

**Thème  
#4**  
Oct.-déc.  
2023

# Comment mieux faire face aux crises ensemble à Forest ?

Document préparatoire



Commune  
de Forest



Gemeente  
Vorst



Semaine Européenne  
de Démocratie Locale



BRUSSEL PLAATSELIJKE BESTUREN  
BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL  
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

FOREST  
VORST

Conseil Citoyen  
Burgerraad

# Bienvenue !

Vous avez accepté de faire, ou refaire, partie du “Conseil Citoyen Forestois”.  
Merci ! Nous en sommes vraiment reconnaissants.

Cette courte note vous aidera à participer à nos échanges autour du contenu suivant :

<b>Le Conseil Citoyen Forestois</b>	<b>3</b>
<b>Pourquoi parler du rôle des citoyens forestois dans les crises à venir ?</b>	<b>4</b>
<b>Dites-m’en plus sur les crises et ma commune</b>	<b>5</b>
Les crises	5
Ma commune face aux crises	5
Les 5 disciplines pour répondre à une crise	6
Les 6 étapes de la gestion de crise	6
<b>Ce sur quoi on va réfléchir ensemble</b>	<b>7</b>
<b>Comment on va travailler ensemble</b>	<b>9</b>
<b>Annexe</b>	<b>10</b>

# Le Conseil Citoyen Forestois

Le Conseil Citoyen est un **groupe de citoyens volontaires** réuni par la Commune de Forest pour alimenter les décisions de la commune par des avis concertés et des recommandations concrètes.

Depuis deux ans déjà, la commune de Forest implique **les habitant.e.s** dans les politiques communales. A l'heure actuelle, le Conseil Citoyen a déjà discuté de **3 thèmes** : le climat, la sécurité et la propreté.

Le Conseil Citoyen Forestois est **composé au départ de 37 habitant.e.s tiré.e.s au sort**, représentatifs de la diversité de la population forestoise. Pour ce 4ème thème, la Commune a invité des participants aux thèmes précédents à poursuivre l'aventure et a aussi invité de nouveaux participants, en collaboration avec le CPAS de la Commune.

Toutes les activités précédentes du CCF sont sur son site internet : [www.1190.co](http://www.1190.co).



CCF 23 oct. – Échanges en sous-groupes

# Pourquoi parler du rôle des citoyens forestois dans les crises à venir ?

On parle beaucoup de "crise" : "crise **sanitaire**" (Covid-19), crise **climatique** (canicule, inondations, sécheresse...), pour des situations difficiles sur le plan **économique** ("crise financière", "crise de l'inflation", "crise immobilière"...), sur le plan **social** ("crise du logement", "crise de l'accueil"...), ou **politique** ("crise de confiance"). Et d'autres !

Or, on se sent souvent démuni en tant que citoyen face à ces difficultés qui nous touchent directement ou qui touchent nos proches. Les autorités publiques agissent. Elles sont parfois critiquées. Elles ont aussi besoin d'aide pour mieux gérer ces crises. C'est pour cela que le Parlement bruxellois a réuni des citoyens de la région fin 2021, pendant la crise du Covid, pour réfléchir avec des députés bruxellois au sujet suivant :

## "Le rôle des citoyens bruxellois en temps de crise"

Ces citoyens et députés bruxellois - réunis dans une "**commission délibérative**" - ont donc réfléchi à la question 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 ?"

Le Parlement bruxellois justifiait ainsi cette question : "La prise en considération des citoyens dans le contexte d'une crise est souvent limitée à la transmission de l'information. Nous pensons que l'implication des citoyens dans la prise de décisions en amont permet de **renforcer la transparence** de celles-ci mais aussi **l'adhésion aux mesures** qui en découlent. Favoriser la participation aux décisions, c'est donc en **améliorer l'efficacité et la pertinence**. Nous pensons que l'implication des citoyens dans la gestion d'une crise doit faire partie intégrante d'une stratégie de résolution de crise et **peut se faire en amont, pendant ou après la crise.**"

Les recommandations de ces citoyens et députés ont été présentées fin 2021 au parlement bruxellois. Début 2022, le Conseil communal de Forest a décidé de créer un groupe de travail pour les examiner "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." Puis, la commune a décidé de réunir le Conseil Citoyen pour y réfléchir.

# Dites-m'en plus sur les crises et ma commune

## Les crises

Une crise est une "situation d'urgence", c'est-à-dire, dans notre droit "Tout événement qui entraîne ou qui est susceptible d'entraîner des conséquences dommageables pour la vie sociale, comme un trouble grave de la sécurité publique, une menace grave contre la vie ou la santé des personnes et/ou contre les intérêts matériels importants, et qui nécessite la coordination des disciplines afin de faire disparaître la menace ou de limiter les conséquences néfastes de l'évènement"<sup>1</sup>

Il y a des crises d'**origine naturelle** (inondations par exemple) **ou humaine** (attaques terroristes par exemple).

Le propre des crises, c'est d'être :

- **Dures** : des personnes souffrent, la panique peut gagner la population...
- **Difficiles à prévoir** : autorités publiques et citoyens sont souvent pris par surprise.
- **Intenses** : il y a un pic de difficultés et une grande urgence à agir. Donc les moyens (humains, financiers, etc) sont en général insuffisants, les équipes sont débordées... comme on l'a vu par exemple pour les hôpitaux en 2020-2021.

## Ma commune face aux crises

Lorsqu'une situation d'urgence est telle que les moyens monodisciplinaires ne sont plus suffisants, et qu'une coordination des différents services de secours (pompiers, police, protection civile, commune, etc.) est indispensable, le bourgmestre peut déclencher une phase communale de crise.

Suivant l'ampleur de la crise (territorialement, nombre de blessés, etc.), d'autres autorités peuvent également déclencher une phase ( provinciale ou fédérale). Par exemple en cas de pandémie, de pénurie de gaz, de risques nucléaires ou climatiques (inondations, etc.).

---

<sup>1</sup> Arrêté royal du 22 mai 2019.

### PHASE COMMUNALE

Coordination par le bourgmestre lorsque l'ampleur de la situation d'urgence nécessite sa gestion au niveau communal.

Déclenchée par le bourgmestre territorialement compétent (avec info au gouverneur)

### PHASE PROVINCIALE

Coordination par le gouverneur lorsque l'ampleur de la situation d'urgence nécessite sa gestion par le gouverneur ou bien lorsque les conséquences directes de la situation d'urgence dépassent le territoire de la commune.

Déclenchée par le gouverneur territorialement compétent (avec info au ministre)

### PHASE FEDERALE

Coordination nationale par le ministre de l'Intérieur lorsque p. ex.:

- deux ou plusieurs provinces ou le territoire national sont concernés
- les moyens à utiliser excèdent les moyens dont dispose un gouverneur de province dans le cadre de sa mission de coordination.

Déclenchée par le ministre

## Les 5 disciplines pour répondre à une crise

1. Les opérations de secours pour maîtriser la situation d'urgence (pompiers par ex.)
2. Les secours médicaux sanitaires et psychosociaux
3. La police du lieu de la situation d'urgence pour maintenir la sécurité sur les lieux, évacuer la population
4. La logistique : approvisionnement en matériel, transports, moyens techniques de communication entre disciplines, etc
5. L'alerte et l'information à la population

## Les 6 étapes de la gestion des risques

1. Identifier les risques
2. Prévenir/atténuer les risques
3. Préparation (exercices, formations, etc.)
4. Gérer la crise
5. Rétablir la situation
6. Tirer des leçons

Vous, citoyen.ne.s Forestois.e.s, êtes donc invités à réfléchir à cette thématique en partant des recommandations qui ont été établies par d'autres citoyen.nes bruxellois.es. Parmi les différentes propositions qui ont été faites par les citoyens de la Commission délibérative bruxelloise, plusieurs relèvent de la **compétence des communes**.

# Ce sur quoi on va réfléchir ensemble

Forest a décidé d'adopter une motion en invitant les Forestois.e à se saisir du sujet. Voici un aperçu des **10 différentes propositions sur lesquelles vous êtes invités à réfléchir** pour **imaginer comment elles pourraient être appliquées à Forest** :

## Prévention, formation

**1.** La mise en place d'un **service citoyen** accessible à toutes et tous les jeunes Bruxelloises et Bruxellois

- L'objectif du service citoyen serait 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.

**2.** La mise en place d'actions ciblées pour **sensibiliser, informer, former et orienter** les citoyens

Ce tant dans la prévention que dans la gestion des crises.

## Communication de crise

**3.** La Commission Délibérative a recommandé d'utiliser, en temps de crise, divers **modes de communication** :

- 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

**4.** La création d'un **portail unique** pour regrouper les différents outils de gestion de crise et situation d'urgence

- Tout ce qui est relatif aux informations, appels à volontaires, aide aux victimes, applications, plateforme participative, boîte à idées, outils d'évaluation, etc... serait disponible sur ce portail.
- Une large campagne de communication, au moyen de tous les canaux possibles, serait destinée à faire connaître ce portail unique, exhaustif et mis à jour, regroupant tous ces outils à destination des citoyennes et citoyens.

## 5. L'élaboration d'un **plan de communication**

uniformisé, multimodal, inclusif et tenant compte des spécificités des publics cibles :

- La procédure doit être adaptée au type de crise et est suivie par les autorités responsables
- Les outils déployés sont digitaux et 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 coupure d'électricité) 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, afin d'éviter certains comportements contre-productifs comme vider les rayons de supermarchés, l'afflux trop important de bénévoles, etc. Une attention particulière doit être apportée à la lutte contre les « fake news ».

## Organisation pour être prêt à faire face à la crise

6. Création d'une **cellule citoyenne** dans l'organigramme des administrations publiques

- Elle aurait pour objectif d'établir un contact direct entre les citoyens et l'administration communale. La cellule citoyenne pourrait aider l'administration à identifier et préciser les besoins des citoyens.
- Cette cellule serait composée de citoyen.nes tirés au sort. Le tirage au sort des participants serait non contraignant et la durée de ce mandat est à déterminer.

7. L'établissement d'un **référént permanent** par quartier :

- La mission de ce référent est de connaître les personnes de son quartier, avec une attention particulière aux 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 désignation de ce référent est faite par les citoyens, selon des modalités à définir.

8. La création d'une **réserve de citoyennes et de citoyens** volontaires et mobilisables en tant de crise :

- Les « collectifs » (associations, asbl, groupements, entreprises, etc.) ont également la possibilité de se porter volontaires sur cette liste.
- La réserve pourrait répertorier les différentes spécificités et expertises de chaque citoyen.
- 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 opportunités 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.

### Pendant la crise

**9. 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.
- L'objectif est de permettre aux décideurs de savoir comment la population a vécu la crise

### .Après la crise, évaluation

**10. Mise 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.

Les propositions sont riches et variées, et toutes n'ont pas été décrites ci-dessus ! Vous pouvez trouver l'intégralité des propositions en **Annexe**.

## Comment on va travailler ensemble

Nous avons 3 séances ensemble, les 21 octobre, 18 novembre et 9 décembre :

<b>Séance 1 :</b>	Découvrir et comprendre le sujet, avec des experts.
<b>Séance 2 :</b>	Délibération : multiplier les propositions, aussi avec de l'imagination.
<b>Séance 3 :</b>	Conclusions : préciser les propositions, les prioriser, se mettre d'accord sur celles qu'on va remettre à la Commune.

# Annexe

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** :

- 1) 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.
- 2) La commission délibérative recommande l'institution, dans chaque commune, d'un **référént 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.

- 3) 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.).

- 4) 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.

- 5) 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.
- 6) 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.

- 7) 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.

- 8) 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.

- 9) 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.

- 10) 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.

- 11) 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.

- 12) 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.

- 13) 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.

- 14) 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.

- 15) 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

- 16) 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.

**17)** 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 ».

\* \* \*



**Et vous, comment pensez-vous que l'on peut lutter contre la malpropreté et améliorer le sentiment de convivialité à Forest ?**

**[info@1190.co](mailto:info@1190.co)**