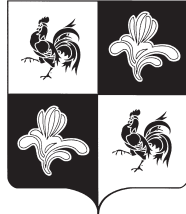


**Parlement francophone bruxellois**  
(Assemblée de la Commission communautaire française)



21 septembre 2022

---

SESSION ORDINAIRE 2022-2023

---

**Suivi des recommandations édictées par la commission délibérative  
relative à 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 ? »**

RAPPORT

fait au nom de la commission des Affaires générales et résiduelles,  
de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives

par Mme Magali PLOVIE

## SOMMAIRE

1. Suivi des recommandations édictées par la commission délibérative relative à 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 ? » .....	3
1.1. Mot d'accueil de la présidente.....	3
1.2. Allocation de M. Olivier Véran, ministre français chargé du Renouveau démocratique .....	4
1.3. Exposés de Mme Farida Tahar et de M. Marc Loewenstein, rapporteurs.....	4
1.4. Exposé de Mme Barbara Trachte, ministre-présidente du Gouvernement francophone bruxellois .....	5
1.5. Interventions des groupes politiques.....	6
1.6. Tables rondes entre citoyens .....	8
1.7. Débats dans l'hémicycle .....	8
1.8. Mot de clôture de la présidente.....	10
2. Annexe(s).....	11
Annexe 1 – Note aux membres du Collège de la Commission communautaire française .....	11
Annexe 2 – Lettre de la Ministre fédérale de l'Intérieur, des Réformes institutionnelles et du Renouveau démocratique.....	16
Annexe 3 – Motion relative à la prise en considération des recommandations de la Commission délibérative.....	19
Annexe 4 – Lettre de l'Administration communale d'Anderlecht.....	23
Annexe 5 – Lettre de la commune de Woluwe-Saint-Lambert.....	27
Annexe 6 – Question orale de M. Marc Loewenstein à M. Rudi Vervoort, ministre-président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé du Développement territorial et de la rénovation urbaine, du Tourisme, de la Promotion de l'image de Bruxelles et du Biculturel d'intérêt régional .....	33

*Ont participé aux travaux :* Mme Latifa Aït-Baala, Mme Clémentine Barzin, Mme Nadia El Yousfi, M. Jamal Ikazban, M. Marc Loewenstein, Mme Joëlle Maison, Mme Magali Plovie (présidente) et Mme Farida Tahar.  
*Assistaient également à la réunion :* Mme Barbara Trachte (ministre-présidente) et 17 citoyens.

Mesdames,  
Messieurs,

La commission des Affaires générales et résiduelles, de la Cohésion sociale et des Infrastructures sportives a examiné, en sa réunion du 21 septembre 2022, le suivi des recommandations édictées par la commission délibérative relative à 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. Suivi des recommandations édictées  
par la commission délibérative  
relative à 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 ? »  
doc. 48 (2021-2022) n° 4**

**1.1. Mot d'accueil de la présidente**

**Mme Magali Plovie (Présidente)** exprime sa joie et sa fierté de ce qui a été accompli dans cette commission délibérative qui se tient ici.

Il y a près de 11 mois, la commission délibérative était réunie dans ce même hémicycle pour voter, à l'unanimité, les 22 recommandations consacrées à la participation citoyenne en période de crise. Par ce travail, les citoyens ont prouvé qu'ils pouvaient être plus que de simples spectateurs des mesures politiques prises. Aussi, à travers ces recommandations co-construites le signal envoyé est clair, la gestion de crise ne peut plus se faire sans collaboration citoyenne.

Il ressort des formulaires d'évaluation que quasi tous les participants sont d'accord sur le fait que la présence des parlementaires et celle des citoyens a été un grand atout pour le débat. La richesse des arguments et les bonnes idées ont jailli de la rencontre entre les deux. Par ailleurs, tous sont unanimement convaincus que les Bruxellois et Bruxelloises dans leur ensemble peuvent également se retrouver dans les propositions faites. Enfin, les participants souhaitent dans l'écrasante majorité participer une nouvelle fois à une commission délibérative si l'occasion se représentait.

Depuis fin octobre, les parlementaires, le Gouvernement et l'administration se sont retrouvés à

différentes reprises pour examiner la façon dont les recommandations pouvaient être traduites concrètement. La présidente tient à saluer ce travail de qualité mené par le Gouvernement, représenté ici par Madame la ministre-Présidente Barbara Trachte, par l'administration représentée ici par Madame Bernadette Lambrechts, et les parlementaires présents dans cette salle qui, majorité et opposition confondus, ont consacré un temps conséquent pour se montrer à la hauteur des attentes des citoyens afin de réaliser un suivi effectif des différentes recommandations.

La réunion de suivi d'aujourd'hui marque un tournant dans l'évolution des rapports à la participation citoyenne. La démocratie délibérative ne vise pas seulement à créer des espaces de réflexion mais permet de transformer en réelles forces de propositions les recommandations afin qu'elles orientent ou réorientent les décisions politiques de façon concrète.

Ce qui est vu comme normal aujourd'hui, était, dans un passé encore récent, souvent considéré comme complètement impossible, coûteux et contre-nature. La présidente pense, par exemple, aux évolutions du droit de vote, aux congés payés et à la présence des femmes en politique.

En se projetant dans quelques années, la présidente voit cette aventure humaine, aussi inédite qu'incroyable, comme une pratique évidente et généralisée. Une société dans laquelle tout le monde, sans distinction, peut régulièrement contribuer, via sa participation à un processus participatif, à la définition des politiques publiques. Il ne s'agirait plus que du seul vote tous les 5 ans, et ce, à tous les niveaux, qu'il soit local à la région, Bruxelles, mais également en Belgique et évidemment au niveau européen.

Enfin, la réunion de ce soir a pour but de présenter le travail de suivi que les parlementaires et le Gouvernement ont donné aux 22 recommandations adoptées. Dans un premier temps, il y aura une intervention des deux rapporteurs parlementaires de la commission délibérative, Madame Farida Tahar et Monsieur Marc Loewenstein, pour retracer le travail effectué ces 11 derniers mois. La ministre-Présidente prendra ensuite la parole pour présenter son plan d'action. Il s'en suivra une intervention des différents groupes politiques. Par la suite, les citoyens participants auront l'occasion d'en débattre avant d'en faire un retour devant notre hémicycle. Cependant, avant de débiter les travaux, la présidente voudrait céder la parole à Monsieur Olivier Véran, ministre délégué au renouveau démocratique et porte-parole du Gouvernement français. Monsieur le ministre a fait le déplacement depuis Paris, pour observer notre processus et peut-être s'en inspirer.

## 1.2. Allocation de M. Olivier Véran, ministre français chargé du Renouveau démocratique

**M. Olivier Véran (ministre français chargé du Renouveau démocratique)** indique que Paris n'est qu'à 1 heure et quelques minutes en Thalys et pourtant, en se trouvant ici, il se sent un peu comme Usbek et Rica des Lettres persanes, ces heureux voyageurs, qui, découvrant l'ailleurs ont éprouvé de la meilleure des manières d'où ils venaient.

Les voyageurs partent souvent à la recherche du progrès, de l'eldorado, du meilleur. Pourtant, le ministre est convaincu qu'il n'y a pas de pays plus avancé que d'autres. Il n'apprécie pas ce concept, bien que la comparaison puisse être vertueuse.

Nous savons qu'une solution qui fonctionne ici, pourrait échouer ailleurs. C'était Pascale qui résumait en disant : « vérité en deçà des Pyrénées, erreur au-delà ». Une société se construit en fonction de sa culture, de son histoire, de ses préjugés et de ses erreurs. Rien n'est duplicable mais tout est perfectible.

Le ministre croit profondément dans le partage de bonnes pratiques. Elles sont légion, et certaines sont même excellentes. Cette commission en est la parfaite illustration.

Le ministre est heureux et réconcilié. Il est heureux car le député qu'il est ne se résout pas à voir disparaître la démocratie représentative issue des Lumières et de la lutte contre le despotisme. Il en a été un fervent partisan ayant été parlementaire pendant 8 ans et, comme certains d'entre vous, détenteur d'un mandat d'intérêt général et de bien public. Il sait, comme les autres, combien cela oblige.

Par loyauté pour les électeurs, par honnêteté intellectuelle aussi, par exigence démocratique, par sens du commun, les élus s'efforcent, au quotidien. Ils se forment, ils s'informent. Ils se mettent à hauteur d'homme et d'institution.

Ils sont en quelque sorte, pour le dire trivialement « au four et au moulin », pour penser la loi, la voter, la contrôler, l'expliquer et, parfois même, la célébrer.

Les parlementaires sont donc les chevilles ouvrières de la démocratie.

Si le député que le ministre était ne se résout pas à voir disparaître la démocratie représentative, le ministre du renouveau démocratique qu'il est maintenant sait aussi la force et la vigueur de la participation citoyenne. Le ministre connaît la nécessité et l'urgence de donner la parole à des citoyens qui se détournent sans cesse un peu plus des urnes, las de ne pas être écoutés et entendus.

La commission délibérative prouve, sans grand effet de manche, dans la sincérité de la cohabitation et du tirage au sort, que les deux modèles peuvent coexister. Mieux, ils s'imbriquent, ils se nourrissent et se font grandir par le dialogue.

C'est la plus grande innovation qu'il faut viser collectivement : dialoguer et faire dialoguer.

Ce qui blesse parfois la démocratie c'est l'incapacité à se parler. C'est cette incapacité qui éloigne toute possibilité de construire des solutions acceptables par tous.

Elle prive le décideur politique des signaux faibles nécessaires à la prise d'une décision juste et éclairée, et elle donne parfois le sentiment aux citoyens d'être trahis.

L'équation est simple : sans dialogue, pas de confiance.

Le dialogue est le premier socle pour y parvenir. C'est d'ailleurs toute la logique qui sous-tend le Conseil national de la refondation initiée il y a une quinzaine de jours par le président de la République française. Elle vise à véritablement mobiliser les citoyens en faveur des politiques publiques dans les territoires. C'est cette idée de construire par petits pas à la maille locale et citoyenne avec de l'émulation.

Le ministre n'est pas venu ici pour parler de ce que la France fait. Il est avant tout là pour comprendre, pour écouter car c'est une certitude qu'il a ancrée à l'esprit : tout effort démocratique commence par l'écoute, vient ensuite le verbe, et ensuite le débat.

Le ministre écoutera les échanges avec respect et intérêt, et avec les mêmes yeux qu'Usbek et Rica, désireux d'innovations et de promesses en actes.

En Irlande ou à Bruxelles, l'histoire et la fierté de la démocratie s'écrivent au pluriel dans la conjonction de la représentation et de la participation. Longue vie à la commission délibérative du Parlement francophone bruxellois.

## 1.3. Exposés de Mme Farida Tahar et de M. Marc Loewenstein, rapporteurs

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** précise que le travail de suivi des recommandations les a occupés pendant plusieurs semaines. Au Parlement, au sein de la commission des Affaires générales, plusieurs séances de travaux parlementaires ont été consacrées au suivi des recommandations. Ce travail a permis de distinguer les recommandations qui relevaient des compé-

tences de la Commission communautaire française des autres niveaux de pouvoir.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** indique que l'administration générale de la Commission communautaire française a été chargée par le Gouvernement de proposer des cadres de suivi pour les recommandations de la commission délibérative qui lui étaient adressées. Parmi les 22 recommandations adoptées, une douzaine d'entre elles visaient directement la Commission communautaire française.

Un tri a dès lors été effectué sur la base des compétences et des capacités décisives d'action de la Commission communautaire française, pour arriver à une sélection de 8 recommandations. Pour les quatre restantes, la Commission communautaire française ne peut jouer qu'un rôle de soutien. Le plan d'action édicté par l'administration doit encore être validé par le Gouvernement.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** expose que, pour ce qui concerne le Gouvernement, une note reprenant la méthodologie de travail pour assurer le suivi des recommandations de la commission délibérative a été effectuée. Un calendrier de trois séances, de juillet à septembre 2022, une autre de septembre 2022, et la dernière fin septembre 2022 a été précisé. L'objectif du Gouvernement est de rendre une note prochainement.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** explique qu'une commission plénière s'est réunie le 16 février 2022. Les députés ont pu y développer des questions parlementaires sur le suivi des recommandations de la commission délibérative réalisé par le Gouvernement. La ministre-présidente a apporté des premières réponses à ces questions. Celles-ci seront évoquées plus spécifiquement lors de l'exposé du suivi des recommandations que les rapporteurs vont faire maintenant.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** signale qu'une fiche par recommandation a été réalisée et comprend la recommandation, les compétences pour assurer le suivi, le suivi du Parlement francophone bruxellois, les propositions de l'administration, et le suivi du Gouvernement. Toutes les interpellations citées dans les fiches se retrouvent en annexe.

**M. Marc Loewenstein (DéFI) et Mme Farida Tahar (Ecolo)** présentent les 22 fiches réalisées sur le suivi des recommandations. Il est renvoyé à l'annexe du document n° 48 (2021-2022) n° 4.

#### 1.4. Exposé de Mme Barbara Trachte, ministre-présidente du Gouvernement francophone bruxellois

**Mme Barbara Trachte (ministre-présidente)** remercie les rapporteurs pour leur présentation qui a rappelé où on en était dans chacune des recommandations. Le Gouvernement n'a pas participé aux travaux de près, sauf pour la conclusion. Le Gouvernement a travaillé avec le Parlement pour le suivi de certaines des recommandations.

La ministre-présidente souligne l'importance et la contribution essentielle que les citoyens apportent à la démocratie dans le contexte actuel.

L'abstention est importante en Belgique. Elle représente 17 % des électeurs. Si toutes ces personnes votaient pour le même parti, celui-ci serait le premier parti de Belgique. Cela donne une idée du pouvoir de l'absence de représentation d'un certain nombre de citoyens en Belgique.

On se trouve dans une situation où on sait qu'il y a beaucoup de méfiance par rapport aux décisions qui peuvent être prises par les uns et les autres. Il y a également de nombreuses crises qui touchent l'ensemble de la population, que cela soit la pandémie ou, aujourd'hui, les coûts de l'énergie.

Lors d'une émission radio, les invités expliquaient que ces crises risquaient de se suivre les unes après les autres. Il faut construire une société plus résiliente, plus apte à faire face aux chocs. Il faut faire en sorte que l'absorption de ces chocs soit la plus juste possible afin d'éviter que les personnes les plus vulnérables en soient les premières victimes.

Une des réponses pour construire une société plus résiliente est de renforcer la démocratie et la participation qui ré-oxygène la démocratie et qui rétablissent la confiance.

C'est le pari de la Commission communautaire française dans son essence de faire confiance. La Commission communautaire française est un budget, un Parlement, un Gouvernement, c'est une administration mais ce sont des matières qui, dans la plupart des cas, sont mises en œuvre par des associations. Ce sont les personnes sur le terrain qui vont mettre en œuvre ces compétences. Ce sont des citoyens engagés et des associations auxquels le Gouvernement fait confiance.

Que ce soit au sein du Parlement francophone bruxellois que ce pari d'une société plus résiliente en intégrant la population ait été relevé est très pertinent.

La ministre-présidente confirme que le Gouvernement souhaite ardemment mettre en œuvre les recommandations de la commission délibérative. Le Gouvernement a d'ailleurs déjà commencé à le faire avec volontarisme et aussi une grande transparence. Il essaie de sortir des cadres habituels dans sa manière de travailler.

Il y a 8 recommandations qui relèvent en tout ou en partie de la compétence de la Commission communautaire française. Le Gouvernement a décidé d'y travailler de manière très concrète. Il faut souligner que l'administration y a travaillé spontanément.

Pour chacune de ces recommandations, des plans ont été élaborés par chacun des ministres compétents et par les administrations concernées. Une note a été validée par le Gouvernement.

L'objectif est d'avoir un plan d'action pour chacune de ces 8 recommandations. Parmi ces plans d'action, il y en a qui sont déjà en cours.

Par exemple, en ce qui concerne les formations de premier secours, la Commission communautaire française est le pouvoir organisateur de plusieurs écoles et, notamment, sur le campus du CERIA à Anderlecht où il y a des cours de premier secours. Ces cours sont accessibles aux étudiants ou aux enseignants. Le Gouvernement a décidé de les ouvrir aux autres fonctionnaires de la Commission communautaire française et également aux associations et aux personnes extérieures.

Concernant la communication, le Gouvernement est déjà en train de réfléchir au renforcement du pôle de communication et au fait de communiquer différemment en fonction des différents publics. Le fait de parler d'une seule voix en tant de crise est déjà une recommandation qui était appliquée lors de la crise COVID.

C'est main dans la main avec l'administration, avec le Parlement, et complémentirement avec les citoyens que le travail a été mis en œuvre.

Ce processus est une première démocratique. Il faut avoir de l'humilité et un talent d'adaptation. C'est en tout cas une première qui a démontré son succès et sa pertinence.

Le plus important est d'avoir une société plus résiliente qui puisse faire face aux chocs à venir. Pour cela, il faut adopter des mesures concrètes, avec également une nécessité de tissu humain. Résister aux chocs n'est pas juste une question concrète, c'est aussi une question de relation, de rapport entre les uns et les autres et d'adhésion de l'ensemble d'une communauté à une forme de solidarité. Le travail qui

s'est fait lors de la commission délibérative est indispensable.

### 1.5. Interventions des groupes politiques

**Mme Clémentine Barzin (MR)** est heureuse d'être présente ici et remercie les citoyens présents d'être là. C'est le travail de parlementaire d'être un porte-parole. Les parlementaires ont sollicité les exécutifs sur toute une série de recommandations que la commission délibérative a adoptées. Cela a pris du temps et certaines choses doivent encore être faites. La députée souhaitait insister sur cet aspect.

Les recommandations qui ont trait plus directement à un renforcement de la responsabilité des citoyens tiennent particulièrement à cœur la députée. Il s'agit, entre autres, du renforcement du service citoyen, de la constitution d'une réserve de pompier volontaire, et de la possibilité de réaliser des consultations populaires.

Sur le service citoyen, il y a des choses qui étaient déjà en cours, notamment via des subventions au niveau de la Commission communautaire française et de la Région. Il faut regretter que les subsides n'aient été augmentés qu'au niveau de la Commission communautaire française.

Pour la question relative à la réserve de citoyen volontaire, la ministre-présidente a montré du volontarisme. L'idée est de réactiver une communauté de citoyens volontaires et de soutenir des idées novatrices. La députée va être attentive au suivi qui y sera apporté.

La question des pompiers volontaires relève de la compétence de la Région bruxelloise. La députée a interpellé le ministre compétent qui lui a répondu que la question avait déjà été étudiée et tranchée par le passé. Il a été opté pour des pompiers professionnels à cause de la spécificité de capitale de la Région avec sa grande densité et une mobilité pas forcément facile. Cependant, l'école des cadets va être renforcée, ce qui permet d'attirer des jeunes pour se former à cette profession.

En ce qui concerne la consultation populaire, la députée a appris avec regret que la Commission communautaire française n'avait pas d'autonomie constitutive et qu'elle ne pouvait pas développer ce genre d'initiative directement. Pour la Région, c'est au niveau du Parlement que cela doit se faire. Le groupe MR a déposé en 2015 une proposition pour mettre en place des consultations populaires. Pour le parti de la députée c'est important car la commission délibérative ne représente pas toute la région. La volonté est de pouvoir consulter les citoyens sur des enjeux qui

concernent tout le monde. Des démarches positives seront effectuées pour avancer sur ce point.

**Mme Latifa Aït-Baala (MR)** remercie les rapporteurs et les services pour l'ensemble du travail qui a été réalisé jusqu'à présent. On se situe à un moment important des travaux : celui du bilan de ce qui a été fait au niveau des recommandations.

La députée sera attentive au plan d'actions à venir du Gouvernement.

Il est important de réfléchir ensemble sur cette dimension relative à la crise. On est dans une crise d'ordre démocratique. Il est important qu'ensemble, parlementaires et citoyens, aient la possibilité de réfléchir aux instruments qui pourraient permettre de sortir de cette situation. La députée remercie la présidente d'avoir donnée une dimension internationale aux travaux de la commission délibérative.

Toute démocratie est perfectible. Il faut garder foi dans la démocratie. Participer de manière citoyenne n'est pas une chose aisée. Il faut cependant le faire pour trouver sa place dans cette architecture institutionnelle et pouvoir donner corps aux délibérations.

La députée souhaite que le Gouvernement puisse prendre avec sérieux l'ensemble des recommandations qui ont été formulées.

**M. Jamal Ikazban (PS)** remercie les citoyens, les services et les rapporteurs. Ce matin, lors des différentes interpellations posées en séance plénière, des députés ont de nouveau abordé les mêmes sujets ou ont évoqués des propositions de résolution votées mais pas encore exécutées. Il est donc normal que cela prenne du temps.

Cette commission délibérative a été une belle découverte pour le député qui y participe pour la première fois. Chaque recommandation est utile, qu'elle soit exécutée ou non. Cette co-construction permet de nourrir le travail parlementaire. On n'oppose pas la démocratie représentative et la démocratie participative, au contraire. Ceux qui ont participé à la commission délibérative savent que l'on se nourrit de la présence, des avis et suggestions des citoyens. Le processus ne peut que s'améliorer.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** est honoré de revoir les citoyens qui l'ont marquée suite au long moment passé ensemble. Ils se sont écoutés. Ils ont entendu leurs divergences. Ils ont argumenté leurs désaccords. Ils ont également créé une relation de confiance pour co-construire et rédiger des recommandations ensemble. Ils ont délibéré ensemble. Cet exercice était, comme pour les autres, une première pour la députée qui a pourtant l'habitude de faire ce

travail avec ses collègues. C'est un processus participatif inédit. On peut s'en réjouir. Des délégations étrangères viennent s'intéresser au processus de renouveau démocratique. La députée remercie Mme Magali Plovie, initiatrice de ce processus.

La première étape importante est de prendre un moment pour faire le suivi de ces recommandations. Toutes ces recommandations nécessitent qu'on y revienne encore et encore à d'autres moments.

La députée remercie également les services pour tout le travail effectué et leur investissement, ainsi que la directrice générale de l'administration de la Commission communautaire française. L'administration a joué un rôle actif depuis le début du processus.

Certaines recommandations ne relèvent pas de la compétence de la Commission communautaire française mais ce n'est pas pour autant qu'elles ne sont pas importantes. Elles ont fait l'objet d'un suivi au niveau communal, fédéral, et régional. Ce suivi se poursuivra.

Le moment est crucial suite aux crises qui se succèdent. Il faut réinventer la démocratie. On ne peut pas avoir le même résultat en 2024 qu'en 2019. Près d'un million et demi de citoyen se sont abstenus. Ensemble, il s'agirait du premier parti de Belgique.

Il est nécessaire de repenser la démocratie représentative. Elle est perfectible. Il faut imaginer d'autres processus. Les commissions délibératives sont un outil parmi tant d'autres. Cependant, il faut se réjouir que cet outil existe.

La députée souscrit également à la consultation populaire. Au Sénat, une réflexion est faite sur le renouveau démocratique. Tout ceci doit être fait avec le citoyen.

**Mme Joëlle Maison (DéFI)** voudrait encore une fois remercier les citoyens, les services du Parlement, Madame Lambrechts, tous les experts qui ont nourri les débats, le comité d'accompagnement, les rapporteurs, et la ministre-présidente.

La députée est très sensible aux recommandations qui ont trait à la formation des enfants aux premiers gestes de secours. C'est essentiel et crucial pour former des citoyens qui peuvent réagir avec les bons premiers gestes en temps de crise. C'est essentiel également pour former tout simplement des citoyens, des enfants qui peuvent réagir lors d'une agression ou lors d'un malaise. À l'occasion d'une interpellation, la députée a pu découvrir qu'un travail s'effectuait déjà dans les écoles de la Commission communautaire française. Sur trois jours, plus de 60 élèves ont été formés aux gestes de premier secours.

Le groupe DéFI trouve également intéressant l'idée du « pass formation ». Il est important qu'un nombre croissant de citoyens puisse se former à ces premiers gestes. Il est également important que cela soit labélisé via des certifications. Le ministre Bernard Clerfayt a fait savoir qu'il y avait des formations certifiantes à ce sujet qui pouvaient être octroyées aux citoyens. Pour avoir une certification totale, il faut une concertation avec le fédéral. Le travail doit encore être approfondi.

Le porte-parole unique est aussi un sujet important. Il y a une amorce pour cette recommandation car les administrations se sont déjà regroupées pour avoir un porte-parole unique.

La députée a apprécié la recommandation sur les pompiers volontaires. Son collègue M. Marc Loewenstein l'avait prévenue que cela n'était pas possible. Cette recommandation a permis d'évaluer la possibilité de le faire. Finalement, cela sera la seule recommandation qui ne sera pas retenue car impossible dans une ville région comme Bruxelles.

Le travail accompli collectivement est énorme. Le ministre français Olivier Véran a dit trois mots : « écoute, verbe, et débat ». La députée a envie de parler de trois temps dans le travail collectif qui a été réalisé : le temps de la respiration, le temps de la réconciliation, et le temps de l'action.

Le temps de la respiration c'est sortir de cette immédiateté. Les membres de la commission ont dû s'arrêter pour s'écouter l'un l'autre. Ils ont fait connaissance. Ils ont écouté les experts et l'administration. Ils se sont concertés en petit groupe. Ils ont pris le temps de respirer sur un certain nombre de sujets sur lesquels il leur était demandé de réfléchir.

Le temps de la réconciliation, la députée a senti qu'a priori il y avait une petite méfiance de la part des citoyens. Dans les premiers échanges, la députée sentait qu'on la catégorisait comme une politicienne. Ensuite, cette méfiance s'est estompée au fil des discussions, surtout durant le travail en petit groupe. Le rapport entre les citoyens et les députés était fort différent au début qu'à la fin des travaux. La députée comprend que, souvent, les citoyens sont en colère, souvent les citoyens voient les députés se quereller dans les assemblées, ne pas être présents dans les assemblées, être plus présents sur les réseaux sociaux que dans les assemblées. Les citoyens l'auront sûrement remarqué, lors du travail en petit groupe, certains ne sont pas d'accord. Dans une assemblée qui rassemble des opinions distinctes, on avance moins vite, moins facilement et moins fort que lorsqu'on se trouve dans un groupe qui pense de la même façon.

Le temps de la réconciliation était important. Aujourd'hui, c'est le temps de la transparence, parce qu'on a expliqué aux citoyens le cheminement parcouru. Ce n'est pas le chemin qui est difficile, c'est difficile qu'est le chemin. Cela veut dire que tout ce que l'on fait ensemble collectivement apporte des choses et permet de construire indépendamment de la chute ou de l'aboutissement. Le groupe DéFI ne lâchera rien concernant le suivi.

Il est venu le temps de l'action, le Gouvernement a annoncé un rapport complet. On pourra encore en parler dans les assemblées par le biais de recommandations et de sollicitations. On fera en sorte que la majorité de nos recommandations se voient concrétisées dans un avenir proche.

## 1.6. Tables rondes entre citoyens

**Mme Magali Plovie (présidente)** précise que le Parlement a reçu une réponse de la ministre de l'Intérieur, Mme Annelies Verlinden, indiquant qu'elle allait transmettre les recommandations à un comité d'expert chargé de la gestion de crise qui doit établir un livre blanc pour un modèle d'organisation de crise proactif et efficace. Des communes ont également répondu comme, par exemple, celle de Woluwe-Saint-Lambert, Forest et Anderlecht. On sait que Bruxelles-Ville y travaille aussi.

Le service citoyen a envoyé une note au Parlement expliquant qu'il a été très intéressé par le travail effectué. Plusieurs recommandations concernaient le service citoyen. Les recommandations seront intégrées dans leur mode de fonctionnement.

Le travail se poursuit donc à différents niveaux.

L'heure est désormais pour les citoyens à la réflexion. Ceux-ci sont divisés en trois groupes pour faire un retour sur le suivi effectué.

## 1.7. Débats dans l'hémicycle

**Anne (citoyenne porte-parole du groupe 1)** explique que le groupe a débattu dans une bonne ambiance et de manière conviviale, comme à leur habitude. Ce qui ressort des discussions, c'est que le groupe se réjouit du suivi qui a été apporté aux recommandations. Le suivi est extrêmement fouillé. Le groupe s'est rendu compte du travail que cela représente pour les parlementaires aux différents niveaux de pouvoirs.

Le groupe était content d'apprendre le suivi détaillé donné aux recommandations.

Le groupe était fort reconnaissant d'avoir l'opportunité de faire le point aujourd'hui et de clôturer les travaux, même si une série d'action et de mise en œuvre doivent encore démarrer. Le travail n'a pas abouti à une lettre morte.

Les citoyens ont le sentiment d'avoir été écoutés. Le groupe souligne le travail d'exemplarité de la commission délibérative et de tout le processus mis en place. On vient de l'étranger pour voir ce qui s'y passe, c'est extraordinaire. Nul n'est prophète dans son pays. D'autres communautés vont peut-être s'inspirer des travaux de la commission.

Le groupe souligne également l'aventure humaine extraordinaire. Il y a eu beaucoup d'échanges lors des réunions de la commission. C'est une dynamique incroyable sur laquelle il faut certainement thésauriser. Cela montre que les citoyens ne sont pas que des électeurs mais qu'ils sont aussi capables de réfléchir, d'être proactif, d'avoir de bonnes idées et d'aller de l'avant. Le groupe a le sentiment d'avoir fait partie d'un processus enrichissant.

**Léopold (citoyen porte-parole du groupe 2)** indique que ce qui ressort des discussions, c'est la volonté que le travail se concrétise vraiment. Le travail effectué ici est vraiment extraordinaire.

Tous ensemble, ils ont pu se parler et s'écouter sur des sujets sensibles et personnels pour certains.

Le groupe souligne que, pendant que toutes ces décisions et discussions sont faites, il ne faut pas oublier que des citoyens vivent encore dans une situation difficile. Il faut agir au plus vite.

Outre la commune de Forest très impliquée, le groupe a appris que d'autres communes mettaient du temps pour répondre. Les communes ne s'intéressent peut-être pas aux recommandations prises par la commission. Or, le travail effectué en commission délibérative n'était pas un jeu. Les citoyens veulent agir sérieusement.

Certains membres du groupe souhaitent être impliqués par la suite sur d'autres sujets et être tenus au courant des thématiques qui concernent l'ensemble des citoyens.

Le porte-parole remercie toute l'équipe qui a encadré la commission, les députés et les experts qui les ont guidés. C'était une opportunité unique et une expérience très enrichissante pour tout le monde.

**Jonathan (citoyen porte-parole du groupe 3)** soulève que beaucoup de choses dites par les deux autres groupes se retrouvaient également dans leur groupe. Au début de la commission délibérative,

beaucoup de citoyens étaient sceptiques à l'idée de voir du concret aboutir. Les citoyens ne savaient pas à quoi cela aboutirait, mais ils se sont pris au jeu.

Le groupe est heureux de voir que ce travail de réflexion commune entre les parlementaires et les citoyens porte ses fruits.

Il y a 8 recommandations qui peuvent être acceptées rapidement sur les 22 formulées. Ce sont des chiffres assez concrets. Le groupe considère la présente réunion comme une étape dans le suivi. Il s'agit de la dernière soirée à laquelle les citoyens sont conviés mais ils s'attendent à avoir plus d'information par après.

Comme il s'agissait d'une grande première, ils étaient curieux de savoir si ça allait fonctionner. Ils peuvent tous se féliciter d'avoir réussi à réfléchir à des recommandations qui peuvent aboutir à quelque chose.

Le porte-parole remercie tout le monde pour cette belle aventure.

**M. Marc Loewenstein (DéFI)** explique que son engagement politique était motivé par le souhait de rapprocher le politique du citoyen. Il trouve que cette commission délibérative est un bel outil pour se faire. L'aventure a été enrichissante pour tout le monde, citoyens comme députés. C'était très agréable de partager et de voir l'évolution des interactions entre les participants.

Lors de la première séance, ils étaient nombreux dans l'hémicycle. Les députés étaient d'un côté et les citoyens de l'autre. Les contacts initiaux n'étaient pas des plus chaleureux. Il y avait un peu de méfiance. Au fur et à mesure des séances, ils ont appris à se connaître et à travailler ensemble. Ils ont rédigé des amendements ensemble. Ils ont appris à réfléchir à des solutions concrètes à des préoccupations du quotidien. Il est essentiel de voir que le travail de parlementaire sert. Le seul bémol est la frustration que tout le monde peut partager par rapport au fait que les choses ne vont pas aussi vite qu'espéré.

Sur les 22 recommandations, on sait déjà qu'il y en a une qui ne verra pas le jour. Il y en a une série qui est en travail. D'autres vont sans doute mettre plus de temps à aboutir. Les parlementaires sont là pour taper sur le clou en interpellant les différents niveaux de pouvoir pour faire avancer les choses. Le député s'y engage avec sa collègue Mme Joëlle Maison. C'était une expérience exceptionnelle avec des citoyens exceptionnels.

**Mme Clémentine Barzin (MR)** revient sur le mot « sérieux » qui a été prononcé par un porte-parole

de groupe. Ce nouveau processus évolue beaucoup. Lorsque l'on fait du neuf, on est souvent confronté au doute des autres. Les citoyens ont participé au sérieux de ce travail rendant les recommandations solides.

Le devoir des députés sera de prendre cela au sérieux et d'assurer un suivi. La députée remercie les citoyens pour ce qu'ils ont dit et précise qu'ils étaient tous de grande qualité.

### **1.8. Mot de clôture de la présidente**

**Mme Magali Plovie (présidente)** précise que les députés vont poursuivre le travail. Le suivi des recommandations peut encore être poursuivi, notamment au niveau de la région.

Au niveau local, c'était facile pour la commune de Forest car ils étaient 3 députés qui sont également conseillers communaux. Ils étaient dès lors motivés pour faire une motion. Une motion c'est demander aux échevins et bourgmestre d'agir. Les députés doivent vérifier que les choses se mettent bien en place.

Par rapport aux 18 autres communes, différents députés y sont en tant que conseillers communaux. Ces députés pourraient adapter la motion de Forest à la réalité de leur commune. Les citoyens peuvent également interpellier leurs conseillers communaux en leur communiquant les recommandations et demander ce qui est fait dans d'autres communes.

Tous les participants sont des ambassadeurs non seulement du processus des commissions délibératives mais aussi des recommandations co-construites.

En ce qui concerne la volonté de certains d'être tenus informés, il y a la voie passive via le site internet de « [democratie.brussels](http://democratie.brussels) ». Si certains veulent pouvoir être tenus au courant via des courriels, ils doivent en faire la demande.

La présidente est d'accord avec les parlementaires qui ont pris la parole. Ils ont côtoyés des gens extraordinaires. C'était un moment assez intense.

La présidente remercie tout le monde pour cette belle expérience.

La Présidente,

Magali PLOVIE



## 2. Annexe(s)

### Annexe 1

#### NOTE AUX MEMBRES DU COLLEGE DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANCAISE

##### **OBJET :**

Suivi des recommandations de la Commission délibérative mixte relative à la place du citoyen dans la gestion de la crise.

##### **RÉTROACTES :**

C'est au cours de l'automne 2021 que le Parlement francophone bruxellois (ci-après PFB) eut recours pour la première fois à un nouvel outil innovant qui lui avait été attribué en décembre 2019 : la capacité de convoquer des commissions délibératives composées de citoyens bruxellois tirés au sort et d'élus.

Entre le 30 septembre et le 24 octobre 2021, une commission délibérative composée de 36 citoyens bruxellois tirés au sort et de 12 députés du Parlement francophone bruxellois, a examiné la thématique suivante : « *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 ?* » À l'issue d'une série de réunions, la commission délibérative publia un rapport<sup>1</sup> détaillant son mandat, sa composition, sa méthodologie et une série de recommandations destinées aux pouvoirs publics bruxellois, dont la Commission Communautaire Française (COCOF).

L'administration a participé aux travaux de la commission en tant qu'expert.

À l'issue de l'approbation des recommandations par la commission délibérative mixte, l'administration de la COCOF a été mandatée par la Ministre-présidente pour faire une première analyse et mettre en place un plan d'action de ces recommandations.

L'administration générale de la COCOF a sélectionné celles qui relèvent a priori de ses compétences, soit une douzaine de recommandations. L'administration identifia ensuite dans cette douzaine celles pour lesquelles la COCOF disposait de leviers concrets potentiels. Ceci ramena le nombre de recommandations traitées par la COCOF à huit. Huit recommandations pour lesquelles la COCOF disposait soit des compétences requises, soit de la possibilité de jouer un rôle déterminant avec d'autres partenaires.

Le service juridique de l'administration conscient du caractère particulièrement exceptionnel et innovant de la démarche a également pris l'initiative de se mettre en contact avec des chercheurs universitaires, notamment, ceux qui ont participé à l'élaboration du courrier du CRISP « Les commissions délibératives entre parlementaires et citoyens tirés au sort au sein des assemblées bruxelloises » afin de voir comment ce cadre juridique pourrait évoluer pour permettre la mise en œuvre de ce plan d'action.

Ce travail a été présenté et validé par le Conseil de Direction.

<sup>1</sup> <https://www.parlementfrancophone.brussels/documents/rapport-dans-quelle-mesure-et-de-quelle-maniere-les-citoyennes-et-citoyens-bruxellois-envisagent-ils-leur-role-dans-la-prevention-la-communication-la-gestion-d2019une-crise-et-son-evaluation-rapport-fait-au-nom-de-la-commission-deliberative-ariane-et/document>



Le 7 juillet 2022 Le Collège a pris acte des 8 recommandations sélectionnées par l'administrations et a décidé d'organiser un groupe de travail afin de permettre à l'administration représentée par l'Administratrice générale de présenter les propositions de mesures déterminées à ce stade. Ce groupe de travail s'est déroulé le 15 septembre 2022 en présence de l'Administratrice générale et des représentants de tous les membres du Collège. Cette note synthétise le travail de ce groupe de travail.

### **DÉVELOPPEMENT :**

Il est proposé au Collège de donner mandat à l'administration de travailler sur les mesures suivantes, ci-après classées en fonctions des recommandations auxquelles elles se rapportent :

**Recommandation 1 :** *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.*

Propositions :

- La COCOF s'inspirera de son expérience de concertation dans le cadre de la lutte contre la pandémie COVID-19 et des stratégies concertées, mais aussi de son organe consultatif composé de représentants du secteur associatif : le conseil consultatif.
- Elle se propose d'intégrer des panels citoyens à l'évaluation de ses actions, et de davantage solliciter les experts, au sein d'un espace de concertation intersectorielle et interinstitutionnelle.
- Les consultations pourront se faire indépendamment, de façon thématique, ou au sein du conseil consultatif (ce qui peut néanmoins poser problème au niveau de la séparation des pouvoirs).

**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 (Équipier Première Intervention), de formation incendie, de communications en radio, d'identification de risques, etc.*

Propositions :

- La COCOF organise déjà de manière non-obligatoire, en son sein et celui de ses écoles, des formations gratuites de secourisme qui bénéficient aux élèves et au personnel.
- Elle se propose d'étendre cette dynamique au plus grand public possible, au sein des écoles, des associations partenaires et en synergie avec d'autres administrations, voire de rendre ces formations obligatoires



- Enfin, il s'agira d'en faire la publicité afin d'informer toutes et tous de la disponibilité de ces formations.
- Une concertation avec d'autres institutions serait nécessaire afin de garantir la reconnaissance et la valorisation de ces formations.

**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.*

Propositions :

- Dans un premier temps, la COCOF se propose de consolider des initiatives déjà existantes, via des partenariats renforcés avec les plateformes comme la *Plateforme francophone du volontariat* ou *Give a Day*, ainsi que via une offre de moyens supplémentaires au programme Service Citoyen, afin d' étoffer l'offre de bénévolat aux 18-35 ans.
- Il s'agira également d'assurer un cadre clair et sécurisant pour les jeunes volontaires – assurance, protection légale, validation des acquis. Ceux-ci seront orientés prioritairement vers des associations partenaires.
- À long terme, l'objectif le plus ambitieux sera de créer une plateforme unique et multilingue en région bruxelloise, semblable à Erasmus+. Celle-ci servira à homogénéiser et centraliser données et informations.

**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.*

Propositions :

- La COCOF propose de revitaliser un projet resté en suspens, visant à créer une « communauté de volontaires ». Le projet visait à faciliter la connexion entre volontaires et particuliers via des partenariats avec les plateformes susmentionnées.
- L'objectif sera également de constituer et d'entretenir un corps de réserve, via une banque de données, des canaux de communication dont entre autres une infolettre, des formations...
- Le statut de volontaire devra être attrayant, sans avoir pour vocation à remplacer les travailleurs salariés. Les volontaires de la réserve devront avant tout agir comme suppléants en temps de crise.

**Recommandation 14 :** *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.*



Propositions :

- La COCOF propose de lancer une évaluation du fonctionnement du conseil consultatif afin d'identifier de quelles manières y faire entendre la parole des citoyens.
- En parallèle, l'Administration générale a pour ambition de lancer une grande consultation des membres de son personnel afin d'identifier leur vision sur la question.
- La COCOF lancera un sondage auprès de la population bruxelloise autour de la même question.
- Une première rencontre participative sera organisée ensuite au sein de l'Administration.

**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.*

Propositions :

- La COCOF ne travaillant que rarement en contact direct avec le citoyen, se devra d'agir pour cette recommandation par l'intermédiaire de ses partenaires associatifs.
- Pour faciliter cette coopération, l'Administration devra améliorer la lisibilité de ses compétences pour ses partenaires, et plus précisément cartographier ces derniers ainsi que leurs ressources.
- Il s'agira également de nommer deux *risk managers* qui constitueraient une cellule de gestion de crise en collaboration avec des organes existants.
- L'une de leurs missions consisterait à élaborer un plan stratégique de gestion générique de crise, ainsi qu'un plan générique de communication de crise qui pourront être adaptés aux crises qui se présenteront.
- En cas de crise, ils devront également mettre en place les actions d'information et de communication adéquates auprès des publics touchés par la situation.

**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.).*

Propositions :

- La COCOF encourage à formaliser les différentes collaborations qui existent entre les diverses administrations en région bruxelloise.
- L'un des résultats escomptés sera l'identification et la nomination d'un porte-parole unique bruxellois.
- Parmi les autres objectifs visés par cette collaboration : l'identification des SPOCS de chaque administration, l'établissement de procédures d'alerte à la population mais également la création d'un outil de communication commun en lien avec les réseaux sociaux.

**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 (audiovisuels et écrits), informations par le biais d'associations, ambassadeurs de quartier, services communaux, écoles, hôpitaux, etc.*

Propositions :



- La COCOF a pour ambition de renforcer son pôle communication et de se donner les moyens d'une meilleure communication : traduction du matériel en différentes langues (inclus FALC et langue des signes), création de capsules vidéo, engagement d'un *community manager* et d'un spécialiste RP, numéro vert, infolettres...
- Ces considérations pour une communication plus décentralisée sont intégrées dans le plan stratégique de communication de la COCOF, qui fait la part belle aux nouvelles technologies.
- Cette communication renforcée et plus inclusive permettra une meilleure communication, y compris en temps de crise.

Pour chacune de ces 8 mesures, des contacts avec les parties prenantes internes et externes seront entamés et les modalités opérationnelles et les éventuels impacts budgétaires seront déterminés avec précision.

Chaque proposition de mesure devra être approuvée par le Collège, des groupes de travail seront organisés en amont avec les membres des représentants des membres du Collège.

Les mesures étant de complexités opérationnelles et institutionnelles diverses, il est évident que certaines mesures mettront plus de temps à être mises en place. La mise en œuvre des premières mesures commencera en 2023.

Lors du groupe de travail, il a été suggéré que les mesures seraient classées en fonction de leur temporalité. Ainsi, chaque mesure sera qualifiée de mesure réactive ou de mesure préventive et indiquera donc le rôle des citoyennes et citoyens.

#### **PROPOSITION DE DECISION :**

Le Collège :

- prend acte de la présente note
- donne mandat à l'administration de travailler sur les propositions de mesures qui y sont reprises ;
- charge la Ministre-présidente du suivi de la présente décision

La présente décision est de notification immédiate.

22/09/2022

  
**Barbara TRACHTE,**

Ministre-Présidente du Collège, en charge de la Promotion de  
la Santé, des Familles, du Budget et de la Fonction publique

**Synthèse** Le Collège de la Commission communautaire française approuve la présente note qui donne mandat à l'administration pour élaborer les mesures qui répondent à 8 recommandations émises par la Commission délibérative mixte.

## Annexe 2



Ministre de l'Intérieur, des Réformes institutionnelles  
et du Renouveau démocratique

Mme Magali PLOVIE  
Présidente du Parlement francophone bruxellois  
1007 Bruxelles

Votre correspondant  
Sylvie Murengerantwari

T  
0472/203483

Votre référence

Annexes  
Réponses aux  
recommandations

E-mail  
sylvie.murengerantwari@ibz.be

F

Notre référence  
B22O-0189

Bruxelles

16 SEP. 2022

Commission délibérative du Parlement francophone bruxellois - suivi des recommandations

Madame la Présidente,

Je vous remercie pour votre courrier datant du 20 juin 2022 concernant le suivi des recommandations de la commission délibérative du Parlement francophone bruxellois.

Nous avons pris connaissance avec beaucoup d'intérêt de ses recommandations et principalement celles qui relèvent de ma compétence. Certaines actions prises ou qui seront très prochainement mises en œuvre par mon administration répondent déjà à certaines recommandations de la commission délibérative. Pour d'autres recommandations, leur étude approfondie se fera au sein de la Commission d'experts en matière de gestion de crise présidée par le gouverneur Olivier Schmitz. Cette commission est chargée de me transmettre pour début 2023, un livre blanc contenant des recommandations pour un modèle organisationnel de gestion de crise proactif et efficace.

Afin de faciliter la lecture de ma réponse, vous trouverez en annexe un tableau reprenant l'ensemble des actions prises ou prévues par mon administration pour les recommandations 10-12-18-19.

En vous souhaitant bonne réception de la présente, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma considération distinguée,

Annelies Verlinden

# Annexe I

N°	Recommandation	Réponse
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.	<p>La question de la coordination de l'aide spontanée émanant de citoyennes et citoyens volontaires doit absolument être examinée. Des éléments relatifs à ce point apparaissent déjà dans le rapport de l'étude sur la réforme de la Protection civile que je présenterai prochainement au parlement fédéral.</p> <p>La Commission d'experts en matière de gestion de crise se penche également sur cette question et organisera dans ce cadre, une journée de réflexion le 19 septembre 2022 sous forme de tables de dialogue avec plus d'une centaine de professionnels (commissaire d'arrondissement, bourgmestres, communicateurs de crise, coordinateurs en planification d'urgence) et des citoyens.</p>
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.	
18	La commission délibérative recommande aux autorités publiques de mandater un porte-parole unique et indépendant pour diffuser une même information relative	Lors de situations d'urgence, les acteurs de la gestion de crise (les différents services de secours et autorités mobilisés selon la nature et l'ampleur de l'incident) vont coordonner leurs actions. Cette coordination se met en place selon les procédures définies dans le cadre du travail de planification d'urgence (voir Arrêté royal relatif à la planification d'urgence locale du 22 mai 2019).

	<p>aux décisions prises sur tous les modes de communication (télévision, presse écrite, internet, etc.).</p>	<p>Parmi les réponses à apporter par les autorités lors d'une situation d'urgence figure la diffusion d'informations vers la population et particulièrement vers les victimes et impliqués.</p> <p>Les autorités et services vont se coordonner dans le cadre de la mise en place d'une cellule d'information (Celinfo). Parmi les premiers points tranchés en Celinfo figure la désignation des 'communiquants'. De manière générale, les autorités et services s'accordent sur les principes suivants : <i>qui gère, communique et one voice</i>.</p> <p>Si une phase communale, provinciale ou fédérale de gestion de crise a été activée, ce sera en principe le Bourgmestre, Gouverneur ou Ministre fédéral ou leurs porte-paroles qui tiendra le rôle principal. Il ou elle sera le 'visage' de l'action des autorités (<i>Qui gère, communique</i>). L'essentiel étant de coordonner les communications pour éviter toute incohérence (<i>one voice</i>). L'autorité gestionnaire de crise veillera à cette coordination et à réunir et partager les informations pertinentes (via par exemple un FAQ sur son site web, l'ouverture d'un numéro d'information).</p> <p>Enfin, dans des circonstances particulières, Celinfo peut arriver à la conclusion qu'il est nécessaire de désigner d'autres 'visages' de la gestion de crise. Cette décision sera prise notamment sur base d'un monitoring des besoins d'informations de la population.</p>
19	<p>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.</p>	<p>Je prends bonne note de cette recommandation et je la transmettrai à la Commission d'experts en matière de gestion de crise pour analyse.</p>

### Annexe 3

#### **Motion relative à la prise en considération des recommandations de la Commission délibérative qui a eu lieu au Parlement francophone bruxellois durant le mois d'octobre concernant la participation citoyenne dans la prévention, la communication, la gestion d'une crise et son évaluation**

Considérant que la Commission délibérative a émis des recommandations concernant la participation citoyenne dans la prévention, la communication, la gestion d'une crise et son évaluation ;

Que certaines d'entre elles relèvent de la compétence des communes :

- 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.
- 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.

- 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.).

- 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.

- La commission délibérative 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.
- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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
- 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.
- 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* ».

Considérant qu'il est important d'assurer un suivi des recommandations élaborées dans le cadre de la Commission délibérative ;

Considérant, toutefois, qu'il convient d'examiner chaque recommandation afin de déterminer ce qui pourrait être mis sur pied ou organisé au niveau de la commune ;

Qu'en conséquence, il est demandé au Collège des Bourgmestre et Echevins de :

- D'organiser un GT
  - 1° réunissant : le Bourgmestre, un agent de l'administration compétent dans la matière, un représentant de chaque groupe politique et les membres du conseil indépendants, une délégation du Conseil Citoyen Forestois de 6 personnes sur la base volontaire ou une délégation de citoyen.ne.s par une autre voie à déterminer avec l'Echevin de la participation ;
  - 2° ayant comme objectif :
    - d'examiner chaque recommandation afin de déterminer ce qui est déjà effectué par la commune et ce qui ne l'est pas;
    - de déterminer ce qui pourrait être mis sur pied ou organisé au niveau de la commune;
    - de prévoir un calendrier de travail quant au suivi.
- Si, pour la mise en œuvre du suivi des recommandations par la commune de Forest, des obstacles doivent être levés ou des soutiens doivent être prévus par un autre niveau de pouvoir, de le déterminer et solliciter cette autre entité compétente.
- D'envoyer le travail de suivi donné à ces recommandations au niveau de la commune à l'Assemblée de la Commission communautaire française avant le mois de juin.

Annexe 4

Anderlecht

CABINET  
J. Drouart

DATE  
25/08/22

PAGE  
1 / 4

Un autre regard

034544



REÇU LE 01 SEP. 2022

Parlement francophone bruxellois  
Rue du lombard 77  
1000 Bruxelles

VOTRE CORRESPONDANT.E :  
Cabinet J. Drouart

OBJET : retour recommandations commission délibératives URGENCE

Objet : retour recommandations commission délibératives URGENCE

Madame la Présidente,

Je tiens tout d'abord à vous féliciter pour la mise en place des commissions délibératives qui permettent à redynamiser nos institutions et d'impliquer les citoyens dans nos grands débats de société. Je vous remercie également pour la transmission des recommandations de la commission délibérative relativement à l'implication citoyenne dans la prévention, la communication et la gestion d'une crise.

Vous trouverez en annexe de ce courrier l'ensemble de nos remarques et avis sur chacune des recommandations. Ces avis et remarques sont le fruit d'une analyse réalisée par notre agent communal en charge de la coordination du « Plan d'urgence » ainsi que par notre responsable du service participation.

De manière générale, la mise en œuvre de ces recommandations peut se faire de manière différenciée et progressive. Il est en effet difficile pour nous de mettre en œuvre l'ensemble de ces recommandations en même temps et tel que présentées dans votre document. Nous procéderons prochainement une planification de ce qui peut être fait à court, moyen et long termes. Nous ne manquerons pas de vous faire parvenir cette programmation avant la fin de cette année pour qu'elle soit intégrée dans le budget 2023.

Contact :  
L. Sghaier  
Cabinet1echevin@anderlecht.brussels

Administration communale d'Anderlecht  
Place du Conseil 1  
1070 Anderlecht

+ 32.558 08 21  
info@anderlecht.brussels  
www.anderlecht.be



Nous restons bien-sûr disponibles, moi-même ainsi que l'Echevin de la participation citoyenne, Jérémie Drouart, pour échanger sur les différents points qui ressortent de notre analyse.

Dans l'attente, veuillez recevoir Madame la Présidente l'expression de ma considération.

Fabrice CUMPS  
Bourgmestre



### **Retours de la commune d'Anderlecht sur les recommandations de la commission délibérative « prévention, communication et gestion de crise »**

**Recommandation 2 :** On pourrait au niveau communal effectivement faire une communication sur la planification d'urgence (par exemple via Anderlecht Contact + une vidéo + réseaux sociaux + site internet avec un onglet spécifiquement dédié aux urgences) mais aller plus loin dès maintenant en termes de participation citoyenne nécessiterait des moyens humains pour animer, former. Nous n'avons en ce moment pas ces moyens là (situation budgétaire tendue). Il est possible par ailleurs de rappeler aux citoyens leur droit d'interpellation citoyenne.

**Recommandation 3 :** Il faudra avant tout créer un cadre légal avec une attention particulière pour le respect du RGDP. L'idée d'un référent permanent est intéressante. Il reste cependant à bien identifier quel service communal sera en charge de la mise en place et l'animation d'un tel dispositif (ressource). Toutefois, les gardiens de la paix ainsi que les antennes de quartier pourront être le lien entre l'administration et les citoyens dans un 1<sup>er</sup> temps.

**Recommandation 7 :** il est pertinent d'intégrer les riverains dans le cadre d'exercices mais des grandes opérations sur le terrain avec des acteurs impliqués se font généralement au niveau PROV, chaque exercice que ce soit sur le terrain ou "table top" se fait déjà en interdisciplinaire (PLANU, D1, D2, D3, D4 et D5). Concernant les écoles, oui en théorie c'est une très bonne idée mais on leur demande déjà beaucoup et leur demander encore quelque chose en plus pourrait être difficilement soutenable pour les directions. Un appel à école volontaire pourrait être initié afin de commencer avec ceux qui en ont envie ? Pourquoi ne pas passer par la personne chargée du cours de Citoyenneté. La commune pourrait envoyer à toutes les écoles communales Fr et NL un courrier ainsi qu'un formulaire d'inscription. Il faut juste trouver une seule école partenaire pour lancer la dynamique !

**Recommandation 10 :** Idem que la recommandation 3. Attention toutefois les informations qui se trouvent dans les PGUI, PIPS, PUI, ... sont classifiées "confidentielles" (la liste des personnes pouvant consulter ces données est définie par la réglementation) et ne peuvent être communiquées à des tiers ! Il faudra aussi prévoir des formations de base pour ces volontaires, ce qui a un coût. Il conviendrait peut-être de faire la même démarche que pour les écoles (courrier+ formulaire d'inscription) auprès des associations, des comités de quartier et des citoyens, ...). Il faut également prévoir une information sur le site internet communal.



**Recommandation 13** : Attention de ne pas encore alourdir les missions des PLANU's qui dans la majorité des communes BXL ne sont pas à temps plein dans cette fonction . Ce point de contact pourrait éventuellement être BPS.

Par ailleurs, pourquoi ne pas créer une base de données partagée qui permettrait de centraliser tous les services d'aide. Cette base de données pourrait être alimentée par différents services (Affaires sociales, Jeunesse, Cpas, Antennes de quartier...) et permettrait au coordinateur d'être plus efficace en cas de crise.

**Recommandation 16** : Il faut en effet rendre l'information accessible dans les différents lieux ouverts aux citoyens (les antennes de quartier, service Population, Maison de la Participation, Bibliothèques FR et NL, maisons de quartier, les écoles, les crèches et les associations locales...) et par différents biais (Affiches, écrans, flyers ...) Ensuite, pour organiser des actions ciblées au niveau local, il faut impliquer d'autres services communaux permettant d'apporter une réponse adaptée.

**Recommandation 17** : Idem recommandation 16

**Recommandation 19** : Idem reco 16. Le coordinateur dispose dans notre commune d'un inventaire des salles communales et lieux adaptés pour accueillir les citoyens en cas de crise.

**Recommandation 20** : Pertinent mais peut-être encore plus développer et utiliser BE-Alerte. Par ailleurs, une procédure interne « communication » est établie dans la commune.

**Recommandation 21** : La réglementation de la gestion de crise étant une compétence fédérale il faudra donc créer le portail à ce niveau et la campagne de communication devrait aussi se faire à l'initiative du Centre de Crise National.

**Recommandation 22** : Idem recommandation 21. Cette mission de communication est une compétence de la D5 du Centre de Crise National, les provinces (la RBC est considérée comme une province dans la planu ), et les communes pourraient bien évidemment transmettre ces informations dans leurs propres réseaux .

Anderlecht, le 25 août 2022

Annexe 5



LE BOURGMESTRE

034543

RECU LE 01 SEP. 2022

Bruxelles, le

22. 08. 2022

Nos réf. : 22-cvc/23877

Madame la présidente,

Concerne : Commission délibérative du Parlement francophone bruxellois – suivi des recommandations.

Par la présente, j'ai l'honneur d'accuser réception de votre courrier du 20 juin se rapportant à l'objet repris sous rubrique.

Je vous remercie de cette information que je porte à la connaissance du service des relations publiques qui est plus particulièrement chargé de la gestion de la démocratie participative dans notre commune.

Depuis de nombreuses années, le Conseil communal de Woluwe-Saint-Lambert a fait œuvre de pionnier en approuvant un code communal de la participation citoyenne. A toutes fins utiles, je me permets de vous en donner information par pièce jointe à la présente.

En vous remerciant de l'attention que vous y réserverez, je vous prie d'agréer, Madame la présidente, l'expression de ma haute considération.

Olivier MAINGAIN,  
Bourgmestre

Madame Magali Plovie,  
Présidente du Parlement francophone bruxellois.  
1007 Bruxelles

Annexe : Code communal de la participation

## **Règlement portant le Code communal de la participation**

### **Chapitre I : de la concertation**

#### **Article 1**

Au sens du présent chapitre, il faut entendre par « la concertation » : l'information obligatoire des habitants et la possibilité pour eux d'émettre leur avis sous forme d'observations relatives à des projets du Collège des Bourgmestre et Echevins ou du Conseil communal.

#### **Article 2**

La concertation ne peut porter que sur des projets d'intérêt communal du Collège des Bourgmestre et Echevins ou du Conseil communal en rapport avec les services dont l'administration communale a la responsabilité.

Si la loi, le décret ou l'ordonnance organise une procédure spécifique de concertation, la concertation ne peut être organisée.

#### **Article 3**

La concertation est organisée par décision du Collège des Bourgmestre et Echevins.

Le Collège des Bourgmestre et Echevins détermine la catégorie des habitants qui seront consultés à l'occasion de la concertation.

#### **Article 4**

Dans le mois de sa décision, le Collège des Bourgmestre et Echevins informe les habitants de l'objet de la concertation et de ses modalités, par avis distribué en toutes-boîtes et par information reprise sur le site internet de la commune.

Le concertation ne peut être organisée pendant la période allant du 15 juillet au 15 août.

Nulle concertation ne peut être organisée au cours des neuf mois qui précèdent la réunion ordinaire des électeurs pour le renouvellement du Conseil communal.

#### **Article 5**

Le Collège des Bourgmestre et Echevins met à la disposition des habitants le dossier se rapportant au projet faisant l'objet de la concertation, auprès du service de l'administration communale qu'il désigne et peut le mettre en ligne sur le site internet de la commune. Ce service est chargé de donner les informations factuelles aux habitants qui le demandent.

La consultation du dossier ne peut avoir lieu qu'aux jours et heures fixés par le Collège des Bourgmestre et Echevins.

Un registre spécifique destiné à recueillir les observations des habitants est également mis à leur disposition auprès du service visé à l'alinéa premier, dès la publication de l'avis.

Les habitants peuvent également formuler leurs observations par courrier électronique sur le site internet de l'administration communale, observations qui seront rapportées au registre spécifique visé à l'alinéa 3 du présent article.

Le Collège des Bourgmestre et Echevins arrête le délai dans lequel les habitants peuvent émettre leurs observations. Ce délai ne peut être inférieur à quinze jours.

#### **Article 6**

Le Collège des Bourgmestre et Echevins peut décider d'organiser, dans le mois de la publication de l'avis visé à l'article 4, une ou plusieurs séances d'information.

La convocation à une séance d'information est faite selon les mêmes modes d'information que ceux visés à l'article 4.

### **Article 7**

La participation à la concertation est facultative.

### **Article 8**

A l'expiration du délai visé à l'article 5, alinéa 5, le service désigné fait un rapport au Collège des Bourgmestre et Echevins quant aux observations formulées au cours de la concertation et émet un avis.

Sur la base de ce rapport et de cet avis, le Collège des Bourgmestre et Echevins délibère et donne connaissance de sa décision aux habitants qui ont formulé des observations.

La décision du Collège des Bourgmestre et Echevins est publiée sur le site internet de la commune.

## **Chapitre II : du droit d'interpellation des habitants**

### **Article 9**

Les personnes domiciliées dans la commune, à l'exclusion des membres du conseil communal, peuvent demander l'inscription d'un point à l'ordre du jour d'une séance du conseil communal aux conditions déterminées par l'article 89bis de la Nouvelle loi communale et par le présent règlement.

La demande est faite par lettre recommandée à la poste ou déposée auprès du secrétariat communal contre accusé de réception et signée par du moins 20 personnes domiciliées dans la commune et âgées de 16 ans accomplis.

### **Article 10**

La demande d'interpellation doit porter sur une question d'intérêt communal et présenter un caractère d'ordre général. Elle ne peut revêtir un intérêt exclusivement personnel. Elle doit être rédigée en français et/ou en néerlandais.

La demande d'interpellation sera adressée par écrit au Collège des Bourgmestre et Echevins à l'attention du secrétaire communal. Elle précise le nom et l'adresse des interpellants, ainsi qu'un exposé clair et détaillé de l'interpellation.

Le Secrétaire communal tient un registre spécifique des demandes d'interpellation.

### **Article 11**

Sans préjudice du respect des formalités et conditions prescrites par les articles 9 et 10, est irrecevable l'interpellation relative à une matière qui relève des séances à huis clos, qui figure déjà à l'ordre du jour du conseil, qui a déjà fait l'objet d'une interpellation au cours des trois derniers mois ou qui ne respecte pas les droits de l'homme tels que définis par la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'homme et des libertés fondamentales, ou revêt un caractère raciste, xénophobe ou discriminatoire.

### **Article 12**

Le Collège des Bourgmestre et Echevins vérifie si les conditions de l'article 89bis de la loi communale et des articles 9, 10 et 11 du présent règlement sont rencontrées par la demande d'interpellation.

Si la demande d'interpellation est déclarée irrecevable, cette décision sera motivée par écrit et signifiée au(x) demandeur(s) dans les 15 jours suivant l'introduction de la demande.

Lorsqu'une demande est déclarée recevable par le Collège des Bourgmestre et Echevins, les demandeurs sont avisés par le Secrétaire communal de l'inscription de leur interpellation comme point à l'ordre du jour de la prochaine séance du conseil communal.

**Article 13**

Le Collège met l'interpellation à l'ordre du jour de la prochaine séance du conseil communal dans l'ordre chronologique de réception des demandes, étant entendu que trois interpellations au maximum peuvent être inscrites à l'ordre du jour d'une même séance et pour autant que l'interpellation soit déclarée recevable au moins sept jours francs avant la séance du conseil communal.

**Article 14**

L'exposé de l'interpellation a lieu en début de séance publique.

Seul l'interpellateur ou la personne désignée par les interpellateurs expose verbalement son interpellation en séance du conseil communal et dispose à cette fin d'un temps de parole de maximum dix minutes.

Le Bourgmestre ou le membre du Collège désigné répond à l'interpellation séance tenante durant dix minutes au maximum.

L'interpellateur ou la personne déléguée dispose ensuite d'un temps de parole qui ne peut excéder cinq minutes afin de développer sa réplique. Le Bourgmestre ou le membre du Collège désigné peut apporter une ultime réponse.

Il n'y a pas de débat sur l'interpellation exposée.

**Article 15**

La publicité concernant la demande d'interpellation est identique à celle se rapportant aux autres points inscrits à l'ordre du jour de la séance du conseil communal.

**Chapitre III : du médiateur communal****Article 16**

Afin de garantir pleinement le respect des droits des citoyens et usagers à l'égard du service communal, est créée la fonction de médiateur communal

**Article 17**

Toute personne physique ou morale peut saisir le médiateur communal d'une demande d'information dans le cadre des compétences de la commune.

La demande d'information doit porter sur les services assumés par l'administration communale.

Le médiateur communal a pour mission d'orienter la personne vers le service communal compétent. Il n'a pas pour mission de donner des conseils juridiques ou des informations dans un dossier particulier dont la gestion relève d'un service communal.

**Article 18**

Toute personne physique ou morale peut saisir le médiateur communal d'une réclamation dans le cadre des compétences de la commune.

Le médiateur communal agit sur réclamation écrite ou verbale, actée par ses soins. Un accusé de réception est adressé ou remis au plaignant.

Lorsque le médiateur communal est saisi d'une réclamation, il en informe sans délai le Secrétaire communal, le Bourgmestre et le membre du Collège des Bourgmestre et Echevins compétent. Peuvent notamment faire l'objet d'une réclamation auprès du médiateur communal, les actes ou omissions des agents communaux ou d'un service, une lenteur anormale dans le traitement d'un dossier par un agent ou un service, un défaut d'action ou une qualité déficiente dans l'accueil et l'écoute du citoyen par un agent ou un service, un renseignement donné de manière erronée par un agent ou un service.

### **Article 19**

Le médiateur communal n'est pas compétent pour connaître :

- des réclamations anonymes ;
- des réclamations qui concernent les orientations politiques prises par les instances communales ;
- des réclamations relatives à des matières étrangères à la compétence de la commune ;
- des réclamations relatives à un contentieux judiciaire ou administratif pendant ;
- des réclamations relatives à des affaires dans lesquelles le plaignant a usé de voies de recours administratif, auprès des autorités de tutelle ou des autorités supérieures ;
- des réclamations qui nécessitent une procédure de recours prévue par la loi , le décret, ou l'ordonnance ;
- des réclamations relatives à des actes posés par les services de police dans le cadre de leur mission de police judiciaire ;
- des réclamations relatives à des affaires qui font l'objet d'une décision judiciaire ou administrative revêtue de l'autorité de la chose jugée ;
- des réclamations relatives à des faits qui se sont produits depuis plus d'un an sauf si ces faits entraînent un préjudice persistant pour leurs victimes ;
- des réclamations concernant les projets pour lesquels la concertation, telle que définie par le chapitre premier du présent règlement, est ou a été organisée.

### **Article 20**

Si, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur communal constate un fait qui peut constituer un crime ou un délit, il en informe, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un fait qui peut constituer une infraction disciplinaire, il en informe sans délai le Secrétaire communal.

### **Article 21**

Le médiateur communal est nommé sur proposition du Collège des Bourgmestre et Echevins, par le conseil communal, parmi les agents communaux statutaires pour un terme de trois ans renouvelable deux fois.

Il devra posséder une expérience utile de cinq ans au sein de l'administration communale de Woluwe-Saint-Lambert.

Le conseil communal se prononce sur le renouvellement du mandat de médiateur communal.

Le conseil communal peut décider de mettre fin à la mission du médiateur pour l'exercice de sa fonction de médiateur, qui sera préalablement entendu, pour manquement professionnel, conduite notoire ou négligence grave.

### **Article 22**

Dans les limites définies par le présent règlement, le médiateur communal instruit les réclamations dont il est saisi, de manière indépendante.

Il prend contact avec le service concerné de l'administration communale en vue du règlement du litige.

Si, après concertation avec le service communal concerné, l'auteur de la réclamation considère qu'il a obtenu satisfaction ou retire sa réclamation, le médiateur communal clôt l'instruction de la réclamation.

Si après concertation avec le service concerné, l'auteur de la réclamation la maintient et que le médiateur communal estime qu'elle est fondée, il en informe le Collège des Bourgmestre et Echevins qui statue et adresse dans les meilleurs délais sa décision

motivée à l'auteur de la réclamation. Si le médiateur communal estime que la réclamation n'est pas fondée, il en informe le Collège des Bourgmestre et Echevins qui statue et adresse dans les meilleurs délais sa décision motivée à l'auteur de la réclamation.

#### **Article 23**

Le médiateur communal communiquera, une fois par an, au Conseil communal, un rapport d'activités exposant, de manière statistique et impersonnelle, l'objet des réclamations.

Ce rapport pourra contenir des recommandations et des propositions visant à améliorer le fonctionnement des services communaux et à éviter la répétition des faits dont il a été saisi.

Ce rapport est discuté au sein d'une commission ad hoc du Conseil communal, présidé par un membre du Conseil communal. La commission peut formuler des recommandations et propositions concernant le fonctionnement des services communaux.

#### **Article 24**

Pour lui permettre d'accomplir sa mission, le médiateur communal est habilité à mener une enquête au sein des services. Il peut à ce titre entrer en contact avec tout agent concerné par l'objet de la réclamation, qui est tenu de lui fournir les explications nécessaires.

Il lui remet, préalablement à l'entretien, la réclamation dont il a été saisi.

Le médiateur communal peut consulter tout document administratif en rapport avec l'affaire qu'il traite, à l'exception des dossiers administratifs du personnel communal.

#### **Article 25**

Sans préjudice des lois générales ou particulières relatives à la protection de la vie privée, le médiateur communal est tenu d'observer une discrétion absolue à l'égard des tiers quant aux informations recueillies dans le cadre de l'exercice de sa fonction.

## Annexe 6

**Le suivi de la recommandation adoptée  
par la commission délibérative  
du Parlement francophone bruxellois  
demandant aux pouvoirs publics d'élaborer,  
en impliquant les citoyens,  
un plan de communication de crise**

**Question orale de M. Marc Loewenstein**

**à M. Rudi Vervoort, ministre-président  
du Gouvernement de la Région  
de Bruxelles-Capitale,  
chargé du Développement territorial et  
de la rénovation urbaine, du Tourisme,  
de la Promotion de l'image de Bruxelles et  
du Biculturel d'intérêt régional**

**Question :** du 30 septembre au 24 octobre 2021, vingt-quatre citoyens et douze députés se sont réunis pour discuter, dans le cadre de la commission délibérative du Parlement francophone bruxellois, du rôle des citoyennes et citoyens bruxellois dans la prévention, la communication, la gestion d'une crise et son évaluation.

La dernière recommandation (n° 22) demande « *aux pouvoirs publics 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 ». ».*

L'élaboration d'un plan de communication de crise au niveau bruxellois relève davantage de la Région que de la Commission communautaire française.

Mes questions seront les suivantes :

1. Quelles suites ont été apportées à cette recommandation visant à élaborer un plan de communication de crise, uniformisé, multimodal, inclusif et tenant compte des spécificités des publics cibles ?
2. Quelles sont les étapes à venir pour concrétiser ce plan de communication de crise ?
3. Des démarches ont-elles été entamées dans ce cadre avec d'autres niveaux de pouvoirs afin de développer une stratégie coordonnée ? Si oui, lesquelles ?

**Réponse :** En vue de répondre à vos demandes, la Haut fonctionnaire m'a communiqué les éléments qui suivent.

La Haut fonctionnaire et ses équipes ont participé avec intérêt aux travaux de la commission délibérative du Parlement francophone bruxellois concernant le rôle des citoyennes et citoyens bruxellois dans la prévention, la communication, la gestion d'une crise et son évaluation qui se sont déroulés en septembre et octobre de l'année dernière.

Ils ont bien pris connaissance des 22 recommandations. Concernant la dernière recommandation dont vous avez rappelé le contenu et qui invite les pouvoirs publics à élaborer, en impliquant les citoyens, un plan de communication de crise, uniformisé, multimodal, inclusif, et tenant compte des spécificités des publics cibles répondant à un certain nombre de principes également énumérés, celle-ci est bien prise en considération.

Dans les faits, cette recommandation s'inscrit dans le cadre des travaux de révision du plan monodisciplinaire de la discipline 5 qui concerne l'alerte et l'information de la population. L'article 13 de l'arrêté royal du 22 mai 2019 relatif à la planification d'urgence et la gestion de crise en attribue la responsabilité à la Haut fonctionnaire. Celle-ci confirme que ces travaux débiteront dans les meilleurs délais. Néanmoins, il convient de souligner que la réglementation fédérale ne prévoit pas que le plan de communication soit élaboré en collaboration avec les citoyens. La responsabilité de la rédaction d'un plan de communication est bien de la responsabilité exclusive du Haut fonctionnaire.

Parallèlement à ce travail, la Haut fonctionnaire sensibilisera les autorités communales bruxelloises

afin qu'elles intègrent ces dimensions lors des révisions futures de leurs plans monodisciplinaires D5 afin d'y intégrer des initiatives dont la réalisation sur le plan local semble être le plus adapté.

Enfin, des actions concrètes ont déjà pu être mises sur pied. À cet égard, il convient de citer l'organisation du test Be-Alert du 6 avril dernier sur le territoire de la région bruxelloise qui a vu augmenter le nombre d'inscrits sur l'ensemble de la région, en passant de 63.000 inscrits auparavant à actuellement 87.168 personnes inscrites. Ceci fait suite à l'organisation d'une campagne de communication par Bruxelles Prévention et Sécurité par laquelle les citoyens ont été invités à participer activement en incitant leurs proches à également s'inscrire au service Be-Alert. Cette campagne a par ailleurs été relayée par plusieurs communes et zones de police locale.



