (SPW) pour sortir d'une gestion en silos.*

R. n°146 : *Renforcer le rôle de coordination du secrétariat général du SPW en améliorant la transversalité entre les DG. Développer une culture organisationnelle en ce sens, en particulier :*

- *au niveau des objectifs transversaux fixés par le Gouvernement ;*

- *en termes de dynamique de projets (y compris à durée limitée) ;*

- *en termes d'anticipation et gestion du risque en situation de crise ;*

- *en termes de capacité pour le Comité Stratégique (COSTRA) à délibérer d'enjeux communs à plusieurs DG.*

R. n°147 : *Déployer une politique de la fonction publique permettant de moderniser l'administration et d'instaurer une culture d'efficience au sein des services du SPW.*

R. n°148 : *Définir le rôle du COSTRA en situation de crise afin d'améliorer le fonctionnement, la coordination et la communication au sein du SPW et préciser son articulation avec les missions du Centre régional de crise (CRC-W).*

R. n°149 : *Développer, au sein du SPW, des outils permettant de mutualiser la collecte de données pour estimer les dégâts sur le territoire des communes concernées en temps de crise.*

V.7. Des missions à prioriser

Constats

À part les rares structures liées à la gestion de crise en Wallonie¹⁴, les différentes administrations et UAP concernées ont dû réagir avec leurs moyens habituels en matière de ressources humaines (RH). Certains services ont été renforcés spécifiquement pour les inondations, néanmoins les décisions et engagement ont pris plusieurs mois. En attendant, à RH constant, se posait la difficulté de suspendre certaines missions au profit de la gestion des inondations.

De même au niveau budgétaire, de nombreux projets ont tardé à se mettre en place faute de choix politique en termes de réallocation.

Recommandations

1. Prévoir le principe de la mobilisation de ressources humaines au sein des administrations wallonnes afin de participer à la réponse face à la crise
2. En cas de crise et de mobilisation des services, les équipes concernées doivent recevoir des consignes claires de la part de leur Ministre de tutelle pour savoir quelles missions peuvent être provisoirement postposées (« plan de délestage »). Il est nécessaire de concevoir des Plans de Continuité d'Activité (PCA) afin de définir comment un service doit fonctionner en cas de crise et à quoi il convient de consacrer les ressources disponibles.
3. De même, des choix budgétaires doivent être faits sur le très court terme par les Cabinets ministériels pour permettre aux administrations d'engager les dépenses permettant de réagir rapidement.

¹⁴ Centre régional de crise de Wallonie, Service régional des calamités – dont la taille n'était de toute façon pas calibrée pour apporter une réponse suffisante par rapport à l'ampleur de la catastrophe

V.8. Des législations et procédures adaptées pour les victimes des inondations

Constats

Les mécanismes de contrôle et les procédures mises en place par de nombreuses législations et par leurs interprétations ne sont pas adaptées en cas de crise.

Différentes législations et pratiques ont dû être modifiées pour adapter de nouvelles mesures, voire en adapter. Ces changements législatifs et organisationnels prennent du temps.

Par ailleurs, la gestion de certains dossiers mérite de revêtir un caractère prioritaire dans leur instruction.

La création d'Articles budgétaires (AB) spécifiques aux inondations a pris beaucoup de temps, ce qui a nuit à l'action du SPW.

Recommandations

1. Généraliser l'automatisation des droits, en particulier en versant automatiquement les aides prévues pour les victimes de catastrophes, particulièrement démunies face à certaines lourdeurs administratives.
2. Lors de l'élaboration ou la modification de législation ou d'instructions susceptibles d'évoluer en cas de crise, mettre en place un mécanisme dérogatoire activable en cas de crise tels que l'utilisation de logements sociaux sans application des critères, la dérogation aux permis d'urbanisme, la délégation de signatures...
3. Alléger les procédures liées aux marchés publics de travaux et de services, spécifiquement en cas de catastrophe de ce type (achat de matériaux pour travaux, aide alimentaire...).
4. Mettre en place un « label » pour certains dossiers, afin de permettre leur identification et leur traitement rapide selon une procédure d'urgence spécifique (existante ou à mettre en place), par exemple au niveau budgétaire et comptable.
5. Disposer de processus fluides permettant des paiements rapides aux opérateurs qui interviennent dans la gestion de la crise

V.9. Un Fonds des calamités à réviser

Constats

Le Décret d'exception « Fonds des calamités » a permis d'apporter une réponse adaptée à la crise. Néanmoins, la mise en place d'un dispositif légal et réglementaire spécifique a retardé le traitement des demandes d'indemnisation.

Malgré son renforcement important, la surcharge du SPW IAS – Service régional des calamités (SRC) par les dossiers des inondations de juillet 2021 se fait sentir sur les autres dossiers de reconnaissance : délais dans les Arrêtés du Gouvernement wallon (AGW) de reconnaissance, délais dans la transmission des demandes des communes au Centre régional de crise de Wallonie (CRC-W) …

Recommandations

1. Sur la base des enseignements tirés de la situation exceptionnelle vécue à la suite des inondations, évaluer la nécessité d'une révision du cadre juridique pour de prochaines catastrophes (sur base du Décret d'exception du 23 septembre 2021). Cela peut se traduire par l'introduction d'un chapitre supplémentaire dans le Décret classique, une adaptation de la procédure classique pour couvrir les divers cas ou encore, la rédaction de deux Décrets distincts. Des améliorations peuvent être apportées tant à la procédure classique qu'à la procédure exceptionnelle.
2. Constituer une équipe "volante" d'agents rapidement mobilisables qui seraient préalablement formés aux aspects théoriques et pratiques du fonctionnement du SPW IAS - SRC.
3. En cas de catastrophe naturelles de grande ampleur, impliquer davantage les communes dans l'accompagnement de leurs citoyens sinistrés en termes d'introduction de demandes et d'informations relatives aux aides accessibles, avec la collaboration des fonctionnaires régionaux.
4. Mettre en place une procédure simplifiée et accélérée des étapes de traitement et des paiements.

V.10. Des réquisitions à baliser

Constats

Lors des inondations exceptionnelles de juillet 2021, les communes ont été amenées à solliciter de nombreuses entreprises via le mécanisme des réquisitions afin de faire face à l'urgence, et ce pour diverses missions.

Ce mécanisme, qui trouve son fondement légal dans l'article 181 de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile, permet au Ministre de l'Intérieur, aux Gouverneurs, aux Bourgmestres et chefs de zones de secours, de réquisitionner des personnes ou des choses dans le cadre des missions générales des services opérationnels de la sécurité civile, à conditions que les moyens publics soient inexistantes ou insuffisants.

En ce qui concerne la charge financière des frais liés à ce mécanisme, la loi prévoit que l'autorité qui réquisitionne doit payer les services ou indemniser les biens. Néanmoins, il est possible de considérer que les Gouverneurs et Bourgmestres ont agi ici comme délégués du Ministre en charge de la situation d'urgence. La Ministre de l'Intérieur a ainsi décidé via la DG Sécurité civile du SPF Intérieur que le Fédéral prendrait en charge les frais de réquisition jusqu'au 31 août 2021.¹⁵ Pour les devis validés après le 31 août 2021 ou en l'absence totale de validation, la prise en charge financière relève normalement des communes qui ont réquisitionné. Notons qu'en matière de déchets, le Gouvernement wallon a mis en place différents mécanismes de financement spécifiques, permettant certaines prises en charge via la SPAQUE selon le type de déchets.

L'absence de cadre légal, de procédures et de processus clairs, une communication quelque peu chaotique vis-à-vis des communes en début de crise, un manque de ressources humaines dédiées à cette gestion du côté des communes, des Gouverneurs et du SPF Intérieur et enfin des lourdeurs administratives du côté du Fédéral ont entravé le bon déroulement des opérations. Il en résulte une gestion et un suivi des factures pour le moins compliqués, ainsi que de nombreuses factures encore impayées, plus de 11 mois après les inondations, ce qui a conduit à mettre différentes entreprises en difficulté en termes de trésorerie et à fragiliser leur confiance dans les services publics.

Recommandations

1. Entamer un dialogue avec l'Etat fédéral en vue de disposer d'une base légale solide en termes de réquisitions post-crise.
2. Définir un processus clair et optimisé à communiquer en amont d'une crise aux intervenants potentiels afin qu'ils puissent réagir de manière adéquate le cas échéant. Ce processus concerté entre le fédéral, les Gouverneurs et les communes sera porté à la connaissance de la Région.
3. Des ressources humaines mobilisables à cette tâche doivent être prévues et un budget doit être alloué à cette fin.

¹⁵ Toutes les prestations réalisées avant le 31 août 2021 qui ont été préalablement validées par le Gouverneur sont donc prises en charge par le SPF Intérieur, peu importe la date de facturation. Si la prestation perdure au-delà du 31 août 2021, seule la quote-part du coût des travaux réalisés à cette date sera prise en charge par le SPF.

V.11. Mieux intégrer la préoccupation environnementale dans la reconstruction

Constats

Des interventions ont dû être menées en urgence, sans respect des procédures habituelles. Par exemple, la réparation urgente du réseau ferroviaire en bord de Vesdre s'est passée d'une consultation du gestionnaire de cours d'eau.

Certaines solutions de reconstruction à l'identique sont préférées à une reconstruction résiliente, en raison du moindre coût à court terme ou par facilité (réparation du collecteur du bassin de la Vesdre dans le fond du cours d'eau, réinstallations de chauffages au mazout avec citernes dans les caves...).

Les associations à vocation environnementale ont fait part de leur sentiment d'un manque de prise en compte de l'environnement dans les travaux de sécurisation et de reconstruction et d'un manque de concertation de la part des administrations compétentes. Certaines d'entre elles estiment qu'elles auraient pu spontanément davantage mobiliser leurs membres pour venir en appui de la gestion de la crise.

Recommandations

1. Associer les acteurs du secteur environnemental dès le départ dans la réflexion sur la reconstruction et ne pas se limiter à un dialogue intra SPW (exemple DCENN avec le DNF).
2. Etendre ces mécanismes d'association à d'autres acteurs de la société civile, en fonction des thématiques et de leurs compétences.
3. Coordonner l'intervention des gestionnaires d'infrastructures selon une procédure légère à définir et appliquer en cas de crise.

V.12. Intégrer la perspective temporelle dans les actions de post-crise

Constats

En cas de crise, le moment de survenue doit être pris en compte dans le cadre de la réponse qui sera apportée en y intégrant les dimensions saisonnières. Si l'on prend l'exemple de la crise de juillet 2021, il existe un rythme saisonnier dans la gestion post-crise :

- congé d'un grand nombre d'intervenants professionnels (décideurs, administrations, entreprise du bâtiment...);
- vacances scolaires avec une rentrée scolaire qui suit et une urgence à réhabiliter les écoles rapidement ;
- période de récolte des parcelles agricoles et des potagers susceptibles d'avoir été pollués par les hydrocarbures ;
- nécessité d'aller vite dans les solutions d'aide énergétiques pour le rétablissement des réseaux permettant de se chauffer l'hiver ;
- nécessité de travailler sur les berges en évitant les périodes de crues saisonnières (voir figure 3) ;
- levés topographiques et bathymétriques possibles uniquement à certaines périodes de l'année ;
- invasion de la renouée du japon (plante très invasive et nuisible pour la biodiversité) dès mars 2022 suite au charroi de l'eau dans les prairies ou jardins des particuliers l'été précédent.

La crise actuelle devrait aussi permettre d'évaluer la durée de mise en place des actions et de leur durée ; à titre d'illustration :

- quelques semaines se sont avérées nécessaires pour rétablir l'essentiel du réseau régional routier et ferroviaire ;
- plusieurs mois ont été indispensables pour rétablir le réseau de gaz ;
- six mois se sont avérés nécessaires avant la notification des études « master plans »
- il a fallu passer l'hiver pour que les victimes des inondations ne nécessitent plus d'aide alimentaire structurelle ;
- neuf mois se sont avérés indispensables pour gérer l'essentiel des déchets générés ;
- un an sera nécessaire pour la sécurisation des berges, avant leur reconstruction résiliente.

Recommandations

1. Qualifier les actions dans un calendrier prévisionnel d'actions de gestion de (post) crise.
2. Lors d'une crise, adapter et mettre en œuvre ce calendrier prévisionnel pour échelonner les actions dans le temps tout en utilisant une approche systémique dans la recherche de solutions et la fixation des priorités.

V.13. Des dispositifs de gestion des déchets en situation de crise à pérenniser

Constats

Les inondations de juillet 2021 ont mis en avant la difficulté à gérer une quantité de déchets importante générée par une crise. L'impact a été considérable sur les victimes des inondations, les pouvoirs locaux, les intercommunales de gestion de déchets, les opérateurs privés... La quantité et la diversité de déchets à évacuer et à traiter étaient inédites.

Les opérations d'évacuation et de traitement prennent un temps considérable, elles ne sont d'ailleurs pas terminées un an après la catastrophe. Des solutions adaptées sont nécessaires pour gérer efficacement et rapidement les déchets issus d'une catastrophe naturelle.

Recommandations

1. Dans la continuité de la recommandation 157 de la Commission d'enquête inondations du Parlement Wallon, disposer d'un cadastre de lieux de stockage temporaire potentiels identifiés sur l'ensemble du territoire wallon, en impliquant les intercommunales de gestion des déchets et la SPAQUE¹⁶.
2. Disposer de procédures simplifiées ou de marchés facilement activables pour une réaction plus rapide.
3. Renforcer en amont et durant les crises les collaborations entre la Wallonie et la Protection civile (avec la collaboration du CRC-W).
4. Initier des collaborations avec les opérateurs privés pour activer rapidement une demande de renfort en situation de crise.

¹⁶ Recommandation n°157 de la Commission d'enquête: Charger chaque intercommunale de gestion des déchets d'identifier des sites temporaires de stockage des déchets.

V.14. Une communication plurielle et coconstruite à formaliser

Constats

Toucher le public cible est un défi structurel de toute démarche de communication.

En temps de crise, ce défi est plus important encore. En effet, les victimes des inondations sont souvent privées de leurs moyens habituels d'accès à l'information. De plus, la diversité des publics cibles ne permettait pas de déterminer une méthode unique pour les atteindre systématiquement.

L'essentiel de la législation en matière de gestion de crise relève du niveau fédéral. Les autorités compétentes sont soit le Bourgmestre, le Gouverneur ou le Ministre de l'Intérieur, en fonction de l'ampleur de la crise. Néanmoins, en tant que niveau de pouvoir régional, et vu les importantes compétences wallonnes concernées en temps de crise, la Wallonie a bien sûr mené ses propres opérations de communication. Celles des niveaux de pouvoir locaux gardaient toute leur pertinence également puisque leur connaissance et leur maîtrise du terrain garantissaient généralement la bonne circulation de l'information.

Une concertation avec les administrations et les Cabinets s'est avérée indispensable.

Recommandations

1. Accentuer l'articulation de la communication avec le Fédéral et les autorités locales, en temps de crise, dans le respect des prérogatives attribuées par la loi aux autorités compétentes et sans créer d'interférence dans leur communication (processus à déterminer avec le Centre régional de crise de Wallonie).
2. Créer des réseaux pérennes de communicants : avec les porte-paroles du Gouvernement de Wallonie, avec chaque représentant des administrations et organismes publics régionaux et fédéraux, avec la Cellule d'appui fédérale (ou son équivalent dans le futur) ainsi qu'avec les représentants des Pouvoirs locaux.

V.15. Une gouvernance coordonnée et transversale pour la reconstruction

Constats

Le schéma stratégique multidisciplinaire du bassin de la Vesdre ainsi que les Programmes de (re)développement durable des quartiers auront permis aux villes et communes sinistrées de repenser leur territoire au droit des zones sensibles aux inondations. Ces études doivent s'articuler entre elles et tenir compte des résultats intermédiaires de la modélisation hydrologique et hydraulique de la Vesdre.

Afin de permettre une reconstruction rapide, mobilisatrice, ancrée dans les stratégies définies et répondant aux besoins des territoires, il apparaît nécessaire de mutualiser les ressources techniques et financières ; qu'elles soient publiques ou privées. Des mécanismes de partenariat, déjà bien maîtrisés ou innovants, doivent permettre de rencontrer ces objectifs. Ils devront intégrer diverses dimensions qu'il s'agisse de la maîtrise foncière des sites à investir, des enjeux liés aux types de financement et retours attendus des investisseurs et des risques encourus par chacun. Il faut notamment éviter que les partenariats publics privés (PPP) n'entraînent des surcoûts pour les pouvoirs publics.

La reconstruction résiliente des berges mobilise un budget très important et porte sur de nombreux enjeux.

Recommandations

1. Mettre en place une cellule chargée du suivi et de l'opérationnalisation des études.
2. Mettre en place une Cellule de suivi pour accompagner les pouvoirs locaux dans la définition de leurs attentes, dans le choix du type de PPP à activer et dans l'implication des opérateurs de référence (publics, parapublics et institutionnels en associant les administrations régionales, les autorités locales et les fédérations professionnelles du secteur).
3. Mettre en place une cellule de suivi pour coordonner les administrations et prestataires en charges des travaux de reconstruction résiliente des berges : la communication, les acquisitions et les travaux.
4. Confier au Secrétaire général du SPW la coordination de l'opérationnalisation de ces trois cellules de suivi, en associant dans la gouvernance au travers d'une task-force administrative les Directeurs généraux des SPW et UAP concernés et au travers d'un comité de pilotage les Chefs de cabinets concernés.



VI

**FICHES PRATIQUES
DE GESTION DE CRISE**

VI.1 Aide alimentaire

Actions préalables et de veille

- Cartographier les associations d'aide alimentaire existantes sur le territoire wallon (travail déjà entrepris par la Fédération des services sociaux mais qui pourrait être optimisé)
- Structurer un partenariat avec la Croix-Rouge de Belgique, activable en cas de crise
- Identifier la capacité d'accueil des associations existantes en uniformisant les indicateurs (collaboration entre le SPW IAS et la Fédération des services sociaux qui délivrent les agréments et accompagnent les acteurs de terrain)
- Identifier les différents lieux qui peuvent être transformés en lieux d'accueil pour permettre, en cas de crise, aux victimes de se restaurer (endroit sécurisé et chauffé) et les faire figurer dans les Plans généraux d'urgence et d'intervention (PGUI) communaux
- Constituer un annuaire des entreprises HORECA susceptibles de soumissionner aux marchés publics

Parties prenantes à activer

- Cabinet du/de la Ministre de l'Action sociale
- SPW IAS
- Fédération des services sociaux
- Croix-Rouge de Belgique
- Fédération des CPAS
- Réseau wallon de lutte contre la pauvreté
- Acteurs de l'aide alimentaire au regard du territoire concerné (Restos du cœur, St-Vincent de Paul, ...)
- SPW SG Support – Direction des marchés publics
- Intercommunales de gestion des déchets (du territoire concerné par la crise)

Points d'attention

- Eviter les marchés publics de services globaux et préférer un découpage par lots afin d'attirer plus de soumissionnaires potentiels locaux ainsi qu'une période courte (avec renouvellement possible) pour éviter le cautionnement
- Mobiliser les ressources humaines ad hoc pour prévoir plusieurs modes de distribution à destination des victimes : point de distribution avec possibilité de prendre le repas sur place, waiting point, tournée à domicile (à destination des seniors et des PMR)
- Maintenir l'absence de conditionnalité pour accéder à l'aide alimentaire
- Mettre en place un partenariat avec les intercommunales de gestion de déchets afin de créer un circuit d'élimination des déchets
- Mettre en place un partenariat locale pour permettre la redistribution de l'excédentaire
- Adapter les formes d'aide alimentaire en fonction de la crise à laquelle on est confronté (repas froids, panier garni pour cuisiner chez soi, repas chauds, repas chauds à réchauffer chez soi)
- Privilégier un système flexible qui permet de s'adapter aux besoins des victimes (réajustement des commandes jusqu'à 24h avant livraison)
- Veiller à la qualité nutritionnelle, la diversité des repas. Dans la mesure du possible, privilégier les produits en circuit-court (permet également la relance économique du territoire sinistré)
- Prévoir un accompagnement social des victimes notamment dans les points d'accueil où les gens restaurent et ont l'opportunité d'échanger et de libérer la parole

Documentation

- Cahier spécial des charges CSR des marchés publics 2021 pour l'aide alimentaire

- Canevas des fichiers de suivi CSR de distribution de la gestion de la crise de juillet 2021

VI.2 Aide psychosociale

Actions préalables et de veille

- Tenir à jour la cartographie sociale créée par le SPW IAS et l'AVIQ qui permet de repérer sur le territoire wallon les différents acteurs de l'aide psychosociale
- Renforcer et entretenir les réseaux des acteurs de l'aide psychosociale par territoire afin de pouvoir les activer en cas de crise
- Créer une application (propriété de l'Administration wallonne) qui permettrait aux travailleurs sociaux de compiler les besoins des victimes rencontrées et de les dispatcher vers les bons opérateurs ainsi que de réaliser des statistiques en temps réel
- Identifier des lieux de soins dans les différents territoires et les communiquer aux citoyens sinistrés

Parties prenantes à activer

- Cabinet du/de la Ministre de l'Action sociale
- SPW IAS
- AVIQ
- SISU Croix-Rouge
- Réseau wallon de lutte contre la Pauvreté
- Relais sociaux

Points d'attention

- L'aide psychosociale doit être rapidement mise en place sur le terrain (dès la fin de l'intervention d'urgence)
- Une attention particulière doit également avoir lieu à destination des enfants (en accompagnement notamment la prise en charge via la voie scolaire)
- Le dispositif DASi peut être transposable et activable pour d'autres crises
- Il est nécessaire de créer un climat de confiance avec les autorités locales et les associations locales de santé mentale afin d'apporter la réponse la plus adéquate possible aux victimes qui nécessitent une prise en charge

Documentation

- Historique de la création des équipes mobiles DASi (CSR, SPW IAS et AVIQ)
- Boîtes à outils à destination des équipes mobiles DASi (CSR, SPW IAS et AVIQ)
- Support de communication DASi (cartes de visite, avis de passage, affiches, ...) (CSR, SPW IAS et AVIQ)
- Brochure récapitulative de toutes les aides régionales à destination des victimes des inondations (CSR)

VI.3 Dons

Actions préalables et de veille

- Cartographier les associations qui peuvent accueillir des dons en cas de crise
- Créer des partenariats avec les leaders de ce secteur d'activité (Terre, Oxfam, Les Petits Riens...)
- Identifier un pool de logisticiens expérimentés en cas de crise
- Cartographier les lieux de stockage probables dans les différents territoires (accessibles facilement par les bénéficiaires)
- Créer une plateforme d'entraide pour identifier l'offre et la demande au regard de la localisation

Parties prenantes à activer

- Provinces
- Communes concernées (avec un interlocuteur unique par commune)
- Ministre de la coopération au développement
- Entreprises qui évoluent dans le secteur de l'économie circulaire
- Wallonie-Bruxelles enseignement (si dons à destination des écoles)

Points d'attention

- Coordination nécessaire des dons avec une approche supra-communale, tant pour les donateurs, que pour les bénéficiaires et les opérateurs
- Communication indispensable aux donateurs pour identifier les besoins et les temporaliser (pas de besoin de meubles au lendemain des inondations par exemple ou encore de vêtements d'été en hiver)

Documentation

/

VI.4 Déchets et nettoyage

Actions préalables et de veille

- Disposer d'un cadastre de lieux de stockage temporaire potentiels identifiés sur l'ensemble du territoire wallon
- Disposer de procédures simplifiées ou de marchés facilement activables pour une réaction plus rapide
- Renforcer les collaborations entre la Wallonie et la Protection civile (avec la collaboration du CRC-W)

Parties prenantes à activer

- SPAQUE
- Intercommunales de gestion des déchets
- SPW ARNE
- Défense et Protection Civile
- DENUO (fédération belge des entreprises actives dans le traitement et le recyclage des déchets)
- B-WAPP
- Gouverneurs et Ministre de l'Intérieur

Points d'attention

- Une bonne communication et une bonne coordination est nécessaire avec le dispositif de réquisition afin que les dispositifs se complètent parfaitement
- Simplifier le processus de pris en charge des travaux par la Région
- Nécessaire également pour éviter les problèmes de facturation et de paiement rencontrés

Documentation

- Note « réquisition et gestion des déchets » du CSR de décembre 2021

VI.5 Infrastructures et impétrants

Actions préalables et de veille

- Maintenir un réseau de communication et d'échange hors crise
- Etablir une liste des personnes de contact, des ressources et des outils disponibles chez les différentes parties prenantes, et en particulier au sein du SPW
- Prévoir des grilles tarifaires ou outils d'évaluation des dégâts sur les infrastructures et les ouvrages d'art pour établir rapidement un état des lieux des dégâts et des coûts engendrés
- Collaborer avec des services externes (CSTC, CCW, CRR...) pour disposer d'une expertise complémentaire mobilisable en cas de crise et qui pourra contribuer à la réalisation d'état des lieux
- Formaliser la mise à disposition de l'expertise du SPW auprès des communes, en cas de catastrophe

Parties prenantes à activer

- SPW MI + SOFICO
- SPW ARNE
- L'ensemble des impétrants via l'organe chargé de les représenter
- CSTC
- Confédération Construction Wallonne
- UVCW
- CSTC
- Centre d'expertise en construction routière

Points d'attention

- En cas de crise, les autorités locales et les administrations communales doivent faire face à une surcharge de travail importante à traiter rapidement pour contenir la crise. Des renforts doivent être rapidement et facilement mobilisés pour venir en appui aux communes
- Une collaboration entre les gestionnaires d'infrastructures et les impétrants est indispensable, pour une planification des travaux à haut niveau, en plus de la plateforme Powalco
- Il est important d'avoir un canal d'information structuré pour la planification des travaux (par exemple réunions régulières avec les techniciens communaux et réunions mensuelles avec les Bourgmestres), pour permettre aux autorités locales d'informer leurs citoyens et assurer un canal de communication et de concertation, évitant des circuits parasites, énergivores pour tous les acteurs

Documentation

- CSTC Contact 2021/5 – Edition spéciale inondations

VI.6 Logement

Actions préalables et de veille

- Cartographier les biens immobiliers réquisitionnables en cas de crise
- Identifier les possibilités d'accueil pour les familles nombreuses, les PMR, les seniors en perte d'autonomie...
- Identifier les terrains équipés en impétrants qui peuvent accueillir du logement modulaire
- Convenir d'un partenariat avec la Croix-Rouge de Belgique pour l'ouverture de centres d'hébergement en cas de crise
- Faire connaître le rôle des conseillers-logement TLPE
- Activer les réseaux locaux qui peuvent être mobilisables en cas de crise et qui connaissent le terrain (associations, cellule « logement » des CPAS/Communes...)
- Prévoir des équipes d'accompagnement dans la recherche de solutions de relogement
- Créer un système de médiation juridique pour faciliter les relations locataire/bailleur

Parties prenantes à activer

- Acteurs du logement public (SWL, AIS, SWCS, FWL, SLSP, ...)
- Fédération des CPAS
- Réseau wallon de lutte contre la Pauvreté
- Croix-Rouge de Belgique
- Communes et CPAS concernés

Points d'attention

- En cas de crise, les sinistrés ne sont pas prêts à se délocaliser facilement et à perdre leurs repères environnementaux et sociaux (voisins, quartier, école des enfants, commerçants locaux, ...)

Documentation

- Brochures spécifique logement (CSR)
- Fiches Croix-Rouge de Belgique mobilisées dans le cadre de la cellule « relogement »
- Brochure Aides régionales en faveur des victimes des inondations (CSR)
- CSTC Contact 2021/5 – Edition spéciale inondations

VI.7 Energie

Actions préalables et de veille

- Analyse des crises en Wallonie et à l'étranger pour identifier les impacts de celles-ci sur l'énergie en vue d'en tirer des enseignements et pour mieux se préparer
- Concevoir des aides cohérentes et rapidement mobilisables afin de répondre aux besoins des sinistrés
- Conseiller les sinistrés sur les alternatives durables en matière d'énergie et encourager des solutions plus résilientes face aux inondations ; l'objectif étant d'éviter autant que possible les reconstructions à l'identique (ex : plus de cuve à mazout en cave...)

Parties prenantes à activer

- SPW TLPE – Département de l'Énergie et du Bâtiment Durable
- Impétrants
- Associations du secteur de l'énergie
- CSTC
- Confédération Construction Wallonne
- Union Wallonne des Architectes
- Fonds du Logement de Wallonie
- Société Wallonne du Crédit Social
- UVCW – Fédération des CPAS

Points d'attention

- Proposer une série d'aides cohérentes, facilement, et rapidement activables d'un point de vue administratif et financier
- Communiquer en une seule fois les modalités des aides disponibles
- S'appuyer sur des institutions relais (guichet de l'énergie, tuteurs énergie, DASI, ...) pouvant informer et expliquer sur l'existence des aides
- Disposer de solutions préparées en amont et qu'il « suffit » d'activer suite à une situation de crise

Documentation

- Brochure Aides régionales en faveur des victimes des inondations
- Référentiels (Inondations : réduire la vulnérabilité des constructions existantes ; nouveaux référentiels en cours de rédaction par l'ULiège)
- CSTC Contact 2021/5 – Edition spéciale inondations

VI.8 Communication

Actions préalables et de veille

- Identification des supports et canaux de communication existants
- Création de canevas préalables pour réagir dans l'urgence
- Création de réseaux de communicants : avec les porte-paroles du Gouvernement de Wallonie, avec chaque représentant des administrations et organismes publics régionaux et fédéraux, avec la Cellule d'Appui fédérale (ou son équivalent) ainsi qu'avec les représentants des Pouvoirs locaux.
- Constitution d'une revue de presse quotidienne sur la thématique.
- Accentuer le rôle d'antenne locale des Espaces Wallonie (leur répartition géographique étant bonne) pour permettre :
 - la décentralisation des structures comme le CRC ou le CSR ;
 - de tenir des réunions sur le terrain avec les autorités locales ;
 - de renforcer l'identification de la Wallonie par les différentes parties.
- Maintenir le réseau des porte-paroles GW + SPW SG Support - DCIE au-delà de la gestion de la crise engendrée par les inondations car ce réseau permet la bonne circulation de l'information et la coordination des actions sur le terrain.

Parties prenantes à activer

- Direction de la Communication interne et externe (DCIE) du SPW SG Support
- Centre régional de Crise de Wallonie (CRC-W)
- Porte-paroles du Gouvernement de Wallonie
- Chargés de communication des UAP et autres organismes publics
- Chargés de communication des administrations communales et Pouvoirs locaux
- Représentants de la presse

Points d'attention

- L'entretien des réseaux, des relais « com » est un défi structurel de la communication
- La fonction de communicant ne dispose actuellement d'aucun mandat : nécessité, dès lors, de consulter les fonctionnaires généraux, ce qui implique un processus de décision ralenti (manque de réactivité)
- Il s'avère en outre nécessaire de coconstruire avec les communes les supports de communication adressés aux victimes de catastrophes (en fonction du type de sinistre) pour tirer profit des expertises tant régionales que locales

- Renforcer la collaboration avec les CPAS dans le cadre de la communication en :
 - rappelant l'importance de l'intermédiaire public ;
 - renforçant le rôle moderne de l'écrivain public ;
 - accompagnement des sinistrés qui ont perdu l'accès aux outils numériques ou subissent la fracture numérique (pas d'adresse numérique, pas d'accès à internet, pas de eID).
- Renforcer l'accès de chaque citoyen à l'information :
 - envoi d'un courrier postal personnalisé (cf. partenariat BPOST) ;
 - activation du réseau associatif ;
 - communication du GW sous forme de contacts presse ;
 - désignation d'un porte-parole temporaire pour renforcer l'occupation de l'espace médiatique...
- La fonction de chargé de communication doit pleinement faire partie de la réflexion autour d'un projet et de la stratégie mise en place. En effet, il ne s'agit pas d'une fonction d'exécution. Cette fonction doit être associée dès le début de la réflexion générale (accompagnement au changement)
- Ne pas négliger les contacts « presse » qui conservent un rôle important sur la mise à l'agenda d'une actualité, sur sa bonne transmission et sur l'impact de celle-ci dans l'esprit du grand public
- La veille sur les réseaux sociaux et une implication active (community management) doit permettre de remonter les besoins, lutter contre la désinformation et développer une communication relayant à leur juste valeur les actions entreprises

Documentation

- Processus Opérationnel de Communication de Crise (POCC) - Disponible en ligne
- Guide en communication de crise : plan mono-disciplinaire d'intervention pour l'information de la population -Disponible en ligne

VI.9 Assurances et Fonds des calamités

Actions préalables et de veille

Outre les recommandations ci-avant (recommandation V.9), les actions suivantes peuvent être menées

- Création de groupes de travail :
 - Service Régional des Calamités (SRC) et outils économiques
 - SRC et SPW ARNE
 - SRC et département Infrasports
- Définition des modalités de reporting hebdomadaires des chiffres-clés
Mettre en place un pool d'agents volontaires (mobilisables en cas de crise) qui seront formés en continu sur cette thématique afin de pouvoir rapidement gérer les demandes et répondre aux éventuelles questions
- Disposer de marchés publics activables avec des experts en évaluation des sinistres
- Elaborer avec le CSTC une méthodologie d'évaluation très rapide des montants, basée sur une grille tarifaire, pour les sinistres qui peuvent être standardisés

Parties prenantes à activer

- SPW IAS
- SOGEPA – SOWALFIN – SRIW
- SPW ARNE
- INFRASPORTS
- ASSURALIA
- Ombudsman assurances

Points d'attention

- Une communication rapide et claire est nécessaire pour les sinistrés (citoyens, entreprises et pouvoirs locaux)
- Il est nécessaire de mettre en place un suivi rapproché des Assurances pour s'assurer de la réactivité en matière de remboursement des victimes des inondations
- Mettre en place un pool d'agents volontaires (mobilisables en cas de crise) qui seront formés en continu sur cette thématique afin de pouvoir rapidement gérer les demandes et répondre aux éventuelles questions

Documentation

- Note explicative à destination des pouvoirs locaux rédigée par le service régional des calamités le 3 février 2022 et transmise dès le 8 février 2022.
- Protocole d'accord du Gouvernement wallon avec Assuralia adopté le 12 août 2021
- Formulaire de plaintes pour saisir l'ombudsman assurances

VI.10 Estimation des dégâts et des besoins

Actions préalables et de veille

- Tirer les enseignements du GT « collecte des données » mis en place lors des inondations de juillet 2021
- Mettre en place un GT transversal et pérenne chargé de la collecte des données, en s'appuyant sur l'expérience du GT piloté par le Département de la géomatique (maintenant SPW Digital) lors des inondations de juillet 2021
- Rationaliser et uniformiser la procédure de collecte de données afin de disposer d'une méthodologie commune et d'outils partagés
- Identifier préalablement les crises et thématiques où le GT collecte des données pourra apporter une plus-value et venir en appui lors d'une future gestion de crise
- Développer la culture du risque et de la gestion de crise auprès des acteurs de la collecte des données

Parties prenantes à activer

- SPW Digital
- CRC-W
- IWEPS
- IGN
- GT « collecte de données » et l'ensemble des participants (SPW et UAP)
- Autres niveaux de pouvoir concernés

Points d'attention

- Si elle n'est pas bien structurée, la collecte de données et le reporting peuvent constituer une charge de travail supplémentaire importante. Celle-ci ne doit pas être négligée, il convient de s'assurer que le reporting ne vienne pas prendre la place ou parasiter les tâches quotidiennes à réaliser, d'autant que les services sont déjà sous tension en raison de la crise à gérer.
- S'appuyer sur les outils existants tels que Geo4Crisis
- Se former aux outils existants (Geo4Crisis)

Documentation

- Bilan du groupe de travail « collecte des données » de juin 2022 (SPW Digital-SPW ARNE-CSR)



Messages de réouverture de l'AD Delhaize de LIMBOURG le 31/07/2021

Il appartient désormais à chacun de se saisir des enseignements qui ressortent de ce bilan pour renforcer le savoir-faire et l'expertise des autorités et des services publics dans la gestion de crise