

Analyse de l'aide spontanée suite aux inondations du 14 juillet 2021



Ignace Cloquet – Iris Braeckman

Coordinateurs du groupe 'Aide aux victimes des inondations en Wallonie depuis la Flandre'
("Hulp voor slachtoffers overstromingen Wallonië vanuit Vlaanderen")

29 août 2021

Table des matières

Introduction	3
Ampleur de la catastrophe	4
Évolution des besoins	5
Nombre de bénévoles	6
De nombreux candidats volontaires de la Croix-Rouge se sont joints à l'effort de secours spontané.	9
Besoins spécifiques des bénévoles volontaires	11
Forces et faiblesses de l'aide spontanée	12
Dangers potentiels pour les volontaires spontanés	15
Spécialisations	16
Distribution de repas	17
Vêtements	19
Logement	20
De nombreux documents - pas toujours exploitables	22
Communication	23
Facebook	23
Whatsapp	24
Sites web	25
Le futur	25
Coordination de l'aide spontanée	26
Assistance à Trooz - La Brouck	27
L'approche spécifique d'Angleur	28
Une attention spécifique pour les sinistrés fragiles	29
Actions de secours pour les animaux	31
'River clean-up'	32
Actions spéciales	33
Qu'en est-il de l'autonomie et de l'intimité des victimes ?	34
L'aspect financier de l'aide spontanée	35
Fonctionnement de et coopération avec l'armée	36
Recommandations pour l'avenir ?	38
Travailler plus efficacement	40
Évaluation des besoins - une équipe de recherche sur les besoins	40
Assistance par entité	40
Spécialisations	41
Une plateforme de communication commune	41

Protection des volontaires - statut	43
Contacts avec la presse	44
Contacts avec le monde politique	45
Coopération avec la Croix Rouge et la Rode Kruis	46
Liste des villages où les bénévoles du groupe " Hulp overstromingen in Wallonië vanuit Vlaanderen" sont allés aider	51
Conclusion	48

Introduction

Dans la nuit du 14 au 15 juillet 2021, la Belgique est frappée par de très fortes inondations.

Dès le premier jour, il apparaît clairement qu'il s'agit d'une catastrophe d'une ampleur sans précédent. La zone sinistrée s'étend sur une distance de 100 km et environ 260 villages ou villes sont touchés, de manière variable. Cela va de quelques maisons avec des caves inondées dans un village à des endroits où des quartiers entiers sont touchés et où l'eau est entrée dans les maisons jusqu'à plusieurs mètres de haut.

Dès le premier jour, les pouvoirs locaux, l'armée, les pompiers et les services de La Protection civile entrent en action. Le deuxième jour, la Croix-Rouge lance un appel pour qu'aucune aide spontanée ne soit apportée sur place.

Cet appel a été repris par le monde politique et diffusé par les médias. Mais lorsqu'il est devenu évident que l'aide fournie par les organismes officiels était loin d'être suffisante pour une catastrophe de cette ampleur, un véritable mouvement de désobéissance civile a émergé, générant un flux de solidarité sans précédent. Dans les jours et les semaines qui ont suivi la tragédie, des milliers de bénévoles se sont rendus dans les zones sinistrées, avec des voitures, des camions et des camionnettes remplis à ras bord de matériel de secours. Des citoyens flamands, wallons, bruxellois, hollandais, allemands, français ont retroussé leurs manches, se sont organisés en groupes et sous-groupes et ont mis en place toutes sortes d'actions pour soulager la souffrance des victimes.

Soudain, on ne parle plus de la Belgique divisée, des problèmes communautaires, de la 'défédéralisation', des relations difficiles entre le Nord et le Sud. Tout ce qui compte maintenant, ce sont les personnes dans le besoin, l'empathie, les valeurs humaines et la charité.

Cette solidarité spontanée est sans précédent par son ampleur et sa diversité. Tous ceux qui se sentent appelés y participent. Les volontaires représentent toutes les professions et tous les milieux. Au début, l'aide est aléatoire, mais au fil des jours, elle devient plus structurée, car les volontaires se retrouvent, se mettent d'accord entre eux et avec les personnes de contact au niveau local, se donnent des conseils, et l'aide devient plus ciblée et efficace.

Mais il existe aussi un certain nombre de problèmes, de faiblesses et de lacunes inhérents à la spontanéité et à l'improvisation d'un groupe diversifié de bénévoles.

Le monde politique ne sait pas comment réagir face à cette catastrophe. De la gestion fédérale, elle évolue vers une gestion régionale, pour redevenir fédérale. Un mois après la catastrophe, le gouvernement excelle dans sa réponse inadéquate à l'urgence, son manque de communication et sous-estime l'ampleur de la catastrophe. L'impression générale est la même partout : trop peu, trop tard. Cette catastrophe tragique nous apprend déjà que la Belgique n'était pas et n'est toujours pas préparée à une catastrophe de cette ampleur.

Le changement climatique nous oblige à regarder vers l'avenir, car les catastrophes de ce type seront de plus en plus fréquentes. L'aide spontanée de bénévoles s'est avérée cruciale et le restera à l'avenir. Les politiciens et les organisations d'aide officielles devront en tenir compte et apprendre à coopérer.

Cette analyse vise à cartographier l'aide spontanée et à faire une autocritique. Qu'est-ce qui a bien fonctionné, qu'est-ce qui a moins bien fonctionné, quels étaient les problèmes et défis concrets, comment ont-ils été traités, qu'est-ce qui peut être amélioré à l'avenir, une plate-forme commune est-elle à l'ordre du jour, quels partenariats durables peuvent être établis ?

De plus, ce rapport souhaite faire une modeste analyse de la coopération avec les organisations d'aide existantes, le gouvernement, la presse et proposer quelques idées pour mieux se préparer à de tels événements à l'avenir.

Enfin, ce rapport est aussi un appel au gouvernement, aux autorités locales et aux organisations d'aide publique à parvenir à une coopération durable et à considérer les volontaires spontanés comme des partenaires indispensables et à part entière.

Cette analyse a été réalisée à travers des enquêtes ciblées et les expériences des milliers de bénévoles du groupe 'Aide aux victimes des inondations en Wallonie depuis la Flandre', ainsi que les réponses aux enquêtes et réponses d'autres groupes Facebook en Wallonie et le témoignage de nombreuses victimes.

Dans cette analyse, nous parlons de volontaires spontanés. Ce terme englobe à la fois les personnes qui se sont rendues sur place pour pomper les sous-sols, déblayer les déchets, abattre le plâtre, etc., que toutes les autres personnes qui ont contribué à l'effort de secours

sur une base volontaire et bénévole. Cela s'est traduit par le partage d'informations, l'organisation de collectes, les dons de matériaux et de stocks, la préparation de repas, le contact avec des entreprises, la mise en relation de personnes, etc..... Toutes ces formes d'assistance étaient également nécessaires et complémentaires.

Cette analyse comprend un examen critique de La Croix Rouge et de la Rode Kruis. Cette critique ne concerne que la structure défaillante de l'organisation et n'a aucun rapport avec les nombreux bénévoles de La Croix Rouge et de la Rode Kruis qui se sont consacrés à l'aide aux sinistrés.

Ampleur de la catastrophe

La catastrophe a couvert une zone de 100 km, composée de 260 villes, villages et hameaux dans les provinces du Hainaut, Brabant Wallon, Liège, Namur et Luxembourg.

Dans tous ces endroits, les dommages causés par les inondations étaient très différents, allant de quelques maisons inondées dans un village à des maisons complètement inondées, des maisons effondrées et des décès.

La réponse des autorités locales a été très différente et ne peut donc pas être généralisée. Certains bourgmestres et élus locaux ont réagi immédiatement et de manière appropriée, d'autres ont été complètement dépassés et paralysés par l'ampleur de la catastrophe

Dans les villages, villes et hameaux moins lourdement touchés, il n'y a pratiquement pas eu besoin de volontaires spontanés. Les habitants ont pu nettoyer eux-mêmes leur maison ou ont été aidés par leur famille et leurs voisins. Dans certaines communes, les pouvoirs locaux ont immédiatement apporté une aide en mettant du matériel et du personnel à disposition.

Dans d'autres endroits, une aide temporaire a été nécessaire de la part de travailleurs humanitaires spontanés, mais elle s'est limitée à quelques jours. Aucune aide alimentaire, par exemple, n'a été nécessaire non plus.

Dans les quartiers gravement touchés, l'aide des travailleurs humanitaires spontanés a été nécessaire pendant des semaines.

Très peu de chiffres exacts circulaient. Cependant, cela aurait été une contribution positive à l'effort de secours. Selon nous la collecte de ces données et la mise à disposition de ces données est une tâche pour le gouvernement.



Évolution des besoins

Les besoins évoluent très rapidement après une inondation. Les premiers jours, nous avons surtout constaté le besoin de pompes et de main-d'œuvre pour vider les maisons. Très rapidement, il a fallu trouver de la nourriture et des boissons, car tous les approvisionnements et les magasins locaux avaient été détruits. Cette urgence a duré des semaines pour les habitants des maisons qui n'avaient plus d'électricité et/ou de gaz pour préparer les repas. Les jours suivants, le plus grand besoin était la main d'œuvre pour nettoyer les maisons. Et puis les demandes d'aide ont évolué et sont devenues très diverses.

Les volontaires spontanés ont rapidement trouvé leur place parmi toutes ces demandes d'aide. Ils ont été très réactifs et créatifs.

Les besoins après trois semaines ont été en constante évolution. Nous pensons, par exemple, aux activités pour les enfants, au bricolage dans les maisons, au décapage des murs, au séchage des murs, à la remise en ordre des écoles, au nettoyage des rivières, trouver un nouveau logement, du matériel scolaire pour les enfants, etc.

Nous constatons également que l'assistance devient plus individualisée. Les bénévoles apportent à certaines victimes toute l'aide nécessaire. Par exemple, ils se rendent dans une même famille pour nettoyer le jardin, abattre les murs, remettre des jouets pour les enfants, chercher du petit matériel électrique, des meubles, etc..... Des liens forts se créent.

Pour les victimes sévèrement touchées, nous voyons certains besoins dans les mois à venir. Il y a le problème du séchage des maisons. Il est nécessaire d'enlever le plâtre des murs. Ici aussi, les travailleurs humanitaires spontanés jouent un rôle majeur. Mais les murs ont aussi besoin de sécher. Avec le mauvais temps persistant et l'automne qui nous attend, c'est un problème difficile. Il n'y a pas assez de séchoirs industriels disponibles. Il y a aussi de nombreuses maisons où il n'y a pas assez d'électricité pour les faire fonctionner. De nombreux sinistrés dorment désormais dans des maisons où l'on mesure des taux d'humidité pouvant atteindre 97 %. Des moisissures apparaissent sur les murs, pouvant causer de graves problèmes de santé. Les habitants qui tentent de sécher leur maison à l'aide de chauffages électriques sont confrontés à des factures d'électricité extrêmement coûteuses : un surcoût de 100 euros par semaine n'est pas exceptionnel.

Plusieurs volontaires spontanés ont mis à disposition du matériel de séchage mais ne disposent pas de matériel à grande échelle.

En outre, les besoins en bois de chauffage sont importants, afin que les victimes qui possèdent une cheminée ou un poêle à bois puissent utiliser cette source de chaleur pour sécher leur maison.

On peut se demander si le gouvernement ou d'autres organisations ne pourraient pas jouer un rôle dans ce domaine en fournissant des séchoirs industriels ou en négociant un tarif d'électricité réduit pour les victimes, ou encore en mettant à disposition des réserves de bois. Si aucune solution n'est trouvée, cette situation entraînera des problèmes de santé à grande échelle.

Profil des bénévoles spontanés

Nombre de bénévoles



Il est difficile d'estimer le nombre de volontaires en Belgique qui sont allés offrir leur aide sur place. Dans les jours et les semaines qui ont suivi la catastrophe, des milliers de personnes sont venues de loin pour se rendre dans la zone sinistrée.

La troisième semaine après la catastrophe, il y avait déjà environ 80 groupes Facebook dans lesquels des milliers de bénévoles s'organisaient et se mettaient d'accord, tant en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles. Il existe même

des groupes très actifs aux Pays-Bas, qui organisent de grandes collectes en aide alimentaire et vont aider sur place.

En outre, il existe un groupe très important de bénévoles qui ont entrepris toutes sortes d'actions au niveau local ou ont fait des dons individuels, sans se faire connaître en ligne.

Afin d'avoir une idée très limitée du nombre de personnes susceptibles de participer, nous avons lancé un sondage dans le groupe Facebook "Aide aux victimes des inondations en Wallonie depuis la Flandre" :

Au moment du sondage, ce groupe comptait 4600 membres.

4400 membres ont vu le message du sondage.

364 ont répondu.

Les réponses montrent que 4590 volontaires de ce groupe et de leurs amis et familles ont été sur le site.

Ce chiffre ne donne qu'une image limitée car de nombreux membres n'ont pas répondu. La réalité serait donc certainement plus élevée.

Motivation des volontaires spontanés à se rendre sur place

Afin de mieux comprendre les motivations des volontaires à se rendre dans la zone sinistrée, nous avons mené une enquête auprès d'eux. Voici un aperçu de leurs motivations :



- Ils ont de la famille, des amis ou des connaissances dans la région. Ils ont un collègue wallon ou une autre affinité avec la Wallonie.
- Ils vivent à proximité de la zone sinistrée.
- Les inondations étaient proches de leur logement de vacances ou ils y avaient fait un job de vacances.
- Les amis les ont motivés à aller aider. Ils ont été frappés par les témoignages d'amis qui s'étaient rendus sur place.
- Ils se sont sentis appelés à aller aider. Ils sont partis de leur propre initiative, ont commencé à passer des appels téléphoniques à des contacts trouvés sur Internet.
- Il n'y avait aucune excuse pour ne pas le faire. La zone sinistrée est proche de chez eux, dans leur propre pays.
- Ils ont constaté que les secours officiels n'étaient pas à la hauteur et étaient insuffisants.
- Ils ont entendu un appel à l'aide qui les a interpellés, comme l'aide aux animaux.
- Ils ont vu que de nombreuses personnes n'avaient aucune aide de leur famille ou de leurs amis.

- Ils ont répondu à un appel aux dons et sont venus parler à la personne qui collectait les biens.
- Ils ont rejoint un groupe lié à leur église.
- Ils ont eu l'impression que la couverture médiatique ne correspondait pas à leur ressenti suite à ce qu'ils voyaient sur Internet.
- Ils ont trouvé des objets détruits et des animaux morts venus des hauteurs lors du déblaiement de la Meuse et ont réalisé que cela devait être encore pire là-bas.
- Ils ont pensé que cela pouvait aussi leur arriver et qu'ils aimeraient aussi obtenir de l'aide.
- Par pure charité

De nombreux candidats volontaires de la Croix-Rouge se sont joints à l'effort de secours spontané.



Certains des volontaires spontanés avaient l'intention de fournir une assistance par le biais de la Croix-Rouge. Mais ils ont ensuite rejoint d'autres initiatives. Il y a des raisons très concrètes à cela.

- Dès le premier jour, des centaines de personnes ont contacté la Croix-Rouge, mais elles n'ont pas pu entrer en contact par téléphone car les lignes étaient continuellement occupées. Certains volontaires ont essayé pendant plusieurs jours d'entrer en contact par téléphone.
- Un autre canal était le courrier électronique. Les premières réponses aux e-mails sont arrivées trois ou quatre jours plus tard, indiquant que la Croix-Rouge analysait la situation et qu'elle les tiendrait informés.
- Lorsque des propositions plus concrètes sont arrivées après plus d'une semaine, les candidats volontaires ont d'abord dû se rendre à Liège pour une formation d'une demi-journée, ce qui, pour beaucoup, n'était pas possible ou semblait inutile.
- Lorsque quelques volontaires sont passés par tout ce processus et ont finalement été autorisés à aller offrir leurs services sur place, la coordination n'a pas vraiment fonctionné. Les responsables n'étaient pas présents au moment convenu pour donner des ordres, d'autres devaient aller de porte en porte pour demander quoi faire...
- De nombreux volontaires spontanés veulent aider sur place avec leurs amis et/ou leur famille. Cependant, cela n'est pas possible par le biais de la Croix-Rouge.

- Les victimes n'avaient pas non plus accès à la Croix-Rouge. Beaucoup d'entre eux avaient perdu leur téléphone portable, n'avaient pas d'électricité et donc pas d'accès à Internet, d'autres avaient également perdu leur PC, etc... Le numéro de téléphone de la Croix-Rouge était toujours occupé. Toutes ces personnes ne pouvaient donc pas contacter la Croix-Rouge ou d'autres services. Comme la Croix-Rouge n'est intervenue qu'au bout de dix jours, mais qu'entre-temps des centaines et des milliers de volontaires d'organisations de secours spontanées étaient déjà arrivés sur place, un lien s'est créé entre ces personnes et les victimes. Une méfiance à l'égard de la Croix-Rouge est née.

Par conséquent, de nombreux volontaires se sont tournés vers les organisations d'aide spontanée immédiatement après la catastrophe, qui ont fourni une aide efficace dans les premiers jours et ont fait en sorte que le candidat volontaire puisse se rendre utile immédiatement.

Besoins spécifiques des bénévoles volontaires



- Besoin d'informations claires et fiables (dépôts, horaires d'ouverture, matériel nécessaire, état des lieux, évolution, ...)
- Besoin d'adresses et de contacts à jour
- Besoin d'hébergement pour la nuit dans les régions touchées (plusieurs secouristes spontanés sont venus aider sur place plusieurs jours de suite et sont parfois restés dans des conditions très inconfortables). La question peut être posée ici de savoir si le gouvernement et la Croix-Rouge belge

peuvent jouer un rôle.

- Besoin de numéros de compte alternatifs pour fournir un soutien financier. Au fil des semaines, il y a eu une demande croissante de personnes qui voulaient faire des dons financiers, mais ne voulaient pas les déposer via les organismes d'aide connus.
- Besoin d'informations fiables pour effectuer des tâches pratiques comme abattre des murs. Il y a beaucoup de matériel didactique utile (comme des vidéos YouTube). Ceux-ci ont donc été mis à disposition via les différents groupes FB ou sites Web.
- Besoin d'informations centralisées sur le covoiturage. De nombreux bénévoles n'ont pas pu se déplacer mais ont voulu apporter leur aide sur place.
- Besoin de matériel de travail adapté, on pense à des gants décents, du matériel de nettoyage, du matériel de travail, etc.... Les volontaires spontanés ont payé tout cela eux-mêmes. Peut-être que le gouvernement ou la Croix-Rouge belge peuvent (en partie) fournir cela.

Forces et faiblesses de l'aide spontanée

La force de ce mouvement citoyen spontané a surpris tout le monde, et notamment les volontaires eux-mêmes. Là où l'absence de structures formelles aurait pu mener au chaos, c'est l'absence de telles structures qui fait en partie de l'aide spontanée un succès. Néanmoins, il y a aussi eu des problèmes et on ne peut pas simplement supposer que la même dynamique se répétera lors de futures catastrophes.

Les forces :

- La principale force motrice de ce mouvement a été l'enthousiasme et la motivation sans bornes des volontaires. Avec rien de plus qu'un pur désir d'aider leur prochain, ils ont été immédiatement actifs. Nombre d'entre eux ont pris la décision d'aider le matin ou la veille, à la suite d'un appel sur Internet ou d'un tuyau reçu par la rumeur.
- Ce faisant, ils ont fait preuve d'une créativité et d'une ingéniosité sans précédent pour trouver des solutions immédiates et pratiques aux problèmes du jour. Beaucoup ont fait des achats à leurs propres frais pour les demandes d'aide spécifiques qui leur sont parvenues. Au fur et à mesure de la prise de conscience des problèmes sur le terrain, des actions de grande envergure ont été lancées pour répondre à des demandes d'aide spécifiques.
- L'enthousiasme était contagieux et a motivé un grand nombre de personnes à collecter et à livrer de grandes quantités de matériel.
- Comme il n'y avait pas de plans ou de structures, tout décalage pouvait être facilement réglé. Il y avait une grande mobilité pour déplacer l'aide d'un village à un autre, d'un emploi à un autre.
- Les demandes d'aide très variées et spécifiques qui ont été communiquées via l'internet, via des groupes Whatsapp et via via, ont reçu une réponse de la part de volontaires aux connaissances et aux spécialisations très variées. Les besoins étaient si importants que chacun pouvait s'identifier à un rôle particulier et se rendre utile d'une manière ou d'une autre. Lorsque des équipements spécialisés étaient nécessaires, les volontaires apportaient leurs propres outils et matériaux.
- Il est également important de noter que l'absence de structures et de coûts de fonctionnement a permis aux donateurs de se sentir très confiants pour donner de l'argent et du matériel, notamment parce que les dons étaient sollicités auprès de personnes de leur propre cercle de connaissances, qui dans la vie quotidienne sont généralement occupées à autre chose. Plusieurs municipalités ont également ouvert des numéros de compte pour recevoir des dons financiers pour les victimes.
- Malgré un agacement général à l'égard des agences gouvernementales et des canaux d'aide officiels, il est remarquable qu'il y ait eu peu de profilage politique et de récupération de l'urgence elle-même et de l'aide spontanée qui en a résulté. Cela a également contribué à renforcer la confiance entre les volontaires, les donateurs et les victimes. On pourrait même dire que c'est le contraire qui s'est produit : en étant

apolitiques, les gens se sont retrouvés par-delà les frontières communautaires et il est certain que, parmi les victimes, il y a d'abord eu de l'étonnement, puis de la joie et de la gratitude pour l'aide massive provenant d'un coin du pays auquel elles s'attendaient le moins.

- En n'étant pas liés à une structure avec ses problèmes de procédures et protocoles, les bénévoles spontanés pouvaient prendre l'initiative et organiser, par exemple, une séance de coiffure, une fête pour enfants et d'autres activités.
- Comme il n'y a pas de hiérarchie, les gens n'ont pas peur des sanctions et ils se sentent libres de prendre l'initiative.
-
- Enfin, nous aimerions mentionner que l'initiative personnelle a parfois permis de nouer des amitiés étroites avec les familles des victimes, ou que les volontaires ont choisi une cible spécifique pour une assistance à plus long terme : une école, un dépôt, une commune.

Faiblesses :

Il semble presque indécent de vouloir écrire un paragraphe sur les faiblesses face à cette immense vague de charité. Néanmoins, certains éléments doivent être pris en compte dans l'aide spontanée à grande échelle. Des faiblesses que la plupart des volontaires reconnaissent eux-mêmes et qu'ils aimeraient voir améliorées à l'avenir.

- Tout d'abord, le manque de structure les a également gênés par moments. Certains volontaires ont eu des difficultés à trouver leur chemin vers les lieux où leur aide était nécessaire. Pour les plus débrouillards, ce n'était pas un problème, mais d'autres ont ressenti le besoin de lignes directrices, de points de contact, d'un certain degré de planification.
- Pour des raisons d'assurance également, il faut tenir compte du fait que certains travaux ne peuvent être effectués par des bénévoles. Ces derniers n'en sont pas toujours conscients.
- Une irritation fréquemment entendue était la communication "chaotique". C'est relatif, car on pourrait aussi dire que la communication informelle via Facebook, Whatsapp, le bouche à oreille et les ouï-dire a permis d'apporter beaucoup d'aide au bon endroit et au bon moment. Pourtant, nombreux sont les volontaires qui ne savaient pas comment aider et où leur aide était nécessaire, qui n'ont pas reçu de réponses à des questions précises, qui se sont entendu dire, après un trajet de 100 kilomètres, que l'aide n'était pas nécessaire à cet endroit précis et à ce moment précis, etc. Les victimes ont également dû ressentir un sentiment de chaos, avec des bénévoles surgissant de partout pour offrir toutes sortes d'aide, ou des victimes ne sachant pas qu'une aide d'urgence telle que des repas était disponible dans leur quartier.

- L'aide spontanée ne garantit pas la durabilité. Comme personne n'a de responsabilité légale, je ne peux pas garantir que cette forme d'aide sera présente de la même manière lors de la prochaine catastrophe.
- L'aide de cet été en Wallonie est également liée aux vacances. Le fait que l'aide ait été aussi massive s'explique en partie par le fait que la catastrophe a eu lieu pendant les vacances. Si cela avait eu lieu pendant l'année de travail, l'aide spontanée aurait été bien moindre, ou seulement pendant le week-end.
- Il n'y avait pas de point de contact pour les autorités et les organisations officielles.
- Le manque de coordination a certainement aussi conduit à une utilisation non optimale du temps et des ressources. Nous pensons ici, par exemple, à l'utilisation des moyens de transport. Par exemple, de nombreux volontaires ont apporté leur propre véhicule au projet alors qu'une camionnette de livraison aurait pu être utilisée plus efficacement. De même, beaucoup ont parcouru des distances excessives parce qu'ils ne trouvaient pas l'endroit où ils voulaient se rendre, ou parce qu'ils ne connaissaient pas les détours.
- Les volontaires ne portaient généralement pas de vêtements reconnaissables, ce qui les rendait méconnaissables pour les victimes et entre eux.
- Le manque de coordination signifie également qu'il y a parfois eu un excès d'aide à certains endroits et peu d'aide à d'autres. La grande quantité de vêtements apportés dans la région était initialement bien accueillie, mais elle est ensuite devenue une nuisance, jusqu'à ce que les centres de distribution cessent explicitement de recevoir des vêtements.
- La plus grande faiblesse de l'ensemble du mouvement était sans aucun doute l'absence d'une plate-forme de communication commune entre les nombreuses différentes initiatives officielles et spontanées
- d'une plateforme internet commune entre les nombreuses initiatives différentes. Bien qu'un grand nombre de groupes Facebook aient rapidement vu le jour et même plusieurs sites web où les gens pouvaient demander et offrir de l'aide, pour de nombreux volontaires, cela s'est avéré être un fouillis confus dans lequel ils avaient du mal à trouver leur chemin.

Dangers potentiels pour les volontaires spontanés

Les volontaires présents ont signalé les risques suivants :

- Le danger de fournir une assistance, seul, dans certains quartiers, il a donc été recommandé de toujours fournir une assistance en binôme, au minimum.
- Risque de blessures et d'infections. L'eau des maisons était fortement polluée en de nombreux endroits, entre autres par du fioul, des excréments, des animaux morts, des produits chimiques. Ceux-ci ont entraîné des irritations de la peau et une inflammation grave des petites blessures.
- Lors du nettoyage des débris, de nombreux objets tranchants étaient présents. Ceux-ci peuvent entraîner des blessures, c'est pourquoi il est absolument nécessaire de porter des gants appropriés.
- Risque d'électrocution
- Risque d'utilisation d'un équipement inapproprié lors de l'exécution des travaux. Pensez, par exemple, à l'utilisation de machines lourdes pour enlever le plâtre des murs. Les murs de certaines maisons sont très fins, et une bonne connaissance de l'utilisation de ces machines est nécessaire.
- Une réelle connaissance de l'électricité est nécessaire dans certains cas. De nombreux boîtiers de distribution et câblages avaient été détruits par l'eau. Parfois, ces boîtes de distribution étaient réparées ou remplacées par des bénévoles. Non seulement cela pose un risque d'incendie (ce qui s'est réellement produit), mais cela peut aussi être négatif pour les assurances.
- Un point important est que les volontaires étaient parfois exposés à des risques dont ils n'avaient pas conscience et pour lesquels ils n'étaient peut-être pas assurés. Il y a eu des accidents, quelques cas d'intoxication alimentaire, des infections dues au nettoyage de la boue et de la saleté. Les volontaires ont travaillé dans des maisons endommagées, où de mauvaises actions pouvaient accroître le danger.

Spécialisations

Alors que, dans les premiers jours suivant la catastrophe, l'assistance spontanée était plutôt déstructurée et portée par un élan de compassion et le désir d'aider et de faire preuve de solidarité, dans les jours suivants, cette assistance s'est structurée spontanément.

Nous constatons donc que des groupes se sont formés autour de besoins spécifiques. Parmi ceux-ci, on peut citer :

- Le nettoyage
- La distribution de repas
- Le bien-être des animaux
- L'assistance paramédicale
- L'aide aux écoles
- Le nettoyage des débris dans les rivières
- Une cellule de contact avec la presse
- Une cellule de contact avec les cabinets et autres organisations d'aide

A l'avenir, l'aide spontanée peut se préparer à une canalisation plus efficace en mettant en place, entre autres, les actions suivantes :

- Site web activé immédiatement
- Groupe Facebook animaux
- Groupe Facebook écoles
- Groupe Facebook sur l'assistance médicale et paramédicale
- Un numéro d'urgence avec un nombre suffisant d'opérateurs

Une base de données qui fonctionne bien, qui est bien organisée et, dans la mesure du possible, préremplie, avec les coordonnées des personnes de contact locales, les coordonnées communales, provinciales et fédérales, les coordonnées des coordinateurs de catastrophes, la protection civile, la Croix-Rouge, les pompiers, les banques alimentaires, les responsables de quartier, etc....

Distribution de repas



La distribution de nourriture a occupé une place particulière dans l'effort de secours. Comme indiqué, il a fallu dix jours à la Croix-Rouge pour commencer à distribuer de la nourriture. Et puis seulement mille repas par jour, alors qu'il en fallait vingt mille. La question reste posée : si les volontaires spontanés ne l'avaient pas fait entre-temps, qui aurait nourri les victimes ?

La distribution de repas a commencé assez rapidement les premiers jours par les volontaires sous forme d'eau et de boîtes de conserve, mais bientôt sous forme de repas chauds. Nous avons constaté que les victimes n'avaient tout simplement aucun moyen de se chauffer ou de préparer des repas.

La distribution spontanée de nourriture a pris de nombreuses formes. Cela va des traiteurs qui ont commencé à distribuer des repas chauds sur place aux bénévoles qui ont organisé des barbecues. Après une dizaine de jours, la Fédération des camions alimentaires belges est également entrée en scène. Ils ont commencé à distribuer 11 000 repas par jour.

Dans toutes ces actions, il y a aussi eu des critiques de la part des victimes.



- Nous n'étions pas au courant des distributions de nourriture
- Nous vivions au bout de la rue et quand ils sont venus nous voir, la nourriture avait été distribuée.
- Nous ne pouvions pas nous déplacer vers les lieux de distribution de nourriture.
- Nous avons reçu des repas, mais nous n'avions pas de micro-ondes ni de four ordinaire pour les réchauffer.
- Nous avons eu le même food truck plusieurs jours de suite, donc nous avons mangé la même nourriture plusieurs jours de suite.

Certaines initiatives de volontaires spontanés ont pris des proportions importantes et durables. Il y a l'exemple de l'action à Pepinster. Un restaurant local, soutenu par plusieurs bénévoles spontanés, a préparé et livré 8 000 repas par jour pendant plusieurs jours.

L'initiative bénévole la plus importante a sans aucun doute été la cuisine collective improvisée à l'Athénée Royal Liège Atlas à Jupille, où pendant un mois des centaines de bénévoles ont transformé des tonnes de nourriture donnée en 151 000 repas de qualité qui ont ensuite été livrés aux sinistrés dans les zones touchées. La première semaine, ce chiffre a atteint 11 000 repas par jour, mais la capacité a été réduite à 8 000, la ville de Verviers et l'armée ayant pris en charge une partie de la distribution de nourriture. Mais même dans ce cas, ils commandaient parfois des repas à Jupille, car ils n'avaient pas eux-mêmes la capacité suffisante pour répondre à la demande. Dès que la nouvelle de cette cuisine collective a commencé à circuler sur Internet, des centaines de bénévoles de tout le pays ont spontanément commencé à affluer pour aider à la préparation, au conditionnement et à la distribution des repas. Certains ont passé toutes leurs vacances à faire ça.

A un moment donné, l'armée et la Croix Rouge ont pris en charge la distribution des repas. Les cuisines et centres de distributions des volontaires spontanés ont été fermés. La Croix-Rouge a rencontré des difficultés pour lancer ses propres initiatives et fournir des repas en quantités suffisantes et de qualité.

L'armée a également continué à recevoir de grandes quantités de nourriture provenant de dons privés, dont plusieurs cargaisons en provenance des Pays-Bas.

Il est troublant de constater qu'un mois après la catastrophe, l'armée dépendait encore partiellement des dons privés pour préparer les repas.

Après la reprise de la distribution alimentaire par les organisations officielles et la Croix Rouge, un certain chaos s'est installé. Il n'y avait pas assez de repas à certains endroits, toutes les victimes n'ont pas eu accès, etc...

Il est essentiel de souligner qu'actuellement le 29/08/2021 cette distribution alimentaire est encore nécessaire dans certains endroits.

Vêtements



Immédiatement après la catastrophe, des travailleurs humanitaires spontanés ont commencé à collecter des vêtements. Cela a rapidement pris des proportions extraordinaires. Les dépôts ont été inondés de dons de vêtements.

Cela a conduit aux observations et problèmes suivants :

- Des tonnes de vêtements non triés dans des sacs en plastique
- Un enchevêtrement de vêtements utilisables mélangés à des vêtements sales, des vêtements abîmés, des chiffons...
- Besoin de volontaires pour trier ces vêtements, des volontaires qui avaient d'autres tâches bien plus urgentes.
- Problème de distribution des vêtements car non triés.
- Le résultat est que les vêtements sont finalement rejetés par les dépôts. Cela a entraîné la frustration de certains travailleurs humanitaires qui ont été renvoyés avec des cargaisons de vêtements. Cela a également entraîné des frustrations et des réactions négatives de la part de certaines personnes qui avaient donné des vêtements.
- De nombreuses organisations spontanées ont rapidement informé leurs volontaires que les vêtements n'étaient plus nécessaires. Cependant, cet appel n'a pas toujours été suivi d'effet, et certains volontaires ont continué à collecter des vêtements.
- Dans de nombreuses maisons touchées, seuls le sous-sol et le rez-de-chaussée ont été inondés. Comme les vêtements sont souvent rangés dans la partie supérieure des maisons, le besoin de vêtements était bien moindre.

- La question se pose également de savoir ce qu'il va advenir maintenant de tous ces vêtements.
- Selon certains témoignages, la Croix-Rouge a commencé à vendre des vêtements au kilo, ce qui soulève la question de savoir à qui ira le produit de ces ventes, puisque ce sont de simples bénévoles qui ont donné ces vêtements à d'autres organisations.

A l'avenir, il convient de prendre en compte les éléments suivants :

- Évaluer de manière réaliste le besoin en vêtements dès que possible.

N'accepter que des vêtements propres et triés. Cela devrait déjà être fait à la source. Demandez donc aux travailleurs humanitaires spontanés qui appellent pour collecter des vêtements de les collecter propres, pliés et dans des boîtes (pas dans des sacs) avec mention de la taille, du sexe, des vêtements d'hiver ou d'été. Dans le cas contraire, ne les emmenez pas dans les zones ou les dépôts touchés.

Logement

Il n'est pas clair dans quelle mesure les volontaires spontanés ont joué un rôle dans la question du logement. Ce que l'on sait, c'est que de nombreuses familles touchées ont trouvé un abri temporaire chez des amis et des parents.

Cependant, dans les premiers jours qui ont suivi la catastrophe, les offres d'hébergement des victimes de la catastrophe ont afflué de tout le pays. Cependant, ils n'en ont pas profité pour des raisons très compréhensibles. Suite aux nombreux pillages, les habitants voulaient rester dans le quartier ou même dans leur maison, ils ont dû vider leur maison, déblayer la boue, mettre le contenu dans la rue, abattre les murs et ils ont également dû être sur place pour recevoir les experts. Plusieurs d'entre eux ont également dû reprendre leur travail très rapidement. Beaucoup d'entre eux avaient également perdu leurs véhicules et ne pouvaient pas se déplacer.

Le logement était également une tâche des autorités (locales) (e.a. CPAS) et La Croix Rouge, sans entrer dans les détails, a également indiqué qu'elle avait joué un rôle dans ce domaine.

On sait peu de choses sur la façon dont cela s'est passé en pratique, sur le nombre de personnes impliquées et sur les solutions à court et à long terme. Nous avons entendu des victimes dont l'assurance n'est pas intervenue, mais aussi des victimes qui étaient hébergées dans un internat et qui se sont soudainement retrouvées dans la rue en raison des préparatifs de réouverture de l'internat.

Les inondations ont eu un impact énorme sur le logement. Certaines victimes n'ont plus de logement car il doit être démoli ou a été déclaré inhabitable. Ils sont à la recherche de nouveaux logements et certains dorment dans des refuges pour sans-abri. Les loyers à proximité des régions touchées ont augmenté, la valeur des maisons touchées a baissé. Il n'y

a tout simplement pas assez de logements disponibles pour toutes les victimes qui sont maintenant sans abri ou qui souhaitent déménager. Le gouvernement doit également jouer un rôle important à cet égard.

L'approche du logement mérite certainement une enquête distincte et approfondie qui examine également la responsabilité des organismes officiels et la manière dont ils l'ont abordée.

De nombreux documents - pas toujours exploitables

Au fur et à mesure que les volontaires ont commencé à mieux comprendre les besoins dans les zones touchées, ils ont commencé à créer des documents pour échanger des informations et coordonner les efforts de secours. Des listes d'adresses de dépôts, des listes de demandes d'aide concrètes, des listes de matériel nécessaire, des captures d'écran de la liste des zones touchées, des listes de demandes de matériel pour les écoles, etc. ont circulé sur les réseaux sociaux.

Ces listes ont été établies avec de bonnes intentions, mais elles n'ont souvent pas été tenues à jour ou ont circulé comme des documents informels. Un moyen utile est de publier un document en ligne et de laisser les liens circuler et mettre à jour ces documents. Mais cela nécessite une bonne communication.

L'absence d'une liste et d'une carte exploitables des zones touchées, avec des adresses concrètes des endroits où l'aide était nécessaire, a entraîné beaucoup de perte de temps et de frustration, d'autant que dans les zones les plus touchées où les volontaires se sont rendus, des rues entières étaient inhabitées.

Le gouvernement peut également jouer un rôle en mettant à disposition des informations importantes.

Futur

Les documents suivants, actualisés, seront nécessaires :

- Adresses des dépôts et liste de ce qui y est nécessaire
- Personnes de contact par village sinistré
- Cartes graphiques des zones touchées, des lieux où des repas sont nécessaires.
- Liste des coordinateurs
- Listes de pages web, groupes Facebook, organisations actives dans le domaine de l'aide humanitaire
- Des informations générales et fiables telles que les documents à remplir par les victimes pour les autorités ou les compagnies d'assurance, les lieux de distribution de repas, etc.
- Aperçu des articles de presse
- Aperçu des décisions politiques

Communication

Les médias sociaux ont joué un rôle crucial dès le premier jour. Dès le lendemain des inondations, les premiers groupes Facebook ont été créés. Tant les groupes de personnes qui voulaient offrir leur aide que les groupes qui ont exprimé leurs besoins, principalement des groupes par village touché. Ces groupes Facebook ont été créés en Flandre, en Wallonie, à Bruxelles et aux Pays-Bas. Comme déjà mentionné, il y avait plus de 80 groupes Facebook.

Des volontaires spontanés se sont facilement retrouvés dans ces groupes et le nombre de membres a augmenté rapidement. Par exemple, le groupe " Hulp overstroomingen Wallonië vanuit Vlaanderen " a rapidement compté 5 000 membres, le groupe "Solidarité inondations Liège et environs" 50 000 membres et le groupe "Solidarité Belgique" plus de 146 000 membres.

Après quelques jours, les premiers sites web sont également apparus, affichant des demandes d'aide et des offres d'aide. RTL a également lancé un tel site, tout comme la Croix-Rouge.

Par la suite, les groupes Whatsapp sont également apparus, qui sont principalement populaires auprès des jeunes volontaires.

Les différentes plateformes présentent les avantages et les inconvénients suivants :

Facebook

Avantages :

- Facebook est connu par le grand public. Très rapidement, les utilisateurs ont trouvé leur chemin vers les groupes spécialement créés.
- La structure de Facebook offre de nombreux avantages dans les situations de catastrophe. Des questions concrètes peuvent être publiées, et les réponses aux questions peuvent être suivies facilement. Les nouveaux utilisateurs peuvent également consulter l'historique des questions et des réponses.
- Des photos, des documents peuvent être publiés, des articles de journaux partagés, des liens avec d'autres groupes, etc. peuvent être mis à disposition.
- Grâce à la fonction de recherche, les membres peuvent également effectuer des recherches par mots-clés.
- Facebook travaille de manière très autonome. Tout le monde peut poster.

Inconvénients :

- Un point négatif peut se trouver dans les commentaires. Des commentaires racistes, offensants et inappropriés sont apparus ici et là. Certains utilisateurs se sont battus entre eux en public. En tant que modérateur, vous pouvez supprimer les commentaires, et éventuellement exclure des membres.
- Cependant, Facebook a un point très négatif. Il est possible que des "trolls" infiltrent les groupes et fassent ainsi bloquer par Facebook certains membres en signalant massivement leurs commentaires comme inappropriés. Comme Facebook fait cela automatiquement et sans intervention humaine, des membres ont été bloqués par des mécontents.
- Mais il y a aussi un grand danger. À la suite de commentaires négatifs, un groupe Facebook peut également être fermé complètement et toute communication sera perdue.
- Un point négatif de Facebook est qu'il ne fonctionne pas par ordre chronologique, de sorte que les messages les plus anciens apparaissent parfois en haut. Cela est gênant si une modification a été apportée à la question entre-temps. L'appel à ne plus donner de vêtements en est un exemple.

Whatsapp

L'utilisation de Whatsapp comme moyen de communication dans l'assistance spontanée est venue plus tard. Whatsapp est particulièrement populaire auprès des jeunes. À un moment donné, un groupe Whatsapp a été créé dans le groupe Facebook de " Hulp overstroomingen Wallonië vanuit Vlaanderen ". Cela présentait certains avantages, mais aussi un grand nombre d'inconvénients.

Avantages :

- Les demandes d'aide concrètes, identifiées sur le terrain par les volontaires qui étaient sur place, ont été postées dans le groupe Whatsapp et ont rapidement trouvé une réponse dans ces groupes. Par exemple, s'il y avait besoin de main-d'œuvre à une adresse particulière, les membres qui étaient sur le terrain pouvaient s'y rendre immédiatement.

Inconvénients :

- Le groupe Whatsapp étant limité en nombre de membres, un nombre important de personnes qui souhaitaient en faire partie n'ont pas pu rejoindre le groupe.
- Whatsapp n'a pas d'historique pour les nouveaux membres. Lorsqu'une personne rejoint le groupe, elle n'a aucun aperçu des conversations précédentes, de sorte que les questions sont souvent posées à nouveau, elle n'a aucun aperçu des actions passées, etc.

- Whatsapp n'a pas de structure. Tout se passe chronologiquement. Si quelqu'un pose une question, vous pouvez avoir une réponse après 30 autres messages, et si quelqu'un y répond à nouveau, il peut y avoir toute une série d'autres messages sur d'autres sujets entre les deux.
- Le groupe Whatsapp a commencé à mener une vie totalement indépendante. Il n'y avait plus de lien entre ce groupe et le groupe Facebook. Les membres du groupe Facebook ne savaient plus ce qui se passait sur le terrain.
- Le réservoir du groupe Whatsapp est très limité. Alors que le nombre de membres de ce groupe ne se compte qu'en dizaines, le nombre de membres du groupe Facebook se compte en milliers. Par conséquent, s'il y a une demande d'aide concrète, les solutions potentielles dans le groupe Whatsapp sont très limitées.
- La structure de Whatsapp est très chaotique. En une journée, il y a facilement entre 400 et 700 messages. Les informations importantes sont entrecoupées d'histoires anecdotiques, de messages personnels, d'expériences, etc...

Sites web

Les victimes et les volontaires réclament un site web bilingue sans ambiguïté, qui fournisse une structure claire pour l'offre et la demande, où, qui et quand, afin que l'on puisse voir si la demande d'aide a été satisfaite ou si un suivi est nécessaire.

Le futur

La prochaine catastrophe nécessitera une équipe d'experts en médias sociaux et de développeurs web capables de diffuser des informations précises par ces canaux.

Coordination de l'aide spontanée

Dans les premiers jours qui ont suivi la catastrophe, plusieurs groupes Facebook ont été créés. Les administrateurs de ces groupes ont spontanément joué un rôle de coordination. Ils ont fait le lien entre les demandes d'aide et les offres d'aide.

Ils ont recherché des contacts locaux et ont essayé d'avoir une vue d'ensemble de la situation.

Lorsque les volontaires spontanés ont commencé à aider presque immédiatement, ils sont devenus les oreilles et les yeux des administrateurs. Ils ont rendu compte directement de la situation sur le terrain. Une communication intense a également eu lieu avec eux par téléphone, messagerie, SMS et Whatsapp. Ces volontaires ont tissé des liens locaux avec les coordinateurs locaux et ont donné aux administrateurs leurs numéros de téléphone portable.

Entre-temps, les administrateurs ont également contacté les administrations locales, les gestionnaires de dépôts, l'armée, etc.....

Une caractéristique unique de cette action civile spontanée est qu'aucune figure de proue n'a émergé. Les différents groupes de travailleurs humanitaires spontanés ont travaillé de manière assez autonome et ont développé leurs propres réseaux. Ceci a été fait sans aucune consultation entre les différents groupes.

Il n'y a pas eu de contact structurel entre les coordinateurs de ces groupes. Ils sont allés chercher des informations sur les différents sites web et les ont partagées, mais il n'y avait pas de plateforme de consultation.

Le rôle de coordinateur pourrait être repris. Lorsque quelqu'un devait retourner au travail ou que, pour une autre raison, il n'avait plus de temps, les autres prenaient spontanément le relais.

Des groupes de volontaires qui ont appris à se connaître sur place se sont également organisés spontanément. Le besoin de coordination est devenu moins urgent.

Une observation remarquable est l'activité et le profilage limités des partis politiques tout au long du mouvement, ainsi que l'ignorance des tiraillements politiques locaux. Étant donné que les volontaires spontanés sont apolitiques, ils ne se soucient pas des jeux de pouvoir politique, des règles fédérales ou régionales, des tensions, etc.

Assistance à Trooz - La Brouck

Dans chaque village, l'assistance s'est déroulée différemment. Le village de La Brouck a connu un parcours unique et il est donc intéressant d'en parler.



Dans les premiers jours qui ont suivi la catastrophe, le village de Trooz, fortement touché, n'a pas été immédiatement remarqué et aucune aide n'a été apportée. Mais lorsque quelques travailleurs humanitaires spontanés se sont rendus sur les lieux, cet endroit est devenu le centre de l'attention.

Un tournant a été pris lorsqu'un volontaire a pris contact avec un chef de quartier, José, qui avait lui-même été gravement touché, mais qui, de par son travail, connaissait très bien le quartier. José connaissait la situation et les besoins des résidents, était facilement accessible et avait une bonne analyse des besoins.

Grâce à ces qualités, les organisations d'aide spontanée ont pu voir rapidement et clairement les besoins concrets et organiser une aide ciblée. La Brouck et Trooz ont donc été aidés en masse. Des liens durables ont été créés, et la continuité de l'aide a été garantie.

Très rapidement, les volontaires (avec une forte équipe des Pays-Bas) ont assumé un rôle de coordination sur place, ont été facilement accessibles et ont transmis des informations de qualité (informations concrètes sur les besoins en temps réel, évolution de la réponse à ces besoins, adéquation entre l'offre et la demande, ...).

Comme ces personnes restaient sur place pendant plusieurs jours, il y avait un point de contact fixe.

L'approche spécifique d'Angleur

A Angleur, il y avait une approche spécifique, et ce cas nous apprend beaucoup sur une forme particulière d'assistance. Dès le début, une équipe de volontaires spontanés, sous la coordination de Werner, un volontaire spontané, s'est rendue sur les lieux. Cette équipe, composée d'une centaine de bénévoles, a choisi de concentrer toutes ses actions sur ce lieu. Très vite, ils ont pris contact avec la banque alimentaire locale sous la direction de Fatima.

Cette équipe a donc choisi de répondre à toutes les demandes d'aide en un seul lieu géographique. Il s'agit de vider les caves, de nettoyer les maisons, de distribuer la nourriture locale et d'organiser des fêtes pour les enfants.

Ils avaient une technique d'organisation très particulière. Il n'y avait pas de dépôt sur place, mais ils allaient de maison en maison et inventoriaient les besoins. Ces besoins ont été transmis à la base en Flandre, et des actions concrètes ont été entreprises pour collecter les matériaux nécessaires ou pour fournir les volontaires nécessaires, puis pour les amener sur place.

Cette forme d'aide très structurée présente de nombreux avantages.

- Il n'y a pas de dépôt qui doit être gardé, ou qui soit surchargé de marchandises inadaptées.
- Une équipe permanente répond à toutes les demandes d'aide
- Un lien étroit et durable se crée entre les victimes et les secouristes.
- Il existe une personne de contact claire et accessible
- Il existe une coopération à long terme avec un coordinateur local wallon.
- Pour les organisations ou autorités externes, il existe une personne de contact fixe qui a une vision claire de la situation.
- Le grand groupe de volontaires peut assurer la continuité à long terme.

Une attention spécifique pour les sinistrés fragiles

Plus de 15 jours après la catastrophe, des bénévoles ont découvert des résidents âgés qui n'avaient toujours pas reçu d'aide.

Comment cela a-t-il été possible ? Ces personnes ne disposaient pas de téléphones portables, d'internet, etc. Ils n'étaient pas non plus mobiles et ne pouvaient pas se rendre à la commune ou aux dépôts. Pendant la catastrophe, 15 000 voitures ont été emportées par les eaux.

Les autorités et les organisations d'aide doivent être conscientes qu'il y a des personnes qui ne disposent donc pas de moyens de communication, qui ne peuvent pas faire connaître leur demande d'aide, qui, par exemple, en raison du manque d'électricité dû aux inondations, n'ont pas accès aux médias tels que les reportages à la télévision ou à la radio. Qui ne sont pas mobiles. Nous devons réfléchir à la manière d'atteindre ces personnes.

Les communes gravement touchées ont également eu du mal à trouver par elles-mêmes des résidents éloignés. Leur parc automobile a également été gravement touché, ils ont dû faire face à l'inondation des bureaux municipaux et, en pleine période de vacances, il y avait également un manque de personnel.

Les personnes sourdes et malentendantes, ainsi que les aveugles, ont éprouvé de grandes difficultés à contacter les services d'urgence ou à être informées des démarches à entreprendre.

Une attention particulière doit être accordée aux personnes handicapées. Par exemple, les personnes qui ont des difficultés ou un manque d'autonomie pour se déplacer ne pouvaient parfois pas accéder à la distribution de repas ou aux dépôts.

Afin d'éviter que les victimes les plus faibles ne passent entre les mailles du filet, un véritable plan de préparation doit être élaboré à l'avance dans tous les lieux à haut risque. Il y aura d'autres catastrophes à l'avenir avec les mêmes conséquences. Il doit vraiment y avoir un plan d'urgence prêt et applicable.

Sous ce point, il faut certainement prêter attention aux nombreuses victimes qui étaient déjà en difficulté financière avant la catastrophe. Leur situation financière précaire signifiait que beaucoup d'entre eux étaient mal ou non assurés. Les conséquences financières de cette catastrophe sont dramatiques pour eux. Ils n'ont pas les moyens d'acheter de nouveaux articles ménagers, de payer les travaux de nettoyage, de trouver un autre logement, d'effectuer des travaux de rénovation, etc. L'aide spontanée semble jouer un rôle crucial pour eux. Grâce à cette aide, ils reçoivent des articles ménagers, des équipements électriques, les plâtres sont retirés des murs, ils reçoivent de la nourriture, des produits d'hygiène, des vêtements, etc... Une partie importante d'entre eux est désormais obligée de continuer à vivre dans des maisons touchées par la moisissure. Des logements non chauffés et extrêmement malsains. Si les bénévoles n'avaient pas largement répondu aux besoins

élémentaires de ces familles et les ont soutenues matériellement, qui l'aurait fait ? Quel rôle le gouvernement devrait-il jouer à cet égard ?

Notons également que ce groupe précaire s'y retrouve très difficilement dans le labyrinthe administratif des documents à remplir inhérents à la suite d'un sinistre. Ils ne savent pas à quelle aide ils ont droit et comment ils peuvent exercer ce droit.

Ils sont également très vulnérables vis-à-vis des assurances. Leur besoin aigu d'argent les pousse à signer chaque proposition d'intervention d'assurance sans s'appuyer sur une contre-expertise ni prendre le temps de faire rédiger différentes offres. Ils n'ont également aucune idée des détails de leur assurance et des interventions auxquelles ils ont droit.

Actions de secours pour les animaux



Très vite, il est apparu que la souffrance animale était une préoccupation particulière. Certains des volontaires spontanés étaient très inquiets à ce sujet.

Plus précisément, les questions suivantes ont été posées sur la détresse des animaux

- La recherche d'animaux en fuite ou épuisés
- Besoins d'aliments pour animaux
- Besoin spécifique de foin pour les chevaux
- Accueil des chevaux
- Soins aux animaux blessés
- Retrouver les propriétaires d'animaux trouvés

Malheureusement un certain nombre d'animaux trouvés ont été emmenés par des volontaires et n'ont pas été rendus à leurs propriétaires.

Mesures prises :

Collecte de marchandises (nourriture, foin, fournitures) :

- Contacter les animaleries pour obtenir des dons
- Contacter la banque alimentaire pour animaux de compagnie
- De nombreux dons d'aliments pour animaux par des bénévoles
- Recherches (également la nuit) pour trouver des animaux
- Annonces sur les pages Facebook et les sites web des animaux trouvés ou des propriétaires d'animaux perdus
- Intervention d'une ambulance pour animaux blessés
- Nettoyage d'écuries inondées
- Accueil d'animaux sauvages à Hotton
- Intervention de plusieurs organisations sans but lucratif spécialisées dans les animaux

Futur

Le sauvetage des animaux nécessite une approche spécifique et doit être réalisé avec expertise. Plusieurs équipes spécialisées ont fait un bon travail en coulisses. À l'avenir, il est recommandé qu'une équipe d'experts spécialisés dans le sauvetage animal se charge de la répartition et de l'exécution de ces opérations de sauvetage.

'River clean-up'



Dans les premiers jours après la catastrophe, cette organisation s'est concentrée sur le nettoyage et le nettoyage des maisons. Après cela, l'accent a été mis sur l'élimination des déchets des rivières.

1571 bénévoles sont allés aider sur place à travers cette organisation et ont collecté jusqu'à présent 85,5 tonnes de déchets !!!

Les campagnes de nettoyage de la rivière sont menées en collaboration avec De Lijn, qui sponsorise à chaque fois 3 navettes. Sur place, ils collaborent avec des bénévoles de BEWapp (Wallonie Plus Propre), de JCI Liège et de la Protection Civile. Lors du choix des lieux de dépollution, ils sont en contact direct avec la commune elle-même, qui demande de l'aide à laquelle ils répondent. Fin septembre, ils examineront la situation et évalueront si et où de nouvelles actions doivent être prises.

Actions spéciales

L'une des forces de l'assistance spontanée est qu'elle peut être très créative.

Cette créativité s'est également manifestée dans cette catastrophe. Par exemple, diverses activités ont été organisées spontanément, sans consultation, mais à l'initiative de groupes de volontaires.



Nous tenons particulièrement à mentionner certaines de ces activités :

- Organisation de fêtes pour enfants avec stands et châteaux gonflables
 - Un stand de crêpes
 - Un camion de crème glacée itinérant
 - Barbecues pour et avec les sinistrés
 - Plusieurs coiffeurs ont offert des coupes de cheveux gratuites, ce qui a été très apprécié.
 - Distribution de gâteaux et de pâtisseries
 - Organiser une fête d'anniversaire pour une jeune sinistrée
 - Bus avec les assureurs qui ont donné des conseils aux sinistrés
- Assistance psychologique par un groupe de psychologues qui sont allés parler aux sinistrés sur place.

Qu'en est-il de l'autonomie et de l'intimité des victimes ?

Dans les premiers jours qui ont suivi la catastrophe, de nombreuses victimes ont eu besoin de tout ce qu'on puisse imaginer.

Après environ deux semaines, les installations de base avaient été rétablies dans plusieurs endroits (pas partout), et la question s'est posée de savoir où les gens avaient encore besoin d'aide. Les demandes de meubles, de plaques de cuisson à gaz ou de feux de camp, de petits appareils électriques tels que des bouilloires et des fours à micro-ondes, de réfrigérateurs et d'autres articles permettant aux gens de cuisiner eux-mêmes ont été reçues en masse. Dans d'autres régions gravement touchées, certains articles de secours, comme la fourniture de repas, sont restés absolument nécessaires.

Dans les endroits où les victimes avaient à nouveau accès à des équipements de cuisine et à des plaques de cuisson, où les magasins avaient rouvert leurs portes et où les moyens de transport étaient à nouveau disponibles, la question s'est posée de savoir si la fourniture de repas avait encore un sens. La tentation de rester dépendant de cette disposition est grande. La discussion a porté sur la question de savoir si les victimes ne devraient pas être davantage encouragées à être indépendantes, ou si les repas devraient toujours être fournis dans ces zones.

Nous avons également remarqué que le "syndrome du volontaire" commençait à se manifester chez certains volontaires. Les gens se sont rendus et sentis utiles pendant des jours et veulent continuer à jouer ce rôle. Jusqu'à ce que l'on atteigne la limite où l'on commence à créer des besoins.

Nous avons également constaté que certaines victimes avaient besoin d'intimité. Tout le monde ne voulait pas être aidé par des travailleurs humanitaires spontanés ou ne voulait pas permettre aux travailleurs humanitaires d'entrer chez eux. Certaines victimes ont également montré une honte à demander de l'aide, alors qu'elles en avaient vraiment besoin. Cela doit être abordé avec beaucoup de tact.

Certaines victimes ont également eu du mal avec les photos prises par les bénévoles spontanés. Il est essentiel de demander au moins leur approbation.

Enfin, au centre de l'aide spontanée se trouve la victime et non le bénévole spontané. Cela devra également être clairement communiqué à l'avenir.

L'aspect financier de l'aide spontanée

Un aspect souvent négligé et sous-estimé de l'aide spontanée est l'aspect financier. Concrètement, cela se situe à différents niveaux

- La valeur des biens donnés
- La valeur des dons financiers
- La valeur des frais de transport payés par les volontaires spontanés
- La valeur des outils achetés par les volontaires spontanés
- Les centaines de milliers d'heures de travail
- La valeur de l'aide professionnelle offerte gratuitement (soins infirmiers, conseils d'assurance, interventions spéciales telles que l'installation d'électricité, le nettoyage par des machines industrielles, etc...)

Le calcul de la valeur totale pourrait certes faire l'objet d'une étude, mais se situe au moins dans les millions d'euros.

Si cette contribution n'était pas supportée par des volontaires spontanés, on peut se demander qui s'en chargerait.

Fonctionnement de et coopération avec l'armée



Immédiatement après les inondations, l'armée est arrivée sur place pour déblayer les villages et les rues avec de gros équipements. Dès que cela a été fait, ils se sont retirés, mais il est vite apparu que leur aide serait nécessaire pendant longtemps. Ils ont donc été renvoyés dans la zone sinistrée. Vous trouverez ci-dessous le témoignage d'un soldat.

"Depuis le 15 juillet, des soldats ont été déployés. Mais rien n'a été coordonné. Le 20 juillet, le Bn istar se charge de déployer un Bn cp à Liège dans l'ancien hôpital militaire, à côté du commandement provincial. Ils ont pris en charge l'organisation des ressources militaires à partir du 21 juillet. Il s'agissait de 2 entreprises renforcées par des personnes de 11 génies et 4 génies. Il y avait encore quelques éléments libres qui n'appartenaient pas à ce groupe actif dans la zone de Liège : les cuisines médicales et les cuisines de campagne.

Les cuisines de campagne étaient d'abord situées dans deux endroits différents, mais en raison d'un manque de cuisiniers, elles ont été réunies en un seul endroit à Chaudfontaine où elles sont restées jusqu'au lundi 2 août. Dès lors, la Croix Rouge se charge de la distribution de la nourriture. Entre-temps, deux cuisines de campagne ont été remises en place, car il n'y avait pas assez de nourriture pour que la Croix Rouge puisse la distribuer avec un CPAS.

Jusqu'au 2 août, les 2 cuisines de campagne de la Défense cuisinaient principalement sur la base de dons, c'est-à-dire tout ce qui était apporté par les volontaires.

La chaîne de demande de soutien était difficile. Officiellement, si quelqu'un voulait obtenir le soutien de la Défense pour faire quelque chose, il devait s'adresser à sa commune. Ils devaient examiner la demande et l'envoyer à la direction provinciale. Ils devaient aussi regarder si la Défense avait déjà des ressources dans la zone ou non. Si c'était possible, ils nous le transmettaient et nous pouvions orienter les gens en conséquence.

Si les ressources n'étaient pas disponibles dans la zone, le commandement provincial transmettait la demande au quartier général de la défense à Evere. Mais très peu de demandes de soutien sont parvenues à nos militaires, donc soit beaucoup sont restés avec le gouverneur, soit les communes n'ont pas trouvé la voie avec leurs questions."

Plusieurs soldats ont également commencé à aider sur le terrain de manière non officielle dès le début. Ils étaient frustrés de ne pas avoir reçu de mission officielle du gouvernement et se sentaient impuissants.

La coopération entre l'armée et les volontaires spontanés s'est déroulée sans heurts dès le début. Surtout lorsque la responsabilité a été transférée de nouveau au gouvernement fédéral, la communication a été amicale dans une atmosphère de coopération et de respect. Les tâches ont été réparties, les volontaires spontanés ont aidé à couper et cuire les légumes et aussi à distribuer les repas.

Des aides spontanées ont également apporté des légumes, de la viande, du pain, des fruits aux cuisines de l'armée. La question se pose de savoir pourquoi l'armée a dû compter en partie sur les dons des civils pour préparer les repas.

Recommandations pour l'avenir ?

Depuis les années 1980, des rapports scientifiques circulent sur le réchauffement de la planète et les changements climatiques à venir. Ces rapports indiquent que ces changements s'accompagneront de catastrophes, allant de grands feux de forêt à la montée des eaux et à des inondations majeures. En Belgique, on pouvait surtout s'attendre à des inondations. La première grande inondation est maintenant un fait et nous pouvons malheureusement nous attendre à d'autres inondations.

On ne sait pas très bien comment le gouvernement et les autres organisations se sont préparés à cette situation au cours des 40 dernières années, mais on ne peut que conclure qu'ils n'étaient pas prêts et que l'effort de secours organisé s'est soldé par un fiasco. Les réductions drastiques du gouvernement dans la Défense civile, B-Fast, la Défense, etc... ont certainement joué un rôle. L'armée belge n'a même plus les moyens de construire un pont d'urgence.

La structure politique belge extrêmement complexe, le manque de clarté sur les tâches et les responsabilités des différentes autorités, les querelles politiques, tout contribue à une gestion inefficace d'une catastrophe de grande ampleur.

Nous constatons que sans l'aide spontanée de milliers de volontaires, cette catastrophe aurait été encore plus dramatique. Les volontaires spontanés ne sont pas liés par des accords et des règles politiques, ne se soucient pas des problèmes communautaires, n'attendent pas les approbations. Ils sont mobiles, créatifs, animés par des motivations humanistes et extrêmement flexibles.

En outre, ils disposent d'une quantité immense de ressources qu'aucun service gouvernemental ou organisation d'aide officielle ne possède. Les pompes à eau en sont un exemple concret. Dans les deux ou trois premiers jours après l'inondation, les pompes ont été nécessaires en masse pour vider les maisons et les caves. Ni les pompiers, ni la protection civile, ni aucune autre organisation n'en disposaient. Mais les volontaires spontanés en avaient, ainsi que les moyens de transport nécessaires pour les amener sur place.

L'assistance spontanée n'était ni préparée ni structurée. Pourtant, compte tenu des circonstances, elle était très ordonnée et efficace, comme si les volontaires spontanés avaient presque inconsciemment trouvé leur chemin dans cette situation chaotique.

On peut même dire que l'aide est arrivée rapidement et massivement grâce à l'absence d'une structure organisationnelle stricte. Des études ont montré que la bureaucratie officielle a, en fait, un effet paralysant. Parmi les volontaires, il y avait un sentiment sans équivoque de "si le gouvernement ne le fait pas, nous le ferons nous-mêmes".

On peut se demander si cette forme spontanée d'aide doit ou non être structurée à l'avenir, et si oui, dans quelle mesure. Mais si la structure peut améliorer l'efficacité, une très grande marge d'action spontanée et d'indépendance doit être préservée.

L'assistance spontanée existera toujours. C'est une force considérable avec un potentiel énorme, mais elle a aussi des faiblesses. Il est inutile de vouloir structurer complètement l'aide spontanée. En soi, elle est très créative, très responsable, elle trace son chemin, trouve elle-même des solutions. Il y aura toujours des personnes qui rassembleront les gens au niveau local, collecteront les secours, les distribueront elles-mêmes, auront des contacts locaux, par exemple parce qu'elles y sont allées en vacances ou ont des amis dans une zone touchée. Cette forme d'aide est extrêmement positive.

Une organisation bénévole peut canaliser une partie de l'aide spontanée. De nombreuses demandes sont arrivées de personnes qui voulaient aider mais ne savaient pas où ni comment. La fourniture d'informations, de conseils sur les besoins concrets, de contacts locaux, etc. a clairement fait ses preuves.

S'il y a un besoin de structure, c'est principalement dans la structure des informations disponibles, qui donne aux volontaires quelque chose à quoi s'accrocher pour canaliser au mieux leur énergie et leur enthousiasme.

On peut se demander si les dons financiers ne devraient pas également être utilisés. Nous avons reçu de nombreuses demandes de citoyens qui ne pouvaient pas se rendre sur les lieux, mais qui souhaitaient apporter une contribution financière et ne faisaient pas confiance, par exemple, à la Croix-Rouge. Ces dons peuvent être utilisés pour acheter de la nourriture, louer des générateurs, des assécheurs d'air, etc.

Au niveau local, il y a eu plusieurs initiatives de collecte de fonds pour couvrir une partie des coûts de leurs propres initiatives d'aide spontanée. Par exemple, il existe des groupes qui nettoient une école et font également une collecte pour acheter des fournitures scolaires.

Il existe une demande claire pour un fonds d'urgence centralisé, où les volontaires peuvent déposer des dons qui peuvent être mobilisés rapidement et sans beaucoup de bureaucratie pour compléter les efforts de secours spontanés. Il peut s'agir de louer des camionnettes pour livrer des marchandises données, acheter des bouteilles de gaz, de louer des déshumidificateurs ou des outils pour effectuer un travail spécifique, acheter des ingrédients pour préparer les repas,

Travailler plus efficacement

Nous avons distillé les points de travail suivants, issus de la pratique, qui pourraient améliorer l'efficacité.

Évaluation des besoins - une équipe de recherche sur les besoins

Il a fallu plusieurs jours pour que les secours parviennent à certains villages. Dans un certain nombre de villages, l'assistance spontanée a eu une idée assez rapide des conséquences de la catastrophe et des besoins concrets et de leur ampleur. C'était principalement le cas lorsqu'il y avait des contacts locaux. Dans d'autres villages, cela a pris beaucoup plus de temps. Après environ deux semaines, certaines organisations ont envoyé des éclaireurs pour visiter des villages moins connus. Toutefois, cela n'a pas été fait de manière systématique. À l'avenir, une reconnaissance systématique dans les deux premiers jours suivant la catastrophe pourrait permettre d'avoir une vision plus claire des besoins. Ces éclaireurs peuvent également essayer de trouver des responsables ou des contacts locaux. Les informations recueillies doivent être centralisées et accessibles à toutes les initiatives.

Assistance par entité

Les expériences d'Angleur et de La Brouck nous ont appris que travailler avec un contact local et un volontaire comme contact relais est très efficace. Les demandes d'aide concrètes sont ensuite canalisées par ces deux personnes. Une condition, toutefois, est que la personne de contact au niveau local et le volontaire faisant office de personne de contact relais acquièrent effectivement une vue d'ensemble de tous les besoins dans une zone géographique. Le danger est qu'ils se concentrent sur un quartier ou quelques rues en particulier et qu'ils obtiennent ainsi une image limitée des demandes d'aide et négligent certaines victimes. L'avantage est qu'il existe un point de contact concret pour les résidents locaux, mais aussi pour les autorités locales et les autres organisations. Dans les grands villages, il peut s'agir de plusieurs personnes qui se voient attribuer chacune un secteur. La pratique nous a également appris que la compréhension des besoins, ainsi que les besoins, évoluent de jour en jour. Les différentes entités peuvent également être divisées, s'il existe une bonne coopération entre les différentes organisations d'aide spontanée.

Spécialisations

L'expérience nous apprend également que certains domaines d'assistance très spécifiques apparaissent assez rapidement. Nous pensons ici à :

- Besoins médicaux
- Préparation et distribution de repas, boissons
- Animaux
- Écoles
- Presse et communication
- Nettoyage des rues, maisons et des rivières
- Collaboration avec les instances politiques et autres organisations

Ces besoins nécessitent parfois des connaissances spécifiques (par exemple, des besoins médicaux), du matériel spécifique (besoins scolaires avec des bancs, des chaises, des casiers, etc.) ou des actions spécifiques (besoins animaux : recherche d'animaux errants). En outre, certains volontaires ont plus d'affinités avec l'un ou l'autre de ces besoins spécifiques.

La création de groupes de travail spécifiques en fonction de ces besoins permet de faire correspondre la demande des différentes entités avec l'aide offerte par ces groupes de travail. Un exemple concret : les aliments pour animaux de compagnie. La demande d'aliments pour animaux de compagnie n'a pas tardé à se manifester. Parmi les aides spontanées, de nombreux volontaires se sont sentis appelés à collecter concrètement ce matériel, à contacter les animaleries, etc. Si le groupe de travail "animaux" coordonne l'offre et la demande d'aide concernant les animaux, il peut assurer le suivi et répondre aux besoins spécifiques des entités.

Des groupes Facebook distincts peuvent être créés pour tous ces groupes de travail. De cette façon, la communication est ciblée.

Une plateforme de communication commune

Comme déjà mentionné, il y avait très peu de communication entre les différentes initiatives. En outre, chaque initiative a utilisé ses propres canaux et moyens de communication. En conséquence, des informations obsolètes circulaient souvent, des messages contradictoires, une offre d'aide trop importante pour une demande d'aide spécifique, une portée réduite pour des demandes d'aide très spécifiques, etc..... Une plateforme de communication commune permet un travail plus efficace.

Au moment où nous écrivons ces lignes, il existe plusieurs sites web actifs où l'offre et la demande d'aide spontanée se rencontrent. Ils fonctionnent de manière différente et chacun a ses forces et ses faiblesses.

Notre groupe de travail teste actuellement le système Asana avec un nombre limité de volontaires. Ce système sera évalué à la mi-septembre. Pour être vraiment efficaces, les

différentes initiatives devraient être centralisées. La question reste de savoir si chaque groupe distinct sera prêt à rejoindre une plateforme de communication commune.

Dans tous les cas, le système doit répondre aux exigences suivantes :

- Convivialité
- Bilingue ou trilingue
- Peu coûteux
- Accessible à un grand nombre d'utilisateurs
- Procédure d'enregistrement facile
- Connu des volontaires et des organisations d'aide
- Se tenir au courant
- Indiquer clairement quand une demande d'aide est close
- Cependant, cela peut dissuader un public plus âgé de l'utiliser.

Protection des volontaires - statut

Nous nous félicitons de la décision politique selon laquelle les demandeurs d'emploi ont eu la possibilité de fournir une assistance sur le terrain. Ce message était clair et a eu un effet positif.

Contrairement aux volontaires des organisations d'aide reconnues, les volontaires spontanés n'ont pas de statut. Ils courent également le risque de se blesser en apportant leur aide. Nous recommandons donc d'étudier la possibilité de mettre en place un système d'assurance à leur intention.

En particulier pendant les inondations, les volontaires courent le risque de contracter le tétanos s'ils sont blessés. La possibilité de fournir une vaccination gratuite se fait jour.

De nombreux volontaires se sont rendus plusieurs fois en voiture dans la zone sinistrée et ont supporté des frais de transport élevés (carburant). Pour certains d'entre eux, ces frais se sont élevés à 500 euros. Contrairement aux volontaires de la Croix-Rouge, aucune compensation n'est prévue. Nous sommes conscients qu'il s'agit d'un point délicat et complexe, mais nous demandons que cet aspect soit également analysé.

Contacts avec la presse

Les contacts avec la presse ont été raisonnablement bons. Plusieurs rapports ont été rédigés sur les inondations et sur le travail effectué sur place par des bénévoles spontanés.

L'attention a également été portée sur l'important groupe de volontaires flamands et néerlandais. Ces rapports ont été publiés dans la presse écrite, à la radio et à la télévision. Il s'agissait de rapports courts ou de rapports approfondis.

Toutefois, l'attention des médias s'est affaiblie assez rapidement et, sur certains médias, elle est rapidement passée au second plan. Cela nous a surpris, étant donné l'ampleur de cette catastrophe.

Cependant, ce manque de couverture médiatique a aussi des implications pratiques. En ne prêtant pas attention aux besoins encore massifs, de nombreux citoyens pensent que l'aide n'est plus nécessaire. Il devient de plus en plus difficile de récolter le matériel nécessaire, les dons sont réduits, certaines situations critiques actuelles ainsi que des dysfonctionnements ne font plus l'actualité, mais il y a aussi un impact direct sur la motivation des volontaires spontanés, certains ont l'impression que puisque les médias ne parlent plus de la situation dans les zones sinistrées, tout est en ordre maintenant et pensent que leur aide n'est plus nécessaire.

Un mois et demi après la catastrophe, la situation dans certaines régions est toujours dramatique. De nouveaux problèmes apparaissent. Les refuges temporaires ferment et certaines victimes n'ont plus de logement. Des dépôts sont également fermés et il y a à nouveau besoin de matières premières primaires. De nombreuses maisons sont humides, pleines de moisissures et en raison du manque de matériel de séchage, des centaines de victimes vivent dans des conditions extrêmement insalubres et développent des problèmes de santé. Bien que l'électricité soit à nouveau disponible dans de nombreux endroits, cela est trompeur. En pratique, il s'agit d'environ une prise. Un grand nombre de maisons ne sont pas encore alimentées en gaz. Tous ces aspects reçoivent peu ou pas d'attention médiatique. Les besoins vont perdurer pendant des mois et nous appelons la presse à en faire l'actualité.

Nous regrettons que la presse n'ait pas été en mesure de persuader les politiciens ou la Croix-Rouge de tenir une conférence de presse.

Nous regrettons également que des débats entre les victimes, les travailleurs humanitaires volontaires, les politiciens et la Croix-Rouge n'aient pas été organisés à la télévision et que les médias n'aient guère posé de questions critiques aux dirigeants politiques.

Une plate-forme commune de volontaires spontanés pourrait également contribuer à une coopération plus forte avec la presse.

Contacts avec le monde politique

Le silence des politiciens a été assourdissant. Nous parlons probablement de la pire catastrophe (en dehors des deux guerres mondiales) qu'ait connue la Belgique, non pas en termes de nombre de personnes tuées, mais en termes d'ampleur des dégâts et de leur répartition géographique. Il a fallu quatorze jours pour que le Ministre-Président de la Région Wallonne arrive sur place. Il n'y a pas eu de conférences de presse, de comités de consultation hebdomadaires pour parler à la presse après coup. Bien qu'il s'agisse d'un congé parlementaire, il est incompréhensible et, selon beaucoup, même scandaleux, de constater le peu d'intérêt politique dans les débuts de la catastrophe.

Dire que les politiciens n'ont pas agi serait injustifié, mais la communication autour de ces actions a été déstructurée et presque invisible, et n'a pas atteint les victimes ou les travailleurs humanitaires spontanés.

Il n'est pas clair d'établir quelle est la responsabilité du gouvernement dans une telle catastrophe.

On ne sait pas encore quelles ressources financières et autres le gouvernement va débloquer.

La structure politique extrêmement complexe de la Belgique entraîne un manque de clarté, des retards dans les réponses et des difficultés à trouver les responsables de la coordination et des points de contact.

Comme mentionné à plusieurs reprises, qui aurait aidé les victimes de cette catastrophe si les volontaires spontanés ne l'avaient pas fait ? Quelle serait aujourd'hui la situation des victimes si le gouvernement avait organisé cette aide ?

Le rôle que le gouvernement accorde aux volontaires spontanés et la mesure dans laquelle il est prêt à les soutenir ne sont pas clairs.

Les coordinateurs des bénévoles spontanés étaient dès les premiers jours partants pour une collaboration avec le monde politique. Mais les cabinets n'étaient pas accessibles ou difficiles d'accès en raison des vacances parlementaires. Cependant, ce rapport ne serait pas complet si l'on ne mentionnait pas qu'il y a enfin des contacts avec le monde politique depuis quelques jours, et ce, concrètement, avec Mme Muselle, l'assistante des commissaires à la Reconstruction. Une première conversation très constructive a eu lieu le 26/08/2021. Nous espérons une coopération durable et fructueuse.

Coopération avec la Croix Rouge et la Rode Kruis

Après trois semaines de grande colère et d'incompréhension à l'égard des Croix Rouges, abondamment exprimées par les victimes et les bénévoles spontanés, beaucoup ont eu un déclic et se sont concentrés uniquement sur l'aide aux victimes et la coopération avec les autorités locales, l'armée et les Croix Rouges.

Du point de vue de la coordination, nous avons essayé à plusieurs reprises d'entrer en contact avec les responsables de la Croix Rouge et de la Rode Kruis afin d'obtenir une coopération plus structurée, mais malheureusement nous n'y sommes pas parvenus.

A notre grand regret, nous n'avons d'autre choix que de critiquer sévèrement la Croix Rouge et la Rode Kruis pour les faits suivants :

- L'appel incompréhensible et irresponsable à ne pas aller aider spontanément sur place. La question posée directement au directeur de La Croix Rouge, à savoir qui aurait fourni la nourriture pour les dix premiers jours, n'a jamais reçu de réponse. Si cet appel avait été entendu, cela aurait entraîné un nombre plus élevé de morts et de pillages.
- Les repas scandaleusement pauvres qu'ils distribuaient.
- L'impréparation totale à un tel désastre, alors que l'on prédisait depuis 40 ans qu'il allait se produire.
- L'inaccessibilité de La Croix Rouge, tant pour les victimes que pour les bénévoles.
- Le manque de clarté concernant les tâches de cette organisation en cas de catastrophe
- La communication médiocre, voire inexistante, concernant leur aide dans les semaines qui ont suivi la catastrophe.
- L'absence d'informations détaillées sur l'utilisation des dons collectés.
- L'impossibilité d'arriver à une coopération structurée
- Manque de clarté concernant la distribution des dons dans les entrepôts repris.
- Le manque de clarté concernant la vente des vêtements collectés par les bénévoles
- Impossibilité d'atteindre des victimes plus éloignées
- Le manque de coordination et d'organisation efficace dans les zones touchées.
- L'absence de communiqués de presse

Et ce n'est qu'un aperçu limité. Nous espérons que la Croix-Rouge et la Rode Kruis mèneront une introspection approfondie. Elles devront définir clairement leurs tâches. Il est clair qu'elles ne sont actuellement pas adaptées en Belgique pour agir efficacement en cas de catastrophes de grande ampleur. Pourtant, elles seront un acteur de terrain irremplaçable à

l'avenir. Les bénévoles demandent une coopération avec elles. Les fonds qu'elles ont collectés pourraient également être utilisés pour des demandes d'aide par les bénévoles.

Conclusion

Après un mois d'assistance spontanée par des milliers de volontaires, un certain nombre de conclusions désagréables doivent être tirées.

La plus importante est que nos institutions officielles, dans un pays développé comme la Belgique, ne sont pas en mesure d'apporter une réponse adéquate à une catastrophe de cette ampleur et que l'aide spontanée de bénévoles s'est avérée indispensable pour fournir une assistance d'urgence essentielle.

Alors qu'au niveau politique, un grand nombre d'institutions sont impliquées dans l'assistance aux régions touchées, telles que les communes, la police, l'armée et la Croix-Rouge, un organe au niveau politique est nécessaire, auquel les citoyens peuvent également participer afin de canaliser l'assistance spontanée.

Pour toutes les personnes concernées, la catastrophe des 14 et 15 juillet a été le moment de vérité, lorsqu'il est apparu clairement qui était et qui n'était pas préparé à faire face à la situation. Dans les premières semaines qui ont suivi la catastrophe, les victimes se sont senties totalement abandonnées par les organismes officiels. Ceux-ci n'ont donc pas caché leur appréciation et leur gratitude pour l'aide qu'ils ont reçue de leurs concitoyens.

A quelques exceptions près, la coopération des volontaires avec les autorités et la Croix-Rouge, appelons un chat un chat, était difficile. Les deux premières semaines, la coopération était presque nulle, ensuite il y a eu quelques tentatives mais elles sont restées très faibles. La structure de la Croix-Rouge de Belgique, avec sa division en Croix Rouge et Rode Kruis, rend la tâche plus difficile encore.

Il faut dire aussi que ces organismes se sont sentis remis à leur place et ont rapidement commencé à pointer du doigt les bénévoles qui avaient dégradé leur image.

Les seules coopérations qui se sont bien déroulées ont été celles avec l'armée et certaines autorités locales. Elles ont immédiatement compris l'importance des civils sur le terrain et sont allées à leur rencontre pour établir une coopération constructive.

Les contacts avec le monde politique étaient également difficiles. De la coordination fédérale à la coordination régionale, puis à la coordination fédérale, les volontaires ne savaient plus avec qui communiquer. De plus, c'était une période de congé parlementaire et les cabinets n'ont pas pu être joints.

La coopération avec certains bourgmestres a également été difficile.

Il était plus facile de coopérer avec les structures locales telles que les banques alimentaires, les organisations locales à but non lucratif, les chefs de quartier, les écoles, etc.

L'aide spontanée des citoyens s'est avérée d'une importance décisive pour la population des zones touchées. Elle sera toujours là, tant que les citoyens feront preuve de sympathie et de compassion pour leurs concitoyens. Elle a un pouvoir d'aide incroyable. Le gouvernement, les administrations provinciales et locales, mais aussi la Croix-Rouge devront en tenir

compte, sans vouloir monopoliser l'aide. Il est maintenant urgent de réfléchir, à tous les niveaux, à la manière de structurer cette coopération.

Il convient de se demander si l'aide spontanée doit également être structurée. Même structurée, il y aura toujours une forme d'assistance spontanée, non coordonnée. Il y aura toujours des personnes ou des groupes de personnes qui prendront des initiatives personnelles. Compte tenu du large éventail de motivations, de possibilités et de contextes, une structure unique centralisée d'aide spontanée ne sera probablement pas réalisable ni même souhaitable.

Par contre, la création d'une plate-forme centrale d'information et de canaux d'information centralisés peut s'avérer précieuse.

C'est pourquoi nous aspirons à une plate-forme de et pour les volontaires spontanés qui collecte et partage des informations objectives, aide à répartir l'offre et la demande, donne une vue d'ensemble des initiatives existantes et partage des liens vers celles-ci, fournit des outils pour optimiser la fourniture d'aide spontanée, est un point de contact constructif pour les gouvernements et les autres organisations d'aide officielles, peut faire connaître les besoins cachés des victimes, peut être un porte-parole des victimes, a une vision critique des actions des gouvernements et de celles des organisations d'aide officielles et est un point de contact pour les médias.

La question que les politiques (à tous les niveaux) et les organisations d'aide officielles doivent désormais se poser est : « Si les volontaires spontanés n'avaient pas fait tout ce travail sous toutes ses formes, qui l'aurait fait ? Qui le fera lors d'une prochaine catastrophe à grande échelle ?

Cette fois, la catastrophe était située en Wallonie, la prochaine fois peut-être en Flandre ou dans les deux régions. Cette fois, c'était pendant les grandes vacances, mais la prochaine fois ce sera peut-être à un moment où les bénévoles ne seront pas massivement disponibles.

Enfin, les secours spontanés ne sont qu'un aspect de ces inondations et sont spécifiquement liés aux actions menées APRÈS la catastrophe. Ces inondations sont le résultat du changement climatique, de la politique agricole, de l'aménagement du territoire, de la politique énergétique, du bétonnage du paysage, de la politique des transports, etc.... De nombreux facteurs y jouent un rôle. Ici aussi, citoyens et bénévoles essaient d'avoir un impact, d'agir, de sensibiliser, d'informer et de transmettre l'information. Les politiciens ont une grande responsabilité à cet égard et ne devraient pas s'y soustraire. La presse peut également jouer un rôle en suivant ces thèmes de manière critique et attentive.

Malgré l'attention médiatique considérablement réduite, la situation dans certains endroits est toujours préoccupante à ce jour. Et cela va continuer pendant de nombreux mois à venir. Certaines victimes vivent dans des maisons humides et moisies, d'autres n'ont tout simplement plus de logement, certaines ne peuvent pas entamer les réparations car les compagnies d'assurance n'ont toujours pas envoyé d'experts. D'autres sèchent leurs

maisons avec des radiateurs électriques et ont des factures exorbitantes qu'ils ne pourront pas payer, il n'y a pas de gaz à certains endroits, les problèmes de santé se multiplient, il y a encore des maisons salubres. De nombreux habitants se sentent complètement abandonnés par le gouvernement.

En tant que coordinateurs de l'aide spontanée, nous suivons l'enquête de la ou des commissions d'enquête parlementaire avec une grande attention. Il devient urgent que le gouvernement prenne désormais ses responsabilités et propose des solutions concrètes.

Merci aux milliers de bénévoles spontanés de toute la Belgique et de l'étranger qui, dès le premier jour, ont senti intuitivement que cette catastrophe était d'une ampleur sans précédent et se sont immédiatement mobilisés. Heureusement, ils n'ont pas tenu compte de l'appel à ne pas aller aider les sinistrés de leur propre initiative. Cette vague massive de solidarité a été immédiatement efficace et s'est également structurée spontanément. Les gens ont senti où étaient les besoins. Alors que l'on aurait pu craindre que cet élan soit éphémère, nous constatons qu'il est durable. Les bénévoles n'abandonnent pas. Entre-temps, cette solidarité a donné lieu à de véritables liens d'amitié entre le Nord et le Sud du pays. Il ne s'agit plus de Wallons et de Flamands, mais de personnes dans le besoin et de personnes qui veulent aider. Le monde politique belge peut en apprendre beaucoup.

Si vous avez des questions après avoir lu ce rapport, vous pouvez toujours les poser par e-mail à ignace.cloquet@hotmail.com.

Un grand merci à tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce rapport.

Liste des villages où les bénévoles du groupe " Hulp overstromingen in Wallonië vanuit Vlaanderen" sont allés aider

Actuellement en cours de rédaction sur la base des réponses du groupe Facebook.

Aisne	Fraipont	Neupré
Angleur	Goffontaine	Olné
Aywaille	Grivegnée	Pépinster
Banneux	Hamoir	Rendeux
Bomal	Hony	Rivage
Chaufontaine	Hotton	Rochefort
Chenée	Houyet	Soumagne
Cointe	Jupille	Sprimont
Comblain au pont	Juzaine	Sy
Comblain la tour	La Brouck	Theux
Conlonster	Limbourg	Trooz
Dolhain	Luik	Vaux-sous-Chevremont
Embourg	Melreux	Verviers
Ensival	Moelingen	
Esneux	Nessonvaux	