

Discipline 5 – Information à la population

BILAN SUR LA COLLABORATION ENTRE 5 COMMUNES BRUXELLOISES

Molenbeek-Saint-Jean

Jette

Berchem-Sainte-Agathe

Koekelberg

Ganshoren



Ces communes correspondent
à la **zone de Police
de Bruxelles-Ouest**



Chronologie 1 / prise de conscience

- 09/2013** Désignation B. Lejeune à plein temps pour développer le plan D5 de Molenbeek en 6 mois
- 09/2013** Réunion D5 chez le Gouverneur de Bruxelles capitale et prise de conscience de la nécessité de l'échange
- 10/12/2013** 1^{ère} réunion des 5 communes à Molenbeek en présence de Bertrand Van den Steen (AABC)

Disparité dans la conception des plans
Disparité dans l'état d'avancement
Collaboration D5/PLANU variable suivant les communes
Nécessité de programmer des exercices
Nécessité de formations
Nécessité d'une collaboration renforcée avec la police, d'échanges avec les pompiers et si possible avec les journalistes

CONSTAT

Etat d'esprit

- Ouverture
- PAS de rétention d'information
- Programmation de réunions régulières (une dizaine en 2 ans)
- Tournante dans les communes
- Bilan de l'avancée du plan D5 de chaque commune
- Entraide « psychologique » et pratique
- Partage et analyse d'expériences



Chronologie 2 / les incitants

01/2014

Organisation d'un exercice EXTA-2 par l'AABC



23/01/2014

Rencontre de B. Lejeune avec Catherine Delcourt, Porte-parole du Gouverneur de la Province de Liège et délégué



02-03/2014

B. Lejeune suit la formation Planicom

- Optique de collaboration et d'échange entre disciplines
- Travail de fin d'études avec une commissaire de la zone de Police Bruxelles-Ixelles (optique des regards croisés de 2 disciplines)



2014-2015

2 nouveaux membres entrent dans le groupe :

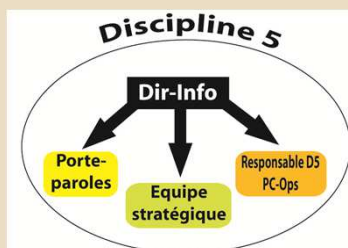
- Julie Mampuy, responsable de communication de la zone de Police de Bruxelles-Ouest
- Florence Colard, responsable D5 d'Anderlecht, membre du Team D5, qui concrétise notre possibilité de faire appel à cette équipe si besoin

Le groupe progresse sur les thèmes suivants:

- Eclaircissement et unification de la terminologie
- Etat d'avancement des plans, structure, formes, etc.
- Traduction (échanges)
- Recrutement des volontaires
- Call center : communal ou/et convention avec IPG
- Intérêt du Bourgmestre et prise de conscience des échevins
- Exercices
- Développement des médias sociaux et impact sur la D5
- Budget
- Recherche de subsides et détermination des besoins
- Comparaisons des réactions des communes par rapport à la « menace de niveau 4 »

La terminologie

- Eclaircissement et unification de la terminologie
 - Responsable du développement de la D5 communale
 - Dir-Info
 - Responsable D5 PC-Ops (anciennement Officier de Liaison)
 - Responsable D5 adjoint au PC-Ops
 - Porte-paroles au Centre de presse
 - Niveau stratégique et niveau opérationnel (très limité)



Etat d'avancement des plans

- La longueur du plan (pas trop de pages)
- Raccourcis à l'usage des membres volontaires de la D5
- Des fiches-réflexes efficaces
- Le plan en poche, notamment pour l'Echevin faisant fonction de Bourgmestre
- Le plan en numéros de téléphone
- Traduction en externe, en interne et échanges

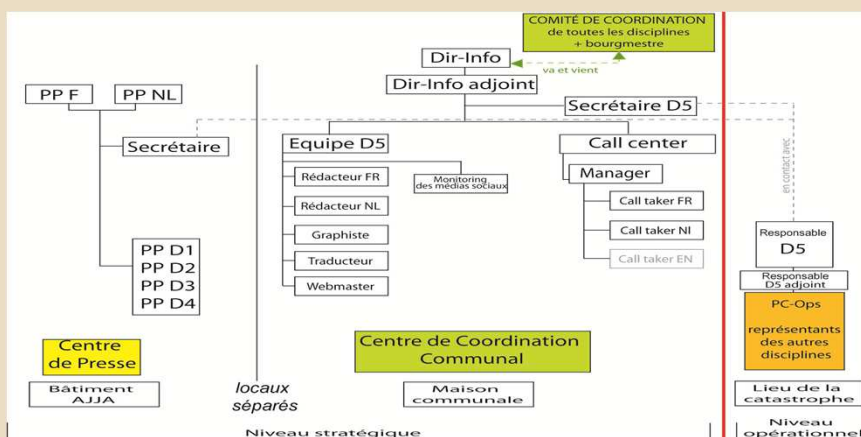


ou plutôt ?



Recrutement des volontaires

- Nombre variable suivant les communes
- Une équipe de 40 personnes à Molenbeek après 2 appels



Il est parfois plus facile de gérer une petite équipe bien outillée !

Budget et recherche de subsides

1. **Devant les besoins en matériel et en formation, 4 des 5 communes répondent à un appel à projet du Gouvernement de Bruxelles-capitale (14 avril 2014) incitant les communes à mettre en œuvre des collaborations intercommunales dans le cadre de leurs missions**
2. **Remise d'une fiche-projet, d'un tableau de bord respectant les objectifs fixés et inventaire des besoins communs début septembre 2015**
3. **Le fonctionnaire traitant le dossier est très positif (projet novateur, fédérateur, concret, etc.)**

Budget et recherche de subsides. Cependant ...



Contre toute attente, une lettre annonce en février 2015 que le projet n'a pas été retenu par le gouvernement bruxellois mais que son caractère novateur a été relevé.

Cependant : cette demande a permis d'inventorier les besoins des 5 communes rassemblées

1. Engagement d'une personne à mi-temps pour coordonner le projet
2. Traduction des plans en néerlandais
3. Formations groupées (générale, porte-paroles, call takers, ...) : poste coûteux
4. Achat de matériel divers à mettre en commun au besoin : clefs USB, imprimante scanner (wifi) et couleur, badgeuse, allonges électriques, prise électrique multi-prises, flipchart et feuilles, bacs de rangement pour kits et classeurs, documentation, etc.)
5. Soit un budget de 120 000 euros pour les 5 communes



Call center

- Au départ, chacun essaie de mettre sur pied un call center communal qui a ses limites
- Certaines communes, comme Jette, comptent dans un 1^{er} temps sur l'accueil
- La DGCC informe d'une convention possible avec le Call Center professionnel IPG (Leuven) - 1771
- Certaines communes optent directement pour cette convention qu'elles activeront en cas de besoin
- Toutes les communes de la zone l'ont actuellement signée
- Les communes bruxelloises ont eu l'occasion de visiter ce centre



Intérêt des Bourgmestres et du Collège

- Ces réunions nous ont permis de valoriser la D5
- A Molenbeek-Saint-Jean, une personne du service communication a été chargée de développer, finaliser et actualiser le Plan D5
- Berchem-Sainte-Agathe a engagé une personne à plein temps pour développer tout le PGUI
- La D5 a été présentée au collège de Molenbeek
- Cette présentation a été remaniée pour Jette et présentée au Collège de Jette par Jette et Molenbeek
- Confiance

Les exercices et échanges d'expériences

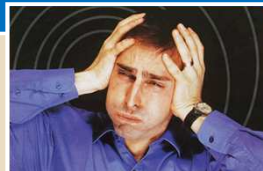
- Comparaison des exercices auxquels nous avons participé
- Coupe du monde 2014 projetée sur écran géant à Jette
- Retour de Jette sur l'exercice de rappel des volontaires
- Préparation d'un exercice d'ampleur par Jette (PGUI) et appel à la participation des autres communes
- Retour d'expérience de Berchem-Sainte-Agathe sur une alerte à la bombe

Les médias sociaux

- Prise de conscience de leur importance sans cesse croissante
- Nécessité pour la D5 d'intégrer à son personnel un « observateur des médias sociaux » qui fasse un retour au Comité de coordination communal
- Il faudra certainement envisager certaines modifications des plans en fonction de ces médias tout en préservant les « bonnes vieilles » solutions au cas où ... sans oublier que souvent rien ne remplace un vrai contact humain ☺



Pensée ...



**Dans le monde l'hyper-communication ?
La communication entre les hommes est réduite à
presque rien.**

François Bayrou

Questions ?



Bernadette Lejeune
blejeune@molenbeek.irisnet.be
02/600 49 21 - 0499/588 221