

FOIRE AUX QUESTIONS

Date de mise à jour : 6 août 2021

Avertissement : nous reprenons ici les questions les plus fréquentes et qui ont une particularité locale.

Sur le site de la Wallonie <https://www.wallonie.be/fr/inondations> vous trouverez toutes les informations, aides, démarches et conseils utiles : logement, environnement, aides sociales, ...

COMMENT CONTACTER L'ADMINISTRATION COMMUNALE DE TROOZ ?

Un numéro dédié aux **inondations** a été mis en place : **0479/929.057** (de 9.00 à 16.00)

Le numéro provisoire pour les **services administratifs** est le : 0487/37.74.23

Joindre la commune par mail : communedetrooz@gmail.com

Les locaux de l'administration communale ne sont pas accessibles.

Une permanence «**Population et Etat civil**» est organisée à Beyne Heusay.

Place Joseph Dejardin, 2

du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30,

excepté le mardi matin et le jeudi après-midi

Tél. : 0483 /52.34.64

SUIVEZ AUSSI LES INFORMATIONS SUR LA **PAGE FACEBOOK OFFICIELLE DE LA COMMUNE DE TROOZ**



COMMENT CONTACTER LE CPAS DE TROOZ ?

Le **CPAS** est joignable au 04/351.93.02 ou 0489/82.39.50 entre 8h30 et 17h00

cpas.trooz@gmail.com

Si vous avez besoin d'être **relogé de toute urgence** : 0484/92.81.64

Permanences pour les usagers du CPAS et les sinistrés, à la gare de Trooz, mardi et jeudi de 9h00 à 11h00. A partir du jeudi 5 août permanences mardi et jeudi de 9h00 à 11h00 à l'école maternelle de Nessonvaux (rue Saint Pierre, 236).

Besoin de parler ? Quelqu'un vous écoute : Permanences psychologiques tous les matins de 9h à 11h à la maison médicale (Grand'Rue, 64) et à partir du jeudi 5 août, tous les après-midis de 14h à 17h à l'école maternelle de Nessonvaux (Rue Saint Pierre, 236).

Ligne « Livraison à domicile des repas froids du CPAS » : 0476/80.48.62

BESOINS

BESOIN D'EAU, DE MATERIEL DE NETTOYAGE, DE VETEMENTS, D'UNE AIDE ALIMENTAIRE, DE PETITS MATERIELS... ?

Rendez-vous dans les **centres de ravitaillement** :

- Salle des Fêtes, rue Forêt-Village, 7
- Ecole de Péry, rue de Beaufays, 22
- Ecole de Nessonvaux, rue Large 278
- Salle Floréal, rue Havegné à Fraipont

Ou dans les **points relais** :

- Prayon à la **gare de Trooz**, place du 11 novembre ;
- La Brouck, devant **l'école et à l'église**, La Brouck-Cité et dans les locaux du **football** ;
- Fraipont Cité sur la **plaine de jeu**, coin de la rue des Aubépines et rue de France

BESOIN DE REPAS ?

Depuis le début de la crise, à la demande de la Commune, la Croix Rouge distribue des repas aux sinistrés. Un système basé sur l'installation de tentes Croix-Rouge et de food-trucks est mis en place. **Les repas sont exclusivement réservés aux personnes sinistrées.**

A 12h00, distribution de sandwiches et à partir de 16h00, distribution de repas chaud via food-trucks ou camionnettes:

- Nessonvaux, rue Large (dit Place Emile Vandervelde)
- Fraipont cité, Plaine de jeux (au croisement de la rue de France et de la rue des Aubépines)
- Gare de Trooz, place du 11 novembre
- Maison médicale de Trooz, Grand Rue, 64
- La Brouck, site de l'école, rue La Brouck cité, 1

Vous pouvez venir chercher vos repas quotidiens si vous êtes en mesure de vous déplacer.

Dans le cas contraire, placez un foulard à la poignée de porte de votre habitation : un bénévole se chargera de vous livrer.

BESOIN DE PRENDRE UNE DOUCHE OU DE LAVER VOTRE LINGE ?

Vous pouvez prendre une douche dans les endroits suivants :

- **Ecole de Prayon** (Grand Rue, 186) : douches militaires ouvertes 24h/24h
- **Fraipont cité** (rue de France) : camion-douches de 7h00 à 10h00 et de 17h00 à 20h00
- **Gare de Nessonvaux** : douches militaires ouvertes 24h/24h

- **RFC Trooz** : vestiaires accessibles 24h/24h – **camion douche en cours d'installation sur la place**

Des bénévoles proposent leur service pour lessiver le linge. Appelez-le 0479/92.90.57

L' AD Delhaize de Soumagne a installé un container avec des **machines à lessiver**. Ces machines peuvent être utilisées gratuitement jusqu'au 15 août. Sur base de votre carte d'identité à demander à la commune, vous recevrez un jeton à l'accueil du magasin.

Les jetons sont disponibles au magasin, uniquement durant les heures d'ouverture du magasin.

Le lundi de 13h00 à 19h00

Du mardi au samedi de 8h30 à 19 h00

Le dimanche de 8h30 à 13h.

Des toilettes sont installées dans les lieux suivants:



Fraipont-Cité, rue de France



École de Prayon, Grand'Rue 186



Nessonvaux, rue de la Gare



Services Travaux, Rue de Verviers 3



Église de Prayon, Place du Marché



Rue du Voutenay



École de la Brouck, rue la Brouck cité 1



Église de la Brouck, rue sur le Pont

Merci d'utiliser ces toilettes avec respect, aussi bien pour la personne suivante, que pour les équipes de nettoyage.

BESOIN D'UNE AIDE MEDICALE OU PSYCHOLOGIQUE ?

Les médecins généralistes et le personnel soignant ont repris leurs activités.

La Maison médicale est ouverte tous les jours de 8.00 à 18.00 - 04/267.08.90

OU TROUVER UNE PHARMACIE ?

- La pharmacie Pharma Santé de Trooz a ouvert le mardi 27 juillet.
Tél. : 04/351.66.96 – 133 grand rue.
Horaire : en semaine : de 9.00 à 18.30. Ouverte le samedi matin.
Un Bancontact est disponible sur place. Elle est aussi conventionnée avec le CPAS.
- La pharmacie de Nessonvaux est également ouverte. Rue Franklin Roosevelt, 257

LE COUVRE-FEU EST-IL D'APPLICATION ?

Le couvre-feu est supprimé.

La [Zone de police Secova](#) a renforcé ses équipes et ses patrouilles aussi bien de jour que de nuit.

Des policiers "en civil" circuleront également sur toutes les zones sinistrées pour veiller sur vous et éviter les pillages.

COMMENT RECEVOIR MON COURRIER POSTAL ?

Vous pouvez demander gratuitement un transfert temporaire du courrier à une autre adresse en contactant le 02/278.51.29.

Le bureau de Poste à la gare de Trooz est ouvert et vous accueille aux horaires suivants :

- lundi : 9h30-12h30 et 13h45-17h00
- mardi : 9h30-12h30 et 13h45-18h00
- mercredi : 13h45-17h00
- jeudi : 13h45-18h00
- vendredi : 9h30-12h30 et 13h45-17h00
- samedi : 9h30-13h00

VOUS AVEZ PERDU VOTRE ANIMAL DE COMPAGNIE ?

Signalez-le sur le Groupe Facebook de la Clinique Vétérinaire de Liège "Evacuation des ANIMAUX pendant les inondations - Belgique - Juillet 2021" et signalez-le dans l'application gratuite Animal Research et contactez également la cellule d'urgence de Animal Rescue team au 04/221.93.62.

Si vous trouvez la dépouille d'un animal, composez le 053/640.234

ENFANTS :

OU TROUVER UNE GARDERIE POUR MES ENFANTS

Une garderie gratuite est organisée par le service jeunesse de la Commune, à l'Ecole de Prayon Centre de 9h00 à 16h00. Si vous êtes sinistré, vous pouvez vous rendre sur place si vous avez besoin de cette aide.

ANIMATIONS POUR ENFANTS A BANNEUX

Le centre "L'hospitalité" de Banneux accueille actuellement une centaine de troозиens sinistrés. Les animateurs du service jeunesse de la Commune y accueillent les enfants sinistrés de 9h00 à 16h00 et propose des animations gratuites.

LES ECOLES REOUVRIRONT-ELLES LE 1er SEPTEMBRE ?

Toutes les écoles de la commune seront remises en état, en ce compris celle de La Brouck, afin de pouvoir accueillir tous les enfants dès le premier septembre.

DEMARCHES POUR LES SINISTRES

BESOIN D'UNE ASSISTANCE JURIDIQUE EN TANT QUE SINISTRE ?

A partir du mercredi 3 août, le Barreau de LIEGE-HUY organise des permanences juridiques pour les personnes sinistrés

- **A Nessonvaux**, rue Large 288 (école communale) : lundi – mercredi – vendredi de 09h30 à 12h30 / mardi et jeudi de 13h30 à 16h30
- **La Brouck, locaux du foot ou à l'école** (en fonction de la disponibilité des locaux) , rue La Brouck Campagne lundi – mercredi – vendredi de 13h30 à 16h30 / mardi et jeudi de 09h30 à 12h30

QUELLES SONT LES DEMARCHES POUR LES ASSURANCES ET LE FONDS DES CALAMITES

NB : Des agents du Service public de Wallonie et de la Province viendront prochainement dans les quartiers pour vous aider à remplir les dossiers.

Le premier intervenant pour tout dédommagement concernant un bien privé est votre **compagnie d'assurance**. La première démarche est donc, de contacter votre assureur, qui vous donnera tous les renseignements nécessaires.

Sous des conditions précises et pour certains biens, le **Fonds Régional des Calamités** peut potentiellement intervenir en complément.

Ouverture du dépôt des dossiers au Fonds des Calamités

Ce 3 août, l'arrêté officiel qui reconnaît les inondations du 14 au 16 juillet comme calamités naturelles publiques dans 202 communes wallonnes a été publié.

- Vous avez perdu votre véhicule, votre vélo, votre mobilier de jardin, votre abri de jardin, votre caravane résidentielle.. ? **Entrez une demande d'aide** à la réparation au Fonds des calamités.

Les sinistrés peuvent introduire leur demande dès maintenant et jusqu'au 30 novembre au plus tard.

C'est le propriétaire du bien qui doit introduire la demande d'aide à la réparation. La démarche peut être réalisée entièrement en ligne via Wallonie.be.

Les agriculteurs et les indépendants peuvent recevoir des aides s'ils ont perdu leurs récoltes, leur matériel informatique, etc.

Aucune aide à la réparation n'est accordée pour le bâtiment et son contenu même s'ils ne sont pas assurés Le Gouvernement wallon est néanmoins conscient que certains sinistrés ne sont pas assurés et ont besoin d'aide, il étudie donc actuellement la situation.

Cas particulier : les personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale ou d'une aide équivalente ET qui n'étaient pas assurées peuvent être indemnisées pour le bâtiment et son contenu. Pour consulter la liste des 202 communes reconnues : <https://bit.ly/202Communes>

Pour découvrir tous les biens indemnisables, les montants, la procédure à suivre et les documents à joindre : <https://bit.ly/DemarcheCalamite>

Quels sont les biens qui peuvent être indemnisés par le Service régional des calamités ?

- Dommages extérieurs :
 - les immobiliers bâtis (mur de soutènement, terrasse sur béton, abri de jardin sur béton, etc.)
 - certains biens meubles (mobilier de jardin, outillage, etc.).
- Véhicules de 5 ans au moins
- Biens corporels meubles affectés à une activité professionnelle
- Biens agricoles et horticoles
- Peuplements forestiers

Le Fonds public des calamités **exclut** tous dégâts assurables par le biais d'une assurance-incendie (sauf si vous bénéficiez du revenu d'intégration sociale et que vous n'êtes pas assuré), ainsi que d'autres dégâts, tels que des dommages esthétiques. Ainsi, le Fonds régional des calamités **ne couvre pas** :

- Le bâtiment et son contenu
- Les terres, les plantations, les pelouses, les graviers, etc.
- Les biens d'une personne morale (société) qui peuvent être assurés
- Les dommages esthétiques (ex. griffes sur la carrosserie)
- Les biens somptuaires (piste équestre privée, piscine privée, etc.)

COMMENT RECEVOIR UNE AVANCE FINANCIERE DE 2500€ ?

Les sinistrés peuvent recevoir de la Région wallonne une avance de 2500€ par ménage remboursables sur une durée maximale de 2 ans, dans l'attente de l'intervention de l'assurance ou du fonds des calamités.

Cette aide est possible uniquement si vous n'avez pas encore eu d'aide financière de votre assurance.

La commune se charge de collecter les demandes d'aide et si vous remplissez les conditions, une convention vous sera proposée.

Pour introduire votre demande, le formulaire est disponible en ligne sur www.trooz.be (article « Avance financière pour les sinistrés »- rubrique actualités 2021).

Des agents administratifs sont à votre disposition pour vous aider à compléter les formulaires à la Brouck et à Fraipont-Cité.

COMMENT OBTENIR UNE ATTESTATION DE SINISTRE/SINISTRALITE ?

Vous avez besoin d'une attestation de sinistre, adressez-vous au service population ou au CPAS (voir comment contacter l'administration communale)

J'AI UN DOUTE SUR LA STABILITE DE MA MAISON, QUE FAIRE ?

Si vous avez un doute sur la stabilité de votre bâtiment, **contactez votre assureur** pour réaliser une expertise.

Si vous n'êtes pas assuré contactez l'Administration communale.

VIE PRATIQUE/HABITATION

COMMENT EVACUER MES DECHETS ?

Actuellement, vous pouvez toujours entreposer les débris à déblayer sur les trottoirs. Les services communaux passeront les ramasser.

Mettez bien les bouteilles de gaz à évacuer à part du tas des autres déchets.

Mettez les boues à part des autres déchets.

Les déchets ménagers sont collectés en porte à porte.

Les sacs poubelles de maximum 100 litres sont acceptés provisoirement.

Pour la perte et le remplacement des conteneurs Intradel, téléphonez au 04/240.75.28

sophie.laloux@intradel.be.

Si vous avez récupéré des conteneurs ne vous appartenant pas vous pouvez également appeler ce numéro.

CUVE A MAZOUT- - PROBLEME D'HYDROCARBURE QUE FAIRE ?

- **Si la cave est encore sous eaux :**
 - **Contactez directement votre assurance** en évoquant particulièrement la problématique de la fuite de la cuve à mazout ;
 - **Faites appel, via votre assurance, à un [collecteur agréé](#)** pour ce genre d'opérations (récupération mazout) et conservez précieusement les documents fournis par le collecteur qui a réalisé l'évacuation et attestant de l'élimination du mazout via une filière adéquate ;
 - Si la citerne contient encore du mazout contaminé par de l'eau, celle-ci doit également faire l'objet d'une vidange par un collecteur agréé pour ce genre d'opérations (récupération mazout) ;
 - Si la citerne présente des fuites, il est impératif, une fois son dégazage, sa vidange complète et son nettoyage réalisés, soit de faire réparer la citerne par un professionnel compétent si cela est possible, soit, dans le cas contraire de l'évacuer.
- **Si l'eau n'est plus présente dans la cave (les murs et les sols peuvent alors être pollués) :**
 - Contactez directement votre assurance en évoquant particulièrement la problématique de la fuite de la cuve à mazout ;
 - Faites appel, via votre assurance, à une société spécialisée pour le nettoyage des murs et du sol (si le sol est étanche). Si par contre, le sol n'est pas étanche, il y a lieu de faire appel à un expert agréé en gestion des sols, mandaté par l'assurance, afin d'établir le plan d'action à mettre en œuvre pour assurer l'assainissement du sol. Cet expert connaît la procédure à suivre et les mesures de gestion immédiate selon les formes et modalités prescrites à [l'article 80 du décret du 1er mars 2018 relatif à la gestion et à l'assainissement des sols](#)

Les sociétés de nettoyage spécialisées sont connues des assurances. Vous pouvez également contacter les pompiers ou la protection civile qui connaissent les procédures à suivre et pourront vous donner des conseils adéquats en attendant les interventions.

Si vous avez un problème **d'hydrocarbure**, contactez le **1718 (tapez 2)**

ELECTRICITE / QUELLES SONT LES DEMARCHES ET LES PRECAUTIONS A PRENDRE ?

Si votre maison est inhabitable, **contactez votre fournisseur d'électricité** pour demander à passer en « maison vide » afin de diminuer les frais.

Si **Resa** a quasi terminé la remise en état du réseau électrique. Il ne lui restera plus que le quartier de la Fenderie à rétablir, dès que la route sera à nouveau praticable.

Toutefois, prudence avant de relancer vos installations électriques:
Afin d'éviter l'électrocution, les incendies ou les plombs qui sautent, **#Resa** vous rappelle **qu'il est IMPÉRATIF de:**

- faire vérifier vos installations par un électricien
- faire approuver vos installations par installateur agréé
- obtenir un PV de réception d'électricité conforme. 🧑🔧

Vous trouverez la liste complète pour la Belgique ici, <https://bit.ly/organismeagreeElec>

Pour toute question spécifique, contactez le **04/220.12.11.**

Pour le gaz, la situation est bien plus compliquée. Il y a 10.000 foyers qui sont encore privés de gaz.

Attention : des individus se faisant passer pour du personnel RESA sillonnent en porte à porte les rues et quartiers afin de réclamer aux citoyens sinistrés de l'argent pour un rétablissement de l'énergie (gaz et électricité).

Aucune somme d'argent ne vous est réclamée pour le rétablissement de l'énergie!

Les agents RESA sont reconnaissables à leur vêtement de travail, à leur chasuble RESA, mais aussi par leur carte de légitimation que vous pouvez leur réclamer si vous avez le moindre doute.

Restez vigilants!

PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES

Il faut impérativement éviter le risque de surchauffe. Coupez l'interrupteur sur votre onduleur et arrêtez le différentiel dans le coffret électrique.

BESOIN DE BENEVOLES POUR VIDER VOTRE CAVE, VOTRE MAISON, NETTOYER ?

Appelez la commune au **0479/929.057** (de 9h00 à 16h00) ;
ou faites votre demande par mail : communedetrooz@gmail.com

OU TROUVER DES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION ?

"Reconstruire-ensemble" est une initiative visant à aider les sinistrés des inondations à pouvoir rapidement effectuer les travaux urgents de leur habitation

Sur le site reconstruire-ensemble.be , vous trouverez une **Liste d'entreprises du bâtiment donnant priorité aux sinistrés**

Ces entreprises ont toutes accepté de faire passer les **dégâts des sinistrés en priorité** dans leur planning. Les dates de disponibilités sont indiquées sur chaque fiche.

Attention ces entreprises ne travaillent pas bénévolement.

Une ligne téléphonique est également mise en place afin d'aider les personnes n'étant pas à l'aise avec internet : 04/268.23.49

ELECTRICIEN-PLOMBIER ? Aide bénévole ce week-end

La société Veolia met gracieusement à la disposition de la commune et de ses habitants sinistrés une équipe de 40 ouvriers qualifiés (électriciens et plombiers) ce samedi 7 et ce dimanche 8 août.

C'est l'administration communale qui se charge de mettre en contact cette équipe avec les sinistrés.

Intéressés? Vous pouvez nous contacter au 0479/929057 ou nous envoyer un e-mail à communedetrooz@gmail.com.

MOBILITE

QUELLES SONT LES ROUTES BARREES ?

- La N61 est coupée à hauteur de Prayon, Grand'rue. Le pont s'est effondré, passage interdit, même à pied. Le Service public de Wallonie nous annonce que d'ici la fin du mois d'août, une bande de circulation sera rouverte avec un feu.
- Le pont de la Fenderie est inaccessible. Ni voiture, ni piéton. Passage possible à pied grâce à la passerelle du pont du chemin de fer.
- Le pont de la Brouck est à nouveau ouvert pour tous les véhicules de moins de 30 tonnes.

QUELS SONT LES TRANSPORTS EN COMMUN ?

- La ligne de bus TEC 31 et la ligne 33 sont à nouveau en service avec un arrêt à la Brouck (et au zoning de Prayon (terminus au gare Ford))

- La nationale N61 ne permettant pas encore le passage d'un bus, une **navette** a été mise en place :

Son trajet sera le suivant (Aller - Retour):

- Fléron → Trooz → Fonds des Cris → Ninane →
- Beaufays → Péry → Cité au Thier → Sainry →
- Fraipont → Gare Nessonvaux (Terminus).

Les horaires sont les suivants:

- Au départ de Fléron: 10h30 - 13h00 - 15h30 (durée du trajet +- 1h00)
- Au départ de la gare de Nessonvaux: 11h45 - 14h15 - 16h30

Tous les arrêts réguliers du TEC sur ce trajet seront desservis, néanmoins, vous pourrez vous signaler au chauffeur en lui faisant signe pour qu'il vous prenne en charge.

BESOIN D'AIDE POUR VOUS DEPLACER ?

Téléphonez au 0479/92.90.57 pour avoir le soutien d'un bénévole pour vous véhiculer en cas d'urgence (rendez-vous médical, administratif...)

VOUS CHERCHEZ VOTRE VOITURE ?

Commencez par demander à votre assurance pour savoir où le dépanneur l'aurait déposée. Si votre voiture a été évacuée par notre Commune, les voitures se trouvent peut-être aux endroits suivants :

- **Trooz :**
 - ZI TROOZ, rue de la Métal
 - CARRIERE HOLCIM
 - TERRAIN FOOT PRAYON
- CIMETIERE NESSONVAUX
- **Chaufontaine :**
 - AD DELHAIZE
 - CAPSULERIE (près de l'école communale)
 -
- **Esneux :**
 - Chemin du Halage, 57

Les contacts des propriétaires des immatriculations sont pris en charge par la police et sont en cours. Tout dépannage doit passer par votre courtier d'assurances.

SOLIDARITE

VOUS SOUHAITEZ AIDER ?

DEVENIR BENEVOLE

Vous souhaitez proposer vos services pour aider les habitants de la commune et participer à l'effort de solidarité.

Encodez-vous sur le [formulaire](#) disponible sur www.trooz.be (rubrique actualités 2021).

FAIRE UN DON

Pour aider les sinistrés à se reconstruire, faites un don : **BE35 0910 2249 5137** - Inondation commune de Trooz. Merci pour votre générosité.

Vous souhaitez faire des dons (vivres, matériel, etc.), vous pouvez remplir ce [formulaire](#) afin que l'on dispose de vos coordonnées pour vous recontacter quand les stocks actuels ne seront plus suffisants.

SOLI TAXI

Nous recherchons des bénévoles pour assurer le transport de personnes sinistrées (vers un rendez-vous médical, faire des courses, prendre une douche, etc.).

Si vous avez une voiture, vous pouvez être utile ! Envoyez vos coordonnées à communedetrooz@gmail.com en indiquant en objet "Soli-taxi" ou remplissez le [formulaire](#) sur www.trooz.be (rubrique actualités 2021)

DIVERS

RECENSEMENT EN COURS

La commune organise actuellement un recensement. Des enquêteurs mandatés par la commune passent dans les maisons pour faire un état des besoins. Ils sont identifiables par un gilet fluo avec le logo de Trooz dans le dos.