

**Parlement francophone bruxellois**  
(Assemblée de la Commission communautaire française)



24 octobre 2021

---

SESSION ORDINAIRE 2021-2022

---

**Dans quelle mesure et de quelle manière les citoyennes et citoyens bruxellois envisagent-ils leur rôle dans la prévention, la communication, la gestion d'une crise et son évaluation ?**

RAPPORT

fait au nom de la commission délibérative,

Ariane et Jonathan, citoyens bruxellois,  
Mme Latifa AÏT-BAALA et M. Jamal IKAZBAN, députés bruxellois

## SOMMAIRE

1. Mandat confié à la commission délibérative.....	4
2. Réunion du 30 septembre 2021 – séance d’installation de la commission délibérative (phase informative) .....	4
3. Réunion du 3 octobre 2021 (phase informative – suite).....	4
3.1. Les notions de risques, par M. Sébastien Brunet, professeur à l’Université de Liège .....	5
3.2. Le cycle du risque, les différentes phases de la gestion de crise et retours d’expériences, par Mme Sophie Lavaux, directrice de Bruxelles Prévention Sécurité, et par M. Michael Jonniaux, chef de corps de la zone de police Montgomery.....	5
3.3. La participation citoyenne en temps de crise, par Mme Anne-Emmanuelle Bourgaux, professeure à l’Université libre de Bruxelles, par M. Marc Lerchs et Mme Nathalie Vandeput, responsables de la communication du Gouverneur du Brabant wallon .....	6
3.4. Échange de vues .....	7
3.5. La Commission communautaire française et la gestion de crise, par Mme Bernadette Lambrechts, administratrice déléguée des services du Collège de la Commission communautaire française, et par M. Philippe Bouchat, directeur du service PHARE.....	11
3.6. La gestion de la crise : « Comment nos services ont été impactés par la crise ? Quelles leçons en tirer pour l’avenir ? » par Mme Céline Nieuwenhuys, secrétaire générale de la Fédération des services sociaux (FDSS), et par M. François Demonty, du Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale.....	13
3.7. Échange de vues .....	15
3.8. Processus .....	18

---

*Ont participé aux travaux* : Mme Latifa Aït-Baala, Mme Clémentine Barzin, Mme Barbara de Radiguès, Mme Nadia El Yousfi, M. Jamal Ikazban, M. Hasan Koyuncu, M. Marc Loewenstein, Mme Joëlle Maison, Mme Magali Plovie (présidente) et Mme Farida Tahar, ainsi que trente-cinq citoyens bruxellois tirés au sort.

*Membres absents* : Mme Elisa Groppi, et M. Petya Obolensky.

4. Réunion des samedi 9 et dimanche 10 octobre 2021 (phase délibérative).....	18
4.1. Réunion du samedi 9 octobre 2021 .....	18
4.1.1. Processus .....	18
4.1.2. Présentation des mind maps et débat en plénière.....	19
4.1.2.1. Présentation de M. Fabrice Delooz .....	19
4.1.2.2. Présentation de Mme Aline Thiry (vidéo).....	19
4.1.2.3. Groupe 1.....	20
4.1.2.4. Groupe 2.....	21
4.1.2.5. Groupe 3.....	23
4.1.2.6. Groupe 4.....	24
4.1.2.7. Groupe 5.....	25
4.1.2.8. Groupe 6.....	27
4.1.2.9. Processus.....	29
4.2. Réunion du dimanche 10 octobre 2021 .....	29
4.2.1. Processus .....	29
4.2.2. Présentation des pré-recommandations et débat en plénière .....	29
4.2.3. Processus (suite) .....	37
4.2.4. Propositions de recommandations.....	41
5. Réunion du dimanche 17 octobre 2021 (phase de recommandations).....	44
5.1. Processus .....	44
5.2. Propositions de recommandations et échange de vues .....	45
5.3. Examen et vote des amendements et des propositions de recommandations.....	50
5.4. Texte adopté par la commission délibérative .....	60
6. Réunion du dimanche 24 octobre 2021 – Lecture et adoption du rapport.....	63
6.1. Présentation du rapport de la commission délibérative .....	63
6.2. Adoption du rapport.....	65
7. Intervention de Mme Barbara Trachte, ministre-présidente du Collège de la Commission communautaire française .....	66
8. Clôture des travaux et remerciements .....	66
9. Annexes .....	72
9.1. Annexe 1 : photos des mind maps.....	72
9.2. Annexe 2 : composition de la commission délibérative.....	74
9.3. Annexe 3 : présences .....	76
9.4. Annexe 4 : réponses aux formulaires d'évaluation .....	77

Mesdames,  
Messieurs,

La commission délibérative a examiné, en ses réunions des 30 septembre, 3, 9, 10, 17 et 24 octobre 2021, la thématique « Dans quelle mesure et de quelle manière les citoyennes et citoyens bruxellois envisagent-ils leur rôle dans la prévention, la communication, la gestion d'une crise et son évaluation ? ».

## 1. Mandat confié à la commission délibérative

La commission délibérative a été instituée en application de l'article 42<sup>ter</sup> du Règlement du Parlement francophone bruxellois et du vade-mecum qui lui est annexé [doc. 19 (2020-2021) n° 1].

Le Bureau élargi a été saisi d'une suggestion parlementaire déposée par plusieurs groupes politiques et a décidé de constituer une commission délibérative sur la thématique telle que reprise dans le document 48 (2020-2021) n° 1.

Le Comité d'accompagnement a procédé à une reformulation de la suggestion comme suit : « Dans quelle mesure et de quelle manière les citoyennes et citoyens bruxellois envisagent-ils leur rôle dans la prévention, la communication, la gestion d'une crise et son évaluation ? ».

La notion de crise a également été définie par le Comité d'accompagnement, qui s'est référé à celle de l'Arrêté royal du 22 mai 2019 : « Situation d'urgence : tout événement qui entraîne ou qui est susceptible d'entraîner des conséquences dommageables pour la vie sociale, comme un trouble grave de la sécurité publique, une menace grave contre la vie ou la santé des personnes et/ou contre les intérêts matériels importants, et qui nécessite la coordination des disciplines afin de faire disparaître la menace ou de limiter les conséquences néfastes de l'événement ».

En sa séance plénière du 7 mai 2021, la constitution d'une commission délibérative et sa thématique ont été validées par l'assemblée par 49 voix pour et 16 abstentions.

## 2. Réunion du 30 septembre 2021 – séance d'installation de la commission délibérative (phase informative)

En date du 30 septembre 2021, la commission délibérative a été installée.

Elle est composée, d'une part, de 36 citoyens bruxellois tirés au sort parmi des citoyens inscrits sur la plateforme <https://democratie.brussels>, à la suite de la réception d'un courrier d'invitation envoyé à dix mille citoyens bruxellois âgés de 16 ans ou plus tirés au sort et, d'autre part, des douze députés et députées, membres de la commission des Affaires générales et résiduelles, de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives.

Mme Magali Plovie, présidente du Parlement, a prononcé un discours de bienvenue portant sur l'essence et l'importance du processus délibératif ainsi que sur le choix de la thématique.

M. Gaël Watteeuw, garant du processus délibératif pour le Parlement francophone bruxellois, a présenté le paysage institutionnel belge et la place de la Commission communautaire française au sein de celui-ci (voir fiche d'information – doc. (2021-2022) n° 2).

Ensuite, les membres de la commission délibérative, citoyens et députés, ont été informés du déroulement des travaux et des dates des prochaines réunions.

Les citoyens ont été invités à remplir quelques documents à portée administrative.

## 3. Réunion du 3 octobre 2021 (phase informative – suite)

Le vade-mecum des commissions délibératives dispose que la première phase des travaux, dite « phase informative », outre la séance d'installation, est consacrée à des échanges entre les participants et des personnes-ressources spécialisées dans les sujets constituant les enjeux de la thématique.

Le Comité d'accompagnement aidé par trois experts thématiques (Mme Catherine Fallon, Mme Aline Thiry et M. Yves Bastaerts) en a distingué quatre :

1. les notions de risques;
2. le cycle du risque, les différentes phases de la gestion de crise et retours d'expériences;
3. la participation citoyenne en temps de crise;
4. la Commission communautaire française et la gestion de crise.

Les trois premiers enjeux de la thématique ont été abordés en matinée, tandis que le dernier a été examiné l'après-midi, selon le schéma suivant :

- présentation des personnes-ressources;

- intervention de chaque personne-ressource en lien avec l'enjeu pour lequel elle a été sollicitée;
- échange de vues en sous-groupes de douze personnes, citoyens et députés.

### **3.1. Les notions de risques, par M. Sébastien Brunet, professeur à l'Université de Liège**

**M. Sébastien Brunet** a tenu devant les participants le discours suivant :

« Je suis très heureux d'être là pour participer à cette magnifique initiative. Je suis professeur de sciences politiques à l'Université de Liège.

J'ai commencé à étudier les risques parce que je me suis rendu compte que nos sociétés étaient continuellement soumises à la gestion des risques. Même individuellement, dans sa vie de tous les jours, on peut se demander comment on fonctionne par rapport à un risque.

La notion de risque est une manière d'appréhender le futur. Quand on ne s'occupe pas du futur, on ne s'occupe pas des risques. Quand on veut se préoccuper de ce qui va se passer, de ce qui pourrait arriver et des conditions dans lesquelles ces événements pourraient se mettre en place, alors on doit s'intéresser à la question des risques.

La question des risques est vaste, d'une part, et culturelle, d'autre part. En Chine, par exemple, quand on parle de risque ou de désastre, on parle d'opportunité de changement.

Dans nos sociétés, quand on parle de risque, il s'agit davantage d'un événement dommageable, d'éviter un événement dommageable.

Si l'on remonte à l'origine du concept de risque, le terme est importé de l'arabe où il signifie « essayer de faire en sorte que l'on ait le plus de chance que Dieu nous aide » ».

### **3.2. Le cycle du risque, les différentes phases de la gestion de crise et retours d'expériences, par Mme Sophie Lavaux, directrice de Bruxelles Prévention Sécurité, et par M. Michael Jonniaux, chef de corps de la zone de police Montgomery**

**M. Michael Jonniaux** a tenu devant les participants le discours suivant :

« Je suis très heureux d'être ici aussi. J'ai cinquante ans. Je suis dans la police depuis 1994. Cela

fait vingt-sept ans maintenant. J'ai d'abord été dans la gendarmerie à Bruxelles jusqu'en 2001, ensuite à la police fédérale de Bruxelles jusqu'en 2009. Puis j'ai été directeur de la police des autoroutes belges jusqu'en 2016.

Depuis, je suis le chef de corps de la zone de police couvrant les communes de Woluwe-Saint-Lambert, Woluwe-Saint-Pierre et Etterbeek.

Il faut savoir qu'en Belgique, il y a 185 zones de police locales, auxquelles s'ajoute la police fédérale. Sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, il y a six zones de police réparties sur les 19 communes.

Au quotidien, je m'occupe de la sécurité des 147.000 citoyens de ces trois communes et je le fais avec six cents membres du personnel : des policiers, du grade d'inspecteur jusqu'à celui de commissaire divisionnaire. Il y a également des membres du personnel civil.

Les policiers veillent sur la sécurité des citoyens, que ce soient les brigades d'intervention, les inspecteurs de quartier, la circulation ou les enquêtes... et la gestion de crise si une crise se présente. ».

**Mme Sophie Lavaux** a tenu devant les participants le discours suivant :

« Félicitations pour votre initiative avec les citoyens. En cette matière, il est important d'avoir un échange avec les citoyens.

Je m'appelle Sophie Lavaux, j'ai 46 ans.

Précédemment, j'étais directrice au Centre de crise national pour toute la partie opérationnelle. Maintenant, je suis directrice générale pour Bruxelles Prévention Sécurité qui est une administration régionale bruxelloise qui œuvre à la prévention et à la sécurité à Bruxelles.

J'ai la chance d'avoir également un deuxième titre, celui de Haut fonctionnaire de Bruxelles. Il s'agit d'une fonction similaire à celle de gouverneur de province. La Haut fonctionnaire est responsable de gérer les crises quand elles portent sur l'ensemble de la région bruxelloise. ».

### 3.3. La participation citoyenne en temps de crise, par Mme Anne-Emmanuelle Bourgaux, professeure à l'Université libre de Bruxelles, par M. Marc Lerchs et Mme Nathalie Vandeput, responsables de la communication du Gouverneur du Brabant wallon

**Mme Anne-Emmanuelle Bourgaux** a tenu devant les participants le discours suivant :

« Je suis professeure d'université. Avant la crise de la Covid-19, je travaillais déjà sur les questions de démocratie. Je m'étais rendu compte que ceux qui parlaient de démocratie, c'était toujours les politologues ou les sociologues. Les juristes ne réfléchissaient pas tellement à ces questions. Or, comme on l'a vu dans la vidéo de présentation des répartitions des compétences, il apparaît qu'en Belgique, c'est tellement compliqué qu'il faut pouvoir réfléchir dans le système institutionnel complexe qui est le nôtre.

C'est mon carburant. Comment, nous les juristes pouvons-nous mettre la main à la pâte pour essayer que cet État fonctionne ? Cela était déjà avant la crise de la Covid.

Alors, vous imaginez que quand la crise Covid a débuté, il ne s'est pas agi du plus grand moment de la démocratie. La crise a à la fois accentué la mise sur le côté des parlementaires et des citoyens. J'ai plongé dans cette crise à la fois avec ma casquette de constitutionnaliste et ma casquette de professeure.

Dans les universités, la situation a été très difficile comme pour beaucoup d'entre nous. Les juristes sont des plombiers. On essaye de déboucher les tuyaux et ce n'est guère facile.

**M. Marc Lerchs** a tenu devant les participants le discours suivant sur base d'un document PowerPoint projeté :

« Je travaille au SPF Intérieur et je suis détaché dans les services fédéraux du Gouverneur du Brabant wallon.

Je m'occupe de planification d'urgence et de gestion de crise.

Je veux vous montrer les photos (qui figurent dans la fiche d'information) parce que le citoyen est co-auteur de la sécurité. Le Brabant wallon rassemble 400.000 personnes, 27 communes, 10 zones de police et une zone de secours.

Petit rappel concernant le rôle du Gouverneur : depuis 2006, la planification d'urgence est organisée de la même manière sur tout le pays. Quand il y a un problème dans une commune, le chef de secours est

le Bourgmestre qui travaille avec les cinq disciplines (pompiers, médical et psychosocial, police, soutien logistique – défense, protection civile, citoyens et secteur associatif –, et communicateur de crise).

Dès que l'événement concerne plusieurs communes, c'est le Gouverneur ou le haut fonctionnaire qui est le patron et qui travaille avec les cinq disciplines susmentionnées.

Dès qu'il s'agit de plusieurs provinces, c'est le ministre de l'Intérieur qui agit à travers le Centre de crise national.

À tous les niveaux, on travaille avec les cinq disciplines. Celle qui concerne les citoyens et le secteur associatif a toute son importance. Tous ces gens peuvent nous venir en aide en cas de crise dans le cadre d'un soutien logistique, que ce soit pour faire des sandwiches ou faire les courses de personnes atteintes de la Covid.

Quand il y a une crise, on déclenche le plan général d'urgence et d'intervention. On peut le déclencher au niveau communal, provincial ou fédéral. Sur le terrain, on a un poste de commandant opérationnel (PC OPS).

Il s'agit d'un camion dans lequel les cinq disciplines sont représentées et prennent toutes les décisions tactiques de terrain.

Depuis 2015, nous avons décidé, auprès du Gouverneur du Brabant wallon, de requérir l'aide des citoyens en cas de crise. On a donc fait des rapprochements avec des associations de citoyens : des radios amateurs, des ONG qui fournissent des ordinateurs notamment dans les centres de testing, Météo-Belgique qui donne des bulletins plus précis que ceux de l'IRM.

Les citoyens en association peuvent être activés en cas de crise. Des conventions ont été signées à cet égard afin de les accréditer. Les citoyens sont donc associés pleinement à la gestion de la crise.

En 2016, nous avons signé avec VISOV. Il s'agit de volontaires opérationnels qui relayent les messages officiels sur les réseaux sociaux et ce, dans le monde entier. Cela permet de tuer de fausses rumeurs et de jouer un rôle d'amplificateur. Le Gouverneur a également signé avec Telecom for Live afin de fournir du Wifi, par exemple, sur un lieu de catastrophe. Les radios amateurs susmentionnées peuvent dépanner les liaisons radios, le cas échéant (pendant les inondations, ils ont suppléé l'antenne Astrid de Wavre, sous eau).



Nous travaillons également avec des citoyens organisés bénévoles. Notre but à long terme est de créer des réserves de citoyens qui viendraient aider en tant que sécurité civile dans toutes les communes.

Nous allons lancer une expérience-pilote en Brabant wallon.

Il y a encore des initiatives citoyennes isolées. Par exemple, pendant la crise de la Covid, des citoyens ont mené isolément des missions d'entraide. Un comité a été chargé de vérifier la cohérence de ces missions. Si tel était le cas, il y avait une diffusion de l'information sur un site internet unique en collaboration avec la province.

En résumé, le citoyen co-acteur de la sécurité est une réalité. Il faut la déployer. Il faut faire des réserves de sécurité civile dans les communes. On travaille aussi bien avec l'associatif accrédité qu'avec des citoyens en individuel qui veulent s'investir.

**Mme Nathalie Vandeput** a tenu devant les participants le discours suivant :

« Merci pour cette invitation à cette action hyper positive. Elle correspond tout à fait à ce que l'on recherche dans le Brabant wallon, à savoir impliquer davantage le citoyen et que celui-ci trouve sa place, que ce soit au niveau logistique ou opérationnel sur le terrain.

On se charge de campagnes de communication régulières dont le but est de sensibiliser aux bonnes actions. Parfois, les bonnes actions peuvent apporter des comportements dangereux pour soi-même ou pour d'autres. L'idée est donc de mettre un peu de liant entre les citoyens volontaires et ce qui existe déjà en termes de logistique dans le but d'encadrer cette solidarité qui vient de partout.

Il faut donc préparer le citoyen pour éviter que son action solidaire ne puisse constituer une gêne pour les secours sur place. Il faut notamment préparer les citoyens au cas où il apprend que les secours viennent le chercher dans les dix minutes. Il faut donc lui enseigner les gestes à poser dans ce délai, ce qu'il doit emporter, s'il faut couper le gaz et l'électricité, ... Il faut donc développer une culture du risque, éventuellement, solidaire : « Qui puis-je aider, une fois que je me suis aidé moi-même ? ».

Aider les secours, c'est avoir les bons réflexes en cas de crise, s'informer et partager les bonnes informations, éviter les comportements dangereux, détecter les gestes malhonnêtes, ... Un liant entre les citoyens et les autorités est donc utile et nécessaire. ».

### 3.4. Échange de vues

À la question de ce qui peut être fait pour améliorer la mobilisation et l'action citoyennes pendant la crise, **M. Sébastien Brunet** a répondu ceci :

« Les recherches que l'on mène portent notamment les entreprises Seveso, mais aussi sur les risques naturels. Parfois, il est difficile de déterminer s'ils sont réellement naturels ou s'il y a eu intervention humaine. On prend les études de cas, on fait des travaux qui sont de nature de sciences politiques mais il convient toujours de déterminer dans quel cadre juridique on se trouve, quelles sont les responsabilités des uns et des autres.

La courte vidéo sur la répartition institutionnelle des compétences montre à quel point la complexité institutionnelle et juridique ne facilite pas la rencontre avec les acteurs de terrain.

Ce qui a été présenté des actions des acteurs de terrain est une toute petite partie de ce qui existe. Il y a une grande diversité d'acteurs de terrain qui interviennent en gestion de crise. Intervenir en gestion de crise est aussi intervenir en amont de celle-ci. Une crise, c'est quand les moyens disponibles ne suffisent pas à rencontrer ou gérer le problème. Il y a donc une période pendant laquelle on manque de moyens.

L'idée de la situation d'urgence est de la faire la plus courte possible pour faire en sorte qu'il y ait le moins de dégâts possible. Dans la notion de crise, il faut imaginer que l'on revient à la situation antérieure. Un incendie se déroule, on a besoin de moyens et on a la volonté de revenir à la situation antérieure.

Parfois, revenir à la situation antérieure n'est pas possible. On change de monde, on change d'interaction, on change d'environnement physique. La crise peut faire évoluer la situation, mais par forcément dans un sens positif.

Nos travaux portent sur l'analyse de risques, qui amènent à un moment donné à des transformations profondes de nos sociétés. Dans la gestion et la préparation de ces risques, il y a une grande approche scientifique : un risque est une situation qui peut être étudiée par des experts scientifiques. On se rend compte que cette approche scientifique, parfois formelle, ne permet pas toujours de répondre à la diversité des situations auxquelles on est confronté.

Le naufrage du Titanic en est un exemple : un bateau gigantesque est dit insubmersible parce qu'un ingénieur en a décidé ainsi. En réalité, ce n'était pas le cas. La force même du calcul de risque a des limites et parfois on l'oublie. Face à une inondation gigantesque, on est tous dans le fantasme du Rambo

qui va venir nous sauver, de l'hélicoptère qui va décoller ou du bateau qui va aller chercher les gens sinistrés. Non ! Les vents sont trop forts, le courant est trop dangereux, ... Nous sommes vulnérables.

Les risques auxquels nous sommes confrontés aujourd'hui comme les inondations, comme les changements climatiques, comme la crise de la Covid, sont des exemples de risques qu'on appelle des risques réflexifs, des risques modernes. Ce n'est plus l'incendie qu'on connaissait avant – on a des extincteurs et on sait comment cela fonctionne –, ce n'est plus l'accident de la route – on connaît et on sait comment agir. On connaît tellement bien le risque de l'accident de la route qu'on peut dire quels sont ceux qui vont le plus mourir le week-end sur les routes.

Mais des risques comme la Covid, comme les changements climatiques, comme les inondations, comme les méga-feux que l'on voit un peu partout, on n'a pas les outils pour les connaître. Cela nous renvoie à une posture d'humilité. On doit pouvoir reconnaître notre vulnérabilité. Pour faire cela, il faut pouvoir dire « Arrêtons de mettre la connaissance scientifique au-dessus de tout, connaissance qui va nous dire ce qu'on doit faire pour anticiper les risques et les gérer. Remettons la connaissance scientifique au même niveau que d'autres types de connaissance ».

J'ai un bel exemple. En 2012, il y a un accident de train à Godinne, entre Namur et Dinant, sur une grande ligne de chemin de fer par laquelle transitent des marchandises. Il s'agit d'une collision entre deux trains. On a des produits chimiques qui sont dans les wagons-citernes et on ne sait pas quoi en faire.

On appelle les sociétés qui produisent ces produits chimiques qui viennent de France. Il y a une collaboration entre Infrabel et Solvay. Tous les experts arrivent sur les lieux. On dit que ce wagon-là contient plusieurs dizaines de milliers de litres de produits. Si on y touche, il peut exploser.

On fait appel à ces experts qui procèdent eux-mêmes au transvasement du produit dans un autre wagon qu'on envoie bien loin. Ensuite, on appelle un grutier à qui on demande d'enlever le wagon. Le grutier signale que le wagon n'est pas vide et qu'il ne peut le relever.

On lui signale qu'il est grutier. On lui demande où sont ses diplômes universitaires.

Les ingénieurs chimistes français ont fait le transvasement. Donc le wagon-citerne est supposé vide. On va enlever les amas de ferrailles car si le wagon ne bouge pas c'est qu'il est tenu par autre chose. Dans la foulée, le gouverneur de la province et la ministre de l'Intérieur, Joëlle Milquet, font une visite sur le chan-

tier. Or, le wagon était encore bien plein et susceptible d'exploser. On n'a pas écouté le grutier car il n'a pas le label, le certificat qui atteste qu'on peut le croire.

En situation d'urgence, on ne peut pas faire n'importe quoi.

J'en reviens au terme de « disciplines ». Il convient de rappeler qu'il s'agit d'un terme d'origine militaire. Quand il y a une crise quelque part, on n'arrive pas comme des cowboys. La première chose que l'on apprend dans tout ce qui est sécurité, c'est de prendre soin de soi. Il y a une discipline à avoir.

Ce qui pourrait être amélioré, c'est d'essayer d'avoir de plus grandes oreilles, une plus grande capacité d'écoute de celles et ceux qui lancent des alertes et qui ne sont pas forcément entendus.

Quand il y a une crise, il ne faut pas faire un panel citoyen de quinze jours pour savoir ce que l'on va faire. Il faut être capable dans le système de prise de décisions d'essayer d'avoir des personnes ou des institutions qui ont pour missions de chercher des voies un peu discordantes pour investiguer, pour savoir si ce que l'on a entendu est intéressant. »

À la question de ce qui peut être fait pour améliorer la mobilisation et l'action citoyennes pendant la crise, **M. Michael Jonniaux** a répondu ceci :

« En tant que représentant de la police, je suis le conseiller des autorités, que ce soit la Haut fonctionnaire à Bruxelles ou que ce soit un des trois bourgmestres pour ce qui est de la police des lieux. La police des lieux est le fait d'installer un périmètre autour du lieu de crise car le citoyen ne peut pas pendant un certain temps accéder à la crise. On va évacuer les lieux.

Il y a trois quatre ans, un bâtiment risquait de s'écrouler sur l'avenue de Tervuren. C'était un bâtiment en construction avec de magnifiques appartements à vendre. Ce bâtiment a commencé à s'écrouler. Il a fallu évacuer tout le quartier.

Ce sont nos policiers qui vont veiller à évacuer les lieux et amener les citoyens vers un centre de rassemblement. C'est aussi demander aux citoyens de rester chez eux en cas, par exemple, d'émanations ou de fumées. Les policiers vont circuler dans les rues en demandant aux citoyens de rester chez eux et de fermer portes et fenêtres. Ce sont leurs missions.

La partie « enquête » consiste à rechercher, quand il y a une crise, quelles sont les causes. On peut penser à des attentats, par exemple. C'est un type de crise. Les policiers vont devoir mener l'enquête concernant cette crise.



Par ailleurs, je suis le représentant au sein des différents organes – gouverneur et bourgmestre – et je vais conseiller ces autorités sur les mesures à prendre. Je vais également recevoir les décisions de ces autorités.

Au-delà de la phase d'exécution, la phase de préparation est très importante. On prépare les crises. La police participe à toutes les réunions que Mme Lavaux et ses services organisent au cours desquelles sont établis des plans pour lutter contre les attentats et des plans généraux sur les crises. Que va faire la police s'il se passe quelque chose dans le métro ? Quelles seront ses missions si on a un souci dans le métro ?

Concernant le rôle des citoyens, je suis en fait très intéressé par les travaux de la présente commission parce que je trouve que les initiatives actuelles sont beaucoup trop peu nombreuses au niveau de l'implication citoyenne. J'ai écouté avec beaucoup d'intérêts ce que nos collègues du Brabant wallon réalisent.

Il y a des initiatives citoyennes ou volontaires. On connaît les pompiers volontaires qui existent, sauf à Bruxelles, on connaît la Croix-Rouge et ses volontaires.

Il y a des choses qui existent mais qui sont plus pérennes. Il faut absolument s'inscrire dans le temps. Des initiatives citoyennes pour faire face de manière très ponctuelle à une crise, je trouve qu'il y en a trop peu pour l'instant.

On a connu la Covid. C'est vrai qu'à Bruxelles, dans mes trois communes, j'avais un centre à Woluwe-Saint-Pierre et un à Woluwe-Saint-Lambert. Heureusement qu'il y avait outre les médecins, les infirmières, des citoyens qui venaient tous les matins pour faire fonctionner ces centres. Sans eux, cela n'aurait jamais fonctionné.

Dans le cas des crises telles qu'on a pu les voir ces derniers temps, comme les inondations à Liège, par exemple, on a pu constater que les citoyens sont venus parce que cela fait partie de la nature humaine de vouloir aider. Malheureusement, c'était désorganisé parce que mis en place dans l'urgence. Il n'y avait pas de véritable encadrement.

L'initiative évoquée par M. Marc Lerchs de constituer des réserves dans les communes et dans les régions, en sachant comment les appeler et comment les constituer, est à développer. Quand il y a quelque chose, on les appelle et ils viennent.

Je suis très intéressé par ce qui va se faire ici car c'est manquant à Bruxelles et ce doit être développé davantage pour faire face à une crise ponctuelle.

Je trouve que le citoyen doit être davantage formé à la gestion de crise. Je rejoins ce que dit M. Sébastien Brunet.

On a dans notre zone de police des policiers qui vont dans les écoles – en primaire et en secondaire – et qui apprennent aux jeunes ce qu'il faut faire quand il se passe quelque chose, qui appeler et quels renseignements communiquer. Donc, dès le plus jeune âge, il faut conscientiser le citoyen à ce qu'il peut faire quand quelque chose se passe. Ce n'est pas assez généralisé car on constate que certaines personnes sont ignorantes de ce qu'il faut faire dans telle ou telle situation. ».

À la question de ce qui peut être fait pour améliorer la mobilisation et l'action citoyennes pendant la crise, **Mme Sophie Lavaux** complète ce qui a été déjà dit par ceci :

« Je partage tout ce qui a été dit par mes prédécesseurs. Mon quotidien, quand il y a une crise, est d'être présente en tant qu'autorité pour réunir les différentes disciplines. Ce terme a été utilisé à plusieurs reprises – que ce soit les pompiers, la protection civile, les militaires, les services de police, on se met tous ensemble autour de la table pour voir quelles sont les meilleures décisions à prendre de manière collective en cas de crises qui peuvent être diverses et variées.

En ce qui concerne l'amélioration, je crois beaucoup en ce que M. Michael Jonniaux a dit, à savoir la formation de jeunes pour qu'ils maîtrisent les principes élémentaires de gestion de crise.

Pour les citoyens, il y a plusieurs outils qui existent. Le site internet Info-risques.be est une plateforme où tous les risques sont expliqués ainsi que les premières actions qui peuvent être prises par les citoyens. Il y a également le site internet <https://www.be-alert.be> où chacun peut s'inscrire et recevoir des messages en cas de crise.

Il est clair que la formation et la vulgarisation du jargon précédemment évoqué sont importantes notamment pour comprendre les interventions dans les médias des représentants des différentes disciplines. ».

Interrogée à son tour, **Mme Anne-Emmanuelle Bourgaux** souligne que les universitaires, lors de la crise de la Covid, ont quitté ce que certains appellent leur tour d'ivoire. Du jour au lendemain, il leur a fallu arrêter de donner cours. Cette période a été un laboratoire concret de ce qui, à ce stade, restait théorique. Il y avait un consensualisme à la nécessité de vivre cette crise avec les étudiants.

Encore aujourd'hui, cette gestion est caractérisée avant tout par la concertation. Chaque mesure a été discutée et concertée.

À l'instar de l'exemple du grutier qui connaît sa grue, ce sont les étudiants qui savaient ce qui convenait le mieux aux cours à distance. On a donc créé très rapidement un informatique de communiquer rapidement, autre que Teams. Ce qui ressort donc des échanges avec l'ensemble des intervenants est la nécessité de mettre en avant la connaissance du terrain.

Il faut trouver le moyen de faire appel à cette connaissance du grutier, à celle de l'étudiant, à celle de celui qui reçoit la politique. Il n'y a pas de moyen magique pour aboutir à cet objectif.

La crise de la Covid a frappé là où cela fait mal. Certes, il y a eu des initiatives locales, comme celles du Brabant wallon.

À un échelon plus macro, on constate que le citoyen n'a pas été consulté pendant cette crise, pas plus d'ailleurs qu'en dehors de la crise. La Belgique est en retard à cet égard en matière de démocratie. Il s'agit d'une démocratie de type classique dans laquelle les parlementaires représentent les citoyens. Tous les cinq ans, ils votent et c'est à ce moment que s'établit le lien avec les parlementaires ou autres représentants élus.

En période de crise, il a été constaté que les parlementaires qui sont nos représentants ont été largement mis sur le côté. Si l'on veut mettre les citoyens au centre de la gestion de la crise, il faut à la fois travailler sur la place de ceux-ci mais aussi sur la fonction des parlementaires.

Je ne suis pas d'accord avec ceux qui estiment qu'en période de crise il n'est pas possible de consulter les citoyens. De la même manière qu'il aurait fallu consulter le grutier, il faut prendre le temps de consulter le citoyen, comme à l'université nous avons pris le temps de concerter les étudiants et mettre en place des mesures qui recueillent leur adhésion.

Décider d'une mesure et l'imposer à peine d'amendes est plus immédiat certes mais certainement pas plus efficace. C'est toutefois plus autoritaire ...

Au départ, avant la crise, il y a déjà un problème préexistant parce que les parlementaires ont peu de place en dehors des parlements. Les citoyens ont peu de place en dehors de leur lien avec les parlementaires. La crise Covid a montré, de manière paroxysmique, à quel point il était facile non seulement de se passer des citoyens mais aussi d'ignorer les parlementaires. C'est cela qu'il faut travailler.

On voit arriver le pass sanitaire. Celui-ci a été décidé en CODECO qui est un organe à tout le moins opaque rassemblant des ministres et des supers ministres autour de délibérations non publiques et peu claires. Où est la place du citoyen dans le CODECO ? Je la cherche encore ...

Trop longtemps, on a pensé qu'être efficace implique la seule décision des chefs. Non ! Être efficace, dans la gestion de la crise, en trouvant des solutions, passe aussi par le fait que les chefs écoutent leur base. Si pas, les chefs prennent des décisions qui ne sont pas toujours en adéquation avec les réalités du terrain. ».

À la même question, **M. Marc Lerchs** ajoute ce qui suit :

« Je souligne que l'élaboration des plans d'urgence en Belgique passe par une analyse des risques. Ensuite, le plan est établi et testé une fois par an, ce qui permet de l'améliorer. Il y a des plans généraux, des plans particuliers et des plans internes à certaines entreprises.

Les photos figurant dans la fiche d'information témoignent à suffisance du mélange des professionnels et des bénévoles qui travaillent sur le terrain. Il est donc parfaitement possible d'intégrer des citoyens à des services de secours professionnels pour autant qu'il y ait une coordination. ».

**Mme Nathalie Vandeput** précise ce qui suit :

« À propos de mon corps business, à savoir la communication, on se rend compte, que lorsque l'autorité impose une façon de procéder que les citoyens doivent appliquer, cela ne marche pas toujours. Il existe des situations d'urgence pour lesquelles il n'est pas possible d'avoir immédiatement une vue d'ensemble.

À travers des images partagées sur les réseaux sociaux, il est permis d'attirer l'attention sur le fait que les citoyens ont une perception différente de celle des autorités. Il faut y répondre. À défaut, il y a un risque de voir se développer soit des rumeurs, soit un sentiment de crise plus importante, ...

Les perceptions des citoyens font l'objet de vérifications sur le terrain. Il y a encore des améliorations à faire par rapport à cette intégration de la perception des citoyens dans la gestion de crise et la communication y afférente.

**3.5. La Commission communautaire française et la gestion de crise, par Mme Bernadette Lambrechts, administratrice déléguée des services du Collège de la Commission communautaire française, et par M. Philippe Bouchat, directeur du service PHARE**

Mme Bernadette Lambrechts a tenu devant les participants le discours suivant :

« Je suis la directrice générale de l'administration de la Commission communautaire française.

Il est vrai qu'en région bruxelloise, la situation institutionnelle est complexe et pour aborder directement la gestion de la crise, cette dernière a quelque part facilité nos modes d'actions.

Tout d'abord, l'administration de la Commission communautaire française gère des matières culturelles, sociales et de santé. Pour donner quelques exemples, dans les matières culturelles, nous agréons des Maisons des cultures dans les quartiers. En matière sociale, nous agréons des services sociaux et des centres d'accueil pour personnes sans-abri. En matière de Santé, nous agréons des centres de planning familial et des maisons médicales.

La Commission communautaire française a également une compétence en matière de handicap. Mon collègue, M. Philippe Bouchat, en fera la présentation toute à l'heure.

Nous sommes également un pouvoir organisateur important de l'enseignement bruxellois ce qui veut dire que nous disposons de différentes écoles dont notamment les écoles de promotion sociale.

Pour revenir sur la situation complexe de la Région bruxelloise dont je vous parlais toute à l'heure, une des spécificités de la Commission communautaire française, en dehors de la petite exception traitée par mon collègue Philippe Bouchat, c'est que nous travaillons pour les besoins de l'ensemble des citoyens bruxellois concernant les matières pour lesquelles elle est compétente.

Mais notre spécificité, qui d'ailleurs rend difficile la bonne compréhension de ce qu'est réellement la Commission communautaire française, est que vous, citoyens, ne venez pas frapper à la porte de la Commission communautaire française pour dire que vous avez besoin, par exemple, d'être accompagnés en matière de santé sexuelle et affective (à l'exception des aides individuelles).

Comment procédons-nous ? Nous travaillons à travers une délégation, c'est-à-dire que nous faisons appel à des associations. Concrètement, ce sont les

parlementaires qui définissent un cadre légal, décretaal, en disant qu'une association est là pour répondre à ces besoins-là, par exemple, en matière de santé mentale, à telles ou telles conditions.

Nous, en tant qu'administration, nous devons mettre en œuvre ces décrets-là, c'est-à-dire qu'il y a un agrément accordé dans le cadre d'une procédure. Nous devons examiner comment ça se passe pour obtenir cet agrément, se poser les bonnes questions. Est-ce que l'association remplit bien les conditions ? Nous donnons un financement, puis nous vérifions le financement.

S'ajoute à cela une réflexion sur laquelle, je pense, nous allons devoir travailler à l'avenir avec les citoyens. Il ne suffit pas de se dire qu'un agrément d'une association, c'est deux psychologues, un assistant social, quatre travailleurs de terrain et un administratif. Ok, c'est en ordre et le subside est liquidé.

Il faut aussi que nous allions voir quels sont les besoins des citoyens bruxellois et quelle est la meilleure manière de les remplir. Et je dirais que, dans le cadre de la crise, c'est une chose qui nous a beaucoup marqués.

Je souhaite vous donner un exemple que j'ai vécu au tout début de la crise. On ne pouvait plus venir travailler à la Commission communautaire française. En conséquence, il a fallu organiser le télétravail pour plus de mille personnes; ce qui a constitué une première partie de la gestion de la crise.

En deuxième partie de la gestion de la crise, ce qui m'a fortement tracassée, c'est « Comment allons-nous continuer de faire fonctionner cette administration vis-à-vis des associations ? ». Au mois de mars 2020, mon inquiétude a été de savoir si, en avril 2020, l'administration serait encore en capacité de verser les avances pour les différentes associations.

Puis, très vite, nous nous sommes concertés avec les autres administrations bruxelloises qui travaillent dans le secteur social et la santé, à savoir Iriscare, l'OIP et les services du Collège réuni de la Commission communautaire commune, ces administrations qui travaillent un peu dans les mêmes compétences que la Commission communautaire française mais à l'égard d'associations bicommunautaires ou bilingues (en tout cas, non monocommunautaires, comme c'est le cas pour la Commission communautaire française).

Nous nous sommes vus très régulièrement – deux fois par semaine – alors même que la Commission communautaire commune devait gérer tout ce qui touchait la gestion sanitaire.

Pour synthétiser, notre premier client, comme je le dis toujours – et c'est un peu une révolution mentale à la Commission communautaire française –, c'est le Bruxellois.

Ce n'est pas évident pour les agents qui travaillent sur des dossiers, qui voient des dossiers de subventions, etc. Je leur dis toujours de se rappeler que, quand ils franchissent la porte de l'administration, leur premier client, c'est le citoyen bruxellois. Évidemment notre premier vrai client, institutionnellement parlant, ce sont les associations qui elles sont en lien direct avec le citoyen bruxellois. C'est pour cela que nous avons un rapport privilégié avec les associations avec lesquelles nous essayons de travailler en fixant des objectifs communs.

Les citoyens peuvent avoir un contact direct avec les associations qui elles-mêmes ont un contact direct avec la Commission communautaire française.

Personnellement, avant de prendre la direction de l'administration de la Commission communautaire française, je n'avais pas beaucoup travaillé avec les institutions bruxelloises. Je connaissais deux projets de la Commission communautaire française, à savoir « Un petit peu faim » et « La culture a de la classe », parce que c'était des projets dont on parlait beaucoup dans les médias.

Donc je pense que si l'on devait mieux faire connaître la Commission communautaire française, il ne sert à rien de marteler « la Commission communautaire française, c'est ... », car, dans la lasagne bruxelloise, personne ne comprendra.

Par contre, expliquer que, dans ce quartier-là, il y a un travail qui a été fait avec les jeunes pour pouvoir créer une radio communautaire, etc., grâce à la Commission communautaire française, peut porter ses fruits. Je pense que c'est réellement en ce sens-là que nous devons travailler et surtout nous inscrire dans les complémentarités avec nos collègues de la Commission communautaire commune. ».

**M. Philippe Bouchat** a tenu devant les participants le discours suivant :

« Je me présente en commençant par préciser que Mme Bernadette Lambrechts est ma patronne.

Le service PHARE est un des départements de la Commission communautaire française. Nous nous occupons de l'aide aux personnes en situation de handicap.

Il s'appelle service PHARE. Il s'agit d'une abréviation, d'un acronyme qui signifie « Personnes Handi-

capées Autonomie Recherchée ». Je suis en quelque sorte le gardien du PHARE bruxellois.

J'ai trois activités principales.

La première est, ce qui ne surprendra personne puisque je suis parfaitement en phase avec ma collègue Mme Bernadette Lambrechts, notre soutien aux associations. Nous avons 116 associations au niveau du handicap que nous agréons, ce qui veut dire que nous les reconnaissons à travers des conditions qu'elles doivent remplir. Une fois qu'elles remplissent ces conditions, nous leur donnons un label de reconnaissance qui est l'agrément qui leur permet d'avoir droit à des subventions.

Qui sont ces 116 associations ? Je ne vais pas toutes les citer mais procéder par catégorie. Tout d'abord, il y a ce qu'on appelle les entreprises de travail adapté (ETA) qu'on appelait, par le passé, les ateliers protégés. Comme n'importe quelle entreprise, elles doivent faire un chiffre d'affaires, mais avec cette particularité d'une obligation d'inclusion de travailleurs en situation de handicap. Il s'agit de la première catégorie d'institutions que nous agréons. Il y a 12 ETA.

En deuxième catégorie, il y a 66 centres d'hébergement et centres de jour. Ce sont les centres qui accueillent des personnes en situation de handicap, soit en journée, soit la nuit, le week-end, plusieurs semaines, plusieurs mois, voire plusieurs années pour certains.

En troisième catégorie, il y a des services d'accompagnement, des services de loisirs, des services de formation professionnelle spécifiquement dédiés aux personnes en situation de handicap.

Je voudrais ajouter, comme ma collègue Bernadette Lambrechts y a fait allusion précédemment, que nous avons la particularité d'être le seul département à la Commission communautaire française qui aide les personnes de manière directe. Non seulement, nous aidons les associations qui, elles-mêmes, aident au premier chef, des personnes en situation de handicap, mais nous les aidons aussi directement. Nous avons donc des personnes qui viennent, chez nous, frapper à la porte pour dire « Voilà, j'ai besoin d'aide ... ».

Il y a deux grands types d'aides. Il s'agit, d'une part, de ce qu'on appelle les aides matérielles, à savoir tout ce que vous pouvez imaginer qui puisse aider à l'inclusion et, d'autre part, les aides individuelles à l'emploi.

Il est important de le savoir notamment en termes de gestion de crise. En temps normal, ces personnes peuvent se présenter chez nous. Avec la crise sani-



taire, il a été compliqué de gérer ces choses mais nous y sommes parvenus. ».

**3.6. La gestion de la crise : « Comment nos services ont été impactés par la crise ? Quelles leçons en tirer pour l'avenir ? » par Mme Céline Nieuwenhuys, secrétaire générale de la Fédération des services sociaux (FDSS), et par M. François Demonty, du Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale**

Mme Céline Nieuwenhuys a tenu devant les participants le discours suivant :

« Bonjour à tous.

Qu'est-ce que la FDSS ?

Tant dans ma vie privée que professionnelle, j'ai constaté que les gens ne savent pas ce qu'est une fédération. Je vais essayer d'être la plus didactique possible. Nous sommes en quelque sorte l'intermédiaire entre les associations qui agissent sur le terrain.

La Fédération des services sociaux regroupe principalement des associations de première ligne, ce qui veut dire accessibles à tout le monde, pour n'importe quelle problématique. N'importe quel Bruxellois peut passer la porte d'un service social, soit agréé par la Commission communautaire française, soit agréé par la Commission communautaire commune.

Tout citoyen peut passer la porte d'un service social. Dans les services sociaux qui sont membres de la FDSS, le métier principal est celui d'assistant social.

Il y a par ailleurs la Fédération des maisons médicales, la Fédération des centres pour toxicomanes, la Fédération des plannings familiaux.

La FDSS a cette particularité qu'elle n'est pas spécialisée sur une seule thématique. C'est vraiment la spécialité de la Fédération des services sociaux et des associations qu'elle représente c'est d'être ouverte à toute personne, notamment à travers des permanences sans rendez-vous.

La fonction de la FDSS est d'être l'intermédiaire entre ces équipes qui sont sur le terrain, d'une part, et le politique et l'administration, d'autre part.

Concrètement, ces associations sont sur le terrain occupées avec leur permanence sociale, les personnes qui frappent à leur porte et qui viennent déposer leurs difficultés ou leurs problématiques.

Par la suite, ces associations nous font remonter ce qu'elles voient sur le terrain, en particulier les problèmes les plus récurrents que les gens rencontrent. Ils nous informent de toute une série d'éléments dans le cadre de différentes réunions que nous organisons avec eux pour évoquer leur quotidien, les améliorations que l'on peut y apporter et leurs besoins.

Le travail de la Fédération est de faire remonter ces constats de terrain vers les administrations et le politique pour que, à ce niveau-là, on puisse aussi réajuster certains paramètres, que ce soit la taille des équipes, la manière d'accueillir les gens, le système des permanences, etc.

Nous sommes, en quelque sorte, la grande oreille des associations de terrain. À partir de ce qu'on entend, on crée et on lance toute une série de projets.

Par exemple, aujourd'hui, la FDSS coordonne l'aide alimentaire à Bruxelles et en Wallonie.

Pourquoi la FDSS s'occupe de l'aide alimentaire ? Parce que les services sociaux de terrain nous ont dit pendant quelques années : « Il y a quand même un problème avec ces colis alimentaires. Moi j'ai étudié pour être assistant social et je passe mon temps à distribuer des colis. J'ai un peu l'impression d'être au siècle passé ! ». La FDSS a donc décidé de s'approprier cette question et de la concrétiser sur le terrain en répondant aux questions suivantes : « L'aide alimentaire c'est quoi ? Est-ce que c'est vraiment du travail social ? Qu'est-ce qu'on donne dans les colis ? Ressentez-vous de la gêne de donner des produits périmés ou mauvais pour la santé ? ».

Donc, aujourd'hui, la FDSS s'occupe des services sociaux, de l'aide alimentaire, de la précarité énergétique (c'est-à-dire des personnes qui vivent dans des logements mal chauffés, mal isolés, etc.) ... Je pourrais décupler ainsi le nombre de thématiques.

Pour synthétiser, la FDSS fait remonter l'information du terrain en provenance des services sociaux. Avec le support de ses propres services, elle peut offrir une certaine expertise notamment au travers de sa cellule de « Recherche et Action ». Avec des chercheurs, nous avons des personnes qui analysent les statistiques des services, nous avons une série de personnes qui sont en capacité d'animer une série de réunions.

Nous offrons également un service pour que les services de terrain soient placés dans les meilleures conditions possibles, mais, comme je le dis, par pour eux-mêmes mais pour que le Bruxellois qui rencontre une difficulté soit le mieux accueilli possible.

Notre préoccupation est bien entendu celle d'un service social le plus performant possible. Nous verrons plus tard dans la journée pourquoi, aujourd'hui, ils sont un peu mis en difficultés. ».

**M. François Demonty** a tenu devant les participants le discours suivant :

« Bonjour à toutes et tous. Je travaille pour le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

Tout d'abord, nous ne sommes pas une administration. C'est un service qui travaille au niveau interfédéral, c'est-à-dire qu'il est né d'un accord de coopération entre le Fédéral, les Régions et les Communautés principalement.

Nous travaillons pour ces différents niveaux de pouvoir, pas uniquement au niveau fédéral ou uniquement au niveau régional.

Nous sommes une équipe de 10 personnes. Il est important de dire que nous ne sommes pas une structure de grande taille. Notre mission principale est de s'assurer de l'effectivité des droits humains fondamentaux pour les personnes en situation de pauvreté et de précarité.

L'effectivité des droits fondamentaux consiste à vérifier si les droits humains fondamentaux, tels que le droit à un logement décent, le droit à un emploi de qualité, le droit à une santé de qualité, le droit à un enseignement de qualité, etc., sont assurés et respectés par la législation et la manière dont elle est implémentée ou mise en œuvre aux différents niveaux de pouvoir.

Pour arriver à cet objectif, nous développons différentes méthodes ou manières de travailler. Nous publions des avis et des recommandations sur des politiques et des mesures concrètes, des rapports bi-annuels. Ces derniers sont établis tous les deux ans dans le cadre d'un travail de concertation.

La concertation est vraiment au cœur du Service de lutte contre la pauvreté. Ce travail de concertation est effectué en priorité avec les personnes qui sont en situation de pauvreté qui se rassemblent dans des associations militantes.

Il y a au cœur du travail du Service cette question de la participation dans le travail de concertation. Il est important de travailler avec ces associations autour d'une thématique. Cette année, c'est la question de la solidarité pour les personnes en situation de pauvreté qui a été examinée. Nous travaillons sur le long terme, pendant deux ans, avec des réunions

régulières, tous les mois, avec ces associations en priorité pour discuter de ces thématiques-là.

On discute de ces thématiques-là, puis on élargit à d'autres acteurs. C'est ce qu'on appelle mettre le débat en dialogue, avec des acteurs externes, que ce soit des académiques, des chercheurs, des personnes qui travaillent dans des administrations, des cabinets, etc. C'est ce qui a été repris dans la note d'information qui vous a été fournie.

La question de la participation, même si nous ne l'appelons pas directement comme cela, est vraiment au cœur de la démarche et de la méthode de travail du Service de lutte contre la pauvreté.

Pour terminer, par rapport à la question de la Covid, quand nous travaillons sur les questions de pauvreté et de précarité, comme Mme Céline Nieuwenhuys l'a rappelé, il y a beaucoup de choses qui sont accélérées et accentuées.

Il y a eu énormément de travail par rapport à toutes les questions ce qui nous intéressent, autour du droit au logement décent, de la santé, etc., et en termes de missions, la manière dont le Service a travaillé sur ces questions-là. Il s'est agi de fournir des avis et des recommandations sur des mesures et des décisions qui étaient prises aux différents niveaux de pouvoir, aux différents niveaux de compétences pendant la période Covid et qui ciblaient les personnes en situation de pauvreté.

Mais, il y a eu aussi la question cruciale suivante : « Comment continuons-nous à gérer et à mettre en place ce processus de concertation avec les personnes en situation de pauvreté et les associations dans un contexte dans lequel nous ne pouvions nous réunir comme nous le faisons jusqu'à lors ? ».

Tout cela nous a demandé beaucoup de créativité, notamment essayer de voir s'il y avait moyen de faire les choses sur « Zoom », en sachant qu'il y a aussi toutes des questions digitales, en lien avec la fracture numérique, et que tout le monde n'a pas le même accès à ces outils.

En termes de participation citoyenne en temps de crise, le Service est convaincu que doit se développer une démarche sur le long terme et devenir en quelque sorte « le temps normal ». Il faut continuer cette démarche de la participation et d'implication des citoyens pendant des périodes de crise.

Cela suppose – et c'est pour cela que l'on parle de concertation structurelle – de la développer sur le long terme. Une démarche de participation et de concertation ne peut pas apparaître ainsi subitement dans un contexte de crise. Ce doit être installé et



construit. Il doit y avoir une culture de la participation et de la concertation qui s'installent sur le long terme.

« Structurelle » pour nous, cela veut aussi dire « structuré ». Ce à quoi on pense c'est que toutes les personnes n'ont pas la même capacité, ni le même temps au quotidien (car elles ont plein d'autres préoccupations) pour prendre la parole et s'insérer dans un dispositif de participation.

Donc, la parole démocratique en concertation et en dialogue doit s'inscrire dans un cadre. Ce que j'entends par « cadre », c'est ce qui se passe au sein de cette commission, notamment avec l'intervention d'un facilitateur qui donne la parole à chacun. Tout cela soit s'effectuer en amont dans un long processus, de manière à mettre en place quelque chose de structuré, de structurant et de structurel.

Ensuite, il faut aussi qu'un retour soit donné de ces processus de participation. Nous attachons de l'importance au fait que, quand nous développons un processus de concertation, nous annonçons quelles sont nos intentions par rapport à ce processus de concertation et nous informons les citoyens qui s'impliquent de ce que sont les objectifs poursuivis et l'objectif finalement atteint, afin que la confiance puisse s'installer.

Nous sommes tous sur la même longueur d'ondes par rapport à ce à quoi servira ou non la parole du citoyen, comment elle va être utilisée en fixant notamment s'il s'agit d'une consultation ou réellement d'un processus participatif ».

### 3.7. Échange de vues

À la question de ce qui pourrait être mieux fait, ce qui pourrait émerger pour améliorer la participation citoyenne dans des moments de crise, **Mme Bernadette Lambrechts** a répondu ceci :

« Il y a deux axes sur lesquels nous avons réfléchi et qui me semblent vraiment essentiel parce que la crise les a mis en avant.

En tant qu'institution et, à mon niveau, en tant qu'administration, nous devons essayer de plus en plus de faire en sorte que ce soit le parcours du citoyen qui détermine notre intervention.

Ce que nous avons constaté avant, pendant et après la crise, c'est que le contexte institutionnel est tellement compliqué à Bruxelles que le citoyen doit vraiment avoir une carte, un mode d'emploi pour aller trouver ce dont il a besoin et là où il en a besoin ... alors que je pense que simplement avec une meilleure coopération entre les administrations, il y a moyen de

s'organiser pour faire en sorte que réellement le besoin et le parcours du citoyen déterminent principalement et avant tout les modes d'interventions.

À la question « Comment fait-on pour faire intervenir la parole du citoyen par rapport au mode d'intervention ? », je pense que, en faisant référence à ce que vient de dire M. Demonty, pour avoir participé notamment à une task force fédérale pour les exclus et considérant ce qui nous a été fourni comme informations en provenance du Service de lutte contre la pauvreté, il y a une série d'indicateurs dont nous ne tenons pas suffisamment compte dans nos pratiques et qui ont été exacerbés dans le cadre de cette crise de la Covid.

Le deuxième élément que j'ai envie de développer par rapport à la participation du citoyen, eu égard à ce que je disais toute à l'heure lorsque la crise a commencé, nous avons eu des réunions avec Iris-care (Collège réuni de la Commission communautaire commune) et, à cette occasion, nous avons recueilli le témoignage d'une dame de 85 ans qui était entièrement dépendante de son mari atteint de la Covid et hospitalisé en conséquence. Cette dame était seule chez elle, sans pouvoir aller faire ses courses, ... Et je me suis sentie tellement impuissante, à me dire « Ma cocotte, c'est très bien de diriger une administration et de collaborer avec 1.200 associations, mais là tu es avec cette personne un vendredi soir et tu ne sais rien faire pour elle ».

Plusieurs mécanismes ont été mis en place telle que la ligne urgence sociale qui a été créée par la Fédération des services sociaux. Nous avons aussi mis en place des plateformes où on pouvait retrouver des citoyens, des fonctionnaires, des associations qui travaillaient pour répondre à ces types de demandes comme celle que je viens d'évoquer. Mais tout ceci a été mis en place de manière ponctuelle pendant la crise.

À un moment donné, nous arrêtons ces mesures parce que nous ne sommes plus dans l'urgence de la crise et que les services reprennent un mode de fonctionnement ordinaire.

Il y a là quelque chose à creuser, notamment à travers une volonté d'impliquer davantage les fonctionnaires dans la réalité du quotidien des Bruxellois. ».

**M. Philippe Bouchat** ajoute que :

« Je partage le constat du dénuement et de l'impuissance qui, parfois, et je dirais même souvent, peut nous frapper surtout en cas de crise.

Mme Bernadette Lambrechts a pris un exemple très parlant d'une personne âgée. Moi, je pourrais

raconter l'exemple de personnes en situation de handicap que la crise de la Covid a encore éloigné davantage de l'accès à notre administration.

Certes, nous avons mis en place des processus comme le télétravail. Le télétravail implique que les services fonctionnent via les canaux informatiques avec, pour conséquence, une mise en exergue de la fracture numérique, ce qui est en contradiction avec un travail impliquant les services d'accompagnement.

J'ai également deux axes à partager avec vous.

Le premier, en termes de gestion de crise, quelle que soit la nature de celle-ci, est celui de la gestion de l'angoisse qui est inhérente à toute crise.

Une crise implique un éclatement des points de repères et c'est cet éclatement qui engendre de l'angoisse et l'apparition de ce climat anxieux.

J'ai entendu dire que « Il y a le monde d'avant, le monde de maintenant et ce ne sera plus jamais comme avant ». Nous avons nos points de repères, on pouvait aller chez le boulanger sans problème, voir sa famille et ses proches, aller au stade de foot, au restaurant, etc. Maintenant, on commence à pouvoir le refaire, mais avec certaines restrictions. Il y a une angoisse inhérente à la crise et il m'apparaît qu'on l'a sous-estimée dans le cadre de la gestion de celle-ci. Mon premier axe est donc celui de la gestion de l'angoisse.

Mon deuxième axe est celui d'une information qui se doit d'être beaucoup plus claire et donc plus crédible pour susciter l'adhésion.

Actuellement, nous avons une information qui, d'un point de vue administratif, est correcte, complète et précise mais qui n'est pas forcément compréhensible. Or, ce que nous avons appris en termes de gestion de la crise, c'est qu'il faut une adhésion à ce qui est mis en place. Pour ce faire, il importe qu'il y ait une compréhension optimale des mesures.

Il est clair qu'il est impossible d'associer tous les citoyens à la réalisation de ces deux axes et l'on doit s'en remettre aux intermédiaires. Les intermédiaires, ce sont les associations et les fédérations. Encore faut-il qu'il y en ait dans chaque secteur et que ces associations et fédérations soient représentatives.

Mon constat est le suivant : pour mieux impliquer les citoyens, ils devraient se structurer là où, dans certains secteurs, il n'y a pas de structures existantes ou qu'elles ne sont pas suffisamment représentatives.

Le secteur du handicap est fort heureusement très structuré et représentatif. Ce n'est pas le cas dans tous les secteurs d'activités.

Pour s'assurer que l'information soit claire et qu'elle recueille une adhésion, il est imaginable de mettre en place un ou plusieurs panels de citoyens qui liraient nos projets de communication, nos projets d'information afin d'assurer une bonne compréhension sans équivoque ce ceux-ci.

À titre d'exemple, le testing et plus encore la vaccination, je pense que certains publics sont devenus réticents, pas forcément par idéologie, mais à cause d'une mauvaise compréhension du message à destination du public.

En conclusion, mon idée serait que des citoyens pourraient servir d'ambassadeurs vis-à-vis de ces publics-cibles pour aider les administrations afin qu'elles fournissent une information claire et de qualité à destination du public pour lui permettre de poser des choix avisés. ».

À la même question, **Mme Céline Nieuwenhuys** a répondu ceci :

« Je tiens d'abord à dire que ce que nous avons vécu n'était qu'une grande répétition générale. Probablement qu'il y aura encore bien d'autres répétitions générales. Il est donc plus qu'urgent d'en tirer des leçons.

Nous avons bien vu qu'en pleine gestion de crise, nous n'arrivons pas à changer nos *modus operandi* habituels. Nous pratiquons toujours les mêmes habitudes surtout en situation d'urgence et de crise. Entre les vagues, il nous a fallu opérer des ajustements.

Ce que l'on a constaté par rapport aux publics les plus précaires, c'est que nous avons une habitude qui est de « réparer » plutôt que de « préparer ». Ce qui veut dire que nous prenons d'abord des mesures politiques. On en voit les effets sur les publics les plus précaires. Puis, on finit par colmater les brèches et consulter les différentes associations, notamment de la Commission communautaire française, pour voir comment placer des pansements sur les effets collatéraux des mesures qui ont été prises.

Pendant la crise de la Covid, deux grandes mesures ont été prises à l'égard des personnes qui ont été touchées socio-économiquement : renforcer l'aide alimentaire et renforcer les moyens des CPAS.

Ce ne sont pas des mesures qui ont permis aux gens de ne pas tomber dans la précarité ! Ce sont des mesures de réparation dites « pansements » pour les personnes qui sont déjà tombées.

Comme je l'ai déjà dit, ça coûte beaucoup plus cher à l'État d'éviter que les personnes tombent plutôt que d'essayer de les relever une fois qu'elles sont tombées.

Or toutes les mesures qui ont été prises pendant cette crise ou, en tout cas, la majorité d'entre elles ont été des mesures de colmatage des effets collatéraux de celle-ci.

Dans d'autres pays, des mesures différentes ont été déployées telles que des aides financières directes aux personnes les plus précaires, une couverture santé élargie à toute la population. Il s'agit de mesures qui auraient pu être prises en Belgique mais qui ne l'ont pas été. Mais force est de constater que ce n'est pas pendant une crise qu'il faut réajuster les logiques de fonctionnement.

La participation et la démocratie des personnes les plus précaires, en dehors des crises et *a fortiori* dans la crise, ne passeront par le Parlement. Il faut bien constater que c'est un lieu auquel plein de personnes ne s'identifient plus du tout et duquel elles ne passeront jamais la porte.

Que faire avec ces personnes-là, considérant que la participation et la démocratie s'éprouvent au quotidien ?

Je vais reprendre un exemple de Mme Isabelle Ferreras qui disait que, lors de la dernière grève au LIDL ou ALDI, il ne s'agissait pas des conditions de travail. Les travailleurs souhaitaient simplement avoir leur mot à dire sur le moment où ils pouvaient utiliser les sanitaires du supermarché.

Nous voyons ici à quel point la participation dans des lieux de vie, le travail, l'école, le quartier, est de plus en plus faible. Si la participation et la démocratie ne se vivent pas là, c'est que la situation est grave. Chacun doit sentir que ce qu'il a à dire est important. Dans mon exemple, ces personnes devaient faire grève car leur avis sur le moment d'aller aux toilettes était important. C'est dire où nous en sommes ... !

Il s'agit en réalité d'une question transversale. Ce que je veux dire ici, c'est que tout cela doit se vivre; ce n'est pas une fois par an au Parlement que l'on vient donner son avis sur quelque chose. La participation citoyenne doit se vivre dans l'intimité au quotidien.

Ce que nous voyons aujourd'hui, c'est que nous avons délaissé des populations et des quartiers. Nous ne leur demandons leurs avis sur rien et, pire encore, nous ne les considérons même plus. La considération, c'est la première marche indispensable pour la participation.

Il y a quelques semaines, M. Renaud Maes a fait une étude dans laquelle il expose que certaines personnes disent « Mais moi le Covid, je m'en fous car je peux mourir et personne n'en a rien à cirer de ma vie. ». Et ils n'ont pas tort parce que c'est le ressenti de beaucoup de personnes.

La première marche est donc la considération. Elle commence, par exemple, par votre poubelle de quartier qui est vidée correctement, par des rues propres, par la beauté de votre quartier, par ce que vous pouvez dire à l'école ou pas sur votre enfant et ses difficultés, par le fait que vous pouvez décider d'aller aux toilettes ou pas sur votre lieu de travail, toutes ces petites choses du quotidien, notamment celles qui se naissent à l'échelon local.

Cela commence également si l'on a un problème de chauffage dans les logements sociaux. Il faut être pragmatique et il faut que la société des logements sociaux réagisse vite. Cela commence par la considération de votre réalité, de ce que vous vivez au quotidien. Donc, lorsque le Gouvernement prend des mesures politiques et qu'il ne les passe pas à l'épreuve de ce que vivent ces personnes-là, c'est très compliqué.

La dernière chose que je souhaite partager avec vous et que nous avons constaté durement pendant cette crise, c'est le problème de la digitalisation qui commence avant tout au niveau des quartiers et des communes. Les services de première ligne s'éloignent des personnes vu qu'on digitalise de plus en plus avec une série de nouvelles applications et de sites internet divers qui ont pour conséquence que l'on ne parvient plus à joindre personne avec un simple téléphone. Ça, c'est aussi de la considération. Quand des personnes rencontrent des difficultés, il faut pouvoir leur offrir un interlocuteur qui écoute leur problème. Ça, c'est encore de la considération.

Cette digitalisation extrême que l'on a connue pendant la crise et qui se prolonge encore à travers le Covid Safe Ticket ou à travers la difficulté de prendre rendez-vous avec certaines administrations communales, pose problème. Les services sociaux et l'associatif qui sont censés être la grande oreille des personnes et qui sont censés prendre le temps de parler avec eux et de les écouter, sont devenus des sous-administrations qui passent du temps à créer des adresses mails et à être présents sur des plateformes pour toutes ces personnes qui ne souffrent pas de la fracture numérique.

Plus personne ne s'occupe de la démocratie locale, des solidarités chaudes, de la dynamique de quartier.

Je caricature pour bien vous montrer le lien entre la digitalisation et l'éloignement des personnes. ».

### 3.8. Processus

À l'issue de la journée d'information, des citoyennes et citoyens ont exprimé le souhait d'être informés sur les aspects suivants :

- la prise en compte des aspects psychologiques d'une crise (Nathan);
- les conséquences économiques d'une crise et la relance (Anne);
- la crise climatique (Octave);
- la possibilité de recourir aux forces du Fédéral lorsque le périmètre de la crise dépasse le cadre de la Région de Bruxelles-Capitale (Mansour).

## 4. Réunion des samedi 9 et dimanche 10 octobre 2021 (phase délibérative)

### 4.1. Réunion du samedi 9 octobre 2021

#### 4.1.1. Processus

**Gaël Watteuw (garant)** a précisé qu'il ne pourra être possible de donner suite aux souhaits susmentionnés des citoyennes et citoyens, considérant l'impossibilité de mobiliser des experts entre le lundi 4 octobre et le samedi 9 octobre 2021.

Un économiste a cependant été contacté mais il ne s'est pas manifesté.

Le garant a ajouté que des experts sont cependant présents tout au long du week-end selon le tableau repris ci-dessous :

9 octobre 2021 matin	9 octobre 2021 après-midi	10 octobre 2021 matin
Aline Thiry, experte thématique en gestion de crise (Université de Liège)	Fabrice Delooz, coordinateur en planification d'urgence – Bruxelles Prévention Sécurité	Bernadette Lambrechts, administratrice déléguée des services du Collège de la Commission communautaire française
Mélanie Joseph, Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale		Nathalie Vandeput, responsable de la communication au cabinet du Gouverneur du Brabant wallon

Un premier moment de délibérations en petits groupes, composés de deux députés et six citoyens, accompagnés chacun d'un facilitateur, a été consacré à un processus d'idéations libres. Elles ont été reprises *bruto* dans les mind maps joints en annexe (annexe 1 – page 65).

Ce travail en petits groupes a été suivi d'un moment en séance plénière au cours duquel chacun des groupes a présenté, par la voix d'un citoyen et d'un député, les idées dégagées.

Chaque présentation a fait l'objet d'un court débat au cours duquel des experts sont intervenus.

#### 4.1.2. *Présentation des mind maps et débat en plénière*

##### 4.1.2.1. *Présentation de M. Fabrice Delooz*

M. Fabrice Delooz a tenu le discours suivant :

« Je rappelle que Mme Sophie Lavaux, présente la semaine passée, est ma supérieure hiérarchique.

Je travaille au service de « Planification d'urgence et gestion de crise », sous la direction de Mme Sophie Lavaux dont le rôle est équivalent à celui de Gouverneure de Bruxelles, eu égard à sa qualité de Haut fonctionnaire.

Nos missions sont listées dans un Arrêté royal de 2019 et s'étalent de la préparation de plan général d'urgence et d'intervention ou des plans particuliers d'urgence et d'intervention, pour faire face à différentes situations de crise. Il s'agit du volet de la prévention de la crise.

Nous sommes mobilisables en cas de crise. Dans ce cas, il faut que nous nous référions au maximum à ce qui a été fixé dans les plans susmentionnés, en respectant les procédures établies. Il s'agit de la gestion de la crise (deuxième volet).

Dans toute crise, il y a toujours quelque chose qui se passe et qui n'était pas prévu ou qui se passe différemment. Le plan est une base mais il faut aussi savoir faire preuve d'une certaine agilité d'esprit ainsi que d'imagination pour trouver certains moyens ou dégager certaines solutions.

Le troisième volet concerne l'organisation d'exercices dans le but de tester les plans. Dans la nuit du 24 au 25 septembre, nous avons réalisé un exercice dans le tunnel de la Porte de Hal qui simulait un carambolage avec un début d'incendie.

L'organisation de cet exercice visait à tester le nouveau plan d'urgence et d'intervention relatif aux tunnels routiers à Bruxelles, et plus particulièrement celui de la Porte de Hal récemment et entièrement rénové.

Cet exercice a permis de déceler des points d'amélioration. Il faut souligner qu'un exercice doit avoir des vertus pédagogiques, d'une part, et déterminer ce qui peut être amélioré ou doit être modifié, d'autre part.

Cet exercice a également permis de tester la collaboration entre les différents services de secours et d'interventions. ».

##### 4.1.2.2. *Présentation de Mme Aline Thiry (vidéo)*

En ce qui concerne la notion d'urgence, Mme Aline Thiry a tenu le discours suivant :

« Actuellement, ce qui régule vraiment les situations d'urgence, c'est un Arrêté royal qui date du 22 mai 2019. Il définit les situations d'urgence en quelque sorte à court terme sur le modèle de Ghislenghien, donc dans un cadre assez délimité.

L'objectif est de faire en sorte que les différents services et disciplines qui doivent intervenir au moment de la gestion de crise puissent se coordonner de façon efficace et rapidement pour pouvoir revenir le plus vite possible à une situation normale.

On peut se poser la question de savoir si cette façon de définir la situation d'urgence est suffisante. En tant qu'experte, j'estime qu'il s'agit d'une définition trop limitée.

Les crises que l'on vient de vivre (Covid-19 et inondations) sortent de ce cadre-là puisqu'on a vécu des désastres pour lesquels un retour à la normale dans un délai court n'a pas été possible.

Toute cette phase de rétablissement est peu envisagée dans l'Arrêté royal susmentionné. En l'espèce, elle a duré dans le temps.

Il n'y a pas en Belgique, d'état d'exception comme il en existe en France, par exemple. En situation de crise, on essaye de faire en sorte que les moyens dont on dispose puissent rejoindre les besoins qui, eux-mêmes, vont très fortement augmenter lors d'une situation de crise. Il convient donc d'assurer une coordination optimale.

En ce qui concerne la place de la participation citoyenne au moment de la crise, dans l'urgence, comme je viens de l'expliquer, si la situation perdure, il va falloir se coordonner et coordonner tout ce que les citoyens vont pouvoir apporter.



Les inondations ont été un bel exemple à ce sujet. On a constaté une mobilisation citoyenne importante mais il s'est agi d'un « impensé ». Nulle part dans l'Arrêté royal, on ne parle de l'intervention des citoyens ou selon quel mode.

Il y a énormément de ressources qui existent parmi les citoyens. Ils se sont coordonnés et ont apporté une série de moyens qui répondaient aux besoins apparus lors de la crise.

Alors, comment coordonner ces moyens afin qu'ils soient répartis au mieux sur le territoire concerné ? Face à une crise qui dure, on voit que les citoyens ont une place importante. Il y a d'autres aspects portant notamment, en amont, au niveau de l'identification des risques. Il faut examiner quelles mesures de protection mettre en place et comment on peut mettre en œuvre une évacuation, par exemple. Ce sont des aspects qui peuvent être pensés avec les citoyens en amont pour pouvoir, au moment de la crise, mobiliser ces moyens et les mettre en œuvre de façon optimale. ».

#### 4.1.2.3. *Groupe 1 (Carlos et Joëlle Maison)*

**Les gardiens des idées** du premier groupe choisissent de structurer leurs recommandations en trois volets : organisation et prévention (avant la crise), action (pendant la crise) et communication (après la crise – volet transversal).

Le volet « organisation et prévention » est structuré en quatre axes.

Le premier axe consiste à anticiper, de manière plus efficace, les potentielles crises.

Le deuxième axe consiste en l'organisation d'un service citoyen pour tous les jeunes qui ont terminé leur formation. Il s'agirait de convertir le service militaire en service citoyen, afin de le rendre systématique pour tous les jeunes ayant terminé une formation scolaire, qualifiante ou en études supérieures. Cela aurait pour but de les sensibiliser à davantage de solidarité et d'empathie, ainsi qu'à solidariser l'entraide entre citoyens.

Le troisième axe consiste à organiser la solidarité par quartiers – à raison de deux ou trois rues. Les grands boulevards seraient, quant à eux, divisés en plusieurs parties. Il s'agirait d'organiser cette solidarité à l'aide de registres dans lesquels seraient recensées des compétences. Chaque citoyen pourrait ainsi proposer ses services selon ses propres compétences. Les autres citoyens seraient ensuite informés, via des flyers distribués dans les boîtes aux lettres,

de l'identité de personnes compétentes dans tel ou tel domaine.

Le quatrième axe consiste à organiser des formations aux premiers secours dans les écoles, et de le généraliser à tous les élèves, afin qu'ils puissent être formés, pour eux-mêmes et pour les autres. Cela s'organiserait, par exemple, les jours de fin d'année scolaire ou les jours blancs, via des asbl et associations spécialisées.

Le volet « action » est structuré en trois axes.

Le premier axe consiste à instaurer un contrôle de décisions, via la création d'un Comité de citoyens. Durant la crise sanitaire, il fut observé que le citoyen n'avait pas son mot à dire. Ainsi, par l'intermédiaire de ce Comité, les citoyens auraient l'occasion de prendre de réelles décisions.

Le deuxième axe consiste à permettre au citoyen d'interroger l'exécutif sur les décisions prises par les autorités. Durant la crise sanitaire, les raisons de telle ou telle prise de décision ne furent jamais expliquées aux citoyens. Ainsi, après une décision critique, le citoyen devrait avoir l'occasion d'interroger les politiques à ce sujet.

Le troisième axe consiste à instaurer une consultation populaire tout au long de l'année, afin de recueillir l'opinion des citoyens. Les sujets en question pourraient être la façon dont les crises pourraient être mieux gérées, les questions de société, etc. Ainsi, en période de crise, les autorités auraient une idée de ce que les citoyens attendent d'elles.

Le volet « communication » est, lui aussi, structuré en trois axes.

Le premier axe consiste à déterminer une personne en charge de diffuser toutes les communications à la population. Cette personne rassemblerait toutes les décisions et explications des autorités, à destination de la population.

Le second axe consiste à utiliser les canaux de communication qui existent déjà au niveau local, notamment les structures communales, permettant ainsi de toucher davantage de citoyens affectés par la fracture numérique.

Le troisième axe consiste à faire valider les communications gouvernementales, soit par le Comité de citoyens, soit par les acteurs de terrain qui connaissent les différentes populations ciblées, afin que le message final soit compris de manière optimale par les receveurs du message. Cela éviterait les communications floues observées, parfois, durant la crise sanitaire.



### **Échange de vues**

**Un citoyen** fait remarquer que, si l'inscription à la liste est obligatoire, cela soulève la question de la protection des données et de la vie privée. Les informations seront-elles stockées à un endroit ?

**Un autre citoyen** se pose diverses questions concernant le service citoyen. Serait-il résidentiel ? Combien de temps durerait-il ? Quel serait l'âge minimum ?

**Mme Clémentine Barzin (MR)** souhaite que davantage de précisions soient formulées quant à la proposition relative à un ambassadeur de communication. Cela signifierait-il faire confiance à une seule personne pour lui permettre de communiquer plus directement ?

Il est également nécessaire de clarifier ce que l'on entend par « des acteurs de terrain qui connaissent les différentes populations ciblées ».

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** soulève une question quant au Comité de relecture des communications. En effet, il existe différents degrés de crise, d'urgence, etc. L'objectif est-il de rendre applicable ce Comité à toutes les crises ? Cela serait-il faisable ?

En outre, en sus des citoyens, ne faudrait-il pas également des experts afin de toucher tous les publics ? Comment cela serait-il réalisable dans l'urgence ? Comment mobiliser ces citoyens qui aideraient à vulgariser les informations, main dans la main avec les experts ?

**M. Fabrice Delooz (intervenant)** considère que l'organisation d'un service citoyen est une très bonne idée. Néanmoins, cela ne doit pas s'organiser de n'importe quelle manière. Il est nécessaire de porter un point d'attention sur la formation, le matériel, les assurances, etc.

Quant au contrôle des décisions, comme pour la communication, tout dépend de quel type de décisions il s'agit. Si ces décisions doivent être prise dans l'urgence absolue, il est quasiment impossible de solliciter un contrôle citoyen. Cela dit, il devrait être possible d'interroger les autorités sur les conditions qui les ont poussés à prendre telle ou telle décision.

Concernant la communication, de manière générale, l'intervenant rejoint les remarques formulées par les députés. Quel type d'urgence cela concernerait-il ? En cas d'urgence absolue, cela reste complexe. En outre, cette fonction de communicateur de crise ne s'improvise pas. Ce serait prendre le risque de fournir de mauvaises informations au public ou

d'aggraver l'angoisse. Cela nécessite donc une formation bien cadrée, afin de délivrer le bon message.

**Une citoyenne** attire l'attention sur l'anti-constitutionnalité – fédérale et régionale – que représenterait une proposition de référendum. Il faudrait donc se pencher davantage sur une consultation populaire qui, elle, est constitutionnelle.

**M. Jamal Ikazban (PS)** rejoint certaines remarques qui ont été énoncées. En effet, le type de communication diffère selon la crise à laquelle la population est confrontée – courte ou longue, délimitée géographiquement ou sur tout le territoire, etc.

Concernant la liste de citoyens, une des possibilités pour éviter les problèmes de vie privée serait d'établir une liste citoyenne sur base volontaire. Les citoyens volontaires indiqueraient leurs disponibilités et compétences, à mettre en pratique en cas de crise.

#### **4.1.2.4. Groupe 2 (Nathan et Barbara de Radiguès)**

**Les gardiens des idées** du deuxième groupe affirment que, en amont d'une crise, la meilleure manière de se montrer résilient est de connaître ses voisins en amont, afin de créer une cohésion sociale. Il s'agit d'un travail préparatoire important.

Il faudrait également, dans un monde utopique, passer par un représentant de quartier – une personne de relais – qui connaîtrait chaque habitant et qui aurait repéré les personnes faibles du quartier. En cas de catastrophe, cela permettrait aux secours de mieux se coordonner.

Il est important, pour se préparer au mieux, de créer une « culture de la crise ». Cela commencerait dans les écoles, via des formations aux premiers secours, par exemple.

Ce groupe a également abordé la question d'une liste de volontaires, sans oublier les jeunes – en ce compris les jeunes en décrochage scolaire, car ils peuvent s'avérer très utiles.

Les structures de type « Télé-Secours » pourraient également être mises à profit afin de signaler les problèmes de personnes plus fragiles.

Durant la crise, le mot d'ordre reste la communication. Pour cela, il est important de passer par une source de communication officielle, qui descendrait, par la suite, via de multiples canaux – par exemple, les réseaux sociaux qui sont utiles pour toucher la population, en particulier la jeune population.

Il faut se rendre sur le terrain et c'est là que les ambassadeurs peuvent se montrer utiles. Pourquoi ne pas miser sur les commerçants ou encore les représentants de lieux de culte et de culture ? Ceux-ci pourraient constituer des relais de communication efficaces. À cet égard, il serait nécessaire de les y préparer en amont, au travers de rencontres mensuelles organisées par les communes, afin que chacun connaisse son entourage.

Certes, cette communication diffère selon le type de crise : un incendie, un nuage nucléaire ou encore une pandémie nécessiteront différentes réponses et différentes communications. Cependant, le contenu doit rester clair, accessible, honnête et transparent – avec les informations dont on dispose.

Durant la crise, surtout les longues crises, il est important de pouvoir écouter les citoyens. C'est pourquoi ce groupe souhaiterait mettre en place un système d'écoute du citoyen – soit au travers de locaux mis à disposition par les autorités, soit au travers de numéros verts. Ce service permettrait d'offrir une aide et une réponse aux décisions prises plus adaptée aux réalités de terrain.

Enfin, lors de l'évaluation d'une crise, de manière générale, les autorités organisent un débriefing. Pourquoi ne pas tirer au sort des citoyens, afin qu'ils fournissent aux politiques leur point de vue sur la crise ? Cela aiguillerait les politiques sur la meilleure manière d'opérer des changements sur le terrain.

Pour ce qui concerne les décisions prises au cours des longues crises, l'idée serait de créer une boîte à idées ou une application afin que le citoyen puisse y déposer une remarque, critique ou idée nouvelle sans faire face à la critique. Cela permettrait d'alimenter les décisions des politiques.

En effet, il est important de s'entendre sur les personnes qui prennent la décision et de quelle manière. Il faut absolument que le vécu des citoyens puisse remonter directement et être pris en compte lors des décisions politiques.

Si ceux-ci ne doivent pas nécessairement être impliqués directement dans la prise de décision, leur vécu doit alimenter le contenu des décisions – outre les avis d'experts. À cet égard, il serait intéressant de faire appel à des personnes pour en aider d'autres à exprimer leur vécu.

### **Échange de vues**

**Mme Barbara de Radiguès (Ecolo)** a l'impression que de nombreuses personnes ne prendront pas la peine de se déclarer à l'avance sur les listes de vo-

lontaires, bien qu'ils puissent être prêts à intervenir au moment où la crise survient. S'il est important de préparer le processus en amont, il est primordial que l'administration soit en mesure de gérer l'afflux potentiel de volontaires.

**M. Fabrice Delooz (intervenant)** considère que la sensibilisation, notamment au sein des écoles, est une très bonne idée. À ce sujet, un programme de sensibilisation dans les écoles primaires avait été lancé, juste avant la crise sanitaire, par le Centre de crise national, via la plateforme info-risques.be.

Ce site fut créé en 2017 pour identifier les grands types de risque auxquels la Belgique pourrait être soumise et contient des conseils adressés aux citoyens pour agir avant, pendant et après une crise. Il s'agit d'exemples de conseils aux citoyens et d'actions dont ils peuvent se saisir, qui pourraient se révéler intéressants pour la réflexion menée au sein de cette commission délibérative. Il a été mis un terme au programme lors de la crise sanitaire, mais cela reste une excellente idée. Il prend en exemple le Japon, qui sensibilise les enfants aux risques sismiques dès l'école primaire.

Concernant la communication, un pan complet de cet aspect relève des autorités, mais l'outil BE-Alert permet d'informer les citoyens – par sms, par mail ou via un appel téléphonique – de manière plutôt efficace.

Lors d'une communication en temps de crise, l'intervenant rappelle les quatre grandes étapes dont celle-ci est structurée. De manière générale, les communicateurs de crise, dans leur message, expriment ce que l'on sait de la crise, ce que l'on fait, quelle aide est apportée aux sinistrés et à quel moment l'on reviendra avec davantage d'informations.

Enfin, il salue l'idée d'inclure les citoyens dans les débriefings gouvernementaux, mais cela reste à organiser. La boîte à idées, elle aussi, relève d'une bonne idée mais il serait nécessaire d'étudier comment trier ces idées. Lors de la crise sanitaire, de trop nombreux courriels ont été adressés et il était complexe d'en organiser le tri.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** observe que certaines communes, dont une à Bruxelles, ne sont pas couvertes par le site BE-Alert. Pour quelle raison ? Comment mener une action concrète pour que toutes les communes de Bruxelles y participent ?

**M. Fabrice Delooz (intervenant)** explique qu'actuellement, 18 communes sur 19 sont inscrites sur BE-Alert. La commune de Saint-Josse-Ten-Node est en cours d'inscription. Néanmoins, l'intervenant

ignore la raison pour laquelle certaines communes ne s'inscrivent pas – raisons financières ou autres.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** ajoute qu'au-delà de la communication, son groupe a également mis en avant la nécessité de communiquer préventivement sur la différence entre la manière dont les citoyens devraient réagir en cas d'urgence et la réaction réelle qu'ils auront. Par exemple, dans le cadre d'un accident nucléaire, le comportement intuitif des parents est de se rendre à l'école pour récupérer leurs enfants, ce qui n'est pas la meilleure manière d'agir. Il faut donc prêter une attention particulière à la communication contre-intuitive.

#### 4.1.2.5. Groupe 3 (Julie et Magalie Plovie)

Les gardiens des idées du troisième groupe divisent leur intervention en quatre points.

Le premier point concerne la prévention. Il serait utile de travailler avec les citoyens – dont les enfants – afin de leur apprendre les bons gestes en cas de crise – affaires à prendre, recours aux secours, valisette à préparer, etc.

De plus, organiser des rencontres permettrait de susciter l'intérêt des citoyens et d'instaurer une confiance entre les professionnels de la crise et les personnes de terrain. Pourquoi ne pas organiser des actions locales de rencontre entre les professionnels – pompiers, police, etc. – et les locaux ?

En outre, comment organiser un centre de crise qui réunirait ces différents acteurs ?

Le deuxième point a trait au numérique, notamment la communication numérique. Les réseaux sociaux jouent un rôle important en la matière. C'est pourquoi, si un véritable travail reste à faire pour ce qui concerne les « *fake news* », les citoyens disposent d'une véritable plateforme d'échanges au travers des réseaux sociaux.

Il serait également intéressant de réfléchir à une plateforme sur laquelle les citoyens pourraient entrer leurs données et leurs compétences. Cette plateforme pourrait être mise à jour selon la crise.

Enfin, il est important de réfléchir à la communication entre les citoyens en matière d'échange de services – électricité, partage de connexion internet, etc.

Le troisième point concerne l'évaluation. Ce groupe estime que les citoyens pourraient donner leur avis aux institutions sur la façon dont la crise est gérée. La possibilité devrait également leur être donnée de voir les plans de crise, au travers d'un dialogue avec les représentants, et ce pour que le message passe correctement auprès des autorités.

Le quatrième point a trait aux actions de proximité. Il faudrait instaurer un délégué par immeuble, rue ou quartier, qui récolterait des informations auprès des habitants quant à leurs besoins spécifiques – isolement, handicap, etc. –, tant en amont d'une crise que durant celle-ci.

Ce délégué servirait également de relais des informations provenant des autorités – ce qu'il se passe, règles à suivre, etc. – auprès de ces populations locales, via des affiches ou flyers. Il est important que cette information soit adaptée à la réalité des quartiers. Pourquoi ne pas créer un système de porte-à-porte ?

De plus, il faudrait instaurer une communication du niveau local vers le niveau national, afin de faire remonter les informations.

Enfin, ce groupe propose de dresser une liste de volontaires au niveau communal et de prévoir un lieu de concertation et de rencontre – par quartier – où les citoyens pourraient se rassembler, en amont d'une crise et lors d'une crise. Cela permettrait de s'organiser et se relayer auprès des autorités de terrain – locales, régionales et fédérales.

#### Échange de vues

**Un citoyen** souhaite ajouter un point relatif à la formation dans les écoles. S'il est bon de vouloir former les enfants, ce sont avant tout les adultes qui prennent les décisions. Il serait donc utile d'étendre ces formations aux entreprises, etc., afin de former également les adultes.

**Mme Clémentine Barzin (MR)** considère la proposition d'instaurer un lieu spécifique, au niveau communal, afin de diffuser l'information, est une idée intéressante. Néanmoins, un tel raisonnement laisse beaucoup d'initiatives aux communes. Elle propose donc renforcer le partage d'informations au niveau régional, afin de rester homogène au niveau communal.

**M. Fabrice Deloos (intervenant)** souhaite ajouter quelques éléments afin de nourrir la réflexion des différents groupes. Tant sur le plan du numérique que de la préparation, il existe des applications intéressantes développées, notamment par la Croix-Rouge, pour ce

qui concerne les premiers secours. Chacun peut en disposer sur son portable.

Concernant l’affichage dans l’espace public, il mentionne, à nouveau, BE-Alert. En effet, le Centre de crise fédéral est en train d’étudier comment répercuter les messages de BE-Alert sur des panneaux d’affichage publics – autoroutes, places publiques, transports en commun, etc. Une réflexion est donc en cours afin d’utiliser ce type d’espaces.

Pour ce qui concerne le fait de cultiver les relations de voisinage au sein des différents quartiers, il ajoute que, depuis quelques années, sont développés les partenariats locaux de prévention – en matière de cambriolage, etc. – qui ont un accès à BE-Alert et peuvent, ainsi, en informer leurs réseaux.

Bruxelles-Capitale est la Région avec le moins de partenariats développés. Cela dit, lors des travaux du tram 9, ce partenariat a permis d’informer tous les membres de la plateforme de l’état et de l’avancée des travaux. Pourquoi ne pas creuser ce qu’il serait possible de mettre en place, au regard de ces partenariats ? Il redirige, à cet effet, les membres de la commission délibérative vers le site [besafe.be](http://besafe.be).

En outre, durant la crise sanitaire, la communication adaptée aux quartiers s’est organisée. Cela constitue donc un bon exemple : les informations sont descendues du Centre de crise vers le niveau régional, avant que cela ne soit dispatché vers les communes. Celles-ci ont, ensuite, eu la liberté d’exprimer ces informations de la manière spécifique à leur population.

Un relevé de toutes les actions entreprises par les communes en août 2020 fut opéré, et tous furent étonnés de la diversité et l’ampleur du travail accompli par les communes. La déclinaison communale et par quartiers reste très importante, bien que les discussions portent, ici, sur le niveau régional.

#### **4.1.2.6. Groupe 4 (Philippe et Clémentine Barzin)**

**Les gardiens des idées** du quatrième groupe choisissent de suivre les quatre catégories reprises dans la problématique et d’y ajouter une catégorie économique.

En matière de prévention, la formation reste un élément central dans la question des crises, notamment la formation par quartiers. Ils citent, en exemple, la situation aux Pays-Bas. Pourquoi ne pas créer une réserve de volontaires, au moyen d’un appel à volontaires ?

Ils proposent également de profiter des fêtes de quartier pour diffuser et récolter de l’information. Cela créerait différentes communautés pour permettre au citoyen de parler de leur vécu, et, via des applications, de fournir des informations à tous les habitants du quartier.

Au niveau national, le groupe s’est également attardé sur l’aspect « santé » : pour soutenir les hôpitaux en temps de crise, par exemple, il est nécessaire d’investir davantage dans les soins de santé.

De plus, il est primordial d’adopter un plan national de prévention des crises.

Pour ce qui concerne la jeunesse, le groupe propose, d’une part, de créer des ateliers scolaires pour les enfants, afin de les former à la gestion de crise et, d’autre part, de renforcer le service citoyen, qui serait accessible aux jeunes, une formation théorique et une formation pratique. Cela permettrait de les sensibiliser, tout en faisant appel aux associations actives dans ce domaine.

Un aspect important de la prévention est l’implication des citoyens dans la planification des risques. En cas d’urgence, ce serait plus complexe à mettre en œuvre. Cela dit, avant et après une crise, l’implication du citoyen peut être beaucoup plus développée.

En matière de communication, le groupe a remarqué que la communication envers les citoyens devrait s’opérer dans un langage assez compréhensible, afin que tous puissent la comprendre. Dans une ville aussi multiculturelle que Bruxelles, certains habitants comprennent moins bien les termes techniques, par exemple.

La question de la fracture numérique et digitale fut également mentionnée. En effet, toute la population n’a pas accès à internet. La communication doit donc également s’opérer par d’autres moyens que les réseaux sociaux et les courriels. Afin d’atteindre toutes les couches de la population, il existe d’autres moyens.

En outre, il faudrait, peut-être, décider le plus rapidement possible de quelle manière transmettre, d’une seule voix, les décisions de dirigeants ou d’experts.

Après discussion, il a été observé que le contact humain devait être rétabli entre les services administratifs et le citoyen. Par exemple, il serait très utile d’insérer un guichet accessible aux citoyens, ce qui faciliterait la communication. Il est de plus en plus complexe d’obtenir des renseignements auprès d’une administration. Même par téléphone, les services sont complètement engorgés et il faut des heures avant de pouvoir joindre quelqu’un.



Enfin, il faut mettre en place une participation des citoyens avant la prise de décision par les élus, soit au moyen de réunions dans les quartiers et communes, soit via les conseils communaux. Pourquoi ne pas les ouvrir aux citoyens, afin qu'ils puissent, à tout le moins, donner leur avis ?

En matière de formation, il faudrait s'inspirer de la formation de pompiers volontaires et mettre en place des formations de volontaires, une ou deux fois par semaine. Une fois cette formation terminée, les personnes concernées pourraient être inscrite sur une liste et être joignables – par téléphone ou par sms – lorsque cela s'avérerait nécessaire.

### **Échange de vues**

**Mme Clémentine Barzin (MR)** ajoute, pour compléter ce qui a été évoqué, que la coordination entre le soutien spontané des bénévoles et volontaires, ainsi que les structures en place pour gérer une crise, doit être renforcée. Il s'agit d'un aspect important pour mobiliser les citoyens au moment d'une crise.

En outre, elle propose la mise en place d'une stratégie économique à l'égard des plus fragiles, au travers de conseils de professionnels de terrain, afin de rester au chevet de ce secteur.

Son groupe souhaite également créer une cellule spécifique employant des personnes en charge de suivre le recrutement des volontaires, de mettre à jour les listes, de gérer les compétences reprises et d'assurer un dispatching des volontaires au moment où les crises se passent. Pourquoi ne pas avoir des pompiers volontaires en Région bruxelloise ?

**Un citoyen** se demande si la liste de citoyens en question doit s'organiser sur base volontaire ou obligatoire. Une bonne alternative serait d'établir une liste de citoyens à partir de 18 ou 21 ans, où tous seraient inscrits de manière systématique. Il faudrait donc faire la démarche pour se désinscrire. Ainsi, les personnes plus sceptiques pourraient tester cette liste, car il est plus facile de ne pas s'inscrire que de se désinscrire.

**Un autre citoyen** fait remarquer que la question du guichet administratif pourrait poser quelques soucis lors de certaines crises. Il pense, notamment, à la situation vécue durant les inondations de Liège. Un tel guichet aurait été complètement débordé. Ne faudrait-il pas, en amont, informer le citoyen des démarches administratives à faire en cas de sinistre, par exemple ?

**M. Fabrice Delooz (intervenant)** confirme qu'il existe un véritable levier à mettre en place en matière de participation citoyenne en amont d'une crise. Il rap-

pelle, à cet égard, les explications de Mme Aline Thiry au regard de l'Arrêté royal de 2019 sur la planification d'urgence et la gestion de crise. Cet Arrêté impose, tant aux communes qu'aux provinces, de réaliser une analyse des risques. L'intervenant considère qu'au niveau communal, y faire prendre part aux citoyens représenterait, peut-être, le premier bon point d'action concret à mettre en place.

Concernant le langage de la communication diffusée aux citoyens, il est toujours ardu d'expliquer une situation complexe dans un langage simple et accessible à tous. Par exemple, pour BE-Alert, lorsque l'on rentre dans l'interface et qu'on doit choisir une langue, le module ne tient pas bien compte de la réalité bruxelloise puisque les seules langues disponibles sont le français et le néerlandais.

Cette remarque a déjà été formulée au Centre de crise national et l'intervenant a, lui-même, demandé une note juridique concernant l'emploi des langues sur l'application. Cette note a mis trois mois à lui parvenir. Or, pour Bruxelles, il est primordial de communiquer également en anglais, ce qui n'est pas prévu. En outre, il existe certains cadres réglementaires difficiles à dépasser.

Pour ce qui a trait à la communication, le développement d'un seul point de communication est également en cours de réflexion. Qui gère la crise doit communiquer à cet égard.

Mais l'écueil difficilement évitable est la coexistence d'une communication d'un centre de crise, et la communication opérée par le politique. Il prend en exemple les prises de position des uns et des autres avant et après les Comités de concertation (Codeco). Cela relève davantage d'actes politiques que de véritable gestion de crise.

#### **4.1.2.7. Groupe 5 (Ariane et Jamal Ikazban)**

Les gardiens des idées du cinquième groupe expliquent avoir beaucoup discuté de la gestion avant, pendant et après une crise et, surtout du type de crise – longue ou courte, délimitée géographiquement – car la manière de l'aborder sera différente.

Dès le départ, l'attention fut portée sur la question de la fracture numérique avec, d'une part, les personnes connectées et, d'autre part, celles qui ne le sont pas, avec une volonté de ne laisser personne sur le bord du chemin.

La question de la santé mentale est, elle aussi, très importante.

En matière de prévention, le groupe a pensé à instaurer un « pass de formation » pour les jeunes, comme le pass culturel en France. Il s'agirait d'un pass de gratuité pour rendre accessibles les formations aux jeunes et étudiants.

Il est également nécessaire de prendre en compte la situation des personnes déjà en difficulté : personnes en situation de précarité, de handicap, victimes de violences conjugales ou intrafamiliales et personnes âgées. À cet égard, le groupe suggère un système de porte-à-porte, afin de déceler les difficultés au sein d'un domicile et, par la suite, de pouvoir adapter les mesures.

Il faudrait également développer un plan de crise ou d'urgence en collaboration avec les citoyens et les différents secteurs. Celui-ci serait adapté par période en fonction de ces recommandations.

En outre, pourquoi ne pas donner des cours de premiers soins dans les écoles et des cours de citoyenneté extrascolaire – pour les personnes qui ont fini leurs études et les personnes plus âgées qui souhaiteraient s'informer. À cet égard, développer des exercices test permettrait de se montrer le plus préventif possible.

En matière de gestion, le groupe encourage la création d'une liste de bénévoles et associations prêts à agir en cas de crise, selon leurs compétences. Cette proposition est similaire à celle des autres groupes.

Pour une gestion plus efficace, il serait utile de développer une structure associative qui permettrait de collecter le matériel utile en temps de crise. En effet, au niveau scolaire, il fut remarqué, durant la crise sanitaire, un déficit de matériel pour les étudiants. Une telle structure permettrait donc de créer une réserve disponible en cas de besoin.

De plus, pour ce qui a trait à un processus d'accompagnement, le groupe propose de développer une plateforme ou un site témoignant de certaines situations et expliquant un protocole à suivre en cas de crise ou d'urgence.

Pour ce qui a trait à la communication, l'important est de soigner et d'améliorer la communication. Le groupe suggère de centraliser la communication pour ne pas avoir dix mille communications différentes sur un même sujet. La crise sanitaire représente à la fois un bon et un mauvais exemple car il s'agit d'une crise nationale. Ainsi, toutes les Régions sont amenées à s'exprimer et ce n'est pas évident à gérer.

Néanmoins, il est important de rendre cette communication plus fluide et d'avoir une vraie réflexion sur le contenu de ce qui doit être communiqué et les

personnes auxquelles ce contenu est adressé. À cet égard, l'idée du porte-à-porte est à nouveau évoquée, ainsi que l'utilisation d'un langage compréhensible pour tous.

Le groupe considère également que, dans un souci d'adhésion, lorsqu'une crise est longue, il est nécessaire de diversifier les visages grâce à des ambassadeurs – associations, citoyens lambda, influenceurs, délégué au logement, etc. Souvent, de nombreuses personnes se sentent oubliées en temps de crise, et elles pourraient, peut-être, davantage s'identifier à ces ambassadeurs.

En outre, il est important d'instituer une autorité morale en temps de crise. Les gardiens des idées prennent, pour exemple, le Procureur de la République française qui, lors des attentats, a communiqué à la place des autorités, durant cette période particulièrement angoissante pour la population.

Le groupe attire également l'attention sur l'implication des jeunes, non seulement en tant que récepteurs de l'information, mais également en tant que vecteurs – auprès de leur entourage plus âgé, notamment.

Il serait, en outre, utile d'impliquer les opérateurs téléphoniques et de radio.

Enfin, en matière d'évaluation, il faut impliquer davantage le citoyen dans certaines décisions, notamment lors de l'évaluation d'une crise – qui peut s'opérer durant la crise. D'où l'idée de créer une commission citoyenne de crise et d'évaluation, où des citoyens tirés au sort pourraient remonter leurs souhaits au Gouvernement, et aider le Parlement à contrôler les actions du Gouvernement.

### *Échange de vues*

**M. Marc Loewenstein (DÉFI)** rappelle que les députés sont, avant tout, les porte-paroles des citoyens, afin de relayer les demandes de la rue, au quotidien, auprès des ministres.

**Mme Clémentine Barzin (MR)** revient sur l'idée du cours de citoyenneté en dehors du cadre scolaire. L'idée serait-elle de faire confiance aux maisons de jeune ou de quartiers pour voir comment cela pourrait-il fonctionner ? Si tel est le cas, cette perche doit être tendue à la présidente de l'Assemblée.

En Commission communautaire française, les actes s'en tiennent souvent au cadre scolaire mais il est vrai qu'il existe des possibilités intéressantes en dehors de ce cadre.



**M. Fabrice Delooz (intervenant)** revient sur deux aspects importants : la formation et la collecte de matériel.

Concernant les formations de premiers soins dans ou en dehors des écoles, il rappelle qu'il existe des formations de premier secours qui sont organisées par de multiples organismes, dont la Croix-Rouge. Ils fournissent, souvent, une offre assez riche de formations, soit en semaine, soit en week-end ou jour férié, selon ce qui arrange le citoyen.

Néanmoins, ces formations sont souvent payantes. Il peut donc être intéressant de se pencher sur l'accessibilité de ces formations, à moduler en fonction des revenus.

Concernant l'évocation de collecte de matériel, la commission délibérative aborde une question qui, pour l'instant, à Bruxelles, n'est pas réglée. Cela fut observé ces deux dernières années – notamment, au regard de la distribution de masques et, plus récemment, la gestion des dons dans le cadre des inondations en Wallonie. On manque, à Bruxelles, d'un espace de stockage de matériel stratégique.

Il serait donc intéressant, afin de se montrer plus résilient, de disposer de divers endroits de stockage prédéterminés – au sec, à l'abri de la lumière, accessibles 24h/24, etc. Cela pourrait s'organiser en opérant un recensement auprès de citoyens qui sont propriétaires de grands emplacements, par exemple.

#### **4.1.2.8. Groupe 6 (Anatole et Nadia El Yousfi)**

Les gardiens des idées du sixième groupe divisent leur travail autour des sujets abordés dans la problématique.

En matière de prévention, ils rejoignent l'idée développée par tous les groupes, qui est de créer une liste de citoyens, sur base involontaire où il serait nécessaire de se désinscrire.

Néanmoins, le groupe a également conclu que, souvent, lorsque les citoyens se portent volontaires et viennent aider sur le terrain, cela aggrave la situation. Il faudrait donc les former à agir et réagir de la bonne manière en cas de crise.

Au regard de la communication, celle-ci fut divisée en trois volets.

Le premier volet concerne les canaux de communication utilisés durant une crise. Le groupe plaide pour l'utilisation de structures préexistantes – hôpitaux, maisons de jeunes ou de retraite – qui serviraient de centres de communication et à contrer la fracture nu-

mérique. Les personnes en difficulté pourraient, ainsi, accéder à des endroits dans leurs quartiers, qu'ils connaissent au préalable, afin de s'informer.

Il est également important de développer des moyens de communication adaptés à la réalité bruxelloise et de vérifier que cette information soit bien appréhendée par tous – via un numéro vert, une application, des personnes de terrain pour toucher les personnes qui n'ont pas accès à internet, etc.

Il est primordial de rendre ces moyens accessibles à tous, au moyen d'un cadastre qui regrouperait tous les numéros et applications utiles en cas de crise. Celui-ci pourrait être affiché dans les endroits stratégiques – universités, supermarchés, etc.

Le second volet concerne les méthodes de communication. À cet égard, il faut impliquer les citoyens dans tout le processus – avant, pendant et après la crise – et que cela soit fait de manière systématique, en portant une attention importante sur l'information simultanée de toute la population. Les gardiens des idées prennent l'exemple des personnes sans-abri durant le premier confinement. Les trois premiers jours, ces personnes, qui n'ont pas internet, ont été ahuries de voir si peu de personnes dans les rues, car elles n'ont pas été averties en même temps que le reste de la population.

Le troisième volet concerne le contenu communiqué à la population. Il faut porter une très grande attention sur la cohérence et l'accessibilité de l'information, afin qu'elle soit la même, quel que soit le moyen de communication utilisé, au moyen d'images, d'un langage simplifié et ce, dans au moins trois langues.

En matière de gestion de crise, le groupe a choisi d'aborder deux aspects : l'implication des citoyens et la structuration de la gestion de crise.

Pour ce qui a trait à l'implication des citoyens, il est important de l'organiser de manière structurée, à différents niveaux et dès le début de la crise, afin qu'ils soient bien au courant de tout le processus.

Il faut, pour ce faire, y intégrer toutes les catégories de la population et ne pas oublier les plus fragilisés, que ce soit à travers la communication ou au niveau de la gestion. Là aussi, tous les canaux et outils doivent être mobilisés dans ce but – parascolaire, associations, relais de proximité, etc.

Pour ce qui concerne la structuration, il faut développer une meilleure synergie et collaboration entre l'État et le citoyen – à tous les niveaux de pouvoir. C'est ainsi que la synergie pourra être de plus en plus performante. Il est important de pouvoir répartir la charge.

Le groupe plaide également pour davantage de structuration et de coordination des citoyens volontaires. Durant les inondations et le confinement, de nombreux citoyens s'impliquaient pour les personnes en danger ou fragilisées. Mais ils s'éparpillaient souvent dans tous les sens, ce qui peut se révéler plus négatif que positif, et ce de manière involontaire. Cela nécessite donc une structure.

Enfin, en matière d'évaluation, le groupe émet le souhait de mettre en place un organe d'évaluation, qui intègre les citoyens dès le début du processus, afin d'aider à la gestion de crise, et de l'évaluer par la suite – ce qui a ou non fonctionné, ce qu'il est pertinent de conserver ou non et de quelle manière donner à chacun sa juste place.

Cet outil ne doit, évidemment, pas entrer en contradiction avec la représentation des élus.

### Échange de vues

**Un citoyen** observe deux problèmes majeurs à la création d'une liste de volontaires sur base systématique. Tout d'abord, pour pouvoir stocker les données de quelqu'un, il faut avoir son accord. Ici, le citoyen devrait donc savoir qu'il est sur la liste pour pouvoir se retirer.

Ensuite, le fait de pousser le citoyen à s'inscrire sur la liste lui permet de découvrir le contenu du site, ce qui ne serait pas le cas en cas de désinscription : il chercherait simplement ce qui l'intéresse et ne prêterait pas attention au reste des informations.

**M. Jamal Ikazban (PS)** attire l'attention sur l'effet pervers d'une surcharge, en temps de crise, sur les services qui recevraient de nombreuses demandes de désinscription.

Ensuite, la réunion de citoyens en vue d'une évaluation se ferait, nécessairement, en complément du travail parlementaire. Il n'y aurait donc pas de concurrence.

**Une citoyenne** émet une crainte concernant la nécessité de rétractation des citoyens volontaires. Cela risquerait de créer une base erronée de volontaires. Or, en cas d'urgence, on ne peut se permettre de prendre un tel risque.

**Mme Nadia El Yousfi (PS)** se demande, pour ce qui concerne cette liste, comment trouver le juste milieu.

En revanche, pour ce qui concerne la protection des données, une telle démarche ne peut, de toute manière, pas se faire sans la consultation des ins-

tances concernées – Conseil d'État et Autorité de protection des données (APD) –. Il s'agit d'un relais de passage obligé avant de pouvoir instaurer quoi que ce soit dans ce domaine.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** exprime l'importance de susciter les vocations plutôt que de donner l'impression de forcer le citoyen. L'initiative personnelle, en pareil cas, est très importante.

Cela fut remarqué dans les différentes présentations, mais il est primordial d'atteindre tout le monde. Le député pense, plus particulièrement, aux personnes en situation de handicap et aux personnes en déficience intellectuelle. Il demande à M. Delooz ce qui est, actuellement, pris en compte pour atteindre ces personnes, et quelles sont les recommandations qui pourraient être émises en la matière.

**Mme Clémentine Barzin (MR)** souhaite mettre l'accent sur la question des « *fake news* », qui n'a été que peu abordée au regard des différents canaux de communication. Une attention particulière doit leur être accordée, car elles sont diffusées, notamment, aux travers des réseaux sociaux, à une vitesse impressionnante. Il serait donc intéressant de creuser une approche de communication qui tienne compte des aspects psychologiques, afin de contrer ces « *fake news* ».

Aussi, elle suggère de définir les éléments relatifs à l'organe de gestion et d'évaluation mentionné plus haut – critères de sélection, durée du mandat, etc.

**M. Hasan Koyuncu (PS)** rappelle les propos de Mme Lambrechts, la semaine précédente, au regard du sentiment d'impuissance vécu par l'administration, pour ce qui concerne l'implication du citoyen dans les prises de décision. Elle a mentionné que l'administration n'est pas assez outillée pour préciser les besoins des citoyens et que ceux-ci pourraient très bien combler ce vide. Pourquoi donc ne pas créer une cellule citoyenne au sein des administrations publiques, afin de combler ce vide ? Cela permettrait un contact direct entre les citoyens et l'administration.

**M. Fabrice Delooz (intervenant)** revient sur la question du cadastre des moyens existants, qui est importante car il existe des doublons, ou un manque d'informations à cet égard. Ce n'est que pendant une crise que le citoyen découvre qui fait quoi. Cela fait partie de l'évaluation permanente du secteur car il s'agit d'un exercice qui doit être effectué de manière régulière.

La proposition d'un organe d'évaluation indépendant qui serait composé de citoyens devrait, selon lui, être doublé d'experts étrangers indépendants, qui ne sont pas partie prenante de la crise qui s'est déroulée,

et qui pourraient, ainsi, compléter les avis des citoyens et y apporter des détails techniques.

Il ajoute que, si ce débat est assez riche, il faut attirer l'attention sur le suivi de ces propositions en matière budgétaire. En effet, si les services publics n'ont pas les moyens budgétaires pour accomplir ce que les citoyens proposent, cela sera compliqué à mettre en œuvre.

Pour donner un exemple factuel, à l'heure actuelle, au sein des communes, un seul ETP par commune est consacré à la communication d'urgence et la gestion de crise. En outre, ces coordinateurs ont, de manière générale, d'autres tâches à accomplir au sein de leur administration.

Une des recommandations des citoyens pourrait donc être de dédier ces coordinateurs à cette seule fonction.

Un citoyen demande comment faire en cas de panne d'électricité, ou de crash du réseau internet.

**M. Fabrice Delooz (intervenant)** confirme que la question des moyens de communication et de leur résilience est importante car nous vivons dans un monde de plus en plus dépendant des outils technologiques. En Belgique, il a été choisi de ne pas entièrement baser la communication sur les réseaux sociaux.

C'est pourquoi le système BE-Alert est entièrement indépendant des réseaux sociaux – il dépend de la téléphonie normale. De plus, les services d'urgence et d'intervention disposent de radios de communication qui fonctionnent au moyen du système Astrid – système indépendant de la téléphonie classique.

En effet, si une partie du système de communication qui tombe en panne, il est primordial de pouvoir retomber sur un autre système, a fortiori en temps de crise.

En termes d'application de messagerie, par exemple, l'intervenant conseille souvent de ne pas utiliser uniquement WhatsApp, mais d'utiliser également un de ses concurrents. Ainsi, si l'un devait cesser de fonctionner, l'autre serait toujours utile. Ce type de pratiques relève d'une culture à instaurer au sein de la population et des services internes.

#### 4.1.2.9. Processus

À l'issue de cette présentation des mind maps et des échanges de vues, les participants sont retournés dans leurs groupes pour rédiger des pré-recommandations, compte tenu des remarques et suggestions formulées par les experts.

dations, compte tenu des remarques et suggestions formulées par les experts.

## 4.2. Journée du dimanche 10 octobre 2021

### 4.2.1. Processus

Chaque groupe a présenté, à tour de rôle, des pré-recommandations édictées sur base des mind maps établis le samedi 9 octobre 2021.

Chaque présentation a fait l'objet d'un court débat pendant lequel des personnes-ressources sont intervenues.

### 4.2.2. Présentation des pré-recommandations et débat en plénière

#### Groupe 4 (Philippe)

<b>Mandater un chargé de communication officiel pour diffuser l'information (prise de décisions) en temps de crise (sur tous les supports)</b>
Cette personne doit être désignée par décideurs et elle doit rapporter, de manière objective, la décision qui a été prise.
<b>Amélioration de la coordination des volontaires pendant les crises</b>
Lancer un appel aux volontaires, création d'une liste, création d'une réserve de pompiers volontaires, une cellule de coordination des volontaires
<b>Communication accessible à tous et toutes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Communication pour les personnes touchées par la fracture numérique;</li> <li>– ajouter le contact humain;</li> <li>– utilisation d'application smartphone pour communiquer avec le plus de monde possible</li> </ul>
<b>L'apport du citoyen dans la prise de décision</b>
Création de cellules citoyennes dans l'organisme des administrations publiques, faire participer les citoyens aux débats dans les prises de décisions au niveau des assemblées
<b>Cellule de crise économique et sociale</b>
Mettre en place une cellule de crise économique et sociale du niveau local, qui se composait d'économistes, d'experts en matière sociale qui connaissent ce terrain local, de fédérations professionnels mais aussi de citoyens, notamment ceux en difficulté, de commerçants, d'indépendants, de petites entreprises confrontés aux difficultés; et qui donnerait des avis de manière très régulière sur les politiques à mener pendant et après une crise

### Renforcer la formation des citoyens

Afin de constituer une réserve de citoyens volontaires, par quartier/commune, organiser, en collaboration avec les services publics de sécurité et de protection civile, des formations régulières et professionnalisantes dans les quartiers et, entre autres, à l'occasion des fêtes de quartier

### Échange de vues

Un citoyen fait remarquer qu'une panne de Facebook a, à nouveau, eu lieu ces derniers jours. Il faut donc penser à solliciter d'autres instruments qu'internet et les réseaux sociaux dans le tissage des liens sociaux et la diffusion d'informations, notamment à destination des personnes en difficulté, souvent victimes de la fracture numérique.

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** avance, pour ce qui concerne la première proposition relative à une coordination volontaire, que la Commission communautaire française gère une assurance volontariat. En effet, les personnes qui prennent des risques en agissant doivent bénéficier d'une assurance en responsabilité civile. Il faut donc penser à cette démarche et, en Commission communautaire française, c'est tout à fait possible de couvrir l'action des volontaires.

Concernant toutes les propositions, il est nécessaire de penser au support de cette organisation, qui est fondamental. Comment maintenir cet élan de volontariat et le pérenniser ? Qui gère la coordination ? Sont-ce les citoyens eux-mêmes ou une autorité administrative ? Il faut se la poser pour qu'il puisse être maintenu dans la durée car, lors d'une crise telle que la crise sanitaire vécue actuellement, la coordination volontaire est en place 24h/24.

Concernant la proposition de création d'une cellule citoyenne au sein des organismes de l'administration, l'intervenante se demande pourquoi personne n'y a pensé jusqu'à présent. Elle approuve complètement cette idée et compte se renseigner à ce sujet, et ce bien que son administration travaille principalement avec les associations.

**Mme Nathalie Vandeput (intervenante)** rejoint ce qui vient d'être avancé. Une crise arrive très rapidement. C'est pourquoi il est nécessaire de penser à ces processus et à cette coordination bien en amont d'une crise. Ce support doit être fourni par les autorités locales, par les administrations ou par les citoyens eux-mêmes.

La question de l'assurance se pose également, tant au regard du citoyen que des services de secours, qui n'ont pas toujours ces assurances.

Elle rejoint également ce qui a été avancé concernant le besoin d'une communication accessible à tous. Quant à la question de la fracture numérique, il a été observé, durant la crise sanitaire, que les canaux classiques ont dû être grandement utilisés pour informer les citoyens des testings.

Pour ce qui concerne la réserve de citoyens volontaires, il s'agit d'une initiative à laquelle son institution réfléchit déjà. Il faudrait, pour ce faire, prendre exemple sur les systèmes français et portugais, qui fonctionnent.

### Groupe 2 (Nathan)

#### Mettre en place des mesures préventives pour les étudiants

Éduquer les jeunes à l'école lors de leurs cours, les informer sur les associations existantes.  
Leur apprendre les comportements appropriés lors des différentes crises.

#### Offrir aux citoyens des espaces de parole pour traverser une crise

Mise à disposition d'une salle au sein d'un bâtiment communal de manière régulière durant et après une crise.

Le citoyen pourra s'y rendre afin de rencontrer du personnel qualifié (psychologue, aide sociale, aide médicale, ...).

Mise en place d'un numéro vert afin de donner une aide administrative et/ou morale aux citoyens.

Ces dispositions seront communiquées aux citoyens par le biais des données connues des citoyens (adresse, mail, téléphone) ou par des affichages muraux.

#### Intégrer le vécu des citoyens dans les prises de décisions dans la gestion d'une crise

Remontée droite : via la mise en place d'une boîte à idées (numérique et humaine) permettant aux citoyens, au monde associatif et aux experts de communiquer leur avis, faire remonter des expériences de terrain en vue d'alimenter les décisions prises. À cette fin, une équipe devra être créée par secteur (Région de Bruxelles-Capitale/provinces) pour traiter l'information. Les contributions seront rendues publiques.

Les expertises à l'aide à la décision doivent intégrer tous les besoins et, en particulier, donner une place importante aux experts représentant les besoins sociaux de la population.

#### Lister les bénévoles et leurs compétences

Campagne publicitaire : flyers, différents canaux d'informations (métro, radio)

Inscriptions (coordonnées, compétences, disponibilités).

Au niveau communal



**Élaborer un plan de communication de crise uniformisée, multi-canaux, inclusif et tenant compte des spécificités des publics cibles**

La procédure est adaptée au type de crise et sera suivie par les autorités responsables

Les outils déployés seront tant digitaux qu’humains, et associeront l’associatif et des ambassadeurs par quartier, afin de toucher 100% de la population. Des procédures d’urgence via des services locaux en cas de blackout également prévues.

L’information doit être claire et accessible à tous les publics, également pour les personnes avec handicaps (physiques, sensoriels, intellectuels,...)

L’information doit anticiper les réactions « naturelles » aux dites communications qui seraient dangereuses ou contre-productives.

**Échange de vues**

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** ne peut donner de réponse au regard de l’instauration, dans le cursus des étudiants, de mesures préventives. Cette proposition relève de l’Éducation et de l’Enseignement et doit donc être adressée à l’autorité administrative qui chapeaute les programmes d’enseignement supérieur.

L’intervenante se pose également la question de savoir comment articuler l’offre de services avec ce qui est déjà proposé par les services et associations – services de santé mentale, centres de première et seconde lignes, etc. Cela dit, le constat de la crise est que les offres d’aides sont bien insuffisantes et devraient être davantage orientées. Il faudrait donc vérifier ce qui est déjà couvert et ce qui ne l’est pas.

En outre, elle ajoute qu’un temps précieux peut parfois être perdu dans la mise en place d’un support, alors que cela pourrait parfois être réglé de manière assez simple, en amont de la crise.

Pour ce qui a trait aux canaux de communication, il s’agit vraiment d’un travail que son administration tente de mettre en place sur le long terme, en collaboration avec une série d’associations de terrain.

En entendant l’exposé, elle s’est demandé s’il ne faudrait pas inviter un représentant de la commission délibérative lors de l’analyse des premiers diagnostics communiqués fin novembre, afin que ces idées soient intégrées au débat. Pourquoi ne pas repenser la présentation de ces diagnostics, en collaboration avec des citoyens ? Il est important de pouvoir partager ces idées avec d’autres personnes que les professionnels, à inscrire dans la durée.

Cette proposition doit être discutée avec le cabinet de la ministre-présidente Barbara Trachte.

**Mme Nathalie Vandeput (intervenante)** se rend bien compte qu’une tonne d’informations arrive aux oreilles des personnes ressources et que cibler des idées qui, pour les citoyens, paraissent évidentes et à côté desquelles les institutions sont passées, les pousse à désirer intégrer le citoyen aux réflexions.

Il faut garder à l’œil qu’en cas de crise, tout le monde n’aura pas les mêmes réactions. L’hygiène des mains, par exemple, a été renforcée dans les écoles. Ce type d’adaptations peut être reproduite pour d’autres sujets.

Au regard de la proposition relative à la création d’un espace de parole, des plans sont prévus pour la prise en charge psychosociale. La discipline 2, présentée la semaine passée lors de la phase informative, concerne cette prise en charge. Pourquoi ne pas faire appel à la consultation de ces plans pour la prise en charge des décisions ?

Elle ajoute que, durant la pandémie, de nombreuses initiatives ont peine à être coordonnées. Pourquoi ne pas centraliser, sur un seul point de contact, les différentes aides et différents horaires y relatifs ?

L’intervenante considère la proposition de création d’une boîte à idées pour la gestion de crise comme une excellente proposition. Durant la crise, cette boîte à idée était électronique et l’institution a reçu des retours positifs et négatifs de plusieurs mesures – notamment, l’interdiction des voyages scolaires au vu de la situation épidémiologique. Comment statuer sur une décision lorsque les avis vont dans les deux sens et que le but premier est la sécurité des citoyens ? Ce sera plus difficilement applicable pour la gestion de toute crise, mais cela reste une excellente idée.

En outre, l’idée de faire appel à une gestion communale lui plaît énormément. Lors des inondations, il a été fait appel à des bateaux d’associations pour venir au secours de la population inondée. Il est donc important de développer des contacts en amont, afin de faciliter ce type de décisions.

Pour ce qui concerne la création d’un plan de communication de crise, il en existe déjà. Mais chaque discipline dispose d’un plan spécifique avec un protocole particulier et tous s’articulent autour d’un plan multidisciplinaire qui les coordonne. Ce plan multidisciplinaire est, en partie, confidentiel, mais une consultation populaire – associations et citoyens – pourrait être opérée afin de savoir quels aspects prendre ou non en compte. Il s’agirait d’une forme d’évaluation de ce plan. L’intervenante invite à adresser cette demande à la haute gestionnaire respon-

sable de la mise en place de ce plan ou au Centre de crise national.

**Mme Magali Plovie (présidente)** entend bien qu'un plan de crise existe actuellement. Mais ne serait-il pas possible de transposer ce type de fonctionnement – comme pour la coordination des premiers secours – à chaque administration, à tous les niveaux de pouvoir ? Ainsi, chacune disposerait de son propre plan de crise.

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** explique que le plan de communication de crise est géré, au niveau bruxellois, par la Haut fonctionnaire à la sécurité.

**Mme Nathalie Vandeput (intervenante)** ajoute que les plans de communication doivent obligatoirement être établis aux niveaux communal, provincial et fédéral, selon l'Arrêté royal de 2019. Pourquoi ne pas inclure le plan de communication bruxellois pour une facilité de procédure ?

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** précise que chaque entreprise doit disposer d'un plan de continuité en temps de crise, qui affecte des éléments de communication.

Elle faisait davantage référence à des stratégies à mettre en place pour améliorer la communication. Mais il est vrai que les deux fonctionnements se renforcent. Un plan de communication officiel ne fonctionnera pas s'il n'est pas accompagné de mesures spécifiques pour des groupes spécifiques.

### Groupe 5 (Ariane)

<b>Commission citoyenne de crise et d'évaluation</b>
Composée de citoyens tirés au sort accompagnés de représentants du gouvernement et d'experts. Permanente ou non, renouvellement partiel ou non pour assurer une certaine continuité. Rôle consultatif et permettrait de donner un avis sur un plan de crise, de gestion de crise et d'évaluation de la réponse.
<b>Processus d'accompagnement des victimes et des témoins de situations de violence et de précarité</b>
Cadastre regroupant tous les numéros utiles. Protocole à disposition, conseils sur la marche à suivre, sur papier et internet

### Système de porte-à-porte

Par des citoyens volontaires et/ou agents communaux. Deux buts distincts mais complémentaires : Information des citoyens et identification de problèmes au sein d'un domicile pour y apporter plus d'attention et diffuser des informations adéquates.

### Liste d'associations et personnes ressources sur base volontaire

Selon leurs compétences et leurs corps de métier, des citoyens pourraient se proposer.  
Permettrait un apport suffisant de ressources et de matériel.

Attention apportée à la protection des données : sur base volontaire mais vérifier avec l'APD.

### Pass-formation d'utilité publique

Pour les jeunes à parti de leurs 16 ans jusqu'à un âge à déterminer.

Possibilité d'inscription sur liste citoyenne sur base volontaire pour suivre une formation aux premiers gestes, premiers secours, communication.

### Échange de vues

**Mme Barbara de Radiguès (Ecolo)** comprend bien que le pass constituerait en un module de formation reprenant plusieurs aspects. Mais qui y aurait accès ? Qui donnerait ces formations ?

**La gardienne des idées** du groupe explique qu'il faudrait encore déterminer la structure du pass (quelles formations instaurer pour les plus jeunes, quelle limite du nombre de formations, quelles personnes y auraient accès – jeunes uniquement ou volontaires de la liste également ?).

**Mme Barbara de Radiguès (Ecolo)** trouve la proposition relative au panel de citoyens intéressante. Il faut peut-être se demander qui poserait les questions au panel citoyen. Le panel pourrait-il, lui-même, décider des sujets qu'il aborde ?

**La gardienne des idées** du groupe explique que cela dépendrait de la permanence de cette commission citoyenne. Si elle devait être permanente, le citoyen aurait davantage l'initiative de choisir quel thème aborder. Si cette commission citoyenne devait être afféree à une autre institution, peut-être la thématique lui serait-elle donnée.

**Mme Nathalie Vandeput (intervenante)** remercie les groupes pour leur excellent travail et sur les réflexions très intéressantes qu'ils mettent sur la table.

Pour ce qui concerne le processus d'accompagnement des victimes, il existe une plateforme – victimes. be – qui concentre une synergie entre plusieurs ser-



vices. Cette plateforme est gérée par la Fédération Wallonie-Bruxelles et contient de nombreuses ressources.

Sur la proposition relative aux agents citoyens, il faut faire attention aux fraudes de personnes malintentionnées. Il est donc important de réfléchir à une mise en place qui permette à ces agents de prouver leur bonne foi lorsqu'ils frappent à une porte.

Pour ce qui concerne le « pass formation », elle trouve cette idée – qui paraît pourtant simple – excellente, qui pourrait peser un poids énorme dans l'aide apportée aux citoyens.

En ce qui concerne les services de premiers secours, le Royaume-Uni a mis en place une application – Les chevaliers du cœur – qui identifie toutes les personnes capables de dispenser une formation de premiers secours. Ce type d'application pourrait être développée en Belgique, au niveau fédéral, par exemple. Les secours pourraient, ainsi, directement avoir accès à la position d'un citoyen en cas de besoin.

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** ajoute qu'il ne faut attendre une crise pour mettre en place une commission citoyenne de gestion de crise et d'évaluation. Un tel organe doit exister de manière structurelle, pour avoir la capacité de fonctionner en cas de crise.

En outre, elle rejoint Mme Vandeput concernant la question de la violence à l'égard des victimes. Il existe de nombreuses plateformes ou associations qui ne sont pas connues et qui devrait être visibilisées.

Elle met, cependant, un point d'attention sur la volonté d'aider des victimes. Il s'agit d'un travail complexe qui ne s'improvise pas. C'est pourquoi il est plus judicieux, selon elle, de mettre en valeur les personnes, associations et institutions qui effectuent déjà ce travail spécifique au quotidien.

Concernant les questions de fraude en matière d'agents, elle a également décelé un risque. Par ailleurs, durant la crise sanitaire, travailler avec des personnes de quartier les a davantage fait se sentir en difficulté, en raison de l'injonction de distanciation sociale ou de vaccination qui leur a été imposée.

Il est également important de garder à l'esprit que, durant une crise, les citoyens ne vont pas nécessairement faire du porte-à-porte. Des réflexes de protection se mettent en place, c'est pourquoi il est nécessaire de former ces agents de quartier en amont.

Pour ce qui a trait au « pass d'utilité publique », l'intervenante apprécie l'idée de se dire qu'il existerait un réseau de personnes-relais, dans différents domaines. À nouveau, *quid* du support – du réseau, de la formation, etc. ? De nombreux secouristes ne sont pas suffisamment mis en avant, c'est pourquoi il faut les mettre en lien avec ce type d'initiatives.

**M. Jamal Ikazban (PS)** explique que, dans son groupe, chacun a pris conscience que des questions budgétaires seront soulevées au regard de plusieurs recommandations, notamment la proposition relative au pass. C'est pourquoi des priorités ont été établies.

Ensuite, il avance que les jeunes ont réellement été les grands oubliés de la crise sanitaire. Ainsi, en les impliquant de manière beaucoup plus forte dans le processus d'aide, leurs rôles d'agents communiquant auprès de leur entourage sera peut-être renforcé. Ces jeunes ont une force de communication incroyable mais, comme ils ont été mis de côté, ils ne l'ont pas joué de manière aussi importante durant la crise sanitaire.

**Mme Barbara de Radiguès (Ecolo)** confirme qu'il serait peut-être bien de compléter et rendre visibles les formations existantes, notamment les formations aux premiers secours.

**Groupe 1 (Carlos)**

<p><b>Service citoyen</b></p> <p>Organisation d'un service citoyen obligatoire pour tous les jeunes qui ont terminé qualifiante/supérieure) et facultative pour les adultes qui le souhaitent (ils pourraient faire une démarche d'inscription pour rejoindre ce système).</p>
<p><b>Proposer dans les écoles une formation de base obligatoire dans le programme scolaire qui couvre les premiers gestes pour se protéger et les réflexes de premiers secours</b></p> <p>Cela doit faire partie cursus de tous les élèves, les premiers gestes pour se protéger (positivement) et les premiers gestes pour protéger les autres (premiers secours) pour que tous les personnes qui sortent de l'enseignement obligatoire puissent se protéger et les personnes autour d'eux.</p>
<p><b>Organiser des consultations populaires aux différents échelons de la société</b></p> <p>Grands sujets souhaités ou qui impactent directement des personnes à l'échelle locale notamment (question d'aménagement du quartier ou d'infrastructures et tous les niveaux (communal, régional et fédéral). Cela permettrait de récolter l'avis des citoyens pour savoir ce qui se passe autour de nous.</p>

<b>Mandater un chargé de communication officiel pour diffuser l'information (prise de décisions) en temps de crise (sur tous les supports)</b>
Cette personne doit être désignée par les décideurs et elle doit rapporter, de manière objective, la décision qui a été prise.
<b>Panel citoyens</b>
Impliquer nécessairement un représentant d'un panel de citoyens dans la prise de décisions aussi en temps de crise, lequel sera aussi légitime pour interroger et diffuser les informations à propos des décisions prises. Cela viendrait enrichir les débats au plus haut niveau en temps de crise.
<b>Création d'un « Cadastre des offres existantes en matière de gestion de crise »</b>
Effectuer un état des lieux de tous les services, opérateurs, etc. disponibles pour les citoyens en temps de crise à tout moment et diffusable par voie numérique et/ou par courrier. Ce cadastre doit être exhaustif et régulièrement mis à jour. Il pourrait intégrer les offres de citoyens.

### Échange de vues

**Un citoyen** émet une réserve au regard du caractère obligatoire du service citoyen, surtout si celui-ci est instauré après les études. La personne concernée doit, à cet instant de sa vie, commencer à chercher un travail et s'adapter à la vie de tous les jours. L'obliger à faire ce service citoyen ne risque-t-il pas de le rebuter ? Pourquoi ne pas l'instaurer de manière facultative ou permettre aux citoyens de le faire plus tard ?

**Le gardien des idées** du groupe explique qu'il est important de pouvoir faire ce service citoyen avant d'entrer dans la vie active, car chaque citoyen court de plus gros risques de se retrouver dans un environnement non protégé lorsqu'il est dans la vie active.

Pourquoi ne pas le rendre facultatif pour les adultes qui auraient déjà terminé leurs études, afin qu'ils puissent le faire également ?

**Mme Clémentine Barzin (MR)** se demande s'il ne serait pas intéressant de sensibiliser et de communiquer davantage au sein des groupes cibles, afin de renforcer ce service citoyen en termes de moyens. En effet, le service citoyen existe déjà mais n'est absolument pas rendue visible.

**Mme Nathalie Vandeput (intervenante)** remarque qu'en cas de crise, fermer portes et fenêtres fonctionne car il existe un risque imminent. Mais poser une pression au quotidien sur les citoyens ne permettrait pas d'atteindre l'objectif recherché.

Pour ce qui a trait au porte-parole pour la diffusion de communication de crise, l'autorité est responsable de la communication. Il existe une responsabilité au regard des décisions de pouvoir, que ce soit communal, provincial ou fédéral. Mais ce dispositif est peut-être méconnu et mal mis en place. Pourquoi ne pas envisager une discipline hybride, à consulter en cas de crise ? Pourquoi ne pas poser une réflexion à ce sujet afin de mieux impliquer le citoyen ?

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** considère le service citoyen comme une étape importante de la vie. Par ailleurs, dans le statut de la fonction publique, il est prévu une possibilité pour les agents d'effectuer un stage ou un service au sein d'une association. Il est important, dans une vie professionnelle, de se permettre de faire abstraction de son métier pour s'engager dans une association. C'est pourquoi elle soutient ce type de démarche.

Pour l'intégration des gestes de secours dans la formation professionnelle, à vrai dire, c'est déjà le cas pour certaines formations. Il faudrait la généraliser à toutes les formations.

En outre, la question du porte-parole unique est un des problèmes de cette crise sanitaire. Il est important de pouvoir, clairement, identifier une personne de référence qui ne pourra pas être contestée, et ce n'est pas le cas actuellement.

Certes, il existe des obligations légales selon les niveaux de pouvoir, mais visualiser une personne de référence dont on sait qu'elle fournit la bonne information en temps de crise, permettrait de mieux la gérer.

**Un citoyen** précise que, souvent, tous oublient que les personnes plus âgées ont fait l'armée. Or, celle-ci était obligatoire. Grâce à cela, ces personnes ont développé un système de vie et de protection, pour eux comme pour les autres, et une manière de voir la vie autrement. Le mot « obligatoire », dans la proposition, n'a donc pas pour volonté d'être directeur, mais simplement de mettre l'accent sur une forme de responsabilisation du citoyen.

### Groupe 6 (Nadim)

#### Constituer une « Réserve de citoyens volontaires formés ou à former »

Identification des compétences à recevoir en temps de crise, recrutement officiel à volontaires via association/ structures existantes, entreprise ou public. Encadrement/formation des bénévoles. Intégration des citoyens bénévoles dans les plans officiels de gestion de crise.

<b>Assurer une meilleure coordination et synergie entre les citoyens et les pouvoirs publics</b>
– impliquer les citoyens tirés au sort (dans une phase délibérative) à tous les niveaux de pouvoir; – dans la gestion, la prévention, la communication et l'évaluation.
Cette coordination doit être assurée par 1 coordinateur (capitaine à bord, responsable)
<b>Élaborer des canaux de communication (qui tiennent compte de tous les publics)</b>
Plateforme numérique interactive et accessible à tout.es. Numéro vert. (gratuit). Applications gratuites sans connexion à un compte et accessible à tou.te.s. Brochures car tout le reste est numérique (toutes-boîtes, par le biais d'associations de quartier, agents de quartier, les universités, les hôpitaux, les écoles,...).
<b>Mettre en place un organe d'évaluation de la gestion des crises intégrant des citoyens</b>
Organe mixte d'évaluation de crise (parlementaires, citoyens, experts); Objectifs : évaluation de la gestion de la ou les crises et évaluation des mécanismes de participation citoyenne

**Échange de vues**

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** confirme qu'il est nécessaire d'utiliser, en temps de crise, des canaux de communication qui touchent tout le monde.

En outre, la création d'un cadastre des ressources en temps de gestion de crise doit, en réalité, être également opérée après la crise. Le problème majeur est que les crises diffèrent. Il faudrait donc identifier les points communs à toutes les crises, afin de créer un cadastre efficace.

Au regard de la proposition relative à la création d'un organe d'évaluation et de gestion de la crise, il importe que cette évaluation intègre la participation citoyenne. Mais la difficulté réside dans le travail qui doit être opéré en amont, à savoir identifier les indicateurs devant être évalués. Combien de citoyens ont-ils participé à combien de décisions ? Combien de morts ont-ils été dénombrés ?

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** explique avoir évoqué la question des indicateurs de critères d'évaluation, mais le temps leur a manqué pour les développer. Il est évident que ceux-ci ne peuvent être identifiés en amont et que ce serait à l'organe lui-même de les identifier.

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** recommande également de ne pas multiplier les organes – organe d'évaluation, commission citoyenne, etc. Éventuellement, ce sont des instances qui pourraient avoir des fonctions différentes à différents moments, mais il ne faut pas les multiplier. Elle partage, néanmoins, la plus-value qu'un tel organe représenterait.

**Mme Nathalie Vandeput (intervenante)** rejoint les propos concernant la nécessité d'appuyer les structures déjà existantes, afin de former un réseau de citoyens volontaires ou à former.

Il faut également garder à l'esprit, au regard de l'établissement d'un cadastre, que chaque crise est unique et il est impossible de tout prévoir.

Concernant les canaux de communication, l'intervenante soutient entièrement la mise sur pied d'une plateforme. Pour ce qui a trait à l'affichage dans les lieux publics, il faut faire attention car, lorsqu'une information est diffusée de manière trop récurrente, elle finit par passer inaperçue. C'est pourquoi des campagnes ciblées sont plus à même de remplir une fonction de communication.

Enfin, chaque plan doit être testé une fois par an. Pourquoi ne pas inclure, lors de ces tests, un panel de citoyens qui observerait comment ceux-ci se sont mis en place dans les quartiers ? Ils pourraient récolter des avis et suggestions et les transmettre aux autorités en charge de la rédaction de ces plans. Une telle initiative pourrait être proposée aux niveaux communal et fédéral.

**Groupe 3 (Julie)**

<b>Plateforme citoyenne numérique pour la gestion de crise</b>
La plateforme regroupe 4 fonctionnalités axées sur ces 4 pôles : participation, information, communication institutionnelle et communautaire, évaluation
1. Participation : le citoyen doit s'enregistrer et peut alors décider d'être volontaire en cas de crise ou non, ou pour le processus d'évaluation : si volontaire, alors : données persos, disponibilités, compétences et propension à aider (échelle de 1 à 10)
2. Information : reçoit des infos en temps de crise
3. Communication : institutionnelle et communautaire (groupe Facebook pour voisins)
4. Évaluations : notification et acceptation de remplir le formulaire

<b>La sensibilisation doit être ciblée au niveau local</b>
Dès lors, l'information doit être adaptée en fonction de ≠ quartiers concernés par des moyens spécifiques dont des affichages dans les espaces publics, les immeubles et l'organisation de porte-à-porte
<b>Une action ciblée au niveau des quartiers, tant pour la préparation d'une crise que lors d'une crise</b>
via notamment :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Des délégués locaux assurant l'échange d'informations entre les différentes autorités et les habitants</li> <li>2. L'organisation de lieux de rencontre et de concertation afin d'assurer : <ul style="list-style-type: none"> <li>– la circulation de l'information,</li> <li>– l'organisation pratique au niveau de la population,</li> <li>– la transmission des besoins et demandes spécifiques auprès des instances de décision compétentes.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Du lien doit régulièrement être créé et entretenu entre tous les acteurs afin que chacun se sente préparé, en confiance, impliqué et engagé en temps de crise (avant, pendant la crise et après)</b>
Nécessité de rencontres régulières et concluantes pour : Créer des opportunités de sensibilisation et d'information de manière active et participative en s'appuyant sur la rencontre et l'échange :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activités et échanges pour les enfants, les ados et groupes de personnes fragilisées avec une visée engageante et communicative. Exemples : jeux de rôle, simulations communes, campagne d'affichage faites par les écoles ...</li> <li>2. Moments réguliers de rencontres : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre les jeunes (et citoyens) et les professionnels de terrain pour créer un climat de confiance et susciter l'engagement (agents de quartiers, pompiers), via maison de jeunes et écoles (+ capsules vidéo), police, maison</li> <li>• Avec les citoyens et les communes pour se concerter sur les plans de crise, avec de réels dialogues sur les besoins locaux</li> </ul> </li> </ol>
<b>Évaluation de la crise par les citoyens en groupes de parole</b>
Tracts dans boîtes aux lettres Groupes de paroles encadrés : comment améliorer les mesures qui ont été prises et comment se préparer pour la prochaine crise ?

### Échange de vues

**Mme Barbara de Radiguès (Ecolo)** exprime sa crainte concernant la mise à jour des compétences

sur la liste de volontaires. Celle-ci risque de se révéler inutile si les compétences ne sont pas régulièrement mises à jour. Comment rendre cette liste dynamique ?

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** propose, par exemple, d'adresser un courriel automatique aux volontaires afin qu'ils vérifient que leurs compétences soient toujours exactes. Cela permettrait aux citoyens de l'adapter eux-mêmes.

Cette liste doit être rendue accessible à toutes les autorités car, lors d'une crise dans une région, il est souvent fait appel à une aide d'une autre région. Comment centraliser cette liste, si elle devait être centralisée ? Qui y aurait accès ? Pour quelles raisons et à quel moment ?

**Mme Clémentine Barzin (MR)** explique que son groupe a souligné l'intérêt de dispenser des formations professionnalisantes. Ainsi, chaque citoyen pourrait s'améliorer et valoriser cette expérience, qui pourrait lui servir pour sa carrière. Cela permettrait également de faire vivre la réserve de volontaires.

**Mme Nathalie Vandeput (intervenante)** rejoint tout ce qui vient d'être dit.

Pour ce qui a trait au côté humain du porte-à-porte, pourquoi ne pas aller à la rencontre des citoyens durant un événement local – un marché ou un café, par exemple –, comme ce fut le cas lors de la campagne de vaccination Covid ?

Sur la question des lieux de rencontre, elle partage l'idée de travailler avec les maisons de jeunes. Pouvoir organiser des rencontres entre les citoyens et des professionnels de terrain – pompiers, sécurité, etc. – est souvent positif pour entretenir les liens. Tout centraliser n'est pas une erreur mais cela peut occulter le poids d'une communauté locale. Ces types de réseaux locaux sont donc, selon elle, à diffuser au maximum et à rendre le plus large possible.

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** recommande de se rendre dans ces concertations locales – qui existent pour le territoire, pour la petite enfance, etc. – afin de les interroger sur ce qui a manqué durant, par exemple, la crise sanitaire. Ces concertations existent mais le citoyen n'y est, peut-être, pas suffisamment associé.

Pour ce qui concerne l'idée d'une plateforme citoyenne numérique, l'intervenante se demande si elle serait gérée par les citoyens ou si elle serait à destination des citoyens.

**Un citoyen** du groupe explique qu'il s'agirait d'une plateforme à destination du citoyen. Le citoyen s'inscrirait et pourrait choisir s'il est volontaire ou pas. Une



telle démarche leur permettrait de réfléchir à cette possibilité en amont de la crise. Il serait peut-être plus efficace d'obliger le citoyen à se rendre sur la plateforme mais de lui laisser la liberté de s'inscrire ou non.

**Mme Bernadette Lambrechts (intervenante)** rappelle qu'à nouveau, se pose la question du support. Qui coordonnerait cette plateforme et la mettrait en place ?

#### 4.2.3. Processus (suite)

Le garant, les services du Parlement et le porte-parole de chaque petit groupe se sont rassemblés afin de regrouper et catégoriser les trente pré-recommandations selon le tableau repris ci-dessous :

<b>Participation citoyenne</b>	
Assurer une meilleure coordination et synergie entre les citoyens et les pouvoirs publics	- impliquer les citoyens tirés au sort (dans une phase délibérative) à tous les niveaux de pouvoir; - dans la gestion, la prévention, la communication et l'évaluation. Cette coordination doit être assurée par 1 coordinateur (capitaine à bord, responsable)
Panel citoyens	Impliquer nécessairement un représentant d'un panel de citoyens dans la prise de décisions aussi en temps de crise, lequel sera aussi légitime pour interroger et diffuser les informations à propos des décisions prises
Organiser des consultations populaires aux différents échelons de la société	Grands sujets souhaités, questions d'aménagement du quartier ou d'infrastructures et tous les niveaux (communal, régional et fédéral).
<b>Formation</b>	
Pass-formation d'utilité publique	Possibilité d'inscription sur liste citoyenne, formation aux premiers gestes, premiers secours, communication
Mesures préventives pour les étudiants	Éduquer les jeunes à l'école lors de leurs cours, les informer sur les associations existantes Approprier les comportements lors des différentes crises
Renforcer la formation des citoyens	Afin de constituer une réserve de citoyens volontaires, par quartier/commune, organiser en collaboration avec les services publics de sécurité et de protection civile, des formations régulières et professionnalisantes, dans les quartiers, et entre autres à l'occasion, des fêtes de quartiers
Service citoyen	Organisation d'un service citoyen obligatoire pour tous les jeunes qui ont terminé qualifiante/supérieure) et facultative pour les adultes qui le souhaitent
Proposer dans les écoles une formation de base obligatoire dans le programme scolaire qui couvre les premiers gestes pour se protéger et les réflexes de premiers secours	Cela doit faire partie cursus de tous les élèves, les premiers gestes pour se protéger (positivement) et les premiers gestes pour protéger les autres (premiers secours)



<p>Du lien doit régulièrement être créé et entretenu entre tous les acteurs afin que chacun se sente préparé, en confiance, impliqué et engagé en temps de crise</p>	<p>Nécessité de rencontres régulières et concluantes pour créer des opportunités de sensibilisation et d'information de manière active et participative en s'appuyant sur la rencontre et l'échange</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activités et échanges pour les enfants, les ados et groupes de personnes fragilisées avec une visée engageante et communicative : ex : jeux de rôle, simulations communes, campagne d'affichage faites par les écoles ...</li> <li>2. Moments réguliers de rencontres <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre les jeunes (et citoyens) et les professionnels de terrain pour créer un climat de confiance et susciter l'engagement : agents de quartiers, pompiers, via maisons de jeunes et écoles (+ capsules vidéo), police, maison</li> <li>• Avec les citoyens et les communes pour se concerter sur les plans de crise, avec de réels dialogues sur les besoins locaux</li> </ul> </li> </ol>
<b>Volontaires &amp; cadastre</b>	
<p>Plateforme citoyenne numérique pour la gestion de crise</p>	<p>La plateforme regroupe 4 fonctionnalités axées sur ces 4 pôles : participation, information, communication institutionnelle et communautaire, évaluation</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participation : le citoyen doit s'enregistrer et peut alors décider d'être volontaire en cas de crise ou non, ou pour le processus d'évaluation. Si volontaire, alors : données persos, disponibilités, compétences et propension à aider (échelle de 1 à 10)</li> <li>2. Information : reçoit des infos en temps de crise</li> <li>3. Communication : institutionnelle et communautaire (exemple : groupe Facebook pour voisins)</li> <li>4. Évaluations : notification et acceptation de remplir le formulaire</li> </ol>
<p>Réserve de citoyens volontaires formés ou à former</p>	<p>Identification des compétences à recevoir en temps de crise : recrutement officiel de volontaires, via association/ structures existantes, entreprise ou public. Encadrement /formation des bénévoles. Intégration des citoyens bénévoles dans les plans officiels de gestion de crise.</p>
<p>Cadastre des offres existantes en matière de gestion de crise</p>	<p>Effectuer un état des lieux de tous les services, opérateurs, etc. disponibles pour les citoyens en temps de crise à tout moment et diffusable par voie numérique et/ou par courrier. Ce cadastre doit être exhaustif et régulièrement mis à jour. Il pourrait intégrer les offres de citoyens.</p>
<p>Liste d'associations et personnes ressources sur base volontaire</p>	<p>Apport de compétences, ressources, matériel. Attention apportée à la protection des données</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lancer un appel aux volontaires;</li> <li>- création d'une liste;</li> <li>- création d'une réserve de pompiers volontaires;</li> <li>- une cellule de coordination des volontaires</li> </ul>
<p>Amélioration de la coordination des volontaires pendant les crises</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lancer un appel aux volontaires;</li> <li>- création d'une liste;</li> <li>- création d'une réserve de pompiers volontaires;</li> <li>- une cellule de coordination des volontaires</li> </ul>

Lister les bénévoles et leurs compétences	Campagne publicitaire : flyers, différents canaux d'informations (météo, radio) Inscriptions (coordonnées, compétences, disponibilité) Au niveau communal
<b>Gestion &amp; évaluation avec les citoyens</b>	
Mettre en place un organe d'évaluation de la gestion des crises intégrant des citoyens	Organe mixte d'évaluation de crise (parlementaires, citoyens, experts). Objectifs : évaluation de la gestion de la ou les crises et évaluation des mécanismes de participation citoyenne
Commission citoyenne de crise et d'évaluation	Citoyens tirés au sort accompagnés de représentants du gouvernement et d'experts. Consultatif, plan de crise, gestion de crise et évaluation de la réponse. Permanente ou non, renouvellement partiel ou non
L'apport du citoyen dans la prise de décision	– création de cellules citoyennes dans l'organigramme des administrations publiques; – faire participer les citoyens aux débats dans les prises de décisions au niveau des assemblées
Évaluation de la crise par les citoyens en groupes de parole	Tracts dans boîtes aux lettres Groupes de paroles encadrés : comment améliorer les mesures ?
Cellule de crise économique et sociale	Mettre en place une cellule de crise économique et sociale du niveau local, qui se composerait d'économistes, d'experts en matière sociale qui connaissent ce terrain local, de fédérations professionnelles mais aussi de citoyens, notamment ceux en difficultés, de commerçants, indépendants, de petites entreprises confrontés aux difficultés, et qui donnerait des avis de manière très régulières sur les politiques à mener pendant et après une crise
Intégrer le vécu des citoyens dans les prises de décisions dans la gestion d'une crise	Remontée droite : via la mise en place d'une boîte à idées (numérique et humaine) permettant aux citoyens, au monde associatif et aux experts de communiquer leur avis, faire remonter des expériences de terrain en vue d'alimenter les décisions prises. À cette fin, une équipe devra être créée par secteur (RBC/provinces) pour traiter l'information. Les contributions seront rendues publiques. Les expertises à l'aide à la décision doivent intégrer tous les besoins et, en particulier, donner une place importante aux experts représentant les besoins sociaux de la population.
<b>Acteurs de communication / manière de communiquer</b>	
Une action ciblée au niveau des quartiers, tant pour la préparation d'une crise que lors d'une crise	Via notamment : 1. Des délégués locaux assurant l'échange d'informations entre les différentes autorités et les habitants 2. Des lieux de rencontre et de concertation afin d'assurer : - la circulation de l'information, - l'organisation pratique au niveau de la population, - la transmission des besoins et demandes spécifiques auprès des instances de décision compétentes.

Offrir aux citoyens des espaces de parole pour traverser une crise	<p>Mise à disposition d'une salle au sein d'un bâtiment communal de manière régulière durant et après une crise</p> <p>Le citoyen pourra s'y rendre afin de rencontrer du personnel qualifié (psychologue, aide sociale, aide médicale, ...)</p> <p>Mise en place d'un numéro vert afin de donner une aide administrative et/ou morale aux citoyens</p> <p>Ces dispositions seront communiquées aux citoyens par le biais des données connues des citoyens (adresse, mail, téléphone) ou par des affichages muraux.</p>
La sensibilisation doit être ciblée au niveau local	Dès lors, l'information doit être adaptée en fonction de # quartiers concernés par des moyens spécifiques dont des affichages dans les espaces publics, les immeubles... et l'organisation de porte-à-porte
Système de porte-à-porte	Citoyens volontaires et/ou agents communaux. Information et identification de problèmes au sein d'un domicile pour y apporter plus d'attention
Mandater un chargé de communication officiel pour diffuser l'information (prise de décision) en temps de crise (sur tous les supports)	Cette personne doit être désignée par décideurs et elle doit rapporter, de manière objective, la décision qui a été prise
<b>Modes de communication</b>	
Élaborer des canaux de communication qui tiennent compte de tous les publics	<p>Plateforme numérique interactive et accessible à tout.es.</p> <p>Numéro vert. (gratuit).</p> <p>Applications gratuites sans connexion à un compte et accessible à tou.te.s. Brochures (toute boîte, par le biais d'association de quartier, agents de quartier, les universités, les hôpitaux, les écoles, ...)</p>
Élaborer un plan de communication de crise uniformisée, multi-canaux, inclusif et tenant compte des spécificités des publics cibles	<p>La procédure est adapté au type de crise, et sera suivie par les autorités responsables</p> <p>Les outils déployés seront tant digitaux qu'humains, et associeront l'associatif et des ambassadeurs par quartier, afin de toucher 100% de la population. Des procédures d'urgence via des services locaux en cas de blackout également prévues</p> <p>L'information doit être claire et accessible à tous les publics, également pour les personnes avec handicaps (physiques, sensoriels, intellectuels,...)</p> <p>L'information doit anticiper les réactions « naturelles » aux dites communications qui seraient dangereuses ou contre-productives.</p>
Communication accessible à tous et toutes	<p>Communication pour les personnes touchées par la fracture numérique; - ajouter le contact humain;</p> <p>Utilisation d'application smartphone pour communiquer avec le plus de monde possible</p>
Processus d'accompagnement des victimes et des témoins de situations de violence et de précarité	Cadastre, conseils sur la marche à suivre, sur papier et internet

Ensuite, l'ensemble des membres de la commission délibérative se sont répartis en six nouveaux groupes, sous la direction d'un facilitateur, correspondant aux six lignes principales reprises dans le tableau ci-dessus, et ce afin de rédiger des propositions de recommandations plus abouties.

Les groupes ainsi créés ont eu l'occasion de faire appel aux services du Parlement pour améliorer la formulation législative des recommandations.

Ces dernières ont été exposées en réunion plénière.

Enfin, les services du Parlement les ont réexaminées sous l'angle des compétences des différents niveaux de pouvoir (liste non exhaustive). Ils ont scindé certaines recommandations parce qu'elles comportaient des idées différentes. Ils ont amélioré certaines formulations sans porter atteinte au fond.

Certaines questions restant en suspens ont été identifiées.

#### 4.2.4. Propositions de recommandations

##### **Recommandation 1**

*Compétences communale, régionale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune et fédérale*

La commission délibérative recommande :

- la mise en place d'une structure permanente de citoyennes et citoyens (à renouvellement partiel) qui soit consultée lors de situations de crise pour l'élaboration des plans de crise ainsi que le processus de gestion, de communication et d'évaluation de celle-ci.
- que la participation citoyenne à cette structure permanente soit liée à un tirage au sort sur base de critères de représentativité de la société dans sa diversité socio-économique, et ce à tous les niveaux pouvoirs.
- que la coordination des travaux de cette structure soit assurée par un coordinateur désigné par les membres de cette structure. Il agit en qualité de référent auprès des pouvoirs publics.

##### **Recommandation 2**

*Compétences communale, régionale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune et fédérale*

La commission délibérative recommande la création d'un organe de gestion et d'évaluation des crises intégrant des citoyennes et citoyens. Il est composé de citoyennes et citoyens tirés au sort, de représentants du Gouvernement et du Parlement, de membres de l'administration, d'experts économiques, sociaux et environnementaux, etc.

Il s'agit d'une structure permanente dont le processus de renouvellement des membres doit encore être défini. Cet organe a pour mission d'émettre des avis quant à la prévention, la gestion et l'évaluation d'une crise - selon des critères à fixer -, et ce au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale.

##### **Recommandation 3**

*Compétences communale et régionale*

La commission délibérative recommande la mise en place obligatoire du droit d'interpellation citoyenne dans chaque commune, lors de situations de crise.

##### **Recommandation 4**

*Compétences communale et régionale*

La commission délibérative recommande l'institution, dans chaque commune, d'un référent permanent par quartier.

##### **Recommandation 5**

*Compétences communale, régionale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune et fédérale*

La commission délibérative recommande la désignation d'un représentant citoyen, élu (par qui ?) ou tiré au sort, pour un temps (à définir par la commission permanente), présent et actif lors de réunions officielles (personnes politiques et experts) durant lesquelles sont prises des mesures concernant la prévention, la gestion et l'évaluation d'une crise. Ce représentant est chargé d'effectuer le relais de ces décisions (auprès de qui ?)

**Recommandation 6***Compétences régionale et fédérale*

La commission délibérative recommande aux autorités fédérales compétentes et à la Région de Bruxelles-Capitale de mettre en place un système de consultation populaire dans le cadre de laquelle les autorités publiques peuvent interroger les citoyennes et citoyens concernés sur divers sujets de type communal, régional ou fédéral.

Tous les moyens sont mis en œuvre pour permettre à chaque citoyen de participer.

Le vote peut être effectué par voie électronique, par voie postale ou en personne, dans une maison communale.

Les résultats des consultations sont publics et diffusés par tous les modes de communication (télévision, radio, informations communales, réseaux sociaux, etc.).

**Recommandation 7***Compétences régionale et fédérale*

La commission délibérative recommande d'élargir l'accessibilité aux formations de sécurité et de gestion de crise, dans le but de permettre aux citoyennes et citoyens ainsi formés d'obtenir un pass formation reconnu tant dans la vie civile que professionnelle des citoyennes et citoyens.

Ces formations sont, notamment, celles de premiers secours, de gestion de conflits, d'EPI formation incendie, de communications en radio, d'identification de risques, etc.

**Recommandation 8***Compétences communale, régionale, Commission communautaire française et Communauté française*

La commission délibérative recommande qu'une formation gratuite de premier secours soit dispensée dans toutes les écoles primaires et secondaires, en collaboration avec les associations compétentes existantes.

Elles se déroulent une journée par an.

Une brochure adaptée est créée pour servir d'outil d'information continu.

**Recommandation 9***Compétences communale et Communauté française*

La commission recommande d'intégrer les écoles dans les exercices de plans de crise locaux.

Un adulte pourrait être référent (qui ?).

**Recommandation 10***Compétences communale, régionale, Commission communautaire française et Communauté française*

La commission délibérative recommande de renforcer les moyens afin d'assurer un service citoyen accessible à tous les jeunes Bruxellois(es) âgé(e)s de 18 ans et plus, dans le but de développer des valeurs de solidarité, de construire des liens avec des jeunes de tous horizons et d'acquérir une formation.

**Recommandation 11***Compétences communale, régionale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune et Communauté française*

La commission délibérative recommande la mise en place d'outils d'empowerment (= donner le pouvoir d'agir) à destination des citoyennes et citoyens de tous âges au niveau local, par la création de liens avec les professionnels de terrain, et ce à travers la promotion de confiance.

Il s'agit d'activités ludiques et utiles pour les enfants (bricolages autour des bons réflexes, jeux sur les trousse de secours, préparation de valisettes de première nécessité, etc), d'activités de sensibilisation des adolescents (participation à des campagnes d'affichage, à des chantiers collectifs et à des exercices d'évacuation de maisons de repos), ainsi que des formations gratuites et qualifiantes pour les adultes (données par la protection civile ou avec l'aide de celle-ci dans les quartiers).

**Recommandation 12***Compétences communale et régionale*

La commission délibérative recommande d'ouvrir aux citoyennes et citoyens et aux groupements de citoyennes et citoyens leur inscription dans une réserve de volontaires, via une plateforme numérique ou avec l'intervention de l'administration communale. Ces volontaires ont accès à des formations, ainsi qu'à des informations (préciser lesquelles ?) et peuvent être



consultés lors de l'élaboration des plans officiels de gestion de crise.

### **Recommandation 13**

#### *Compétences communale et régionale*

La commission délibérative recommande de constituer une réserve de citoyennes et citoyens volontaires mobilisables en cas de crise ainsi que de lister les « collectifs » (associations, asbl, groupements, entreprises, etc.) volontaires, selon leurs spécificités et expertises respectives.

### **Recommandation 14**

#### *Compétences communale, régionale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune et fédérale*

La commission délibérative recommande de rendre plus lisible et accessible l'offre de services d'aides. Elle recommande la création d'un point de contact numérique unique et nécessairement physique (guichet ?).

### **Recommandation 15**

#### *Compétences communale, régionale et fédérale*

La commission délibérative recommande la mise en place de moyens nécessaires afin de garantir l'accueil et la gestion des nouveaux volontaires qui se manifestent pendant une crise. Il importe d'assurer une cohérence dans la coordination de l'ensemble de ces volontaires.

### **Recommandation 16**

#### *Compétences communale, régionale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune, Communauté française et fédérale*

La commission délibérative recommande la création d'une cellule citoyenne dans l'organigramme des administrations publiques. Cette cellule est composée, pour moitié, de citoyennes et citoyens volontaires et, pour moitié, de citoyennes et citoyens tirés au sort.

### **Recommandation 17**

#### *Compétences communale, régionale, Commission communautaire française et Commission communautaire commune*

La commission délibérative recommande la mise en place de groupes de parole encadrés permettant aux citoyennes et citoyens de communiquer leurs avis sur les mesures qui ont été appliquées, soit au moment de la crise, soit lors de l'évaluation de celle-ci.

### **Recommandation 18**

#### *Compétences communale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune, régionale, Communauté française et fédérale*

La commission délibérative recommande la mise en place de modes de participation citoyenne – numériques et autres – permettant aux citoyennes et citoyens de communiquer leurs avis sur les mesures qui ont été appliquées soit au moment de la crise, soit lors de l'évaluation de la crise.

### **Recommandation 19**

#### *Compétences communale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune et régionale*

La commission délibérative recommande de déployer des actions ciblées au niveau local (des quartiers, etc.) pour sensibiliser, informer, accompagner et orienter les citoyennes et les citoyens, tant en matière de prévention de la crise que lors de la gestion de celle-ci.

### **Recommandation 20**

#### *Compétences communale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune et régionale*

La commission délibérative recommande de structurer le système de porte-à-porte ainsi que de former et d'outiller les personnes en charge, afin de mieux orienter les citoyennes et les citoyens vers les services spécialisés.

**Recommandation 21***Compétences régionale et fédérale*

La commission délibérative recommande aux autorités publiques de mandater un porte-parole unique et indépendant pour diffuser une même information relative aux décisions prises sur tous les modes de communication (télévision, presse, écrite, internet, etc.).

**Recommandation 22***Compétences communale et régionale*

La commission délibérative recommande de mettre en place des espaces de parole (mise à disposition d'une salle à l'échelle communale ou régionale) à destination des citoyennes et des citoyens pour les aider à traverser une crise sur le plan administratif, psychologique, économique, etc.

**Recommandation 23***Compétences communale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune, régionale, Communauté française et fédérale*

La commission délibérative recommande d'utiliser, en temps de crise, les modes de communication suivants : site internet, application mobile gratuite et sans connexion, numéro vert gratuit, plateforme numérique interactive, brochures, toutes-boîtes, informations par le biais d'associations, ambassadeurs de quartier, services communaux, écoles, hôpitaux, etc.

**Recommandation 24***Compétences communale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune, régionale, Communauté française et fédérale*

La commission délibérative recommande :

- de regrouper les différents outils de gestion de crise et de situations d'urgence, au sein d'un portail unique (informations, appels à volontaires, aide aux victimes, applications, plateforme participative, boîte à idées, outils d'évaluation, etc.);
- de mener une large campagne de communication destinée à faire connaître tous ces outils à destination des citoyennes et citoyens.

**Recommandation 25***Compétences communale, Commission communautaire française, Commission communautaire commune, régionale, Communauté française et fédérale*

La commission délibérative recommande d'élaborer un plan de communication de crise uniformisé, multimodal, inclusif, et tenant compte des spécificités des publics-cibles répondant aux principes suivants :

- la procédure est adaptée au type de crise et est suivie par les autorités responsables;
- les outils déployés sont tant digitaux qu'humains et associent l'associatif et des ambassadeurs par quartier, afin de toucher l'ensemble de la population. Des procédures d'urgence via des services locaux (en cas de blackout) sont également prévues;
- l'information doit être claire et accessible à tous les publics, notamment les personnes précarisées, isolées, en situation de fracture numérique, ainsi que les personnes en situation de handicap physique, sensoriel et/ou intellectuel;
- l'information doit anticiper les réactions instinctives, positives ou négatives, aux dites communications afin d'éviter certains comportements contre-productifs (exemple : vider les rayons de supermarchés, afflux de bénévoles ...).

**5. Réunion du dimanche 17 octobre 2021 (phase de recommandations)****5.1. Processus**

Les participants ont reçu les propositions de recommandations en date du mercredi 13 octobre 2021 et ont été invités à formuler, par courriel ou par téléphone, des remarques, suggestions ou amendements en vue de cette réunion.

Considérant qu'il est apparu que ces remarques étaient nombreuses et diversifiées, il a été décidé de poursuivre la réflexion au sein des petits groupes qui ont établi les mind maps (voir point 4.1.1. et 4.1.2.).

Les six groupes ont donc été saisis chacun de quelques recommandations (entre trois et cinq) et de l'ensemble des remarques formulées à propos de celles-ci par les citoyens et les groupes politiques, avec pour mission de proposer une formulation intéressant ou non lesdites remarques.

Chaque groupe a désigné un porte-parole chargé de présenter les recommandations reformulées après

cette nouvelle phase de réflexion collective, en expliquant les remarques dont il a été tenu compte ou pas.

## 5.2. Propositions de recommandations et échange de vues

### Groupe 1 : recommandations 1 (2 et 5)

**Carlos, citoyen rapporteur**, expose la recommandation issue de la fusion des recommandations 1, 2 et 5 :

« La commission délibérative recommande :

- la mise en place d'une structure permanente de citoyennes et de citoyens, au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, renouvelée une fois tous les deux ans et chargée d'émettre des avis quant à la prévention, la gestion et l'évaluation d'une crise. Selon la nature de la crise, la structure fait appel à des experts économiques, sociaux et environnementaux pour la conseiller et conseiller le Gouvernement;
- que la participation citoyenne à cette structure permanente soit liée à un tirage au sort sur base de critères de représentativité de la société, dans sa diversité socio-économique. Les citoyennes et citoyens disposent de leur libre arbitre quant à l'acceptation de cette mission;
- que la coordination des travaux de cette structure soit assurée par un représentant désigné par les membres de ladite structure. Il agit en qualité de référent auprès des pouvoirs publics, et est présent et actif lors des réunions officielles liées à la crise. ».

### Échange de vues

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** estime qu'il ne faut pas se limiter aux experts liés à certaines matières, que celles liées à tout le moins à la Santé publique et la Sécurité doivent y être reprises.

**Mme Joëlle Maison (DéFI)** souligne que les membres de son groupe ont estimé que certains experts n'ont pas du tout été appelés à donner leur avis lors de la crise de la Covid-19 et les inondations.

À titre d'exemples, elle cite les experts économiques ou environnementaux. Le but de la recommandation est d'assurer qu'il y ait au sein du panel citoyen un focus posé sur les experts économiques, sociaux et environnementaux, sachant que, selon le type de crise, le gouvernement a recours aux experts des disciplines en lien avec la crise.

**Mme Clémentine Barzin (MR)** estime qu'il est important de mettre en exergue la possibilité de faire en sorte qu'il n'y ait pas que des experts. Il faut que la représentativité de la société soit notamment garantie à travers la dimension socio-économique des gens du terrain et pas seulement des experts.

À titre d'exemple, elle cite les commerçants.

Il est judicieux d'indiquer que cet organe existe au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale.

En ce qui concerne la notion d'urgence, une experte a expliqué les limites de la notion. Il importe donc à un certain moment d'établir les moyens effectifs et en temps pour pouvoir prendre les décisions en urgence.

**Carlos** rappelle que c'est le citoyen qui est au centre de la structure permanente.

**Mme Plovie (présidente)** rappelle que les remarques formulées par les uns et les autres peuvent faire l'objet d'amendements à déposer dans le respect des formes réglementaires.

### Groupe 2 : recommandations 6, 7, 8 et 19

**Nawal, citoyenne rapporteuse**, expose les recommandations 6, 7, 8 et 19 :

« *Recommandation 6 :*

La commission délibérative recommande aux autorités fédérales compétentes et à la Région de Bruxelles-Capitale de mettre en place un système de consultation populaire dans le cadre de laquelle les autorités publiques peuvent interroger les citoyennes et les citoyens concernés sur divers sujets de type communal, régional ou fédéral.

Le vote doit être facilité pour chacune et chacun. À cette fin, il est recommandé d'utiliser plusieurs canaux : vote électronique, vote postal et vote en présentiel.

Les résultats des consultations sont publics et diffusés par tous les modes de communication (télévision, radio, informations communales, réseaux sociaux, etc.).

*Recommandation 7 :*

La commission délibérative recommande d'élargir l'accessibilité aux formations de sécurité et de gestion de crise, dans le but d'augmenter la capacité d'agir et de réagir de la population en temps de crise. Dans

ce cadre, un pass formation peut être obtenu par des citoyennes et citoyens. Celui-ci est reconnu tant dans la vie civile que professionnelle.

Ces formations sont, notamment, celles de premiers secours, de gestion de conflits, d'EPI (Equipier Première Intervention), de formation incendie, de communications en radio, d'identification de risques, etc.

#### *Recommandation 8 :*

La commission délibérative recommande qu'une formation gratuite de premier secours soit dispensée dans toutes les écoles primaires et secondaires, en collaboration avec les associations compétentes existantes.

Afin d'ancrer les réflexes à long terme, elle se déroule, pour toutes les classes et, à tout le moins, une fois par an. Une brochure adaptée est créée, sur format papier et numérique, pour servir d'outil de référence.

#### *Recommandation 19 :*

La commission délibérative recommande de déployer des actions ciblées au niveau local (des quartiers, etc.) pour sensibiliser, informer, former, accompagner et orienter les citoyennes et les citoyens, tant en matière de prévention de la crise que lors de la gestion de celle-ci. ».

### **Échange de vues**

**Nawal** précise qu'il s'agit essentiellement de reformulations intégrant les remarques formulées les citoyens et les groupes politiques.

**Mme Clémentine Barzin (MR)** estime que, d'un point de vue juridique, la dernière réforme de l'État a permis de rendre possibles les consultations populaires et il appartient aux Régions de les transformer en capacité réelle pour les citoyens. Il convient peut-être d'éclaircir la recommandation n° 6 à cet égard.

**Mme Magali Plovie (présidente)** propose que soit déposé un amendement en ce sens, à moins que les députés expriment la volonté de saisir de cette problématique dans le cadre du suivi législatif qui sera réalisé par la commission des Affaires générales et résiduelles, de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives, à l'issue de la commission délibérative.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** estime que la remarque de Mme Barzin portant sur les niveaux de pouvoir compétents repris sur le document de travail vaut pour toutes les recommandations. Selon elle, c'est dans le cadre du suivi législatif qui sera apporté aux recommandations que les députés devront agir.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** propose une correction technique : remplacer « aux autorités fédérales compétentes et à la Région de Bruxelles-Capitale » par « aux autorités compétentes, fédérales et de la Région de Bruxelles-Capitale ».

Celle-ci recueille un assentiment unanime.

### **Groupe 3 : recommandations 12, 13, 14 et 15**

**Léopold, citoyen rapporteur**, expose les recommandations 12, 13, 14 et 15 :

#### *« Recommandation 12 :*

La commission délibérative recommande de créer une réserve de citoyennes et de citoyens volontaires, mobilisables en temps de crise. Les « collectifs » (associations, asbl, groupements, entreprises, etc.) ont également la possibilité de se porter volontaires sur cette liste, en y précisant leurs spécificités et expertises.

Cette liste doit être tenue à un niveau communal, au sein d'une plateforme gérée au niveau fédéral. Les personnes inscrites dans cette réserve se voient offrir des occasions de formation et des informations les aidant à se préparer pour agir en temps de crise.

Ces personnes volontaires sont, en outre, des interlocuteurs privilégiés lors de l'élaboration des plans officiels de gestion de crise. Les informations relatives à cette réserve volontaire sont accessibles aux différents niveaux de pouvoir compétents pour gérer une crise.

#### *Recommandation 13 :*

La commission délibérative recommande la constitution d'une réserve de pompiers volontaires qui n'existe actuellement pas à Bruxelles.

#### *Recommandation 14 :*

La commission délibérative recommande la mise en place des moyens nécessaires afin de garantir l'accueil et la gestion des nouveaux volontaires qui se manifestent pendant une crise. Il importe d'assurer une cohérence dans la coordination de l'ensemble de ces volontaires.

La commission délibérative demande à la commission permanente d'examiner quelle serait l'instance la plus adéquate pour assurer cette coordination.

#### *Recommandation 15 :*

La commission délibérative recommande de rendre plus lisible et accessible l'offre de services d'aides. Elle recommande la création d'un point de contact numérique unique et nécessairement physique.

La commission permanente doit examiner si ce coordinateur physique pourrait être le coordinateur PLANU (planification d'urgence) local. ».

#### **Échange de vues**

**Léopold** précise que les recommandations 12 et 13 ont été fusionnées dans la nouvelle recommandation 12, en tenant compte des remarques formulées par les citoyens et les groupes politiques.

La recommandation 13 est nouvelle mais correspond à une remarque.

**Mme Magali Plovie (présidente)** rappelle qu'il y a une volonté d'intervertir les recommandations 14 et 15.

**Nathan** s'interroge sur la raison pour laquelle les expertises des collectifs est prise en considération alors que ne le sont pas celles des citoyens.

**Le citoyen rapporteur** souligne que les expertises des collectifs (exemple : entreprise) revêtent un caractère certain en raison des activités connues desdits collectifs, ce qui n'est pas le cas pour les citoyens.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** remercie le groupe pour la fusion des recommandations 12 et 13 mais s'étonne de voir apparaître une nouvelle recommandation 13.

**Mme Latifa Aït-Baala (MR) et M. Jamal Ikazban (PS)** souscrivent à cette remarque.

**Mme Magali Plovie (présidente)** rappelle que cette recommandation se base sur une remarque formulée dans le document de travail. Il ne s'agit pas d'une initiative prise par le groupe.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** demande quelle est la commission permanente visée à la recommandation 14.

**Mme Magali Plovie (présidente)** estime qu'il importe effectivement de préciser, par une correction

technique, qu'il s'agit de la commission permanente du Parlement francophone bruxellois (commission des Affaires générales et résiduelles, de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives).

Cette proposition recueille un assentiment unanime.

#### **Groupe 4 : recommandations 3, 9, 10, 11 et 21**

**Philippe, citoyen rapporteur**, expose les recommandations 3, 9, 10, 11 et 21 :

##### *« Recommandation 3 :*

La commission délibérative recommande, par davantage d'information et de communication, d'encourager le recours au droit d'interpellation citoyenne dans chaque commune.

##### *Recommandation 9 :*

La commission recommande d'intégrer les écoles et, sur une base volontaire, les riverains dans les exercices de plans de crise locaux, en partenariat avec la/le responsable de la cellule de crise communale et les services de secours.

##### *Recommandation 10 :*

La commission délibérative recommande de renforcer les moyens afin d'assurer un service citoyen accessible à tou(te)s les jeunes Bruxellois(es), notamment à travers un appel à tous les jeunes atteignant l'âge de 18 ans, afin de participer au service citoyen, qui leur permet de développer des valeurs de solidarité, de construire des liens avec des jeunes de tous horizons et d'acquérir une formation.

Les missions couvertes par le service citoyen sont organisées en partenariat avec des associations actives dans l'accès à la culture et à l'éducation, l'environnement, l'aide aux personnes et l'éducation par le sport.

##### *Recommandation 11 :*

La commission délibérative recommande la mise en place d'outils d'« empowerment » (= donner le pouvoir d'agir), en situation de crise, à destination des citoyennes et citoyens de tous âges au niveau local, par la promotion de liens de confiance avec les professionnels de terrain.



Il s'agit d'activités ludiques et utiles pour les enfants (bricolages autour des bons réflexes, jeux sur les trousse de secours, préparation de valisettes de première nécessité, etc.), d'activités de sensibilisation des adolescents (participation à des campagnes d'affichage, à des chantiers collectifs, etc.), ainsi que des formations gratuites et qualifiantes pour les adultes.

#### *Recommandation 21 :*

La commission délibérative recommande aux autorités publiques de mandater un porte-parole unique et indépendant pour diffuser une même information relative aux décisions prises sur tous les modes de communication (télévision, presse, écrite, internet, etc.). ».

#### **Échange de vues**

**Mme Barbara de Radiguès (Ecolo)** se demande à quoi correspond la liste des domaines couverts par le service citoyen tels repris dans la recommandation 10.

**Mme Clémentine Barzin (MR)** précise que cette liste rencontre une remarque formulée par une citoyenne qui souhaitait savoir quels étaient les domaines couverts par le service citoyen.

Ce sont les missions actuelles.

**Nadim** se demande si la recommandation 9 est une nouvelle recommandation, comme celle relative aux pompiers volontaires.

**Mme Clémentine Barzin (MR)** précise qu'il n'en est rien et que la recommandation 9 a été modifiée par l'intégration des riverains dans les exercices de plans de crise, en partenariat avec le responsable de la cellule de crise communale.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** précise que ce n'est pas une nouvelle recommandation et cite l'exemple donné par M. Fabrice Delooz concernant l'exercice de crise réalisé dans le tunnel de la Porte de Hal. Il pourrait associer la ou les écoles situées à proximité immédiate ainsi que les riverains.

Il y a donc, d'un côté, la formation et, de l'autre, les exercices de plans de crise.

Par ailleurs, il propose de compléter la recommandation 3 en faisant référence au droit de pétition régional qui s'inscrit aussi dans la philosophie d'une participation citoyenne, au même titre que le droit d'interpellation existant au niveau communal.

#### **Groupe 5 : recommandations 16, 17 (et 18) et 22**

**Ariane, citoyenne rapporteuse**, expose les recommandations 16, 17 (et 18) et 22 :

#### *« Recommandation 16 :*

La commission délibérative recommande la création d'une cellule citoyenne dans l'organigramme des administrations publiques. Cette cellule consultative est composée de citoyennes et citoyens volontaires tirés au sort.

La durée de ce mandat est à déterminer par le niveau de pouvoir compétent.

#### *Recommandations 17 (et 18) :*

Afin d'alimenter les décideurs avec le vécu de la population, la commission délibérative recommande la mise en place de groupes de parole participatifs, physiques ou numériques, permettant aux citoyennes et citoyens de communiquer leurs avis sur les mesures appliquées, soit au moment d'une crise, soit lors de l'évaluation de celle-ci.

#### *Recommandation 22 :*

La commission délibérative recommande de mettre en place des espaces de parole (mise à disposition d'une salle à l'échelle communale ou régionale) à destination des citoyennes et des citoyens pour les aider à traverser une crise sur le plan psychologique, administratif, économique, etc. ».

#### **Échange de vues**

**La citoyenne rapporteuse** signale que la recommandation 16 a fait l'objet d'une reformulation. Le rôle consultatif a été précisé tandis que la composition de la cellule citoyenne a été simplifiée.

Pour ce qui concerne les autres recommandations, le groupe de réflexion a distingué les deux buts distincts poursuivis : l'un est de prendre en compte l'avis du citoyen, tandis que l'autre consiste à aider le citoyen.

Les recommandations 17 et 18 ont donc été fusionnées pour poursuivre l'objectif de tenir compte de l'avis des citoyens.

La recommandation 22 a été reformulée très légèrement.

**Mme Magali Plovie (présidente)** relaye une remarque des services qui estiment que l'on ne peut pas être volontaire et tiré au sort, comme l'indique la recommandation 16.

**La citoyenne rapporteuse** souligne qu'il est fait référence à ce qui a prévalu au sein de la commission délibérative. Les citoyens sont tirés au sort et puis témoignent d'un intérêt à participer.

**Mme Barbara de Radiguès (Ecolo)** demande quelle est la mission de cette cellule citoyenne.

**La citoyenne rapporteuse** estime que ce sont les autorités compétentes qui vont déterminer la mission de la cellule lorsque celle-ci sera constituée.

**Un citoyen** estime que le libre arbitre permet au citoyen d'accepter ou pas de participer à une structure citoyenne. Il fait référence à la recommandation 1.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** met en parallèle la recommandation 1 et la recommandation 17 et se demande comment vont s'articuler les avis émis par la structure citoyenne et ceux édictés par les groupes de parole participatifs.

**Mme Magali Plovie (présidente)** relaye une remarque des services qui précise que la recommandation 1 est une structure qui émet des avis en collaboration avec les autorités publiques tandis que la recommandation 17 fait référence à un espace où les citoyens peuvent communiquer leurs avis sur les mesures appliquées. Il y a donc deux logiques distinctes.

**Mme Joëlle Maison (DéFI)** confirme qu'il faut distinguer les espaces de parole qui ne seront pas structurés de la structure prévue par la recommandation 1.

Elle propose de remplacer le mot « avis » de la recommandation 17 par le mot « ressenti ».

**Mme Clémentine Barzin (MR)** se joint à cette remarque.

#### **Groupe 6 : recommandations 4, 20, 23, 24 et 25**

**Anatole, citoyen rapporteur,** expose les recommandations 4, 20, 23, 24 et 25

##### *« Recommandation 4 :*

La commission délibérative recommande l'institution, dans chaque commune, d'un référent permanent par quartier. La désignation de ce référent est faite par les citoyens, selon des modalités à définir ultérieurement.

La mission de ce référent est de connaître les personnes de son quartier, avec une attention particulière pour les personnes en situation de fragilité. En temps de crise, cette personne est une courroie de transmission entre l'administration communale et les personnes du quartier pour faire descendre et remonter l'information.

##### *Recommandation 20 :*

La commission délibérative recommande de structurer un système de proximité comme le porte-à-porte, ainsi que de former et d'outiller les personnes en charge, pour mieux orienter les citoyennes et les citoyens vers les services spécialisés, afin de toucher tout le monde en temps de crise.

##### *Recommandation 23 :*

La commission délibérative recommande d'utiliser, en temps de crise, les modes de communication suivants : site internet, application mobile gratuite et sans inscription, réseaux sociaux, numéro vert gratuit, plateforme numérique interactive, brochures, toutes-boîtes, médias (audiovisuels et écrits), informations par le biais d'associations, ambassadeurs de quartier, services communaux, écoles, hôpitaux, etc.

##### *Recommandation 24 :*

La commission délibérative recommande

- de regrouper les différents outils de gestion de crise et de situations d'urgence, au sein d'un portail unique (informations, appels à volontaires, aide aux victimes, applications, plateforme participative, boîte à idées, outils d'évaluation, etc.);
- de mener une large campagne de communication, au moyen de tous les canaux possibles, destinée à faire connaître ce portail unique, exhaustif et mis à jour, regroupant tous ces outils à destination des citoyennes et citoyens.

##### *Recommandation 25 :*

La commission délibérative recommande d'élaborer, en impliquant les citoyens (modalités à définir), un plan de communication de crise, uniformisé, multimodal, inclusif, et tenant compte des spécificités des publics cibles répondant aux principes suivants :

- la procédure est adaptée au type de crise et est suivie par les autorités responsables;

- les outils déployés sont tant digitaux qu’humains et associent l’associatif et des ambassadeurs par quartier, afin de toucher l’ensemble de la population. Des procédures d’urgence via des services locaux (en cas de blackout) sont également prévues;
- l’information doit être claire et accessible à tous les publics, notamment les personnes précarisées, isolées, en situation de fracture numérique, ainsi que les personnes en situation de handicap physique, sensoriel et/ou intellectuel;
- l’information doit anticiper les réactions instinctives, positives ou négatives, aux dites communications afin d’éviter certains comportements contre-productifs (par exemple, vider les rayons de supermarchés, afflux de bénévoles, etc.). Une attention particulière doit être apportée à la lutte contre les « *fake news* ». ».

### Échange de vues

**Anatole** précise que la recommandation 4 a été complétée par la mission et le rôle du référent.

Concernant la recommandation 20, il a été précisé que le but poursuivi est de mettre en place un système de proximité afin de toucher tout le monde en temps de crise.

Quant à la recommandation 23, elle a été complétée par l’intégration des réseaux sociaux et des médias audiovisuels et écrits dans la liste des modes de communication.

À propos de la recommandation 24, il s’est agi de préciser les canaux utilisés et opérer quelques révisions de syntaxe.

En ce qui concerne la recommandation 25, le groupe de réflexion a intégré la lutte contre les *fake news* et l’implication des citoyens, telles que reprises dans les remarques.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** se réjouit de la dynamique et du résultat auquel aboutit la commission délibérative.

Il évoque le référent tel que repris à la recommandation 4. Se pose la question du rôle que pourraient jouer les agents de quartier et les agents de prévention déjà présents sur le terrain. Il serait donc utile, à son estime, de créer une connexion entre ce citoyen-référent et les deux fonctions susmentionnées.

**Le citoyen rapporteur** souligne que l’agent de quartier a été évoqué dans la discussion menée par le groupe. Ce dernier a choisi de donner ce rôle de référent à un citoyen, le cas échéant en lien avec l’agent de quartier.

**Octave** souligne qu’il ne faut effectivement pas négliger les « gardiens de la paix » souvent maltraités par la population. Les policiers sont déjà débordés par les tâches qui sont les leurs. Les gardiens de la paix sont très souvent motivés à aider les gens et donc en première ligne.

**M. Jamal Ikazban (PS)** déclare qu’il ne faut pas non plus oublier les comités de quartier. Certes, il n’y en a pas partout mais il n’en demeure pas moins qu’ils sont la première émanation de citoyens.

**Mme Nadia El Yousfi (PS)** souligne que, sur le terrain, coexistent les agents de quartiers, les services de prévention et le secteur associatif.

Par ailleurs, il y a les différentes concrétisations de participation citoyenne. C’est au niveau du suivi législatif qu’il conviendra de réfléchir et de décider qui sera le plus à même de jouer ce rôle de référent.

**Mme Magali Plovie (présidente)** rappelle que le dépôt d’amendements doit respecter les formes réglementaires. Les services du Parlement sont présents pour aider les citoyens qui souhaitent déposer des amendements. Il peut également y avoir co-signature d’amendements par des citoyens et des députés.

### 5.3. Examen et vote des amendements et des propositions de recommandations

#### Recommandation 1

##### Amendement n° 1 à la recommandation 1, déposé par M. Marc Loewenstein et Anne

Ajouter les mots « à tout le moins » entre les mots « appel » et « à des experts ».

Ajouter les mots « mais aussi, notamment en santé publique et en sécurité, » entre les mots « environnementaux » et « pour la conseiller ».

Ajouter les mots « et acteurs » après le mot « experts ».

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** remercie la citoyenne pour sa collaboration. Il fait référence à l’échange de vues qui a eu lieu lors de la présentation des recommandations. L’amendement a pour but de ne pas se limiter à des experts, d’une part, et à certaines disciplines, d’autre part.

*Vote de l'amendement*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté par 31 voix pour et 1 voix contre.

*Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

**Amendement n° 2 à la recommandation 1,  
déposé par Mme Clémentine Barzin**

Ajouter les mots « dans la mesure où l'urgence le permet » entre les mots « prévention, » et « la gestion ».

Remplacer le mot « socio-économique » par les mots « sociale et économique ».

Supprimer le mot « officielles ».

**Mme Clémentine Barzin (MR)** estime qu'il faut laisser la possibilité de tenir compte de l'urgence lors de la gestion de la crise. Il ne sera peut-être pas toujours possible de consulter la structure permanente. L'amendement porte davantage sur une question de ponctuation.

La dimension sociale et économique permet, le cas échéant, de faire intervenir davantage d'acteurs de terrain notamment.

Quant au mot « officielles », il s'agit d'un terme fourre-tout qu'il convient de supprimer.

*Vote de l'amendement*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté par 23 voix pour et 9 voix contre.

*Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté par 4 voix pour et 6 abstentions.

**Mme Barbara de Radiguès (Ecolo)** justifie son abstention. Elle estime que l'amendement de Mme Barzin fait perdre à la recommandation certaines nuances. La suppression du mot « officielles »

permettrait de ne pas inviter la structure citoyenne à des réunions qui n'auraient pas un caractère officiel.

*Vote de la recommandation telle qu'amendée*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée par 31 voix pour et 1 voix contre.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 1 consolidée (1)**

La commission délibérative recommande :

- la mise en place d'une structure permanente de citoyennes et de citoyens, au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, renouvelée une fois tous les deux ans et chargée d'émettre des avis quant à la prévention, dans la mesure où l'urgence le permet la gestion, et l'évaluation d'une crise. Selon la nature de la crise, la structure fait appel, à tout le moins, à des experts et acteurs économiques, sociaux et environnementaux mais aussi, notamment, en santé publique et en sécurité, pour la conseiller et conseiller le Gouvernement;
- que la participation citoyenne à cette structure permanente soit liée à un tirage au sort sur base de critères de représentativité de la société, dans sa diversité sociale et économique. Les citoyennes et citoyens disposent de leur libre arbitre quant à l'acceptation de cette mission;
- que la coordination des travaux de cette structure soit assurée par un représentant désigné par les membres de ladite structure. Il agit en qualité de référent auprès des pouvoirs publics, et est présent et actif lors des réunions liées à la crise.

**Recommandation 3**

**Amendement n° 3 à la recommandation 3,  
déposé par M. Marc Loewenstein et Anne**

*In fine*, ajouter les mots « , et le droit de pétition au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale ».

(1) Les amendements figurent dans le texte de la recommandation en vert et en rouge.

**Anne** estime qu'il est opportun de faire mention de tout ce qui existe en matière de participation citoyenne et notamment le droit de pétition au niveau régional. Elle fait référence au débat qui a eu lieu lors de la présentation des recommandations.

#### *Vote de l'amendement*

##### *Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 32 citoyens présents.

##### *Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

#### *Vote de la recommandation telle qu'amendée*

##### *Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 32 membres présents.

##### *Vote des députés à main levée*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

#### **Recommandation 3 consolidée**

La commission délibérative recommande, par davantage d'information et de communication, d'encourager le recours au droit d'interpellation citoyenne dans chaque commune, **et le droit de pétition au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.**

#### **Recommandation 4**

##### **Amendement n° 4 à la recommandation 4,** *déposé par M. Marc Loewenstein*

Ajouter les mots « (dont les gardiens de la paix), l'agent de quartier » entre les mots « administration communale » et « et les personnes du quartier ».

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** fait référence à l'échange de vues mené lors de la présentation des recommandations. Le gardien de la paix et l'agent de quartier, en lien avec le référent, peuvent avoir un rôle à jouer dans cette transmission de l'information entre l'administration communale et les quartiers.

#### *Vote de l'amendement*

##### *Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 32 citoyens présents.

##### *Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

#### *Vote de la recommandation telle qu'amendée*

##### *Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 32 membres présents.

##### *Vote des députés à main levée*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

#### **Recommandation 4 consolidée**

La commission délibérative recommande l'institution, dans chaque commune, d'un référent permanent par quartier. La désignation de ce référent est faite par les citoyens, selon des modalités à définir ultérieurement.

La mission de ce référent est de connaître les personnes de son quartier, avec une attention particulière pour les personnes en situation de fragilité. En temps de crise, cette personne est une courroie de transmission entre l'administration communale (**dont les gardiens de la paix**), **l'agent de quartier** et les personnes du quartier pour faire descendre et remonter l'information.

#### **Recommandation 6**

##### **Amendement n° 5 à la recommandation 6,** *déposé par Mme Farida Tahar* *au nom des groupes politiques PS-Ecolo-MR et DéFI*

À l'alinéa premier, il s'agit d'ajouter des guillemets de part et d'autre des mots « consultation populaire ».

À l'alinéa 3, remplacer les mots « des consultations » par les mots « de ces consultations de la population ».



**Mme Farida Tahar (Ecolo)** fait référence au fait que des débats tenus dans des petits groupes, il ressort qu'il s'agit d'une forme de consultation populaire et non pas de la consultation populaire dans son acception juridique déjà connue.

*Vote de l'amendement*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté par 30 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention.

*Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

*Vote de la recommandation telle qu'amendée*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 32 membres présents.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 6 consolidée**

La commission délibérative recommande aux autorités compétentes, fédérale et de la Région de Bruxelles-Capitale, de mettre en place un système de « consultation populaire » dans le cadre duquel les autorités publiques peuvent interroger les citoyennes et les citoyens concernés sur divers sujets de type communal, régional ou fédéral.

Le vote doit être facilité pour chacune et chacun. À cette fin, il est recommandé d'utiliser plusieurs canaux : vote électronique, vote postal et vote en présentiel.

Les résultats de ces consultations de la population sont publics et diffusés par tous les modes de communication (télévision, radio, informations communales, réseaux sociaux, etc.).

**Recommandation 7**

*Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 32 membres présents.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 7**

La commission délibérative recommande d'élargir l'accessibilité aux formations de sécurité et de gestion de crise, dans le but d'augmenter la capacité d'agir et de réagir de la population en temps de crise. Dans ce cadre, un « pass formation » peut être obtenu par les citoyennes et les citoyens. Celui-ci est reconnu tant dans la vie civile que professionnelle.

Ces formations sont, notamment, celles de premiers secours, de gestion de conflits, d'EPI (Equipier Première Intervention), de formation incendie, de communications en radio, d'identification de risques, etc.

**Recommandation 8**

*Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 32 membres présents.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 8**

La commission délibérative recommande qu'une formation gratuite de premiers secours soit dispensée dans toutes les écoles primaires et secondaires, en collaboration avec les associations compétentes existantes.

Afin d'ancrer les réflexes à long terme, elle se déroule, pour toutes les classes et, à tout le moins, une fois par an.

Une brochure adaptée est créée, sur format papier et numérique, pour servir d'outil de référence.

### **Recommandation 9**

#### *Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée par 31 voix pour et 1 voix contre.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

### **Recommandation 9**

La commission recommande d'intégrer les écoles et, sur une base volontaire, les riverains dans les exercices de plans de crise locaux, en partenariat avec la/le responsable de la cellule de crise communale et les services de secours.

### **Recommandation 10**

#### *Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée par 29 voix pour, 1 voix contre et 2 abstentions.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

### **Recommandation 10**

La commission délibérative recommande de renforcer les moyens afin d'assurer un service citoyen accessible à toutes et tous les jeunes Bruxelloises et Bruxellois, notamment à travers un appel à tous les jeunes atteignant l'âge de 18 ans, afin de participer au service citoyen qui leur permet de développer des valeurs de solidarité, de construire des liens avec des jeunes de tous horizons et d'acquérir une formation.

Les missions couvertes par le service citoyen sont organisées en partenariat avec des associations actives dans l'accès à la culture et à l'éducation, l'environnement, l'aide aux personnes et l'éducation par le sport.

### **Recommandation 11**

#### *Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée par 28 voix pour, 1 voix contre et 3 abstentions.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

### **Recommandation 11**

La commission délibérative recommande la mise en place d'outils d'« empowerment » (= donner le pouvoir d'agir), en situation de crise, à destination des citoyennes et citoyens de tous âges au niveau local, par la promotion de liens de confiance avec les professionnels de terrain.

Il s'agit d'activités ludiques et utiles pour les enfants (bricolages autour des bons réflexes, jeux sur les trousse de secours, préparation de valisettes de première nécessité, etc.), d'activités de sensibilisation des adolescents (participation à des campagnes d'affichage, à des chantiers collectifs, etc.), ainsi que des formations gratuites et qualifiantes pour les adultes.

### **Recommandation 12**

#### **Amendement n° 6 à la recommandation 12, déposé par Mme Clémentine Barzin, M. Marc Loewenstein et Anatole**

Ajouter un point après les mots « sur cette liste ».

Remplacer les mots « en y précisant leurs spécificités et expertises » par les mots « Cette liste répertorie les différentes spécificités et expertises ».

**Mme Clémentine Barzin (MR)** précise qu'il s'agit de répondre à une remarque formulée par un citoyen lors de la présentation des recommandations. Les spécificités et expertises doivent concerner tant les collectifs que les citoyens volontaires.

*Vote de l'amendement*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté par 31 voix pour et 1 abstention.

*Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

**Amendement n° 7 à la recommandation 12,**  
*déposé par Mme Clémentine Barzin,*  
*M. Marc Loewenstein, Anatole et Jonathan*

Remplacer la phrase « Cette liste doit être tenue à un niveau communal, au sein d'une plateforme gérée au niveau fédéral » par « Cette liste doit être gérée au niveau communal et intégrée au sein d'une plateforme fédérale ».

**Mme Clémentine Barzin (MR)** souligne que le mot « tenue » était ambigu. L'amendement permet de clarifier la recommandation puisque la liste serait désormais gérée au niveau communal et intégrée au niveau d'une plateforme fédérale.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** estime, à son tour, que le terme « intégrée » est beaucoup plus adéquat que « gérée ».

**Jonathan** précise que c'est la commune qui collecte les informations auprès des citoyens. L'ensemble des informations est inclus dans une plateforme qui, elle, est gérée par le niveau fédéral. La gestion du contenu de la liste ressort bien du niveau communal.

*Vote de l'amendement*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 32 membres présents.

*Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

*Vote de la recommandation telle qu'amendée*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 32 membres présents.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 12 consolidée**

La commission délibérative recommande de créer une réserve de citoyennes et de citoyens volontaires, mobilisables en temps de crise. Les « collectifs » (associations, asbl, groupements, entreprises, etc.) ont également la possibilité de se porter volontaires **sur cette liste. Cette dernière répertorie les différentes spécificités et expertises.**

**Cette liste doit être gérée au niveau communal et intégrée au sein d'une plateforme fédérale.** Les personnes inscrites dans cette réserve se voient offrir des occasions de formation et des informations les aidant à se préparer pour agir en temps de crise. Ces personnes volontaires sont, en outre, des interlocuteurs privilégiés lors de l'élaboration des plans officiels de gestion de crise.

Les informations relatives à cette réserve volontaire sont accessibles aux différents niveaux de pouvoir compétents pour gérer une crise.

**Recommandation 13**

**Amendement n° 8 à la recommandation 13,**  
*déposé par M. Jamal Ikazban,*  
*Mme Barbara de Radiguès,*  
*Mme Farida Tahar et Anne*

Insérer le mot « d'étudier l'opportunité et la faisabilité de constituer » entre les mots « recommande » et « une réserve ».

**Anne** précise que l'amendement a pour but de tenir compte de la technicité du métier de pompier. Les dépositaires de l'amendement ne sont pas contre l'idée mais il convient d'examiner tous les aspects de la question, notamment quant à sa mise en œuvre.

*Vote de l'amendement**Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté par 25 voix pour, 5 voix contre et 2 abstentions.

**Mansour** justifie son abstention par le fait qu'il estime que la recommandation est trop vague.

**Léopold** justifie son abstention par le fait qu'il estime que c'est une recommandation qui pourrait passer à la trappe. Sa formulation laisse penser qu'elle pourrait ne jamais être mise en œuvre.

*Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté par 7 voix pour, 2 voix contre et 1 abstention.

**Mme Joëlle Maison (DéFI)** justifie son abstention car elle estime à son tour que la formulation est quelque sorte redondante. S'il n'y a pas de pompier volontaire à Bruxelles, il n'y aura pas de réserve à constituer.

*Vote de la recommandation telle qu'amendée**Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée par 21 voix pour, 5 voix contre et 6 abstentions.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Mme Magali Plovie (présidente)** estime qu'il convient d'expliquer pourquoi certains députés se sont abstenus sur l'amendement tandis qu'ils ont voté pour la recommandation.

Il est effectivement possible qu'un député estime qu'un amendement n'est pas correctement formulé mais souscrit à l'idée globale reprise dans la recommandation.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** souligne que les pompiers volontaires n'existent pas à Bruxelles et que l'expert entendu par la commission délibérative avait évoqué une situation dans le Brabant wallon. La structure des services « pompiers » à Bruxelles est totalement différente. La constitution d'une réserve de pompiers volontaires doit donc être mise à l'étude.

**Francine** se demande pourquoi cette réserve de pompiers volontaires peut exister en Wallonie alors qu'il ne serait pas possible de la mettre en œuvre à Bruxelles.

**Recommandation 13 consolidée**

La commission délibérative recommande **d'étudier l'opportunité et la faisabilité de constituer** une réserve de pompiers volontaires, qui n'existe actuellement pas à Bruxelles.

**Recommandation 14***Vote de la recommandation**Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée par 31 voix pour et 1 abstention.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 14**

La commission délibérative recommande la mise en place des moyens nécessaires afin de garantir l'accueil et la gestion des nouveaux volontaires qui se manifestent pendant une crise. Il importe d'assurer une cohérence dans la coordination de l'ensemble de ces volontaires.

La commission délibérative demande à la commission permanente du Parlement francophone bruxellois d'examiner quelle serait l'instance la plus adéquate pour assurer cette coordination.

**Recommandation 15****Amendement n° 9 à la recommandation 15,**  
*déposé par Mme Clémentine Barzin*

Avant les mots « La commission permanente doit examiner », ajouter les mots « Au niveau communal, ».

**Mme Clémentine Barzin (MR)** estime qu'il s'agit à nouveau d'une question de lisibilité. Le premier alinéa évoque un point de contact unique tandis que l'alinéa 2 a trait à un échelon local (le coordinateur PLANU).

*Vote de l'amendement*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté par 27 voix pour et 5 abstentions.

Les services proposent une correction législative consistant à remplacer le mot « Au » par les mots « Pour le ».

Celle-ci recueille un assentiment unanime.

*Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

*Vote de la recommandation telle qu'amendée*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée par 30 voix pour et 2 abstentions.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 15 consolidée**

La commission délibérative recommande de rendre plus lisible et accessible l'offre de services d'aides. Elle recommande la création d'un point de contact numérique unique et nécessairement physique.

Pour le niveau communal, la commission permanente doit examiner si ce coordinateur physique pourrait être le coordinateur PLANU (Planification d'urgence) local.

**Recommandation 16**

**Amendement n° 10 à la recommandation 16,**  
déposé par Mme Clémentine Barzin  
et Mme Latifa Aït-Baala

Ajouter les mots « où cela est le plus adéquat » après les mots « l'organigramme des administrations publiques ».

Mme Latifa Aït-Baala (MR) estime que cet amendement vise à apporter un peu de clarté et à préciser

que la création d'une cellule citoyenne n'est pas possible dans toutes les administrations. Il faut en avoir conscience.

M. Hasan Koyuncu (PS) déclare que l'amendement aboutit à laisser aux administrations le choix de créer la cellule citoyenne. Quels seront les critères appliqués ? Il préconise de laisser la recommandation telle quelle.

Mme Clémentine Barzin (MR) ajoute que c'est chaque administration qui décide où il est le plus justifié de le faire, eu égard à ses moyens et à ses besoins.

*Vote de l'amendement*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté par 15 voix pour, 9 voix contre et 8 abstentions.

Nathan estime qu'il a du mal à déterminer si l'amendement est ou non nécessaire. Dans le doute, il a préféré s'abstenir.

*Vote des députés à main levée*

L'amendement est rejeté par 2 voix pour, 6 voix contre et 2 abstentions.

Mme Joëlle Maison (DéFI) estime qu'elle ne peut déterminer s'il est nécessaire de créer une cellule citoyenne dans toutes les administrations, mais qu'il faut avoir la volonté de la créer partout. Mme Bernadette Lambrechts avait déclaré que l'idée était magnifique, sans émettre de réserve.

*Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée par 29 voix pour, 1 voix contre et 2 abstentions.

Carlos s'est abstenu parce qu'il estime que la cellule telle qu'imaginée n'aura pas de rôle réel au sein de l'administration concernée.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation telle qu'amendée par 8 voix pour et 2 abstentions.



**Mme Latifa Aït-Baala (MR)** justifie son abstention par le fait que le groupe MR a émis une réserve quant à la capacité de toutes les administrations de créer une cellule citoyenne. Une seconde question qui subsiste porte sur la mission qui sera confiée à cette cellule citoyenne.

### **Recommandation 16**

La commission délibérative recommande la création d'une cellule citoyenne dans l'organigramme des administrations publiques. Cette cellule consultative est composée de citoyennes et citoyens tirés au sort. Ce tirage au sort est non contraignant.

La durée de ce mandat est à déterminer par le niveau de pouvoir compétent.

### **Recommandation 17**

#### **Amendement n° 11 à la recommandation 17, déposé par M. Marc Loewenstein**

Remplacer le mot « avis » par le mot « ressenti ».

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** rappelle que cet amendement à la recommandation 17 doit être mis en lien avec la recommandation 1. Il importe de ne pas confondre les avis émis par la structure permanente de citoyens avec les avis formulés dans le cadre des groupes de parole participatifs.

#### *Vote de l'amendement*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

L'amendement est adopté par 24 voix pour, 3 voix contre et 5 abstentions.

**Léopold** justifie son abstention par le fait que le ressenti d'un citoyen n'est pas nécessairement objectif et susceptible de créer de la confusion.

*Vote des députés à main levée*

L'amendement est adopté par 9 voix pour et 1 voix contre.

*Vote de la recommandation telle qu'amendée*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée par 26 voix pour, 3 voix contre et 3 abstentions.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation telle qu'amendée est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

### **Recommandation 17 consolidée**

Afin d'alimenter les décideurs avec le vécu de la population, la commission délibérative recommande la mise en place de groupes de parole participatifs, physiques ou numériques, permettant aux citoyennes et citoyens de communiquer **leur ressenti** sur les mesures appliquées, soit au moment d'une crise, soit lors de l'évaluation de celle-ci.

### **Recommandation 19**

*Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 32 membres présents.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

### **Recommandation 19**

La commission délibérative recommande de déployer des actions ciblées au niveau local (des quartiers, etc.) pour sensibiliser, informer, former, accompagner et orienter les citoyennes et les citoyens, tant en matière de prévention de la crise que lors de la gestion de celle-ci.

### **Recommandation 20**

*Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée par 26 voix pour, 2 voix contre et 4 abstentions.

**Cady** justifie son abstention par le fait qu'elle estime que le système de porte-à-porte peut générer des escroqueries et impostures dangereuses pour un certain public vulnérable.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 20**

La commission délibérative recommande de structurer un système de proximité comme le porte-à-porte, ainsi que de former et d'outiller les personnes en charge, pour mieux orienter les citoyennes et les citoyens vers les services spécialisés, afin de toucher tout le monde en temps de crise.

**Recommandation 21**

*Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 32 membres présents.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 21**

La commission délibérative recommande aux autorités publiques de mandater un porte-parole unique et indépendant pour diffuser une même information relative aux décisions prises sur tous les modes de communication (télévision, presse écrite, internet, etc.).

**Recommandation 22**

*Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée par 29 voix pour, 1 voix contre et 2 abstentions.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 22**

La commission délibérative recommande de mettre en place des espaces de parole (mise à disposition d'une salle à l'échelle communale ou régionale) à destination des citoyennes et des citoyens pour les aider à traverser une crise sur le plan psychologique, administratif, économique, etc.

**Recommandation 23**

*Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée par 30 voix pour et 2 abstentions.

**Nathan** justifie son abstention par le fait que la recommandation n'est qu'une liste des modes de communication et manque d'aspects concrets.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 23**

La commission délibérative recommande d'utiliser, en temps de crise, les modes de communication suivants : site internet, application mobile gratuite et sans inscription, réseaux sociaux, numéro vert gratuit, plateforme numérique interactive, brochures, toutes-boîtes, médias (audiovisuels et écrits), informations par le biais d'associations, ambassadeurs de quartier, services communaux, écoles, hôpitaux, etc.

**Recommandation 24**

*Vote de la recommandation*

*Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée par 30 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention.

**Carlos** justifie son abstention par le fait qu'il aurait préféré une unification des outils de gestion plutôt qu'un regroupement.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 24**

La commission délibérative recommande :

- de regrouper les différents outils de gestion de crise et de situations d'urgence, au sein d'un portail unique (informations, appels à volontaires, aide aux victimes, applications, plateforme participative, boîte à idées, outils d'évaluation, etc.);
- de mener une large campagne de communication, au moyen de tous les canaux possibles, destinée à faire connaître ce portail unique, exhaustif et mis à jour, regroupant tous ces outils à destination des citoyennes et citoyens.

**Recommandation 25***Vote de la recommandation**Vote secret et à titre consultatif des citoyens*

La recommandation est adoptée par 30 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention.

**Octave** estime que le terme « ambassadeurs » n'est pas adéquat et peu en lien avec la notion « de quartier ». C'est la raison pour laquelle il s'est abstenu.

*Vote des députés à main levée*

La recommandation est adoptée à l'unanimité des 10 membres présents.

**Recommandation 25**

La commission délibérative recommande d'élaborer, en impliquant les citoyens (selon des modalités à définir), un plan de communication de crise, uniformisé, multimodal, inclusif, et tenant compte des spécificités des publics cibles répondant aux principes suivants :

- la procédure est adaptée au type de crise et est suivie par les autorités responsables;
- les outils déployés sont tant digitaux qu'humains et associent l'associatif et des ambassadeurs par quartier, afin de toucher l'ensemble de la popula-

tion. Des procédures d'urgence via des services locaux (en cas de blackout) sont également prévues;

- l'information doit être claire et accessible à tous les publics, notamment les personnes précarisées, isolées, en situation de fracture numérique, ainsi que les personnes en situation de handicap physique, sensoriel et/ou intellectuel;
- l'information doit anticiper les réactions instinctives, positives ou négatives, aux dites communications afin d'éviter certains comportements contre-productifs (par exemple, vider les rayons de supermarchés, afflux de bénévoles, etc.). Une attention particulière doit être apportée à la lutte contre les « *fake news* ».

**5.4. Texte adopté par la commission délibérative****Recommandation 1**

La commission délibérative recommande :

- **la mise en place d'une structure permanente de citoyennes et de citoyens, au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, renouvelée une fois tous les deux ans et chargée d'émettre des avis quant à la prévention, dans la mesure où l'urgence le permet la gestion, et l'évaluation d'une crise. Selon la nature de la crise, la structure fait appel, à tout le moins, à des experts et acteurs économiques, sociaux et environnementaux, mais aussi, notamment, en santé publique et en sécurité, pour la conseiller et conseiller le Gouvernement;**
- **que la participation citoyenne à cette structure permanente soit liée à un tirage au sort sur base de critères de représentativité de la société, dans sa diversité sociale et économique. Les citoyennes et citoyens disposent de leur libre arbitre quant à l'acceptation de cette mission;**
- **que la coordination des travaux de cette structure soit assurée par un représentant désigné par les membres de ladite structure. Il agit en qualité de référent auprès des pouvoirs publics et est présent et actif lors des réunions liées à la crise.**

**Recommandation 2**

**La commission délibérative recommande, par davantage d'information et de communication, d'encourager le recours au droit d'interpellation citoyenne dans chaque commune et le droit de pé-**

tion au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

### *Recommandation 3*

La commission délibérative recommande l'institution, dans chaque commune, d'un référent permanent par quartier. La désignation de ce référent est faite par les citoyens, selon des modalités à définir ultérieurement.

La mission de ce référent est de connaître les personnes de son quartier, avec une attention particulière pour les personnes en situation de fragilité. En temps de crise, cette personne est une courroie de transmission entre l'administration communale (dont les gardiens de la paix), l'agent de quartier et les personnes du quartier pour faire descendre et remonter l'information.

### *Recommandation 4*

La commission délibérative recommande aux autorités compétentes, fédérale et de la Région de Bruxelles-Capitale, de mettre en place un système de « consultation populaire » dans le cadre duquel les autorités publiques peuvent interroger les citoyennes et les citoyens concernés sur divers sujets de type communal, régional ou fédéral.

Le vote doit être facilité pour chacune et chacun. À cette fin, il est recommandé d'utiliser plusieurs canaux : vote électronique, vote postal et vote en présentiel.

Les résultats de ces consultations de la population sont publics et diffusés par tous les modes de communication (télévision, radio, informations communales, réseaux sociaux, etc.).

### *Recommandation 5*

La commission délibérative recommande d'élargir l'accessibilité aux formations de sécurité et de gestion de crise, dans le but d'augmenter la capacité d'agir et de réagir de la population en temps de crise. Dans ce cadre, un « pass formation » peut être obtenu par les citoyennes et les citoyens. Celui-ci est reconnu tant dans la vie civile que professionnelle.

Ces formations sont, notamment, celles de premiers secours, de gestion de conflits, d'EPI (Équiper Première Intervention), de formation incen-

die, de communications en radio, d'identification de risques, etc.

### *Recommandation 6*

La commission délibérative recommande qu'une formation gratuite de premiers secours soit dispensée dans toutes les écoles primaires et secondaires, en collaboration avec les associations compétentes existantes.

Afin d'ancrer les réflexes à long terme, elle se déroule, pour toutes les classes et, à tout le moins, une fois par an.

Une brochure adaptée est créée, sur format papier et numérique, pour servir d'outil de référence.

### *Recommandation 7*

La commission recommande d'intégrer les écoles et, sur une base volontaire, les riverains dans les exercices de plans de crise locaux, en partenariat avec la/le responsable de la cellule de crise communale et les services de secours.

### *Recommandation 8*

La commission délibérative recommande de renforcer les moyens afin d'assurer un service citoyen accessible à toutes et tous les jeunes Bruxelloises et Bruxellois, notamment à travers un appel à tous les jeunes atteignant l'âge de 18 ans, afin de participer au service citoyen qui leur permet de développer des valeurs de solidarité, de construire des liens avec des jeunes de tous horizons et d'acquérir une formation.

Les missions couvertes par le service citoyen sont organisées en partenariat avec des associations actives dans l'accès à la culture et à l'éducation, l'environnement, l'aide aux personnes et l'éducation par le sport.

### *Recommandation 9*

La commission délibérative recommande la mise en place d'outils d'« empowerment » (= donner le pouvoir d'agir), en situation de crise, à destination des citoyennes et citoyens de tous âges au niveau local, par la promotion de liens de confiance avec les professionnels de terrain.

Il s'agit d'activités ludiques et utiles pour les enfants (bricolages autour des bons réflexes, jeux

sur les trousseaux de secours, préparation de valisettes de première nécessité, etc.), d'activités de sensibilisation des adolescents (participation à des campagnes d'affichage, à des chantiers collectifs, etc.), ainsi que des formations gratuites et qualifiantes pour les adultes.

#### *Recommandation 10*

La commission délibérative recommande de créer une réserve de citoyennes et de citoyens volontaires, mobilisables en temps de crise. Les « collectifs » (associations, asbl, groupements, entreprises, etc.) ont également la possibilité de se porter volontaires sur cette liste. Cette dernière répertorie les différentes spécificités et expertises.

Cette liste doit être gérée au niveau communal et intégrée au sein d'une plateforme fédérale. Les personnes inscrites dans cette réserve se voient offrir des occasions de formation et des informations les aidant à se préparer pour agir en temps de crise. Ces personnes volontaires sont, en outre, des interlocuteurs privilégiés lors de l'élaboration des plans officiels de gestion de crise.

Les informations relatives à cette réserve volontaire sont accessibles aux différents niveaux de pouvoir compétents pour gérer une crise.

#### *Recommandation 11*

La commission délibérative recommande d'étudier l'opportunité et la faisabilité de constituer une réserve de pompiers volontaires qui n'existe actuellement pas à Bruxelles.

#### *Recommandation 12*

La commission délibérative recommande la mise en place des moyens nécessaires afin de garantir l'accueil et la gestion des nouveaux volontaires qui se manifestent pendant une crise. Il importe d'assurer une cohérence dans la coordination de l'ensemble de ces volontaires.

La commission délibérative demande à la commission permanente du Parlement francophone bruxellois d'examiner quelle serait l'instance la plus adéquate pour assurer cette coordination.

#### *Recommandation 13*

La commission délibérative recommande de rendre plus lisible et accessible l'offre de services d'aides. Elle recommande la création d'un point de contact numérique unique et nécessairement physique.

Pour le niveau communal, la commission permanente doit examiner si ce coordinateur physique pourrait être le coordinateur PLANU (Planification d'urgence) local.

#### *Recommandation 14*

La commission délibérative recommande la création d'une cellule citoyenne dans l'organisme des administrations publiques. Cette cellule consultative est composée de citoyennes et citoyens tirés au sort. Ce tirage au sort est non contraignant.

La durée de ce mandat est à déterminer par le niveau de pouvoir compétent.

#### *Recommandation 15*

Afin d'alimenter les décideurs avec le vécu de la population, la commission délibérative recommande la mise en place de groupes de parole participatifs, physiques ou numériques, permettant aux citoyennes et citoyens de communiquer leur ressenti sur les mesures appliquées, soit au moment d'une crise, soit lors de l'évaluation de celle-ci.

#### *Recommandation 16*

La commission délibérative recommande de déployer des actions ciblées au niveau local (des quartiers, etc.) pour sensibiliser, informer, former, accompagner et orienter les citoyennes et les citoyens, tant en matière de prévention de la crise que lors de la gestion de celle-ci.

#### *Recommandation 17*

La commission délibérative recommande de structurer un système de proximité comme le porte-à-porte, ainsi que de former et d'outiller les personnes en charge, pour mieux orienter les citoyennes et les citoyens vers les services spécialisés, afin de toucher tout le monde en temps de crise.



**Recommandation 18**

La commission délibérative recommande aux autorités publiques de mandater un porte-parole unique et indépendant pour diffuser une même information relative aux décisions prises sur tous les modes de communication (télévision, presse écrite, internet, etc.).

**Recommandation 19**

La commission délibérative recommande de mettre en place des espaces de parole (mise à disposition d'une salle à l'échelle communale ou régionale) à destination des citoyennes et des citoyens pour les aider à traverser une crise sur le plan psychologique, administratif, économique, etc.

**Recommandation 20**

La commission délibérative recommande d'utiliser, en temps de crise, les modes de communication suivants : site internet, application mobile gratuite et sans inscription, réseaux sociaux, numéro vert gratuit, plateforme numérique interactive, brochures, toutes-boîtes, médias (audio-visuels et écrits), informations par le biais d'associations, ambassadeurs de quartier, services communaux, écoles, hôpitaux, etc.

**Recommandation 21**

La commission délibérative recommande :

- de regrouper les différents outils de gestion de crise et de situations d'urgence, au sein d'un portail unique (informations, appels à volontaires, aide aux victimes, applications, plateforme participative, boîte à idées, outils d'évaluation, etc.);
- de mener une large campagne de communication, au moyen de tous les canaux possibles, destinée à faire connaître ce portail unique, exhaustif et mis à jour, regroupant tous ces outils à destination des citoyennes et citoyens.

**Recommandation 22**

La commission délibérative recommande d'élaborer, en impliquant les citoyens (selon des modalités à définir), un plan de communication de crise, uniformisé, multimodal, inclusif, et tenant

compte des spécificités des publics cibles répondant aux principes suivants :

- la procédure est adaptée au type de crise et est suivie par les autorités responsables;
- les outils déployés sont tant digitaux qu'humains et associent l'associatif et des ambassadeurs par quartier, afin de toucher l'ensemble de la population. Des procédures d'urgence via des services locaux (en cas de *blackout*) sont également prévues;
- l'information doit être claire et accessible à tous les publics, notamment les personnes précarisées, isolées, en situation de fracture numérique, ainsi que les personnes en situation de handicap physique, sensoriel et/ou intellectuel;
- l'information doit anticiper les réactions instinctives, positives ou négatives, aux dites communications afin d'éviter certains comportements contre-productifs (par exemple, vider les rayons de supermarchés, afflux de bénévoles, etc.). Une attention particulière doit être apportée à la lutte contre les « *fake news* ».

## 6. Réunion du dimanche 24 octobre 2021 – Lecture et adoption du rapport

**6.1. Présentation du rapport de la commission délibérative**

Ariane et Jonathan, tous deux citoyens rapporteurs, M. Jamal Ikazban et Mme Latifa Aït-Baala, tous deux députés rapporteurs, ont présenté une synthèse du rapport.

**Ariane** rappelle que la commission délibérative est composée de

- 12 députés membres de la commission des Affaires générales qui est la commission permanente dans les compétences de laquelle entre la thématique.
- 36 citoyennes et citoyens tirés au sort selon le processus repris dans le vade-mecum des commissions délibératives.

Un courrier a été envoyé à 10.000 citoyennes et citoyens bruxellois tirés au sort parmi les Bruxellois âgés de 16 ans et plus. Ils se sont inscrits, sur base volontaire, sur une plateforme et un deuxième tirage au sort a eu lieu parmi les 700 inscrits, selon des critères de représentativité de la diversité bruxelloise

(genre, âge, répartition géographique sur Bruxelles et niveau de formation).

**M. Jamal Ikazban (PS)** a rappelé le mandat de la commission.

La commission délibérative a été instituée en application de l'article 42<sup>ter</sup> du Règlement du Parlement francophone bruxellois et du vademecum qui lui est annexé [doc. 19 (2020-2021) n° 1].

Le Bureau élargi a été saisi d'une suggestion parlementaire déposée par plusieurs groupes politiques et a décidé de constituer une commission délibérative sur la thématique telle que reprise dans le document 48 (2020-2021) n° 1.

Le Comité d'accompagnement a procédé à une reformulation de la suggestion comme suit : « Dans quelle mesure et de quelle manière les citoyennes et citoyens bruxellois envisagent-ils leur rôle dans la prévention, la communication, la gestion d'une crise et son évaluation ? ».

La notion de crise a également été définie par le Comité d'accompagnement, qui s'est référé à celle de l'Arrêté royal du 22 mai 2019 : « Situation d'urgence : tout événement qui entraîne ou qui est susceptible d'entraîner des conséquences dommageables pour la vie sociale, comme un trouble grave de la sécurité publique, une menace grave contre la vie ou la santé des personnes et/ou contre les intérêts matériels importants, et qui nécessite la coordination des disciplines afin de faire disparaître la menace ou de limiter les conséquences néfastes de l'événement. ».

En sa séance plénière du 7 mai 2021, la constitution d'une commission délibérative et sa thématique ont été validées par le Parlement francophone bruxellois par 49 voix pour et 16 abstentions.

**Mme Latifa Aït-Baala (MR)** a exposé le déroulement des deux premières réunions de la commission délibérative (phase informative).

Le jeudi 30 septembre 2021, la commission délibérative a procédé à son installation en présence de l'animateur mis à disposition par l'opérateur externe.

Le dimanche 3 octobre 2021 a eu lieu la phase informative.

Les 4 enjeux de la thématique ont été dégagés par le Comité d'accompagnement et les experts thé-

matiques (Mme Catherine Fallon, Mme Aline Thiry et M. Yves Bastaerts) :

a) Les notions de risque

– Sébastien Brunet (Professeur à l'Université de Liège/ Planicom)

b) Le cycle du risque, les différentes phases de la gestion de crise et retours d'expérience

– Michael Jonniaux (chef de corps de la zone de Montgomery)

– Sophie Lavaux (Directrice générale BPS – Haut fonctionnaire – Planification d'urgence)

c) Participation citoyenne en temps de crise

– Anne-Emmanuelle Bourgaux (Professeur à l'ULB)

– Nathalie Vandeput et Marc Lerchs (responsables de la communication du Gouverneur du Brabant wallon)

d) La Commission communautaire française et la gestion de crise

Comment l'administration passe en mode « gestion de crise » lorsqu'elle n'y est pas habituée/préparée ?

Comment la Commission communautaire française pourrait-elle associer le secteur associatif et/ou le citoyen à la gestion d'une crise ?

– Administration de la Commission communautaire française – Bernadette Lambrechts (administratrice déléguée) et Philippe Bouchat (Service PHARE)

– Céline Nieuwenhuys (Fédération des services sociaux/FDSS)

– François Demonty (Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale)

Les présentations des personnes-ressources ont été suivies d'échange de vues. Ensuite, les participants ont été répartis en quatre salles pour un moment de questions-réponses, les personnes-ressources se déplaçant de salle en salle.

Il convient de remercier ici les experts thématiques et personnes-ressources dont les exposés et contributions ont alimenté l'ensemble des débats.

Ariane présente le déroulement des réunions des samedi 9, dimanches 10 et 17 octobre 2021 (phase de délibérations).

Voici comment se sont déroulées ces deux journées :

#### *Samedi 9 octobre 2021*

La journée du samedi a commencé par un premier moment d'idéations libres en groupes de 8 personnes constitués de façon à garantir une mixité et un panachage (6 citoyens et 2 députés), accompagné d'un facilitateur. Les idées dégagées des exposés des experts sont reprises *bruto* sur des mind maps.

En plénière, chaque groupe a présenté les idées rassemblées sur son mind map et il a été procédé à un échange de vues entre participants, avec intervention des experts présents.

Puis chaque groupe a été chargé de rédiger des pré-recommandations sur base des idées reprises sur les mind maps.

#### *Dimanche 10 octobre 2021*

La journée du dimanche a débuté par la présentation des pré-recommandations par chaque groupe et un échange de vues avec des experts présents.

Ensuite, le garant, les services du Parlement, un porte-parole par groupe et l'opérateur externe ont procédé à une catégorisation des pré-recommandations en 6 volets:

- Participation citoyenne en temps de crise;
- Formation;
- Volontaires et cadastre;
- Gestion et évaluation avec les citoyens;
- Acteurs de communication et manière de communiquer;
- Modes de communication.

Enfin, les citoyennes et citoyens ont pu librement rejoindre un nouveau groupe de leur choix, selon le sujet y abordé, pour rédiger des propositions de recommandations, le cas échéant en faisant appel aux services du Parlement pour les aspects légistiques.

Les propositions de recommandations ont été exposées en réunion plénière.

#### *Dimanche 17 octobre 2021 : amendements et votes des recommandations*

Entre les dimanche 10 et 17 octobre 2021, les services du Parlement ont réexaminé les recommandations sous l'angle des niveaux de pouvoir concernés. Ils en ont scindées certaines qui comportaient des idées différentes. Ils ont amélioré certaines formulations et ont identifié certaines questions qui restaient en suspens.

Les 25 recommandations ont été adressées aux citoyennes, citoyens et députés, à charge pour eux de formuler des remarques, suggestions ou propositions d'amendements.

L'ensemble des recommandations et remarques ont été compilées dans un seul document et adressées aux participants.

Le matin du dimanche 17 octobre 2021, les groupes qui avaient établi les mind maps ont été reconstitués et chargés d'examiner entre trois et cinq recommandations pour une reformulation ultime intégrant ou non les remarques formulées par les citoyennes, citoyens et députés, le cas échéant, par une fusion de certaines d'entre elles. Ce sont finalement 22 recommandations qui ont été soumises à l'ensemble des participants.

Après une phase de présentation de ce travail collectif et de débat, les membres de la commission délibérative ont été invités à déposer des amendements, le cas échéant, aidés techniquement par les services du Parlement.

L'après-midi du dimanche a été consacrée à l'examen et au vote des amendements et des recommandations, les citoyennes et citoyens s'exprimant au travers d'un vote secret et consultatif, tandis que les députés ont voté à main levée.

Les quatre rapporteurs ont présenté, à tour de rôle, les recommandations telles qu'elles ont été adoptées (voir pages 60 à 63).

## **6.2. Adoption du rapport**

Vote secret et consultatif des citoyens : à l'unanimité des 32 membres présents, le rapport est adopté.

Vote des députés : à l'unanimité des 10 membres présents, le rapport est adopté.

## 7. Intervention de Mme Barbara Trachte, ministre-présidente du Collège de la Commission communautaire française

Mme Barbara Trachte (ministre-présidente) a tenu le discours suivant devant les membres de la commission délibérative :

« Je suis très heureuse d'être présente aujourd'hui et de vous voir toutes et tous réunis au Parlement ce dimanche.

Vous arrivez aux termes d'un travail participatif de plusieurs jours entrecoupés de jours de semaine qui ont certainement constitué des délais de réflexion. Ce sont donc 22 recommandations qui ont été réfléchies, formulées et adoptées.

Je suis certaine que ces journées ont été intenses, enrichissantes et passionnantes. J'en veux pour preuve la qualité des recommandations que j'ai lues avec attention. Tout ceci me rend particulièrement optimiste à l'idée qu'il faut donner la parole aux citoyens mais aussi des espaces de réflexion et de discussions politiques qui aboutissent à des recommandations.

Votre expérience témoigne que ce n'est pas une vue de l'esprit. Des débats éclairés par des experts issus du terrain et du monde académique ont abouti à un résultat productif et pertinent.

En ma qualité de ministre-présidente, je souhaite vous soumettre trois réflexions que m'inspirent vos recommandations.

La première a trait à ce que, sans surprise puisque vous êtes une commission délibérative – expérience avant-gardiste de participation citoyenne –, vous estimez qu'il est nécessaire que les citoyens soient davantage impliqués, en temps normal mais aussi en temps de crise.

Je suis particulièrement heureuse de constater que nombre de vos recommandations font échos et légitiment des méthodes de travail qui sont mises en œuvre tous les jours par les associations de la Commission communautaire française, c'est-à-dire par des citoyens engagés en santé, en cohésion sociale, en culture, en sport, ...

Ce sont des citoyens qui, au regard des situations vécues dans les quartiers, décident de s'engager, de travailler avec eux pour améliorer leur quotidien en partant des réalités de terrain. De nombreuses recommandations légitiment cette façon de faire : l'expertise par quartier, l'empowerment, les groupes de parole, la volonté de s'adapter aux réalités vécues par les citoyens, le fait de ne pas se contenter d'une

action politique « top-down », ... Ces recommandations sont pertinentes, surtout considérant la crise de la Covid.

La deuxième concerne les aspects de communication repris dans certaines recommandations. Une des caractéristiques d'une crise est justement qu'il n'est plus possible de communiquer comme on a l'habitude de le faire.

La troisième a trait aux recommandations qui abordent le volet de la sécurité et des plans d'urgence, pour lesquels notre institution a, certes, peu de compétences concrètes. Il n'en demeure pas moins que ces recommandations seront relayées, notamment par les députés, et trouveront écho auprès des niveaux de pouvoir compétents.

Je veux remercier chaleureusement chaque participant de cette commission délibérative pour leur disponibilité et leur générosité. Mes remerciements s'adressent également aux services des Parlements et à mon administration, dont l'administratrice déléguée est à nouveau présente aujourd'hui.

Je m'engage à transmettre les recommandations à nos administrations, d'une part, à engager un dialogue avec les députés, d'autre part. Je n'oublierai pas, bien entendu, le secteur associatif qui lira vos recommandations avec satisfaction. Peut-être même qu'il se réjouira de prendre connaissance du regard porté par les citoyens sur leurs méthodes de travail, notamment en vue de les améliorer.

Je m'engage à dialoguer avec ce secteur associatif pour approfondir certaines de ces recommandations et nous en emparer. ».

## 8. Clôture des travaux et remerciements

**M. Gaël Watteuw, garant du processus délibératif**, a tenu le discours suivant :

« Madame la Présidente,  
Mesdames et Messieurs les citoyens et citoyens députés,

Comme vous pouvez le constater, la commission délibérative m'a fait perdre le peu de cheveux qu'il me restait.

Nous voilà à la fin du processus avec les citoyens et au début du processus de suivi législatif avec les parlementaires.

Je ne vous cache pas que lorsque j'ai été chargé de ce dossier, j'étais quelque peu sceptique. Aujourd'hui,

je veux vous remercier toutes et tous de m'avoir fait changer d'avis.

J'ai vu un député traduire les propositions de recommandations du français vers l'arabe. J'ai vu une députée donner le bras à une citoyenne pour déambuler d'une salle à l'autre. J'ai vu des députées et députés se montrer particulièrement pédagogiques pour expliquer le jargon parlementaire à des citoyennes et citoyens avides d'apprendre. J'ai vu une députée sceptique se prendre au jeu. J'ai vu une députée prendre un jeune sous son aile pour l'aider à formuler ses idées.

J'ai vu des citoyennes et des citoyens gagner en assurance chaque week-end et se jouer des micros. J'ai vu du partage, de l'entraide et surtout de l'intelligence collective.

Alors si l'un des objectifs des commissions délibératives est de rapprocher le citoyen du politique, c'est une réussite. Je pense que ce sera également une réussite en ce qui concerne la thématique puisque, à travers les recommandations, on peut deviner que va se développer à Bruxelles une culture du risque chère à Mme Catherine Fallon.

Cette commission délibérative m'a pris beaucoup d'énergie, j'ai plié mais je n'ai pas rompu. Je n'ai pas rompu parce que je crois en la démocratie et je crois en cette démocratie participative.

Et donc je donne rendez-vous aux citoyens l'année prochaine pour l'évaluation ou, qui sait, pour une nouvelle commission délibérative. Sachez, chers amis citoyens, que vous avez une chance sur 100 de recevoir à nouveau une lettre d'invitation à vous inscrire pour la prochaine commission délibérative. Une fois que vous êtes inscrits, vous avez, *grosso modo*, une chance sur vingt-cinq de nous rejoindre.

Enfin, et j'en terminerai par là, je veux adresser mes remerciements les plus chaleureux à toutes et tous mes collègues des services des Parlements bruxellois sans lesquels je n'aurais pu mener à bien cette mission.

**Octave** entend remercier les membres de son groupe de réflexion pour la qualité du travail réalisé, en particulier sur trois points qui lui tenaient à cœur : le rôle des gardiens de la paix, l'appel au service citoyen pour les jeunes et le libre arbitre pour l'inscription dans la base de volontaires.

Il remercie également Magali Plovie pour sa gentillesse et sa disponibilité. Il déclare respecter les députés et estime qu'il ne faut pas oublier les huissiers et le service technique tellement nécessaires au bon déroulement des réunions.

Il souligne les suggestions formulées par la ministre-présidente et la remercie pour sa présence.

**Mme Barbara de Radiguès (Ecolo)** remercie chacune et chacun pour ces dimanches passés ensemble. Elle a éprouvé du plaisir à échanger sur un pied d'égalité. Elle adresse un merci particulier pour les services et se dit impressionnée par l'implication et l'engagement mis à « rerédiger » les recommandations et fournir les documents de travail dans des délais exceptionnels. Il en est de même de la disponibilité de l'administration de la Commission communautaire française dont Bernadette Lambrechts, administratrice déléguée, est une nouvelle fois présente.

**Nathan** se réjouit effectivement de l'énergie et de la dynamique qui ont présidé aux débats. De la part des députés, il dit n'avoir jamais ressenti quelque chose de hautain ou d'écrasant. De manière didactique, les idées peu réalistes ont été mises de côté dans le respect de l'interlocuteur.

**Joseph** remercie l'ensemble des membres de la commission délibérative. Il souligne avoir eu l'honneur de faire partie du groupe de Magali Plovie et se déclare impressionné par son humilité et sa simplicité. Ayant formulé des contre-propositions, il a pu compter sur le soutien constructif de la présidente pour l'accompagner jusqu'à la rédaction d'une pré-recommandation.

L'implication de chacun des membres de la commission délibérative fait en quelque sorte partie de l'ADN du Belge. Le Belge est généreux, comme vient de la souligner la ministre-présidente et pas seulement sur le plan pécuniaire et financier. Même sur le plan élevé des débats, le peuple belge reste un peuple généreux et il convient ici de remercier chacun.

**M. Jamal Ikazban (PS)** entend d'abord saluer les services comprenant notamment les huissiers et les techniciens qui ont encadré l'ensemble de ces réunions.

Il se dit très touché par les mots de Gaël Watteeuw et souhaite lui rendre hommage ainsi qu'à son équipe. Elle a été précieuse, jusqu'à la rédaction de la synthèse du rapport qui vient d'être exposée. Il se dit encore très touché par la sincérité des mots de Gaël Watteeuw. Chacun de ceux-ci est pesé et, comme à son image, il a fait honneur à sa fonction et il convient de le féliciter chaleureusement.

Le député souhaite également remercier la présidente qui a tenu son rôle, mêlant à la fois la discrétion, la gentillesse et la présence nécessaire. L'exercice n'était pas facile. Ses remerciements s'adressent aussi à son équipe, bien entendu.



Il faut aussi saluer la disponibilité des experts et personnes-ressources. De grande qualité, ils ont fourni l'information nécessaire à la qualité des débats.

Le député remercie également l'ensemble des députés issus de plusieurs formations politiques. Ils ont joué le jeu honnêtement et sincèrement, en faisant honneur à leur fonction de représentant du peuple.

Il salue les observateurs français et européens présents ce jour. A Bruxelles, on peut aussi être chauvin et fier d'inspirer les amis français. La recommandation 17 est, elle, inspirée de l'expérience française (le Procureur de la République, porte-parole en temps de crise).

Enfin, il remercie les citoyens pour cette aventure incroyable. Ils ont été épatants, notamment au regard du sujet abordé. Le député dit avoir été impressionné par la maturité des citoyens et la qualité des échanges. Les citoyens sont représentatifs, chacun avec ses origines, son vécu, sa maîtrise ou non de la langue française. Chacun a donné des idées qui ont été coulées sous forme de recommandations. Il importe de tirer un grand coup de chapeau aux citoyens dont la diversité est, en réalité, une richesse à l'heure où la haine gagne du terrain en Europe.

**Anne** constate que tant de choses positives ont été dites de façon vraie et nuancée. Elle s'associe à l'ensemble des remerciements formulés et déclare retirer un bilan extraordinaire de cette expérience. Elle se dit très agréablement surprise par le fait que tous les citoyens ont joué le jeu et se sont impliqués pleinement, à tel point que, lorsque des structures seront mises en place, ils seront sensibilisés et peut-être même impliqués dans celles-ci.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** remercie les citoyennes et citoyens qui ont accepté de jouer le jeu effectivement. Certains ont réellement pris de l'assurance par rapport à la première réunion où certains se sont empressés d'occuper les sièges arrières. D'autres occupent toujours le même siège, peut-être avec le souhait d'y rester plus longtemps que la durée de la commission délibérative. Il adresse également ses remerciements aux députés pour la sérénité qui a prévalu aux débats et aux experts pour la qualité des informations apportées.

Enfin, il salue les efforts déployés par les services des Parlements pour le bon déroulement des travaux. Contrairement à Gaël Watteuw, il dit avoir constaté ce matin, en se regardant dans le miroir, que quelques cheveux sont réapparus sur sa tête.

**Mme Latifa Aït-Baala (MR)** remercie chaleureusement les services du Parlement, les experts, les facilitateurs et autres accompagnants qui n'ont ménagé

aucun effort pour permettre à la commission délibérative de tenir ses réunions dans les meilleures conditions. Elle se réjouit de constater la présence de la ministre-présidente qui est un gage de ce qu'il y aura un suivi apporté aux recommandations.

Elle salue également les prestations de la présidente puisqu'elle dit constater que c'est la première commission délibérative où règne un véritable esprit de co-décision et de co-construction. C'est un élément essentiel qui a présidé à l'ensemble des travaux.

Il faut remercier les citoyens pour leur engagement, leur implication, leur sérieux et la richesse de leurs idées. Ils se sont prêtés à un exercice démocratique qui a sollicité tout le sens du compromis à la belge, ce consensus qui est très souvent pratiqué dans les débats du Parlement.

On ne peut que souhaiter que cette commission délibérative, à l'image de la composition sociologique de la Région de Bruxelles-Capitale, devienne une force de propositions qui peut faire bouger les lignes sur le plan politique. Chacun aura l'occasion de mesurer l'impact du travail réalisé dans quelques mois à travers l'évaluation du processus.

La démocratie représentative n'est peut-être pas parfaite mais elle demeure perfectible et les citoyens y ont contribué par leur présence et leur engagement.

**Carlos** rejoint les positions exprimées quant à la qualité des échanges. La caractéristique de la commission délibérative est qu'elle est constituée de gens différents issus de communes différentes avec des profils différents. Le travail abouti est extraordinaire. Il s'attendait à davantage de bavardages et se dit très agréablement surpris du résultat final.

Il entend remercier les députés et les autres participants d'avoir mutuellement enrichi les points de vue de chacun.

**Mme Clémentine Barzin (MR)** estime qu'il est très intéressant d'entendre les citoyens à ce stade-ci du processus. Elle se joint aux remerciements adressés à l'ensemble des intervenants. C'est un travail collectif qui a été mené notamment dans l'encadrement et la mise en place, ainsi que dans le déroulement des réunions.

Elle estime que le thème de la commission délibérative est particulier puisque tout le monde a été impacté par la crise Covid ou bouleversé par les inondations de cet été. Chacun est arrivé au sein de la commission délibérative avec un ressenti et une envie de porter des idées plus convergentes que pour d'autres sujets.

Pour avoir assisté à une autre commission délibérative dans laquelle des positions politiques ont été davantage exprimées, la députée estime que les parlementaires se sont présentés aux citoyens sur une base plus égalitaire. Chacun a pu apporter sa pierre à l'édifice et les propositions formulées viennent de l'ensemble des participants, qu'ils soient citoyens ou députés.

Parmi les recommandations formulées, elle pointe cette volonté de voir les citoyens davantage impliqués que ce soit dans les décisions, dans leur communication ou dans les actions concrètes. Se dessine également une grande envie de se mettre au service de la collectivité.

Le groupe MR a insisté sur l'opérationnalité des différentes recommandations. Les citoyens pourront compter sur les politiques pour que soit apporté un suivi législatif, notamment sur l'extension du service citoyen, la mise en place d'un corps de pompiers volontaires, ...

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** s'associe aux remerciements à tous ceux qui ont contribué à la réussite de cette commission délibérative. Elle se réjouit de constater une amélioration en comparaison avec une précédente commission délibérative. La présente commission est représentative de Bruxelles cosmopolite et gagnerait à être davantage valorisée dans la presse. Il faut se réjouir de la présence de celle-ci pour faire comprendre au grand public l'existence de cette possibilité de faire ensemble des recommandations et des amendements, de faire ensemble Bruxelles.

La rédaction des amendements avec les citoyens a été particulièrement enrichissante car elle a permis à chacune et chacun de s'écouter et de s'engager dans un compromis. Elle se dit heureuse de la présence des amis français venus s'inspirer du modèle bruxellois.

Elle repartira avec cet espoir que citoyens et parlementaires réduisent ce fossé dont on pensait qu'il était grandissant. Il n'en est rien et que les sceptiques viennent au Parlement bruxellois pour s'en rendre compte.

**Mme Nadia El Yousfi (PS)** remercie Magali Plovie pour la bonne ambiance qui a prévalu tout au long de cette commission délibérative. Il convient de rendre hommage à l'animateur Martin et à l'équipe de Particitiz, aux services du Parlement pour les améliorations qui ont été apportées au processus entre la première et la troisième commission délibérative.

Elle adresse également ses remerciements aux collègues députés qui ont bien compris qu'il s'agissait d'un travail collectif et positif.

Elle se dit très touchée par l'exposé de Gaël Watteeuw. Un Parlement, ce ne sont pas que des députés. Ce sont aussi des services et des fonctionnaires qui, eux aussi, ont laissé leur famille quelques dimanches. Gaël Watteeuw a été touchant et ce qu'il a dit constitue, en quelque sorte, une lumière renvoyée à chacun. Il est important d'entendre les services s'exprimer sur le processus.

Par rapport aux citoyens, dans cette période où d'aucuns répandent de la haine ou de la méfiance du politique, il faut saluer la diversité des participants et le respect qui a prévalu entre eux pendant toutes les réunions.

Un citoyen d'origine maghrébine a suivi l'ensemble des travaux, sans maîtriser la langue française, aidé par sa fille en qualité de traductrice. Il constitue la preuve que tout citoyen a sa place ici dans ce processus. Ce monsieur impose le respect.

La députée se dit heureuse de constater que les citoyens qui ont participé à la commission comprennent désormais mieux le travail des parlementaires, d'une part, et ont ressenti un traitement égalitaire par rapport à ceux-ci, d'autre part.

Il convient de remercier chacune et chacun pour ces moments de partage et d'enrichissement mutuel. L'évaluation prévue dans quelques mois sera l'occasion de se revoir avec grand plaisir.

**Mme Magali Plovie (présidente)** a tenu le discours suivant :

« Il est déjà difficile de clôturer une session comme celle-ci. Après tous vos messages émouvants, c'est encore plus difficile. Cette commission délibérative est le résultat d'un travail énorme, mené pour certains d'entre nous depuis plusieurs années. Avoir ce moment que nous venons d'avoir est sans doute le plus beau cadeau que l'on puisse recevoir.

Certains me disaient que dimanche prochain, ce sera bizarre de ne pas se retrouver, même si, en réalité, on a tous envie de profiter d'un week-end complet.

Chacun aura constaté que tout le monde n'aura pas été d'accord sur tout pendant les différentes sessions du processus ... et tant mieux. Nous avons échangé dans le respect mutuel parce que c'est bien cela la démocratie : pouvoir débattre entre personnes qui ont des accords et des désaccords sur des sujets aussi essentiels que celui de la gestion de crise, pour le présent, pour l'avenir, pour notre ville, notre pays et notre planète.

Il est aussi important de partir d'informations justes dans une société où circulent trop de *fake news*, ce

qui rend difficile le travail des parlementaires, des journalistes, ...

La démocratie, c'est aussi avoir une prise sur le réel et pouvoir transformer les débats en politiques qui les reflètent. C'est la raison pour laquelle l'adoption du rapport ce jour ne marque pas la fin de notre aventure commune. On va se donner rendez-vous dans neuf mois parce que d'autres niveaux de pouvoirs sont concernés par les 22 recommandations.

Pour ce qui concerne la Commission communautaire française, je salue l'assiduité de Bernadette Lambrechts, administratrice déléguée, qui s'est déclarée à plusieurs reprises inspirée par les recommandations, notamment celle relative à la création d'une cellule citoyenne au sein des administrations publiques.

Ce suivi législatif aura donc lieu et pourra prendre diverses formes telles qu'une proposition de résolution, une proposition de décret, une interpellation, une question orale, des auditions ou des visites.

Toutes les recommandations ont une obligation de suivi pour celles qui concernent la Commission communautaire française, la Commission communautaire commune et pour la Région de Bruxelles-Capitale. Les recommandations qui ne concernent que d'autres niveaux de pouvoirs (par exemple, fédéral ou communal) seront envoyées à ceux-ci et les services et moi-même insisterons pour connaître le suivi qui y sera apporté.

Les députés, par ailleurs conseillers communaux ou échevins, peuvent également assurer ce suivi à l'échelon local.

Notre commission délibérative est une expérience inédite observée par d'autres Parlements, par d'autres Gouvernements, par des chercheurs. Nous avons des contacts avec la France, l'Écosse, la Colombie, les États-Unis, l'Australie ou encore le Sénégal. Ces échanges sont importants car ils permettent d'améliorer notre fonctionnement, de nous remettre en question pour faire évoluer ce processus ou réfléchir à d'autres modes de participation citoyenne.

La commission délibérative est une voie qui doit être complétée par d'autres processus participatifs.

Vous, les citoyennes et les citoyens, vous pouvez être nos ambassadeurs des recommandations mais aussi, plus généralement, des commissions délibératives en en parlant autour de vous, en partageant votre ressenti et votre expérience auprès de vos familles et amis.

Vous ferez en sorte de démultiplier l'impact de notre travail parce que la démocratie ne doit pas se passer en vase clos, entre élus, laissant les citoyens spectateurs de leurs décisions. Vous l'avez prouvé au cours de ces différentes réunions : nous ne pouvons faire face aux défis futurs que par la participation de tout le monde.

Quelqu'un m'a dit cette semaine : « Ce dont nous avons besoin, c'est de l'espoir ». Je pense que notre travail, à son échelle, me donne de l'espoir et j'espère qu'il en est de même pour vous.

Je tiens à remercier les services du Parlement et, plus particulièrement, Gaël Watteuw, Frédérique Coppée, Virginie Valentin, Pauline Vergalito, les huis-siers, les techniciens, sans oublier mon cabinet toujours présent et actif. ».

Remerciements adressés à <sup>(2)</sup> :

*Yves Bastaerts*, Directeur général adjoint de Bruxelles Prévention Sécurité, expert thématique pour la commission délibérative,

*Philippe Bouchat*, Directeur d'Administration de l'Aide aux personnes handicapées (PHARE),

*Anne-Emmanuelle Bourgaux*, Professeure à l'Université libre de Bruxelles,

*Sébastien Brunet*, Professeur à l'Université de Liège – PlaniCom,

*Fabrice Delooz*, Attaché Planification d'urgence et gestion de crise,

*François Demonty*, Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale,

*Catherine Fallon*, Professeure à l'Université de Liège, experte thématique pour la commission délibérative,

*Bernard Herremans*, Conseiller adjoint au service législatif du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,

*Michael Jonniaux*, Chef de corps de la zone de Montgomery,

*Mélanie Joseph*, Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale,

(2) Les personnes remerciées sont classées par ordre alphabétique.

*Bernadette Lambrechts*, Administratrice déléguée des services du Collège de la Commission communautaire française,

*Sophie Lavaux*, Directrice générale BPS – Haut fonctionnaire a.i - Planification d'urgence,

*Marc Lerchs*, Responsable de la communication du Gouverneur du Brabant wallon,

*Céline Nieuwenhuys*, Secrétaire générale de la Fédération des Services Sociaux,

*Aline Thiry*, Chargée de recherches au centre de recherche Spiral et assistante au Département de Science Politique de l'Université de Liège, experte thématique pour la commission délibérative,

*Nathalie Vandeput*, Responsable de la communication du Gouverneur du Brabant wallon,

*Stéphane Vansanvoet*, Conseiller au service législatif du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,

les membres du Comité d'accompagnement : Anne-Sophie Bouvy, Didier Caluwaerts, Régis Dandoy et Sophie Devillers,

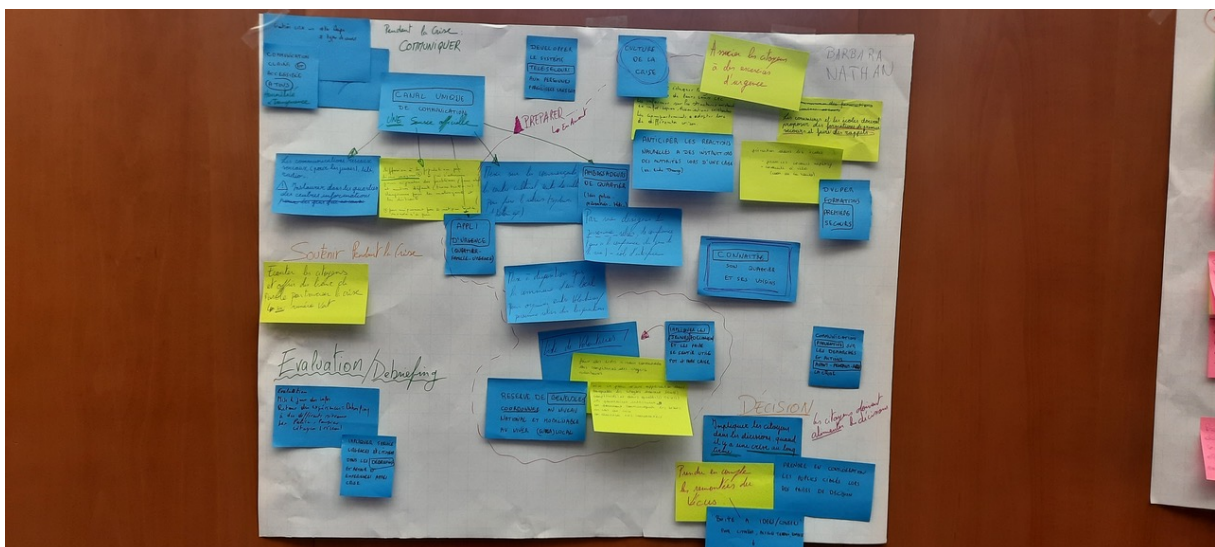
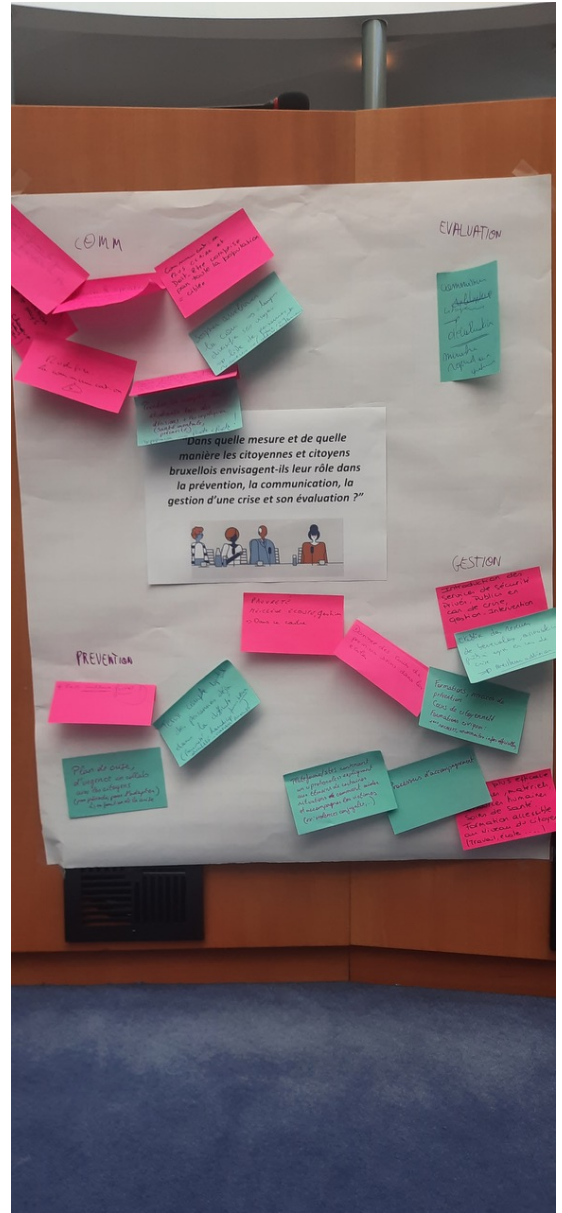
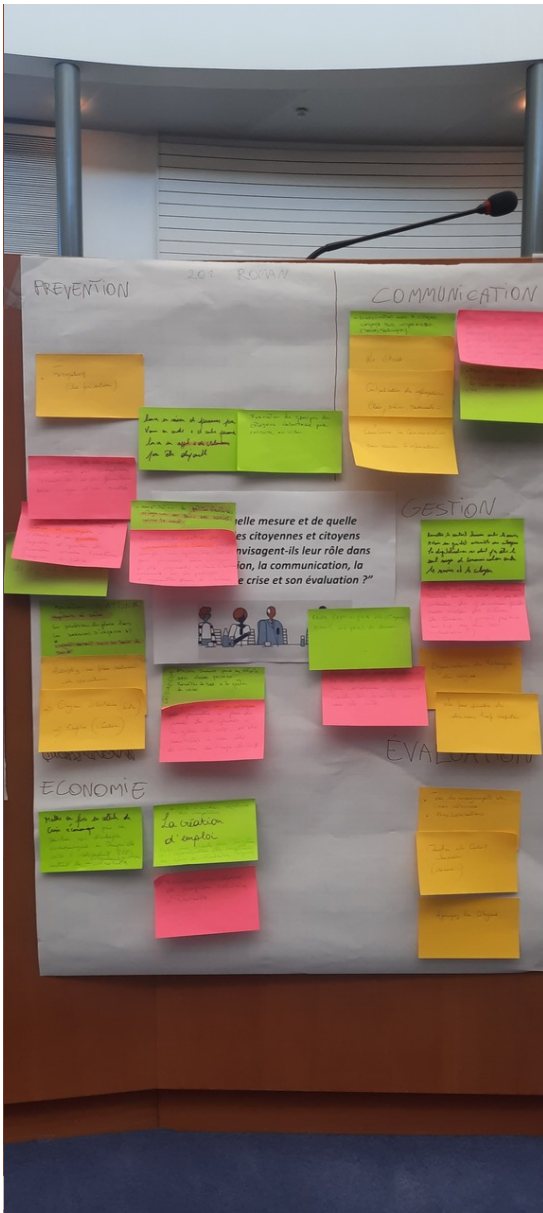
les services du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,

les services du Parlement francophone bruxellois.

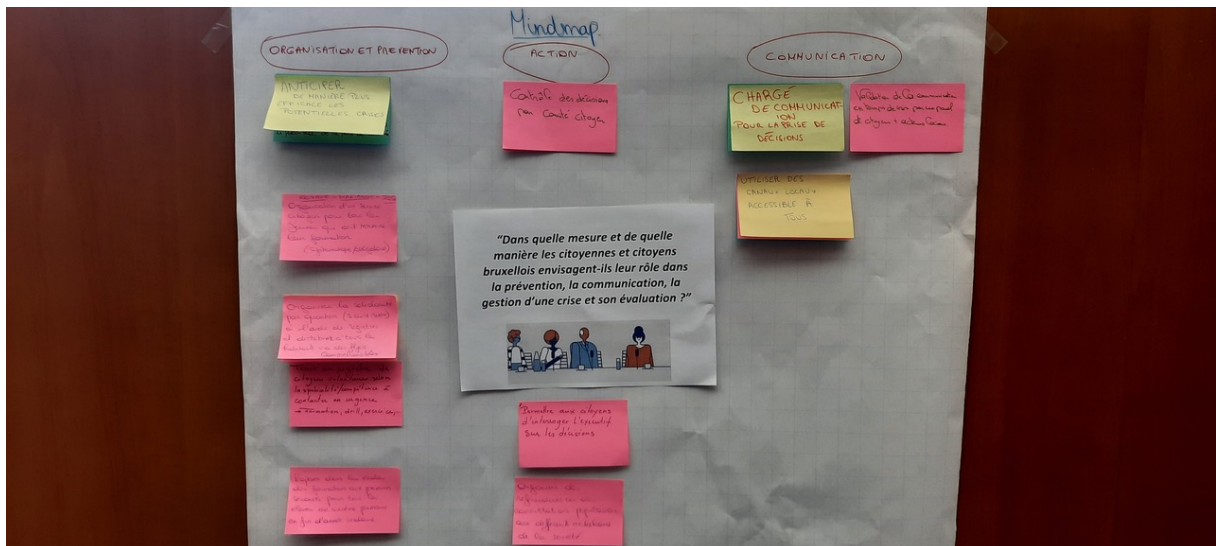
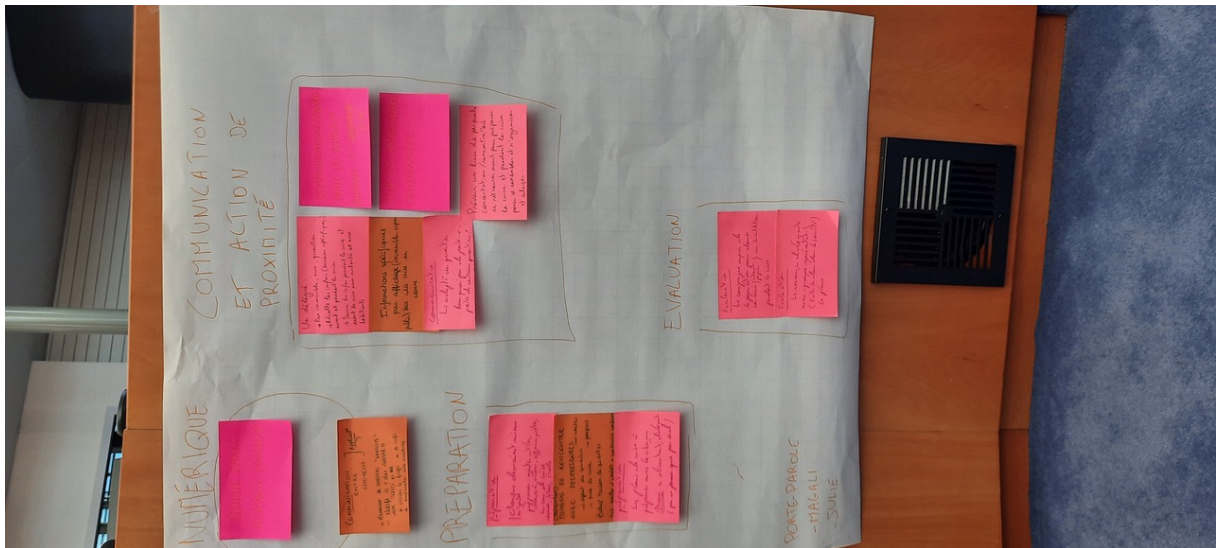
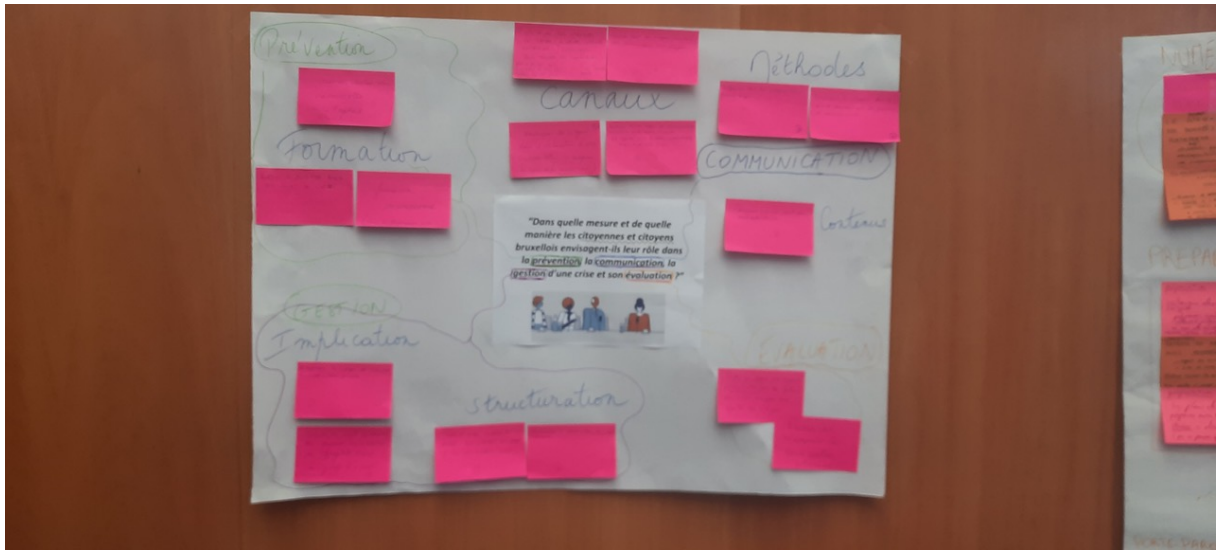


### 9. Annexes

#### 9.1. Annexe 1 : photos des mind maps

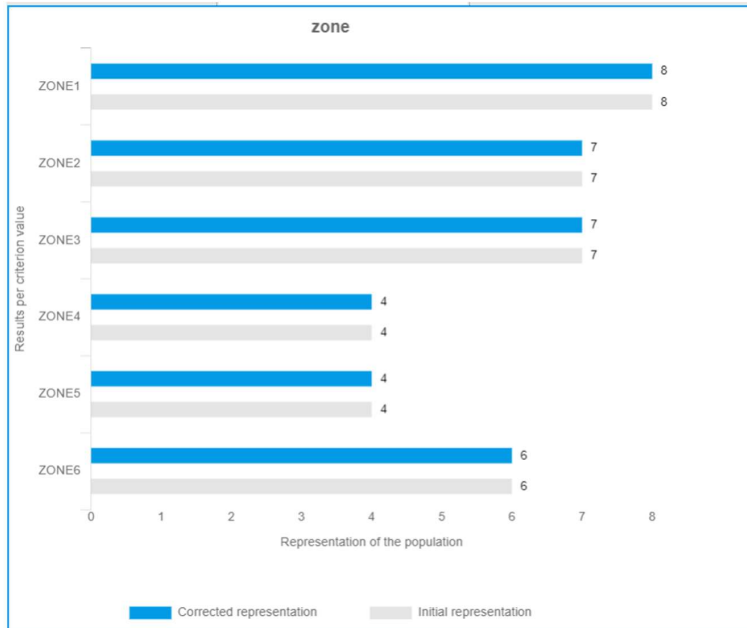




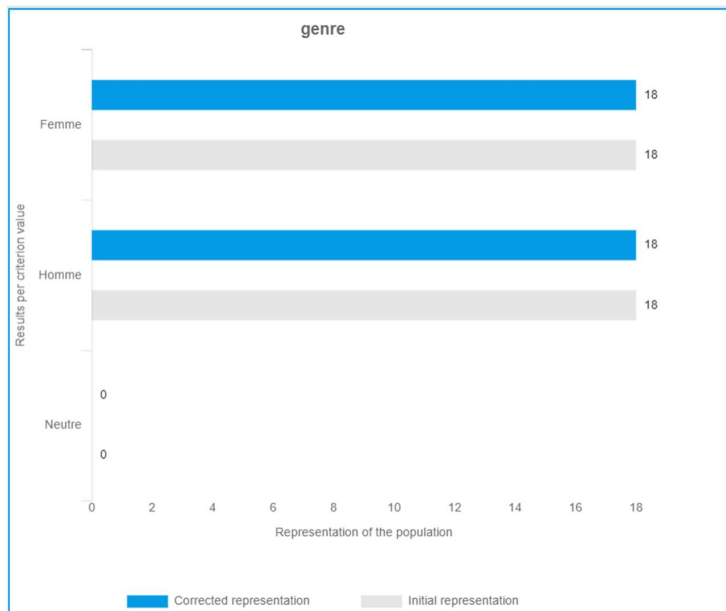


**9.2. Annexe 2 : Composition de la commission délibérative**

REPRÉSENTATION DE LA RÉPARTITION PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE (3)

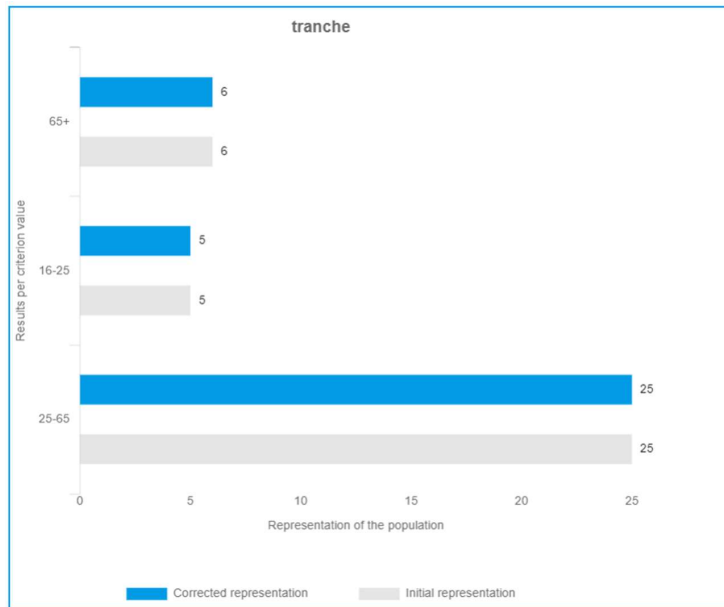


REPRÉSENTATION DE LA RÉPARTITION PAR GENRE

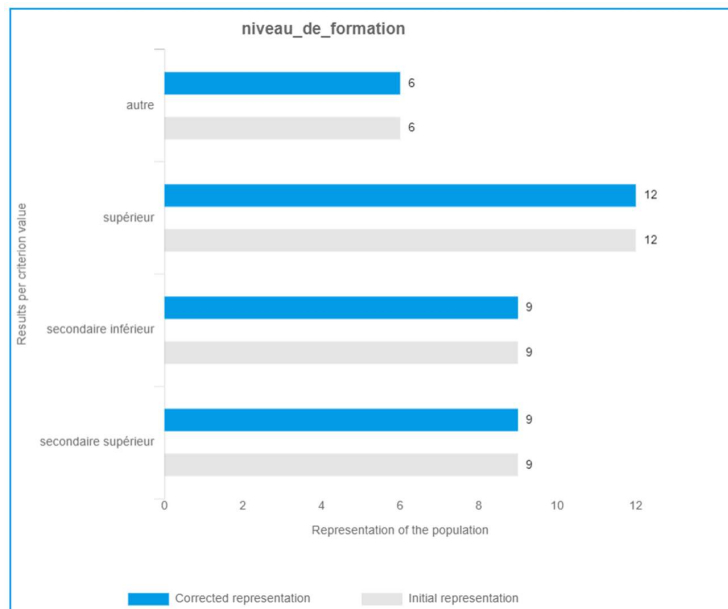


(3) Les six zones correspondent aux six zones de police de la Région de Bruxelles-Capitale.

## REPRÉSENTATION DE LA RÉPARTITION PAR GROUPE D'ÂGE



## REPRÉSENTATION DE LA RÉPARTITION PAR NIVEAU D'ÉTUDES



### 9.3. Annexe 3 : présences

#### Jeudi 30 septembre 2021

##### *Ont participé aux travaux :*

- Mme Latifa Aït-Baala, Mme Barzin Clémentine, Mme Barbara de Radiguès, M. Jamal Ikazban, M. Hasan Koyuncu, M. Marc Loewenstein, Mme Magali Plovie (présidente) et Mme Farida Tahar.
- Trente-cinq citoyennes et citoyens bruxellois tirés au sort : Carlos, Mansour, Rafet, Julie, Inès, Anne, Octave, Cady, Francine, Sanaa, Nathan, Mohand, Martine, Arnoud, Nawal, Joseph, Aurélie, Nadim, Katherine, Marie-Anne, Philippe, Rime, Léopold, Gijbert, Gjongji, Jonathan, Loubna, Marc, Mehmet, Samira, Juliette, Ariane, Céline, Mehdi et Anatole.

##### *Membres excusés :*

- Mme Nadia El Yousfi, Mme Elisa Groppi, Mme Joëlle Maison et M. Petya Obolensky et un citoyen bruxellois tiré au sort.

#### Dimanche 3 octobre 2021

##### *Ont participé aux travaux :*

- Mme Latifa Aït-Baala, Mme Barzin Clémentine, Mme Barbara de Radiguès, Mme Nadia El Yousfi, M. Jamal Ikazban, M. Hasan Koyuncu, M. Marc Loewenstein, Mme Joëlle Maison, Mme Magali Plovie (présidente) et Mme Farida Tahar.
- Trente-quatre citoyennes et citoyens bruxellois tirés au sort.

##### *Membres excusés :*

- Mme Elisa Groppi et M. Petya Obolensky et deux citoyens bruxellois.

#### Samedi 9 et dimanche 10 octobre 2021

##### *Ont participé aux travaux le samedi 9 et le dimanche 10 octobre 2021 :*

- Mme Latifa Aït-Baala, Mme Barzin Clémentine, Mme Barbara de Radiguès, Mme Nadia El Yousfi, M. Jamal Ikazban, M. Hasan Koyuncu, M. Marc Loewenstein, Mme Joëlle Maison, Mme Magali Plovie (présidente) et Mme Farida Tahar.

- Trente-trois citoyennes et citoyens bruxellois tirés au sort.

##### *Membres excusés :*

- Mme Elisa Groppi et M. Petya Obolensky et trois citoyens bruxellois tirés au sort.

#### Dimanche 17 octobre 2021

##### *Ont participé aux travaux :*

- Mme Latifa Aït-Baala, Mme Barzin Clémentine, Mme Barbara de Radiguès, Mme Nadia El Yousfi, M. Jamal Ikazban, M. Hasan Koyuncu, M. Marc Loewenstein, Mme Joëlle Maison, Mme Magali Plovie (présidente) et Mme Farida Tahar.
- Trente-deux citoyennes et citoyens bruxellois tirés au sort.

##### *Membres excusés :*

- Mme Elisa Groppi et M. Petya Obolensky et quatre citoyennes et citoyens bruxellois tirés au sort.

#### Dimanche 24 octobre 2021

##### *Ont participé aux travaux :*

- Mme Latifa Aït-Baala, Mme Barzin Clémentine, Mme Barbara de Radiguès, Mme Nadia El Yousfi, M. Jamal Ikazban, M. Hasan Koyuncu, M. Marc Loewenstein, Mme Joëlle Maison, Mme Magali Plovie (présidente) et Mme Farida Tahar.
- Trente-deux citoyennes et citoyens bruxellois tirés au sort.

##### *Membres excusés :*

- Mme Elisa Groppi et M. Petya Obolensky et quatre citoyennes et citoyens bruxellois tirés au sort.

9.4. Annexe 4 : réponses aux formulaires d'évaluation

Citoyens	Nombre de réponses																	
	Pas du tout d'accord			Pas d'accord			Ni pas d'accord ni pas d'accord			D'accord			Tout à fait d'accord			Pas de réponse		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
<b>Organisation des délibérations</b>																		
J'ai bien compris dès le départ l'objectif global du processus.		1	1			0			2	2	8	6	14	5	8	13	1	1
Je comprenais bien ce qui m'était demandé à chaque étape des différentes journées			0			0			0	9	9	18	6	7	13			0
<b>Déroulement des discussions</b>																		
J'ai eu suffisamment d'occasions d'exprimer mon avis au cours de la discussion.			0			0		1	1	4	7	11	10	7	17			0
De manière générale, je trouve que de bons arguments ont été formulés au cours de la discussion.			0			0		1	1	8	9	17	6	7	13			0
Les autres participant-e-s ont tenu compte de l'intérêt général.			0	1	1	1		1	7	7	14	9	15	9	15			0
Chacun-e faisait de son mieux pour aboutir à des décisions.			0			0		1	8	9	17	7	13	6	13			0
De manière générale, chacun-e a fait preuve de respect envers les autres lors de la discussion.			0			0		0	4	5	9	11	22	11	22			0
Nous n'avons pas pu discuter suffisamment de certains thèmes.	2		2	4	2	6	3	6	9	6	5	11	3	3	3			0
Les avis des autres participant-e-s au débat en groupe étaient très différents de mes propres opinions.	2	1	3	6	7	13	6	7	13	1	1	2	0	0	0			0
J'ai parfois eu l'impression d'être limité-e dans ma participation à cause de la langue que je parle.	13	9	22	2	2	2	2	2	3	5	0	0	0	0	0			0
J'ai l'impression d'avoir été capable de m'exprimer de manière convaincante.	1		1			0		6	6	5	8	13	9	2	11			0
La présence de parlementaires a permis de nourrir le contenu des discussions : ils ont apporté de bonnes idées, de l'expertise, de bons arguments sur le sujet.			0			0		0	9	9	18	6	6	6	12	1	1	1
La présence de parlementaires a contribué au bon déroulement des discussions.			0			0	2	2	4	6	8	14	7	6	13			0



La présence de citoyen·ne·s ti-ré·e·s au sort a permis de nourrir le contenu des discussions : ils ont apporté de bonnes idées, de l'expertise, de bons arguments sur le sujet.	0				0	1	1	1	2	7	9	16	7	6	13		0
La présence de citoyen·ne·s ti-ré·e·s au sort a contribué au bon déroulement des discussions.	0				0	1	1	1	1	5	10	15	10	5	15		0
<b>Ce que le processus vous a apporté</b>																	
Mes connaissances sur la gestion d'une crise se sont améliorées à la suite de ma participation au débat.	0				0	2			2	7	7	14	6	9	15		0
Mon intérêt pour la gestion d'une crise a augmenté suite à ma participation.	0				0	2	1	3	3	6	6	12	7	9	16		0
J'ai appris à comprendre d'autres points de vue sur la gestion d'une crise et le rôle du citoyen à bruxellois à la suite de ma participation.	0				0	2	2	4	4	5	7	12	8	7	15		0
Mon opinion sur la gestion d'une crise et le rôle du citoyen a changé à la suite de ma participation.	0			2	0	2	5	7	7	9	9	18	2	2	4		0
<b>Informations et personnes-ressources</b>																	
J'avais suffisamment d'informations pour discuter avec les autres participant·e·s.	0				0		3	3	3	9	8	17	6	5	11		0
Je trouve que le contenu de la fiche d'information était accessible et utile à la préparation des débats.	0		2		2	1	1	2	2	5	4	9	7	11	18		0
Je trouve que le contenu de la fiche d'information était équilibré et exposait bien les différents points de vue sur le sujet.	0		1		1		1	1	1	10	10	20	4	5	9		0
Les personnes-ressources m'ont aidé.e à comprendre les différents aspects de la gestion d'une crise et le rôle du citoyen à Bruxelles	0				0		1	1	1	10	8	18	5	7	12		0
Les personnes-ressources m'ont fait changer d'avis au sujet de la gestion d'une crise et le rôle du citoyen à Bruxelles	1	1	2	4	3	5	9	14	14	2	2	4	3	1	4		0
Les personnes-ressources utilisaient un langage compréhensible.	0				0	1	2	3	3	7	5	12	7	9	16		0
<b>Facilitateur·rice·s</b>																	
Je trouve que les facilitateur·rice·s ont contribué à créer une bonne atmosphère dans les groupes.	0				0		0	0	0	2	5	7	13	11	24		0

Je trouve que les facilitateur-ri-ce-s ont contribué à l'expression égale de chacun.e.	0				0	2	6	8	13	10	23		0
Je trouve que les facilitateur-ri-ce-s ont contribué à aboutir à l'objectif des journées de manière efficace.	0			1	1	2	3	5	13	12	25		0
<b>Incidence du processus</b>													
Je suis convaincu-e que nous retrouverons les recommandations en matière de gestion d'une crise et du rôle du citoyen dont nous avons discuté dans de futures décisions politiques bruxelloises.	0	1	1	3	6	9	6	15	3	2	5	1	1
Ce qui allait advenir de ma contribution à ce débat en groupe était clair.	0			1	1	2	11	21	4	4	8		0
Je pense qu'une grande partie des citoyen-ne-s bruxellois-e-s peut se retrouver dans les recommandations discutées.	0				1	1	13	22	6	2	8		0
Je pense qu'une grande partie des responsables politiques bruxellois-e-s peut se retrouver dans les recommandations discutées.	0			2	1	3	12	21	4	2	6	1	1
<b>Vision générale du processus</b>													
Il est positif que des citoyen-ne-s tiré-e-s au sort aient pu débattre de questions importantes pour Bruxelles avec des responsables politiques.	0				1	1	3	6	12	8	20		0
De manière générale, ma participation à la commission délibérative fut (*):	0					0	5	10	10	11	21		0
J'aimerais participer à nouveau à de telles commissions délibératives à l'avenir.	0			2	1	3	4	6	11	10	21	1	1
Mon intérêt pour la politique a augmenté à la suite de ma participation.	1			4	6	10	5	8	7	5	12		0
Ma participation m'a permis de mieux comprendre comment fonctionne le système politique.	0			1	3	4	6	14	6	7	13		0

(\* ) Concernant la question suivant : « De manière générale, ma participation à la commission délibérative fut », les citoyennes et citoyens ont eu le choix entre les propositions suivantes :

- tout à fait négative
- plutôt négative
- ni positive, ni négative
- plutôt positive
- tout à fait positive

**Ma participation à ce processus a transformé ma vision des éléments suivants  
(0 = de manière tout à fait négative; 5 = n'a pas changé; 10 = de manière tout à fait positive)**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
Parlementaire					1	4	1	5	9	4	8	32
Citoyens						3	3	8	2	8	7	31
Démocratie						4	7	1	8	3	8	31
Parlement						4	1	1	7	8	10	31

**Remarques et/ou suggestions des citoyens  
afin d'améliorer le fonctionnement  
des futures commissions délibératives**

Parfait !

Un tout grand merci.

Très bonne gestion, bravo pour le travail accompli.

Rallonger le processus afin de pouvoir plus prendre en compte le manque de certains experts ainsi que pour permettre des débats plus approfondis sur certains sujets.

La présence d'un facilitateur pendant la discussion des modifications des recommandations aurait été bien.

J'aimerais que les citoyennes et citoyens soient davantage impliqués dans tout ce qui concerne la prise de décisions et aient une participation sur le bon déroulement dans le processus de construction de notre pays.

Peut-être une réunion avant pour se connaître mieux entre les participants citoyennes et citoyens ainsi que les parlementaires, etc. En tout cas, super enrichissant. Merci !

Oui, pour d'autres problèmes comme « le tout à l'électricité », la mise en œuvre de la G5/G6.

On doit aborder les questions qui proposent ici, aussi les questions des citoyens (les citoyens doivent emporter toutes leurs questions).

Peut-être un meilleur résumé de l'implication des citoyens en séance d'introduction par rapport à ce qu'ils vont devoir faire tout au long du processus.

Pour rendre le processus plus inclusif (= pour que plus de personnes osent prendre la parole), l'hémicycle n'est peut-être pas l'endroit idéal. Le travail dans des petits groupes est à privilégier.

Organisation structurée et un très bon soutien de tous pour arriver à un travail de groupe exceptionnel (Citoyens/Parlementaires).

La présence d'un facilitateur durant le retravail des recommandations est nécessaire.

À refaire, je n'en tire que du positif. Les parlementaires, les citoyens et les personnes travaillant au Parlement étaient géniales. Superbe preuve de démocratie.

Parlementaires	Nombre de réponses																	
	Pas du tout d'accord			Pas d'accord			Ni pas d'accord ni pas d'accord			D'accord			Tout à fait d'accord			Pas de réponse		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
<b>Organisation des délibérations</b>																		
J'ai bien compris dès le départ l'objectif global du processus.			0			0			0	1	2	3	2	4	6			0
Je comprenais bien ce qui m'était demandé à chaque étape des différentes journées			0			0			0	3	2	5	4	4	4			0
<b>Déroulement des discussions</b>																		
J'ai eu suffisamment d'occasions d'exprimer mon avis au cours de la discussion.			0			0		1	2	3	5	1	2	3				0
De manière générale, je trouve que de bons arguments ont été formulés au cours de la discussion.			0			0		0	2	5	7	1	1	2				0
Les autres participant-e-s ont tenu compte de l'intérêt général.			0			0		0	2	4	6	1	2	3				0
Chacun-e faisait de son mieux pour aboutir à des décisions.			0			0		0	2	4	6	1	2	3				0
De manière générale, chacun-e a fait preuve de respect envers les autres lors de la discussion.			0			0		0	1	3	4	2	3	5				0
Nous n'avons pas pu discuter suffisamment de certains thèmes.			0	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
Les avis des autres participant-e-s au débat en groupe étaient très différents de mes propres opinions.			0	2	3	5	1	3	4		0			0				0
J'ai parfois eu l'impression d'être limité-e dans ma participation à cause de la langue que je parle.	2	6	8	1	1	1		0			0			0				0
J'ai l'impression d'avoir été capable de m'exprimer de manière convaincante.			0			0		0	2	5	7	1	1	2				0
La présence de parlementaires a permis de nourrir le contenu des discussions : ils ont apporté de bonnes idées, de l'expertise, de bons arguments sur le sujet.			0			0		0	1	5	6	2	1	3				0
La présence de parlementaires a contribué au bon déroulement des discussions.			0			0		1	2	4	6	1	1	2				0





Je trouve que les facilitateur-ri-ce-s ont contribué à l'expression égale de chacun-e.	1	1	0					0	3	3	6	2	2				0
Je trouve que les facilitateur-ri-ce-s ont contribué à aboutir à l'objectif des journées de manière efficace.	1	1	0					0	1	2	5	2	2				0
<b>Incidence du processus</b>																	
Je suis convaincu-e que nous retrouverons les recommandations en matière de gestion d'une crise et du rôle du citoyen dont nous avons discuté dans de futures décisions politiques bruxelloises.		0	0					0	1	2	6	1	1				1
Ce qui allait advenir de ma contribution à ce débat en groupe était clair.		0	2					2	1	3	6		0				0
Je pense qu'une grande partie des citoyen-ne-s bruxellois-e-s peut se retrouver dans les recommandations discutées.		0	0					0	2	5	7	1	2				0
Je pense qu'une grande partie des responsables politiques bruxellois-e-s peut se retrouver dans les recommandations discutées.		0	0					2	2	4	6		0	1			1
<b>Vision générale du processus</b>																	
Il est positif que des citoyen-ne-s tiré-e-s au sort aient pu débattre de questions importantes pour Bruxelles avec des responsables politiques.		0	0					0	2	3	5	1	3	4			0
De manière générale, ma participation à la commission délibérative fut (*):		0	0					0	2	6	8	1	1	0			0
J'aimerais participer à nouveau à de telles commissions délibératives à l'avenir.		0	0					0	3	6	9		0				0
Mon intérêt pour la politique a augmenté à la suite de ma participation.	1	1	0					2	4	6	0		1	1			1
Ma participation m'a permis de mieux comprendre comment fonctionne le système politique.	2	2	3					3	1	3	0		0	1			1

(\* ) Concernant la question suivant : « De manière générale, ma participation à la commission délibérative fut », les parlementaires ont eu le choix entre les propositions suivantes :

- tout à fait négative
- plutôt négative
- ni positive, ni négative
- plutôt positive
- tout à fait positive

**Ma participation à ce processus a transformé ma vision des éléments suivants :**  
**(0 = de manière tout à fait négative; 5 = n'a pas changé; 10 = de manière tout à fait positive)**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
Parlementaire						3	2	1	1		1	8
Citoyens						2		2	3	1	1	9
Démocratie						3		2	2	1	1	9
Parlement						4		1	2		1	8

**Remarques et/ou suggestions  
des parlementaires afin d'améliorer  
le fonctionnement des futures  
commissions délibératives**

Il manque une appropriation du sujet au départ du processus. Ici, nous avons commencé par écouter les experts (non choisis par la commission), ce qui a fortement teinté le contenu des recommandations.

Les moments de plénières durant le week-end n'apportaient pas grand-chose.

Méthodologie à retravailler !!!

Réunir tout.e.s les participant.e.s dans l'hémicycle car, à l'étage, la vision est réduite et la participation semble limitée du fait de cet emplacement.

Approfondir davantage le travail dans les petits groupes.

Juste un peu dommage qu'on ait changé en chemin : le fait de permettre d'ajouter de nouvelles recommandations a créé un sentiment de frustration chez certains ou de méthode non concertée.

Pourquoi les parlementaires ne peuvent-ils pas voter de façon secrète ?

Merci aux services du Parlement !

*Les Rapporteurs,*

Ariane,  
Jonathan,  
Mme Latifa AÏT-BAALA,  
M. Jamal IKAZBAN

*La Présidente,*

Magali PLOVIE





