

INONDATIONS DE JUILLET 2021

Des équipes mobiles pour l'écoute et l'assistance aux sinistrés

Les équipes mobiles du DASI sont sur le terrain pour apporter une écoute aux sinistrés et une assistance (que ce soit d'ordre administratif, social ou psychologique)

Depuis les inondations de juillet 2021, de nombreuses initiatives ont été mises en œuvre pour répondre aux besoins des personnes sinistrées. Dans ce cadre, le Gouvernement wallon a mandaté l'AVIQ et le SPW Intérieur et Action sociale (SPW-IAS) pour coordonner la gestion des besoins psychosociaux dans la phase « post-aigüe » de cette crise.

Concrètement, il a été décidé, en décembre, de créer le DASI, Dispositif d'Accompagnement Social Inondations. Ses missions sont d'apporter une écoute aux sinistrés et une assistance (que ce soit d'ordre administratif, social ou psychologique).

« Le Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté fait partie des partenaires qui ont reçu de l'argent du Gouvernement pour mettre en place des équipes mobiles », explique Christine Mahy, secrétaire générale du Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté. « Très vite, le Gouvernement a eu conscience que les inondations allaient toucher des ménages vulnérables et des personnes plus précarisées. L'idée était alors de mettre en place des équipes mobiles pour que personne ne soit lâché sur le terrain et que chacun reçoive le soutien dont les personnes sinistrées ont besoin », ajoute-t-elle.

Suivi psycho-social

Le travail de terrain se fait donc par l'intermédiaire d'équipes mobiles. Il y a 3 relais sociaux impliqués dans ce projet : Verviers et Liège pour leur arrondissement respectif et un troisième pour la province de Luxembourg. Les communes des catégories 1 et 2 qui ne font pas partie des provinces de Liège et du Luxembourg peuvent aussi bénéficier de ces services, au travers du Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté.

« Lors de la phase post-aigüe des inondations, de compétence régionale (là où la phase aigüe est de compétence fédérale), il a fallu reprendre la coordination du suivi psycho-social des inondations », explique Valentin Egon, SPW Intérieur et Action sociale. « Il y a d'abord eu un grand travail de recensement des besoins, notamment en contactant les communes concernées ».


© D.R.

« Très vite, le Gouvernement a eu conscience que les inondations allaient toucher des ménages vulnérables et des personnes plus précarisées »

CHRISTINE MAHY
Secrétaire générale du Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté


Une écoute est proposée par le DASI, Dispositif d'Accompagnement Social Inondations, pour ceux et celles qui ont été sinistrés. © NEWS

Cette coordination vise à recenser les besoins psychosociaux vécus sur le terrain par les personnes sinistrées, répertorier et actualiser en permanence l'offre de services existants en lien avec le territoire mais aussi à assurer la mise à disposition des moyens et solutions déjà disponibles pour répondre aux besoins identifiés. « On s'est aperçu qu'il y avait pas mal d'isolement, que de nombreuses personnes étaient désemparées… Elles étaient demandeuses d'un soutien proactif et de proximité », ajoute Valentin Egon.

Ecouter et accompagner

Sur le terrain, le DASI travaille à atteindre (atteindre l'ensemble du public sinistré, en ce compris les plus isolés), écouter (offrir un espace d'écoute pour les personnes sinistrées), accompagner (accompagner les personnes dans leurs démarches d'aide sociale ou d'aide à la reconstruction), orienter (orienter la personne sinistrée vers une offre de service adéquate à ses besoins) mais aussi relayer (s'assurer que toute demande obtient une réponse, remonter vers la coordination psychosociale les demandes non-rencontrées par les solutions existantes).

Concrètement, les dix équipes mobiles offrent une écoute active des sinistrés, un relais des situations qui le nécessitent auprès des opérateurs compétents, un suivi de la situation de la personne, un rôle de facilitateur auprès des différents opérateurs de terrain ainsi qu'un accompagnement administratif, en ce compris des « mises à jour administratives » (suivi des courriers, des démarches…). Elles interviennent à la demande d'une commune ou simplement selon le principe de la « maraude », en faisant du porte-à-porte dans les zones sinistrées. ■

LAURENCE BRIQUET

EN PROVINCE DE LUXEMBOURG

« On accompagne dans une reprise de confiance »

Alice Cordier coordonne l'équipe DASI du relais social de la province de Luxembourg. « L'équipe compte une coordinatrice et 4 équivalents temps pleins. Ces personnes ont des formations variées mais sont principalement des éducatrices de formation », explique-t-elle. Les membres de l'équipe travaillent en binôme. « Elles vont sonner aux portes, vont à la rencontre des sinistrés pour voir comment ils ont vécu les inondations, voir si leurs besoins sont rencontrés, s'ils ont bénéficié des différentes aides et si leurs dossiers ont abouti… C'est un travail de première ligne qui relaie ensuite vers les services compétents. Il s'agit d'un accompagnement, pour voir, par exemple, où certaines démarches coincent. Une situation n'est pas l'autre ».

Quelles sont les demandes principales des sinistrés ? « On n'a pas de statistiques sur le sujet mais on remarque qu'ils ont souvent besoin de parler et souffrent d'un burn-out administratif, des services à contacter…, en plus des difficultés quotidiennes. Il faut donc gérer l'écoute. Dans certains cas, on aide et accompagne pour les démarches administratives et on fait le relais. On informe sur les services compétents, avec l'idée que les gens aient la meilleure information possible mais surtout que tous les dossiers aboutissent ».


L'équipe DASI du relais social de la province de Luxembourg fait un travail de première ligne et relaie vers les services compétents. © Relais Social Intercommunal de la Province de Luxembourg

Le bon contact

Il s'agit donc bien d'une prise en charge globale. « L'idée n'est pas de dire que le Dispositif d'Accompagnement Social Inondations peut régler tous les problèmes », note Christine Mahy, secrétaire générale du Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté. « L'idée, c'est plutôt de dire qu'on établit la relation, le bon contact, qu'on va chercher la bonne ressource pour aider la personne sinistrée et que ça avance. On ne lâche pas. On est un acteur qui accompagne dans une reprise de confiance ».

Notons que le travail du Dispositif d'Accompagnement Social Inondations, est prévu pour une durée d'un an. ■

L.B.

Retrouvez tous nos articles et vidéos sur la nouvelle application Sudinfo