

Plan d'action transdisciplinaire pour une amélioration de la culture du risque et des capacités minimales de résilience de la population wallonne

Février 2025



BE-FAID
To support volunteers

Avec le soutien de
la



Wallonie

Table des matières

1. Quelques éléments de contexte	3
1.1. Le projet « <i>Culture du risque et résilience - Vers une amélioration de la culture du risque et des capacités minimales de résilience de la population wallonne</i> ».....	3
1.2. Retour sur le 1er workshop du ConnectCitiLab.....	5
2. Le plan d'action	6
Les objectifs.....	6
Objectif stratégique 1 : Améliorer le niveau de connaissance et de conscience des risques, grâce à davantage de collaborations entre acteurs sociétaux.....	7
Objectif stratégique 2 : Améliorer collectivement la résilience sociétale (sens de l'auto-responsabilité pour la sauvegarde de base) et la cohésion sociale au niveau local	10
Objectif stratégique 3 : Améliorer la prise en compte de la diversité de la population et des publics vulnérables dans les processus d'anticipation et d'intervention de crise, au travers de collaborations entre acteurs sociétaux.....	13
Objectif stratégique 4 : Améliorer la culture du risque et les capacités de résilience dans le monde du travail, au travers de collaborations entre acteurs sociétaux	15
Objectif stratégique 5 : Mettre en réseau et faciliter la collaboration entre les différents acteurs sociétaux intéressés par la thématique	16
3. Les membres du réseau et contributeurs	20
Annexe 1. Les thématiques des groupes de travail du workshop du 03/10/2024	22

1. Quelques éléments de contexte

1.1. Le projet « Culture du risque et résilience - Vers une amélioration de la culture du risque et des capacités minimales de résilience de la population wallonne »

En 2023, l'asbl Belgian Federation Active In Disasters (BE-FAID) a été créée par des anciens bénévoles des inondations de 2021, avec comme objectifs, notamment, de :

- Contribuer à **renforcer la culture du risque** au sein de la population belge ;
- Contribuer à la **création d'un cadre** permettant d'accueillir, reconnaître et articuler l'aide citoyenne spontanée avec les instances officielles (lors de futures crises) ;
- **Créer un réseau** de cellules citoyennes locales et articuler ce réseau avec les instances officielles ;
- Rappeler l'importance de la **prise en compte des publics vulnérables** dans les processus d'anticipation et de gestion de crise.

BE-FAID a reçu en 2024 une subvention de la Wallonie pour mettre en œuvre le projet « Culture du risque & résilience - Vers une amélioration de la culture du risque et des capacités minimales de résilience de la population wallonne », qui visait à travailler sur les 3 premiers objectifs. Il rencontrait en cela les recommandations du rapport de la Commission d'enquête parlementaire chargée d'examiner les causes et d'évaluer la gestion des inondations de 2021¹, publié en mars 2022, et celles du Livre blanc², publié en avril 2023. Ces documents pointent en effet tous deux la nécessité d'améliorer la culture du risque et de mieux intégrer, encadrer, former et se coordonner avec les bénévoles spontanés.

Un rapport sur l'aide citoyenne spontanée des inondations de 2021³, écrit par deux coordinateurs de groupes de bénévoles spontanés, va également dans ce sens. Ce document, qui met en avant le rôle essentiel que les bénévoles ont joué à la suite de ces inondations⁴, pointe des éléments à améliorer pour rendre cette aide citoyenne spontanée plus efficiente à l'avenir, parmi lesquels :

- le manque de cadre préexistant pour une coordination plus large et avec les autorités ;
- la faible conscience des risques et du cadre de gestion de crise dans le chef des bénévoles.

¹ SPW. 24 mars 2022. *Rapport de la Commission d'enquête parlementaire chargée d'examiner les causes et d'évaluer la gestion des inondations de juillet 2021 en Wallonie.*

² Commission d'experts en matière de gestion de crise. Avril 2023. *Livre blanc. Recommandations permettant d'améliorer la gestion de crise en Belgique.*

³ I. Cloquet, I. Braeckman. 29 Août 2021. *Analyse de l'aide spontanée suite aux inondations du 14 juillet.*

⁴ Quelques exemples de rôles essentiels joués, en complément au rôle des autorités et disciplines, par l'aide bénévole spontanée durant les inondations 2021, d'après le rapport de I. Cloquet et I. Braeckman : 1/ ils ont nourri seuls les sinistrés pendant 10 jours ; 2/ ils ont offert aux sinistrés un soutien moral et ont organisé pour eux des moments de détente (fêtes de quartier, animations pour enfants, ...) tous les week-ends ; 3/ ils ont été très présents pour assurer le pompage, nettoyage et la restauration des maisons, notamment celles des personnes non assurées ; 4/ Ils ont aidé les sinistrés à accéder aux informations officielles et leur ont offert une aide administrative (papiers pour les assurances) ; 5/ ils ont apporté un appui important en matière de secours et de recherche d'animaux et de collecte de nourriture pour animaux ; 6/ ils ont réalisé un nettoyage complet des cours d'eau (+ de 85 tonnes de déchets collectés).

Le projet « Culture du risque et résilience - Vers une amélioration de la culture du risque et des capacités minimales de résilience de la population wallonne » avait ainsi pour objectifs :

- De développer et mettre en oeuvre, de manière transdisciplinaire, des **stratégies visant à améliorer la culture du risque et les capacités minimales de résilience de la population wallonne** ;
- De soutenir la création et venir en appui à un réseau de **cellules citoyennes d'anticipation et d'intervention de crise à l'échelle locale** (communale ou pluri-communale), pensées pour agir en bonne intelligence avec les institutions responsables en cas de crise.

Nous souhaitons travailler la question de l'amélioration de la culture du risque de manière transdisciplinaire parce que nous sommes partis du principe que développer une culture du risque, comme toute culture, ne pouvait se faire qu'au sein de et avec la société. Le but était donc dès le départ de faciliter une collaboration horizontale entre les différentes parties prenantes.

C'est pourquoi, pour mettre en oeuvre le premier objectif visant à développer et mettre en oeuvre, de manière transdisciplinaire, des stratégies visant à améliorer la culture du risque et les capacités minimales de résilience de la population wallonne, nous avons décidé de travailler en croisant des expertises :

- En sciences humaines (sociologie, communication, sciences politiques...);
- En planification d'urgence et gestion de crise ;
- De structures au contact de certains publics-cibles identifiés (associations, etc.) ;
- De structures issues du secteur culturel et artistique ;
- De citoyens.

Pour ce faire, nous avons créé un groupe de travail transdisciplinaire que nous avons baptisé le **ConnectCitiLab**. Ce groupe de travail a compté au total 56 membres actifs :

- 22 représentants des autorités (institutions régionales, nationales, gouverneurs, disciplines, PLANU communaux...);
- 29 personnes issues de la société civile (associations, institutions locales à vocation sociale ou culturelle, citoyens...);
- 5 experts en sociologie, psychologie ou communication.

Le réseau a également bénéficié de l'appui de 20 autres membres, qui manquaient de temps pour s'impliquer durant les workshops mais ont souhaité rester en appui du projet :

- 4 représentants des autorités ;
- 14 personnes issues de la société civile (associations, institutions locales à vocation sociale ou culturelle, citoyens...);
- 2 experts en sociologie, psychologie ou communication.

La Figure 1 ci-dessous illustre la diversité des structures ayant participé à ce ConnectCitiLab.



Figure 1. Diversité des structures ayant participé aux deux workshops du ConnectCitiLab.

Deux workshops ont été organisés pour permettre de croiser les expertises des différents participants et tenter de répondre aux questions suivantes :

Comment améliorer la culture du risque au sein de la population ? Quelles collaborations entre acteurs sociétaux pourrait-on développer pour y parvenir ? Quel rôle le citoyen peut-il/souhaite-il jouer ? Comment tenir compte des vulnérabilités au sein de notre population ?

1.2. Retour sur le 1er workshop du ConnectCitiLab

Le premier workshop a eu lieu à Namur le 3 octobre 2024. Il a réuni 40 participants, dont 16 représentants des autorités, 21 acteurs de la société civile, 2 expertes en communication et 1 experte en sociologie.

Le workshop a été organisé autour d'un **scénario portant sur une vague de chaleur extrême** qui aurait lieu en Belgique à l'été 2025. Il s'agissait d'un scénario 'idéal' où l'on pourrait prédire la météo avec plusieurs mois d'avance.

Les participants ont été invités à lister les **besoins et les ressources partageables** de leur organisation pour faire face à cette vague de chaleur, ce qui a permis d'identifier ensemble des rencontres entre besoins et ressources et ainsi de définir des **pistes de collaboration entre autorités et société civile** susceptibles de renforcer la culture du risque.

Ce premier workshop a permis de faire ressortir, sur base d'une série de thématiques de travail⁵ qui étaient proposées, dont plusieurs issues des recommandations du Livre blanc, une

⁵ Les thématiques de travail sont présentées en Annexe 1.

série d'**objectifs de collaboration à atteindre** et, pour chacun d'eux, les **actions prioritaires** à mettre en œuvre.

Le plan d'action suivant, qui présente ces objectifs et actions prioritaires, est donc directement issu de ce travail transdisciplinaire.

2. Le plan d'action

Les objectifs

L'objectif global de ce plan d'action est d'améliorer la culture du risque et les capacités de résilience de la population wallonne face aux prochaines crises, peu importe leur nature, en impliquant la société civile, et en ayant une attention particulière pour les publics les plus vulnérables aux crises.

Pour atteindre cet objectif global, **cinq objectifs stratégiques de collaboration** ont pu être défini sur base des résultats du workshop et des rencontres préalables, à savoir :

1. Améliorer le niveau de **connaissance et de conscience des risques**, grâce à davantage de collaborations entre acteurs sociétaux ;
2. Améliorer collectivement la résilience sociétale (sens de l'auto-responsabilité pour la sauvegarde de base) et la **cohésion sociale au niveau local** ;
3. Améliorer la prise en compte de la **diversité** de la population et des **publics vulnérables** (personnes âgées, en situation de handicap, en difficultés financières, victimes de la fracture numérique, analphabètes, qui ne maîtrisent pas une des langues nationales, sans domicile fixe, etc.) dans les processus d'anticipation et d'intervention de crise, au travers de collaborations entre acteurs sociétaux ;
4. Améliorer la culture du risque et les capacités de résilience dans le **monde du travail**, au travers de collaborations entre acteurs sociétaux ;
5. **Mettre en réseau** et faciliter la collaboration entre les différents acteurs sociétaux intéressés par la thématique : autorités, disciplines, autres entités du service public, citoyens, associations, syndicats, institutions religieuses, secteur culturel, universitaires, entreprises, professionnels de la santé, etc.

Objectif stratégique 1 : Améliorer le niveau de connaissance et de conscience des risques, grâce à davantage de collaborations entre acteurs sociétaux.

1. Action 1 – Développer davantage de collaborations entre acteurs sociétaux⁶ pour améliorer la connaissance des canaux d'information officiels (sites web, Be-Alert...) et des numéros d'urgence

En développant des partenariats entre autorités responsables et associations ayant un large réseau, un ancrage territorial étendu, ou encore au contact de publics-cibles particuliers, pour faire passer régulièrement de l'information sur l'utilité des numéros Verts, de BE-Alert, du 112 et des sites web et autres canaux d'information officiels.

2. Action 2 - Démultiplier les canaux de diffusion de l'information officielle grâce à des partenariats entre autorités responsables et acteurs de la société civile

En développant un partenariat entre les autorités responsables et un ensemble d'associations ayant un large réseau, un ancrage territorial étendu, ou encore au contact de publics-cibles particuliers pour qu'elles relayent les messages officiels dans leurs réseaux et via leurs propres canaux. Cela permettrait de démultiplier les canaux de diffusion de ces communications à la fois à l'échelle nationale, régionale ainsi qu'à l'échelle locale, étant donné la diversité des rayons d'action des nombreuses associations actives sur notre territoire, mais aussi de faire passer ces communications vers la population, dans sa diversité, via des acteurs de terrain et de confiance.

Un groupe de travail mixte entre autorités et société civile pourrait :

- Recenser les associations susceptibles de pouvoir servir de relais pour ces communications officielles ;
- Déterminer le type d'information à relayer ;
- Définir comment transmettre cette information aux associations relais (via quels canaux et selon quelle temporalité) ?

Cette action a été en partie développée dans le cadre du Workshop 2 de notre projet, qui a débouché sur la rédaction d'un Plan de sensibilisation. Ce dernier sera téléchargeable sur notre site web à partir du mois de mars.

⁶ On entend par acteurs sociétaux les autorités, les disciplines, les autres entités du service public, les citoyens, les associations, les syndicats, les institutions religieuses, le secteur culturel, les universitaires, les entreprises, les professionnels de la santé, etc.

3. Action 3 – Assurer davantage de diffusion de l'information officielle vers la population par des canaux non numériques et low tech, grâce à des partenariats entre acteurs sociétaux

En établissant des collaborations public-privé pour améliorer l'offre de canaux non-numériques⁷ permettant de relayer les informations essentielles vers les personnes qui ne sont pas familières avec le numérique, et, en cas de crise, vers les personnes sinistrées qui ne disposeraient plus d'électricité et/ou d'internet. Une collaboration avec les associations au contact des publics les plus vulnérables aux crises permettrait d'identifier les canaux de communication low tech et non numériques les plus efficaces et adéquats pour toucher les différents types de publics. Cela pourrait passer par exemple par leur large réseau de travailleurs sociaux ou autres collaborateurs régulièrement au contact de ces publics .

En parallèle de ce travail de collaboration, il serait utile d'inciter les citoyens en général à conserver une radio FM chez eux.

4. Action 4 – Permettre un échange rapide d'information (dans les 2 sens) entre autorités et acteurs de la société civile en situation d'urgence/de crise

- ⇒ En développant une plateforme de centralisation de l'information et en communiquant sur l'existence de cette plateforme sur tous les canaux de communication disponibles, y compris via les canaux et le réseau d'associations partenaires. Idéalement, cette plateforme comprendrait un système de recherche pour trouver facilement de l'information sur les aides disponibles pour répondre aux besoins fondamentaux. Elle serait conçue pour que les informations puissent circuler dans les 2 sens, à savoir des autorités vers la société civile et inversement, afin que, par exemple, des structures actives dans l'aide sociale, puissent faire remonter en temps réel des informations sur la situation de terrain en cas de crise ;
- ⇒ Paragon, le nouveau portail de sécurité nationale, permet à différents acteurs d'échanger des données pendant la gestion d'une crise. Il serait intéressant de voir s'il est envisageable de proposer un accès à cet outil à une sélection d'acteurs de la société civile pour leur permettre :
 - de prendre connaissance d'informations non-confidentielles ;
 - de faire remonter des informations.
- ⇒ En développant, là où ça n'est pas encore mis en oeuvre, des canaux de communication structurés entre autorités locales (communales, services des gouverneurs...) et volontaires.

⁷ Par offre existante, nous voulons parler des moyens actuels à disposition des autorités et des disciplines comme par exemple l'utilisation de véhicules de police équipés de moyens de diffusion sonore.

Il serait intéressant de creuser cette action en répondant aux questions suivantes :

- Via quel canal faire remonter et échanger des informations ? Y a-t-il déjà des canaux/plateformes existant(e)s qui pourraient accueillir des échanges entre autorités publiques et société civile ?
- Comment définir le type d'information nécessaire ? Comment ne pas 'submerger' ce canal d'information ? Comment prioriser ces informations ?
- Comment inciter les utilisateurs à faire remonter des informations et à consulter les communications officielles ?
- Qui aurait accès à ce canal ? Qui devrait le modérer ?

Obstacles potentiels à cette action

- La non-utilisation ou l'oubli de l'existence de la plateforme de centralisation de l'information en dehors des périodes de crise. Il serait intéressant d'avoir une réflexion sur comment faire vivre la plateforme en dehors des crises et sur comment inciter les utilisateurs de la société civile à faire remonter des informations et à consulter les communications qui y sont diffusées en période de crise ;
- La prolifération spontanée d'applications/plateformes lors d'une crise qui viendraient concurrencer cette initiative de centralisation ;
- Le fait que l'approche culturelle 'top-down' est assez ancrée, ce qui pourrait limiter l'utilisation de la plateforme par les acteurs de la société civile pour faire remonter des informations.

5. Action 5 – Aider à surmonter le sentiment d'impuissance ou le déni face aux communications officielles sur les risques/crises et susciter la mise en action de la population

- ⇒ En entamant une réflexion sur l'impact émotionnel des communications qui peuvent être anxiogènes, et sur comment susciter malgré tout la mise en action des citoyens.

Un travail en collaboration avec des chercheurs et associations qui travaillent sur ces questions pourrait fournir un apport précieux en matière de gestion des émotions et sur le comment amener les citoyens à amorcer un changement vers plus de résilience personnelle face à une situation qui peut être anxiogène.

6. Action 6 – Apporter de nouveaux éclairages, scientifiques et culturels, pour renforcer l'impact des communications officielles

Il ressort de ce travail du ConnectCitiLab que plusieurs experts en sciences humaines souhaiteraient que la parole soit donnée plus rapidement aux scientifiques pour communiquer certains messages.

- ⇒ Il pourrait être intéressant pour cela d'établir un listing préétabli de chercheurs et chercheuses, par domaine de spécialité et zone de compétence, qui pourront être directement contactés en fonction des besoins spécifiques liés à la crise.

Ces experts mettent en avant la nécessité d'utiliser les méthodologies scientifiques pluridisciplinaires et transdisciplinaires existantes pour améliorer l'impact des communications. Cela permettrait, sur ces questions, de faire se rencontrer différentes disciplines et de croiser l'opinion des spécialistes et de la société civile.

Les centres culturels et autres acteurs du secteur de la culture pourraient par ailleurs contribuer à distiller l'information officielle à l'échelle locale en adaptant les formats de diffusion à leurs publics variés.

Objectif stratégique 2 : Améliorer collectivement la résilience sociétale (sens de l'auto-responsabilité pour la sauvegarde de base) et la cohésion sociale au niveau local

1. Action 1 – Soutenir et former un réseau de volontaires venant en appui/complément au travail des autorités et disciplines en cas de crise

Le but de cette action, qui a été particulièrement développée dans le cadre du deuxième volet du projet « *Culture du risque & résilience - Vers une amélioration de la culture du risque et des capacités minimales de résilience de la population wallonne* », est double :

- Créer un réseau de cellules de volontaires de crise formés (ayant reçu une formation de base) et activables à l'échelle locale ;
- Créer, en collaboration avec les autorités, un cadre permettant de canaliser, accueillir et coordonner l'aide citoyenne spontanée en cas de crise.

Une mise en réseau des initiatives de réserves de volontaires publiques et privées a été proposée dans le cadre de ce projet mené par BE-FAID et a rassemblé 17 asbl (comptant dans leurs réseaux plusieurs milliers de volontaires potentiels), 3 associations de fait, 4 services de gouverneur, le Cortex et Safe.Brussels. La volonté des acteurs du réseau est que ce réseautage puisse se poursuivre, afin que ces projets puissent continuer à évoluer en parallèle et s'enrichir les uns les autres.

Il est à noter que l'expérience de ce projet nous a montré qu'il était plus facile de monter un projet de développement de réserves de volontaires issues de la société civile avec des associations légalement constituées, robustes et ayant un large réseau de membres et bénévoles plutôt que de viser de petites structures locales (associations de faits ou petites asbl) ayant émergé suite à une crise. En effet, la dynamique naturelle post-crise fait que ces structures ont tendance à disparaître naturellement, une fois l'urgence passée, et que les petites structures encore existantes manquent souvent de temps et de moyens pour prendre part à un tel projet.

De ce réseautage, il est apparu que la première étape vers la création d'un cadre permettant de canaliser, accueillir et coordonner l'aide citoyenne spontanée en cas de crise était de développer un cadre de formation à destination des volontaires issus de la société civile afin que les associations puissent comprendre le cadre de gestion de crise et mieux cerner où l'appui de leurs volontaires serait le plus utile. Un cadre de formation de base a été validé par les acteurs du réseau dans le cadre de ce projet.

BE-FAID a pour objectif de continuer à travailler sur cette action et maintenir ce réseautage pour :

- aller plus loin, ensemble, dans la définition du cadre permettant d'accueillir et de coordonner l'aide citoyenne spontanée avec les autorités en cas de crise ;
- mettre en œuvre le cadre de formation de base avec l'ensemble des membres du réseau dans les mois qui viennent.

Obstacles potentiels à cette action

- Manque de financement pour assurer la formation & la dynamisation de ces réseaux de volontaires.
- Difficulté à mobiliser des bénévoles sur le long terme.
- Mise en avant, au niveau local et au sein des réserves de volontaires, de personnes cherchant à se positionner comme leader.

2. Action 2 – Coordonner la rencontre entre offre et demande de bénévoles via une plateforme

Une telle plateforme web spécialisée existe déjà. Elle a été développée par la coopérative à finalité sociale Give a Day et propose :

- Un outil de "gestion" des bénévoles ;
- Un outil bilingue et déjà bien utilisé à l'échelle nationale, aussi bien par des acteurs de la société civile que par des autorités ;
- Des liens vers des formations à destination des bénévoles ;
- La possibilité d'envoyer des documents et informations aux bénévoles (conventions, instructions...);
- Un ensemble de fonctionnalités modulables.

L'enjeu est ici d'arriver à centraliser les offres et demandes de volontariat sur cette plateforme afin d'éviter la dispersion lors de futures crises.

3. Action 3 – Proposer un appui professionnel en communication de crise à des structures de la société civile

L'idée est que des autorités comme les services des gouverneurs ou le Centre de crise National, puisse venir apporter un appui en matière de communication de crise à des structures de la société civile, comme par exemple des mouvements de jeunesse, qui seraient affectés par une crise.

4. Action 4 – Organiser un appui à l'étude et au monitoring de paramètres clés : monitoring des cours d'eau (étiage, crue), monitoring des forêts (départs de feux), identification et monitoring des besoins spécifiques des populations les plus exposées aux risques

⇒ En formant et mobilisant un réseau de volontaires, afin qu'ils viennent en complément/appui au travail que la Région wallonne mène en matière de monitoring des cours d'eau, des forêts et autres éléments environnementaux. Mais aussi en développant

plus de coordination entre autorités et associations au contact des publics les plus exposés aux risques afin que les réseaux de collaborateurs de ces associations puissent faire remonter leurs observations et les besoins de ces différents publics.

Enfin, une collaboration entre société civile, autorités et disciplines serait également utile en matière de monitoring des événements et activités à venir susceptibles d'augmenter localement et momentanément la population ou susceptibles de représenter un risque d'ordre public (festivals, camps scouts, etc.).

5. Action 5 – Organiser des exercices de simulation impliquant d'autres acteurs de la société (entreprises, société civile, citoyens...)

Il serait intéressant que des exercices de simulation soit développés spécialement pour permettre à d'autres acteurs de la société que les autorités et disciplines de se préparer à certains types de crise.

6. Action 6 – Développer des campagnes de sensibilisation adaptées aux réalités et risques locaux

Une campagne de sensibilisation devrait pouvoir être déclinée à une échelle locale. Ainsi, idéalement, le canevas des campagnes de sensibilisation aux risques devrait comprendre une partie commune à tous et une partie personnalisable par les acteurs locaux en fonction du territoire, des risques locaux ou encore du public auquel ils s'adressent.

Une autre idée qui a émané des workshops est de proposer des Welcome Packs aux nouveaux habitants d'une commune, avec de l'information utile sur les risques locaux et sur comment s'en prémunir. C'est le cas notamment de la ville de Limbourg qui distribue un Welcome Pack à ses nouveaux habitants, comprenant toute l'information utile sur le risque d'inondation.

7. Action 7 - Développer et soutenir des projets œuvrant à améliorer la cohésion sociale au niveau local (dans une perspective de résilience territoriale)

Pour améliorer la résilience de la population face aux risques, il est essentiel d'investir, de manière préventive, dans tout ce qui va contribuer à améliorer la solidarité et l'entraide au niveau local :

- Faire la promotion des Partenariats Locaux de Prévention (PLP) pour davantage les développer ;
- Soutenir les projets de cohésion sociale portés par le tissu associatif (par exemple le dispositif BRI-Co de la Fédération des Services Sociaux) ou encore les centres culturels ;
- Favoriser des dynamiques de « bon voisinage » et inciter les habitants à faire attention aux personnes dans leur quartier les plus vulnérables en cas de crise (personnes isolées, en situation de handicap, etc.) ;
- Développer par quartier un réseau de personnes relais (susceptibles de faire le lien avec les autorités, notamment) ;
- Impliquer localement les jeunes dans les projets de solidarité et d'entraide.

Objectif stratégique 3 : Améliorer la prise en compte de la diversité de la population et des publics vulnérables dans les processus d'anticipation et d'intervention de crise, au travers de collaborations entre acteurs sociétaux

La communication de crise devrait idéalement tenir compte de la diversité de la population, et des communications ciblées devraient être développées pour certains publics cibles prioritaires comme celui des publics les plus vulnérables face aux risques.

Les "groupes sociaux vulnérables" sont des groupes de personnes considérées comme exposées au **risque de pauvreté** ou **d'exclusion sociale** en raison de handicaps physiques et/ou intellectuels, de facteurs liés à l'âge, de difficultés financières, d'une situation de fracture numérique, d'analphabétisme, de la non-connaissance d'une des 3 langues nationales, d'absence de domicile fixe et/ou de problèmes d'addiction. Ces groupes de personnes sont les plus vulnérables en cas de crise en raison des grandes difficultés auxquelles ils sont habituellement confrontés pour ne fût-ce que se prémunir contre les risques, pour faire face lors d'une crise et ensuite pour rebondir après celle-ci.

1. Action 1 - Définir les publics-cibles minimaux pour garantir une représentativité suffisante de la diversité de la population

Même si un premier travail sur cette question a pu être mené dans le cadre de ce projet, une collaboration entre autorités responsables et associations au contact direct avec ces différents types de publics serait nécessaire pour l'affiner.

2. Action 2 – Etablir au niveau local un listing des personnes vulnérables et de leurs besoins spécifiques

Pour prendre correctement en compte, dans les processus d'anticipation et de gestion de crise, les personnes les plus vulnérables face aux risques, il s'avère nécessaire que les autorités locales aient en leur possession un listing tenu à jour des habitants de leur territoires les plus vulnérables en cas de crise, et de leurs besoins spécifiques.

La coopérative à finalité sociale Give a Day est en mesure d'établir un tel répertoire des personnes vulnérables d'un territoire dans le respect du RGPD.

Un groupe de travail mixte entre autorités et associations au contact de ces publics devrait pour cela réfléchir :

- A la meilleure manière d'établir ce listing (qui devrait être établi avec l'accord des personnes concernées) ;
- Aux critères pertinents pour répertorier ces personnes ;
- A qui aurait accès à cette base de données ;
- Aux canaux sur lesquels héberger ce listing ;
- Aux ressources nécessaires pour maintenir cette liste à jour.

Il serait en outre nécessaire de consulter un juriste pour s'assurer du respect du RGPD.

3. Action 3 - Développer des collaborations avec la société civile pour diversifier les canaux, les formats (visuels, auditifs...), les codes de langage, et les langues utilisées, afin de pouvoir toucher une diversité de publics, parmi lesquels les publics les plus vulnérables, en phase de sensibilisation, en phase d'alerte et en phase de situation d'urgence/crise

- ⇒ En définissant au préalable les besoins des publics les plus vulnérables face aux risques et comment l'information devrait leur être présentée (information traduite en FALC, en langues étrangères, en pictogrammes, etc). Certaines associations, comme Inclusion asbl, ont de l'expérience dans ce domaine.
- ⇒ En sélectionnant, en concertation entre autorités responsables et associations au contact de ces publics, les canaux les plus adaptés et accessibles pour les toucher.
- ⇒ En créant une collaboration systématique entre autorités et associations au contact des publics les plus vulnérables pour que ces dernières soient consultées par les autorités pour s'assurer, avant une diffusion à grande échelle, que les communications officielles soient accessibles et compréhensibles pour ces différents publics.
- ⇒ En développant des matériaux de communication (toolkits) à destination des associations qui travaillent avec des publics vulnérables et en proposant des ateliers pour tester ces communications.

Cette action a été en partie développée dans le cadre du Workshop 2 de notre projet, qui a débouché sur la rédaction d'un Plan de sensibilisation. Ce dernier sera téléchargeable sur notre site web à partir du mois de mars.

4. Action 4 – Renforcer la connaissance des citoyens et d'acteurs sociétaux clés sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap

En formant et sensibilisant à l'accueil des personnes en situation de handicap, et notamment aux bases élémentaires de la langue des signes, et en mettant la priorité sur les services de secours et les agents communaux.

5. Action 5 – Proposer, en cas de crise, des infrastructures et des outils qui répondent aux besoins des personnes en situation de handicap

Des associations spécialisées comme Inclusion asbl pourraient travailler avec les communes pour identifier les espaces les plus adaptés et rendre les informations accessibles.

6. Action 6 – Sensibiliser, en particulier les publics les plus vulnérables face aux risques, à l'importance d'être correctement couvert par une assurance et faciliter la compréhension des polices d'assurance

Certains publics parmi les plus vulnérables face aux risques sont aussi ceux qui sont les moins bien assurés, voire où la proportion de personnes assurées est aussi la plus basse. Il est donc important de :

- Militer pour que ces publics, qui habitent souvent dans des zones plus à risque, ne soient pas refusés par les compagnies d'assurance ;
- Travailler à rendre les polices d'assurance plus facilement compréhensibles pour la population en général et pour ces publics en particulier (traduction en FALC, etc.) et leur offrir un appui administratif ;
- Sensibiliser la population en général et ces publics en particulier à l'importance d'être correctement couvert par une assurance, en particulier pour les risques auxquels ils sont les plus susceptibles d'être confrontés.

Objectif stratégique 4 : Améliorer la culture du risque et les capacités de résilience dans le monde du travail, au travers de collaborations entre acteurs sociétaux

1. Action 1 - Développer, avec toutes les parties prenantes concernées (AKT for Wallonia, la FEB, les entreprises, les syndicats, les associations) des campagnes d'information/sensibilisation sur les risques pour le monde du travail

- ⇒ En développant une campagne de communication spécifique sur les risques liés aux épisodes d'extrême climatique pour les personnes qui doivent accomplir des efforts intenses dans leur cadre de leur travail ;
- ⇒ En développant, en cas de crise, une communication vers les travailleurs en cas de site inaccessible.

Piste de collaboration

L'association Les Shifters Belgium proposent un atelier sur l'adaptation au changement climatique pour les entreprises, en abordant l'identification des risques, la préparation à ceux-ci et la conscientisation des collaborateurs. Il pourrait être intéressant de voir si cet atelier pourrait répondre aux besoins du secteur.

2. Action 2 - Développer davantage, au sein des entreprises, des collectivités et des associations, des plans internes d'urgence, en collaboration avec les autorités

- ⇒ En lançant des campagnes de sensibilisation à destination des entreprises, des collectivités et des associations pour les inciter à développer ou mettre à jour leur plan interne d'urgence.
- ⇒ En les incitant à y intégrer les risques climatiques (plan chaleur pour les travailleurs, etc.).
- ⇒ En les incitant à tester régulièrement leur plan interne d'urgence.

Objectif stratégique 5: Mettre en réseau et faciliter la collaboration entre les différents acteurs sociétaux intéressés par la thématique

1. Action 1 - Créer un listing des parties prenantes lors d'une crise, et de leurs besoins et/ou compétences

Ce listing pourrait être développé par territoire (commune, province).

Il serait utile, pour le constituer, de définir collectivement :

- ⇒ Sur base de quels critères répertorier ces personnes et leur back-up ;
- ⇒ A qui ce listing devrait être accessible ;
- ⇒ Sur quel canal héberger ce listing. Certains acteurs proposent, si cela est possible, d'avoir une bibliothèque des ressources dans Paragon ;
- ⇒ Les ressources nécessaires pour maintenir ce listing à jour.

L'avis d'un juriste serait nécessaire pour vérifier la compatibilité du projet avec le RGPD.

2. Action 2 – Clarifier les rôles et limites des volontaires et acteurs de la société civile par rapport aux autorités et disciplines en amont d'une crise pour améliorer l'efficacité de l'aide apportée lors d'une crise

Les services des gouverneurs peuvent prévoir l'organisation de partenariats public-privé grâce à des conventions avec des associations spécialisées ou avec certaines entreprises. Par exemple : Animal Disaster Team, Vétérinaires Urgentistes en Secours et Catastrophe, Coyote, etc.

Les modalités de coordination entre les autorités et les réserves de volontaires issues de la société civile qui seraient développées restent à ce stade à définir et varieront certainement d'une province à l'autre.

Certaines associations, comme la Fédération des Services Sociaux, attirent l'attention sur le fait qu'il faudrait prévoir une collaboration avec les autorités locales pour que certains services essentiels fournis habituellement par des bénévoles de leurs associations, comme la distribution d'aide alimentaire, puissent continuer en cas de crise impliquant une fermeture des centres de distribution ou une indisponibilité des bénévoles.

3. Action 3 – Continuer à animer un espace de réseautage et de collaboration permanent à destination des acteurs sociétaux intéressés par la thématique

Une des grandes demandes des membres du ConnectCitiLab était de pouvoir conserver ces réunions de réseautage régulières entre autorités et société civile sur les questions de culture du risque. Le maintien de ces moments de rencontre et d'échange est d'autre part essentiel pour faciliter la mise en œuvre des autres actions de collaboration de ce plan d'action.

Certains acteurs sont en demande de mise en réseau plus spécifique. C'est le cas notamment de la Société Scientifique de Médecine Générale (SSMG) qui souhaite que soit développé un réseau de communication entre les professionnels de première ligne (secteur médical et paramédical).

Obstacles potentiels

- La tendance au manque de pluridisciplinarité et de transversalité ;
- Pour alimenter et faire vivre un tel réseau, il est essentiel de pouvoir y allouer du budget et des ressources humaines.

4. Action 4 – Mettre à disposition des différents acteurs sociétaux un inventaire des outils pertinents existants en matière d'amélioration de la culture du risque (outils pédagogiques, formations, etc.)

Un éventail d'outils pédagogiques pertinents en matière d'amélioration de la culture du risque, de résilience et de sensibilisation à certains risques en particulier seront mis en ligne sur le site web de BE-FAID durant le mois de mars 2025.

Parmi les outils qui y seront proposés figurent plusieurs outils développés par des membres du réseau comme le projet Homeos qui a notamment été développé par l'Institut d'Eco-Conseil et vise la montée en résilience de territoires wallons, grâce à un accompagnement participatif pour penser et mettre collectivement en œuvre la résilience territoriale.

Plusieurs acteurs aimeraient pouvoir avoir un espace de partage de documents pour les membres du réseau transdisciplinaire du ConnectCitiLab, où chacun pourrait venir y partager des documents tels que des guidelines pour développer des plans internes d'urgence.

5. Action 5 – Co-construire des formations destinées à faire monter en compétence les acteurs sociétaux intéressés (autres que les volontaires)

Plusieurs types de publics-cibles pourraient bénéficier de formations adaptées, à savoir :

- Les professionnels de la santé : La SSMG met en avant le manque de connaissances et de préparation des professionnels de la santé sur les risques et la gestion de ces derniers. Ils souhaiteraient avoir une approche "préventive" dans les phases "avant-pendant-après catastrophe".
- Les collectivités :
 - Importance de sensibiliser les collectivités aux différents risques auxquels ils peuvent d'être confrontés ;
 - Développer des connaissances de base en gestion de crise dans chaque collectivité.
- Les gestionnaires de crise et disciplines :
 - Développer une formation courte sur la prise en compte des publics les plus vulnérables face aux risques.

- Les associations qui, dans le cadre de leur travail ou de leurs loisirs, sont au contact de divers publics :
 - Avoir accès à une formation de base sur les risques et le cadre de gestion de crise ;
 - Avoir des conseils et des ressources documentaires en matière d'anticipation et de gestion de situations d'urgence et de crise, afin de pouvoir offrir une formation de base à des acteurs non professionnels qui sont actifs dans l'association.
 - Avoir des protocoles et des formations sur les plans d'urgence et leur mise en œuvre.

6. Action 6 : Anticiper en amont les besoins et les capacités matériels pour chaque type de crise grâce à des cadastres partagés

- ⇒ En renforçant les collaborations entre autorités et société civile pour un meilleur partage des ressources en cas de situation d'urgence ;
- ⇒ En tenant un répertoire des ressources partageables entre autorités et société civile mis-à-jour.

7. Action 7 – Développer des collaborations public-privé en matière de transport et de logistique

- ⇒ En proposant, par exemple, des moyens de transport collectifs privés pour les évacuations ou les déplacements de personnes ;
- ⇒ En facilitant le déplacement des activités d'une entreprise vers un autre site après un sinistre pour une reprise rapide des activités (PAE temporaire).

8. Action 8 - Développer des collaborations public-privé en matière de lieux d'accueil

- ⇒ En travaillant avec la société civile pour mettre en place plus de lieux d'accueil et pour vérifier l'accessibilité de ces lieux d'accueil pour les publics en situation de handicap
- ⇒ En mettant des volontaires issus de la société civile à contribution lors d'ouvertures de lieux d'accueil en cas de crise
- ⇒ Malgré le souhait de plusieurs associations de collaborer avec les autorités pour rendre largement connue la liste des lieux d'accueil potentiels lors d'une crise, d'après certains représentants des autorités ayant participé au ConnectCitiLab, celle-ci ne peut pas être divulguée à la population à l'avance pour des raisons de sécurité (actes de malveillance) mais aussi parce que les lieux de refuge finaux sont sélectionnés en fonction des paramètres précis de chaque crise. Ils craignent que de les communiquer à l'avance amène à un risque de confusion et donc de sécurité.

9. Action 9 - Adaptation du cadre légal et autorisations

- ⇒ En ayant un positionnement de l'autorité sur :
 - Les démarches ou initiatives d'aide de volontaires impliquant des "visites à domicile" (risque d'escroqueries ou vols ciblant des personnes vulnérables) ;

- La mise à l'abri des personnes en situation de précarité (cf. prise d'ordonnance autorisant la contrainte) ;
 - Le ciblage des personnes/structures à aider ;
 - La mobilisation d'urgence de travailleurs, avec une assurance couvrant la non-réalisation des autres missions ou leur report après la période de mobilisation.
- ⇒ En donnant un mandat clair à certaines structures de la société civile.

10. Action 10 – Appuyer financièrement les initiatives de prévention et d’appui développées par des acteurs de la société civile

- ⇒ En finançant les projets menés par des associations destinés à améliorer la prise en compte des publics les plus vulnérables aux crises dans les processus d’anticipation et de gestion de crise, comme par exemple en permettant d’assurer des visites à domicile pour les personnes les plus vulnérables qui ne peuvent pas se déplacer ;
- ⇒ En prévoyant des moyens financiers supplémentaires pour acheter des climatiseurs et des bouteilles d'eau à redistribuer pour les organismes d’aide alimentaire ;
- ⇒ En compensant financièrement la mobilisation (durant leurs heures de travail) de travailleurs d’associations ou d’entreprises lors d'une crise ;
- ⇒ En soutenant le projet de la Croix-Rouge de Belgique de développer en interne une capacité de réponse efficace face à une crise sur le territoire belge (formation de leur personnel ; développement d’un programme de ré-affectation temporaire du personnel, création d’un programme de volontariat de crise, etc.)

3. Les membres du réseau et contributeurs

Ce plan d'action a été rédigé grâce à un travail collaboratif des structures suivantes.

AKT for Wallonia
BeWaPP
Cabinet du Gouverneur de la Province d'Anvers
Cabinet du Gouverneur de la Province de Liège
Cabinet du Gouverneur de la Province de Luxembourg
Cabinet du Gouverneur de la Province de Namur
Cabinet du Gouverneur de la Province du Brabant Wallon
Canopea asbl
Centre Culturel Ourthe et Meuse
Centre de Coordination des Risques et de la Transmission d'Expertise (SPW-CORTEX)
Centre de crise National (NCCN)
Centre de recherche Spiral ULiège
Centre Interdiocésain
Cercles des Naturalistes de Belgique
Collectif Tutti Frutti
Contrat de rivière Lesse asbl
Contrat de rivière Ourthe asbl - Convention Culture du Risque Inondations (CuRI)
Croix-Rouge de Belgique
Fédération des Services Sociaux (FdSS)
Fédération nationale des Patros
Foyer des Sourds de Liège & EDC Fan Belgium
Give a Day
Inclusion asbl
Institut Eco-Conseil asbl
La Défense
Lire et Ecrire Bruxelles asbl
Les Scouts asbl
Maison de jeunes de Marche-en-Famenne
Maison médicale de Barvaux
MiiL (Media innovation and intelligibility Lab) - Plateforme d'innovation en production et appropriation digitales de l'UCL
PlanU - Ville de Herstal
Plateforme pour le Service Citoyen
Police fédérale
Projet de cellule citoyenne de Gesves

RCR ²
Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP)
Résilience Plan B
River Cleanup
Rotary Gent-Zuid
Safe.Brussels
Société Scientifique de Médecine Générale (SSMG)
The Shifters Belgium
Ville de Limbourg
Wallonie picarde asbl
Zone de Police de Liège
Zone de Police Namur Capitale
Zone de secours Vesdre Hoegne & Plateau

Annexe 1 – Les thématiques des groupes de travail du workshop du 03/10/2024

Groupe 1 - Appui au développement de quartiers solidaires, dans une perspective de résilience territoriale.

Groupe 2 - Appui à l'étude et au monitoring de paramètres clés.

Groupe 3 - Développer des groupes de travail permanents public-privé.

Groupe 4 - Soutenir un réseau de volontaires (spontanés ou venant d'associations/entreprises) venant en appui/complément au dispositif existant.

Groupe 5 - Rendre publique et largement connue la liste et la localisation précise des lieux d'accueil et de refuge.

Groupe 6 – « Amélioration de la connaissance du système BE-Alert et des canaux d'info officiels » et « Développer des plateformes collaboratives. »

Groupe 7 - Diffusion/Relais de campagnes officielles de sensibilisation (et relais d'informations officielles vers la population en phase d'alerte/situation d'urgence/ de crise).

Groupe 8 - Tenir compte de la diversité de la population (pour l'amont, la phase d'alerte et la phase de situation d'urgence/de crise).

Groupe 9 - Développer davantage au sein des entreprises, des collectivités et des associations des plans internes d'urgence, en collaboration avec les autorités.