

# Résilience collective

RAPPORT ANNUEL  
2020



**bps**  
**.brussels**   
Bruxelles Prévention & Sécurité

bps-bpv.brussels

**Avant-propos** » 3

**Vie interne** » 9

**Vision régionale :** » 19  
**un plan pour 4 ans**

**Sécurité intelligente** » 31  
**et innovante**

**Dynamique** » 47  
**partenariale**

**Résilience collective** » 69  
**face au covid-19**



# Avant- propos



## Résilience collective

**Le 28 mai 2020, Bruxelles Prévention et Sécurité (BPS) fêtait ses 5 ans d'existence dans les conditions difficiles liées à la crise sanitaire provoquée par la pandémie de COVID-19.**

Dans le contexte particulier de la Région de Bruxelles-Capitale, le Ministre-Président et le Haut fonctionnaire veillent tous deux, en étroite collaboration, à la sécurité des Bruxellois. BPS met en œuvre les décisions émanant de ces deux autorités afin d'assurer la sécurité publique et civile sur le territoire régional et ce, en temps normal comme en situation d'urgence et de crise.

Conformément à ses missions, BPS a occupé une position clef d'interface entre les niveaux de pouvoirs durant la période de pandémie, transmettant les décisions du Conseil National de Sécurité (CNS) aux instances communales et locales par la voie du Conseil Régional de Sécurité (CoReS), traduisant les mesures et assurant leur mise en œuvre cohérente à l'échelle régionale.

En tant que service public essentiel, BPS a également protégé la population bruxelloise de l'impact de la crise sanitaire en lui fournissant des masques buccaux de confort, en émettant des recommandations et en menant des campagnes de communication et de sensibilisation.

Au-delà de la gestion immédiate de la crise du coronavirus, BPS a également déployé toute son énergie afin de continuer à remplir ses missions de base dans ce contexte inédit.

## Vivre Bruxelles en toute sécurité : un plan pour 4 ans

Sur le plan stratégique, 2020 a été une année charnière, avec l'élaboration du **nouveau Plan Global de Sécurité et de Prévention (PGSP) pour la période 2021-2024**. Cet outil de programmation stratégique des activités de BPS concentre la vision de ce que la sécurité dans la capitale doit incarner, celle de « **Vivre Bruxelles en toute sécurité** ». Cette vision se veut intégrale et ambitieuse, axée sur la garantie du droit à la sécurité (et au sentiment de sécurité) des personnes. Elle mobilise tous les maillons de la chaîne pour y contribuer.

Le deuxième PGSP entend répondre aux nouvelles aspirations des citoyens bruxellois, aux changements de mentalités engendrés par la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19 et saisir les opportunités d'innover, de créer, de construire ou reconstruire du lien au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

A côté de phénomènes plus 'classiques' relevés tels que la consommation et le trafic de drogues, l'actualité de l'année 2020 a mis en évidence d'autres problématiques, comme les violences intra-familiales ou les relations citoyen-police durant le confinement, les cas de catastrophes naturelles telles que les inondations liés au dérèglement climatique, la nécessité de miser sur des stratégies préventives comme le Security by design pour renforcer la capacité des villes et des habitants à faire face à un choc. Autre axe intéressant : la mobilité.

De nouveaux modes de mobilité ont fait leur apparition: les trottinettes électriques – dont l'utilisation sur la voie publique explose ces dernières années –, les vélos en partage, les voitures électriques. La cohabitation de ces modes de déplacement conduit aujourd'hui à des réflexions liées à la sécurité routière et aux relations entre les différents usagers.

Le PGSP intègre anciennes et nouvelles priorités et adapte ses dispositifs en conséquence. Un accent particulier y est donc mis sur l'occupation responsable, partagée et inclusive de l'espace public et des réseaux de transport et l'adaptabilité et la robustesse des services publics régionaux aux crises.

## Sécurité intelligente et innovante

BPS n'a pas attendu la pandémie et le confinement pour mettre en évidence l'importance cruciale de la connectivité numérique comme principe d'action. En effet, si les formes de criminalité se concentraient autrefois principalement dans l'espace public, elles ont aujourd'hui suivi la digitalisation de la société, faisant émerger des phénomènes tels que la criminalité informatique, le harcèlement sur les réseaux sociaux et diverses formes de trafics en ligne. Cet enjeu de sécurité a conduit BPS à s'atteler, avec ses partenaires, au développement de projets en phase avec ces bouleversements.

La mise en place attendue du Centre de crise régional (RCCR), l'école régionale des métiers de la prévention, de la sécurité et du secours (Brusafe), le développement de l'approche Security by Design, le développement du réseau de caméras ANPR régional, l'utilisation de drones, la cybersécurité, le subventionnement d'appels à projets, le développement d'une image fine des phénomènes de criminalité au travers d'enquête de sécurité, d'analyses et de publications sont nos priorités et participent de cette vision qui consiste à **doter la Région d'outils performants soutenant une approche intégrée et moderne de la sécurité**. Tous ces projets s'inscrivent dans le cadre stratégique qu'est le **PGSP**.

## Dynamique partenariale

Une crise peut aussi constituer une opportunité. Les retours d'expérience sont en effet riches d'apprentissage. Si le temps de la jeunesse est passé pour l'institution qu'est BPS, aujourd'hui vient celui de confirmer sa place en tant qu'organisme de référence dans les domaines de la prévention et de la sécurité en Région bruxelloise. Déployé en 2016, BPS arrive à un nouveau stade de maturité et poursuit sa croissance et son développement afin de répondre aux nouveaux enjeux de prévention et de sécurité auxquels notre région est confrontée.

C'est l'objectif poursuivi pour le tandem de la Direction générale de BPS formé aujourd'hui par **Sophie Lavaux**, Directrice générale de Bruxelles Prévention et Sécurité qui a pris ses fonctions aux côtés du Directeur général adjoint **Yves Bastaerts**, le 15 juillet. Depuis le 22 juillet, Sophie Lavaux a également repris la fonction de Haut Fonctionnaire *ad interim*.

Cela se traduit notamment par le biais d'une approche de **planification renforcée** couplée à une **dynamique partenariale** entre notre organisme et les acteurs externes. Il reste, certes, du chemin à parcourir pour améliorer et renforcer la coordina-

tion entre les différents acteurs. Nous nous engageons clairement sur cette voie. Dès la fin décembre 2020, BPS est passé à un stade important de son développement en faisant du Centre de Crise Régional, un outil complètement opérationnel et ouvert 24/24h accueillant le dispositif multidisciplinaire lors de grands événements se tenant sur le territoire de la Région de Bruxelles Capitale. Ce dispositif a été complété par la mise en place du Centre de Communication, qui agit comme dispatching régional pour gérer les appels quotidiens vers les numéros d'urgence. Ce regroupement d'acteurs de la sécurité a une haute valeur symbolique et traduit la vision partenariale de notre organisme concernant la prévention et la sécurité à Bruxelles.

PLANIFICATION, INNOVATION ET TECHNOLOGIE, PARTENARIAT ET COLLABORATIONS sont au centre des actions menées par BPS. Pour répondre davantage à ces défis, notre ambition est aujourd'hui de renforcer une approche globale qui embrasse gestion de crise et maintien de l'ordre dans un ensemble harmonieux au service de l'ensemble des autorités compétentes et au bénéfice de la population bruxelloise.



Sophie Lavaux  
Directrice générale



Yves Bastaerts  
Directeur général adjoint



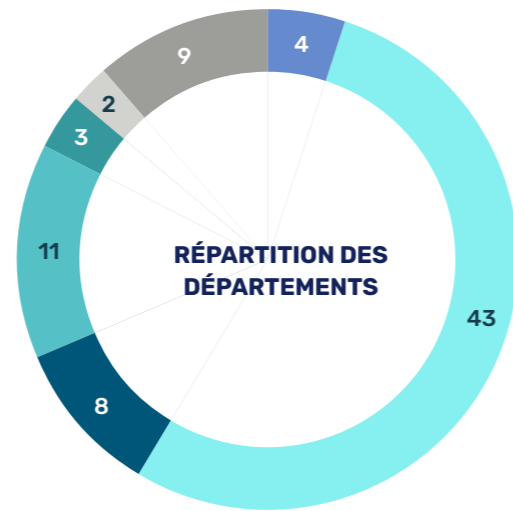
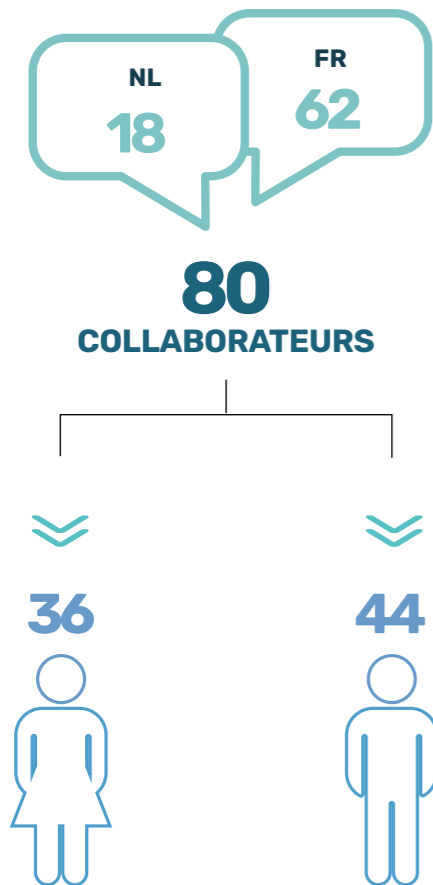


## Nos équipes

L'implication des équipes, le rôle que leurs membres endossent chaque jour dans leurs missions et les responsabilités qu'ils assument balisent un environnement de travail axé sur le renforcement des atouts de Bruxelles Prévention et Sécurité (BPS) et la création de ponts entre les partenaires de la chaîne de prévention et de sécurité.

Afin de répondre au mieux aux exigences de qualité, de réactivité et d'innovation imposées par l'écosystème sécuritaire de la Région bruxelloise, BPS place la formation et le recrutement au cœur de sa politique de ressources humaines.

Fin 2020, le personnel de BPS se compose de **80 collaborateurs** dont 12 font partie du « middle et top management ». Par ailleurs, BPS compte également en son sein des agents détachés, mis à disposition par d'autres organismes publics tels que le Service Public Fédéral Intérieur, la police fédérale et locale, l'Organe de coordination pour l'analyse de la menace (OCAM), la Sûreté de l'État, le Service Public Fédéral Justice, la Ville de Bruxelles et le Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise (CIRB).



- DIRECTION GÉNÉRALE
- DIRECTION D'APPUI
- DIRECTION DE LA PROSPECTIVE ET DES DÉVELOPPEMENTS
- DIRECTION DE L'OBSERVATOIRE BRUXELLOIS POUR LA PRÉVENTION ET LA SÉCURITÉ
- DIRECTION DE LA COORDINATION DES OPÉRATIONS DE SÉCURITÉ
- CELLULE STRATÉGIE & COMMUNICATION
- CELLULE DE LIAISON

**NIVEAUX DU STAFF**

A	B	C	D	N/A (CIRB)
40	10	14	6	10

## Le recrutement

Cinq nouveaux talents ont rejoint les équipes de BPS en 2020 : quatre à la Direction d'Appui et un à la Direction de l'Observatoire. Ce faible niveau de recrutement s'explique largement par le blocage du processus de recrutement des collaborateurs et collaboratrices statutaires chez talent.brussels. La cellule RH, qui ne comptait que 2 collaborateurs en

2019, a été renforcée en vue de relever tous les défis en matière de ressources humaines (mise en place de projets et d'une stratégie RH, des cycles d'évaluation, d'un plan d'action bien-être, du renforcement des recrutements, etc...). Grâce à ces renforts, une politique intensive de recrutement a pu ainsi être menée dès le début de l'année 2021.

## Les formations

Un total de **111,5 jours de formation** ont été dispensés aux équipes de BPS en 2020, ce qui représente une moyenne d'environ 2 jours de formation par agent sur l'année. Parmi ces formations, notons les plus parlantes dans la liste non exhaustive ci-contre.

TITRE DE LA FORMATION	NOMBRE DE PARTICIPATIONS	DURÉE # JOURS
Bien-être au travail - mon rôle en tant que Manager	7	2
Coronavirus : Ligne hiérarchique, comment prévenir les RPS dans ce contexte (confinement et déconfinement) ?	6	0,5
Les marchés publics	6	1
L'essentiel de la prévention pour les travailleurs	21	1
Carrière et statut	10	1
Mise en application de l'outil « test égalité des chances »	19	0,5

# Comptes annuels

**BPS est un organisme d'intérêt public autonome depuis le 1er janvier 2017. A partir de cette date, l'OIP a disposé, pour la première fois, de son propre budget. BPS vise à soutenir la concrétisation de mesures dans le cadre des politiques publiques mises en place par la Région bruxelloise.**

La répartition budgétaire illustre le souhait de BPS de développer d'une part, des outils modernes et innovants de gestion et, d'autre part, l'appui aux partenaires dans le renforcement ou le développement de leurs propres infrastructures et moyens.

## Recettes de BPS

Pour couvrir les subventions octroyées et les frais de fonctionnement, BPS reçoit une dotation de la Région et du Fédéral.

Recettes BPS	2018	2019	2020
Dotations SPRB	124.738.000,00 (€)	129.082.000,00 (€)	145.044.000,00 (€)
Dotations SPFF	79.000,00 (€)	79.000,00 (€)	89.963,00 (€)

En 2020, cette dotation a augmenté de 15.962.000 euros par rapport à 2019. Une partie de cette augmentation couvre les indexations salariales et les nouveaux engagements ainsi que la finalisation de l'aménagement du bâtiment et de l'infrastructure informatique du Centre de Crise Régional et du Centre de Communication Régional.

BPS a également été chargé de l'achat de masques pour la population bruxelloise pour un montant de 10.000.000 € dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus.

BPS perçoit également une dotation servant à couvrir en partie les frais de fonctionnement liés aux missions du Haut fonctionnaire. L'augmentation couvre les dépenses supplémentaires liées à la crise sanitaire.

## Dépenses de BPS

Les crédits de BPS sont essentiellement attribués aux transferts de revenus aux zones de police, aux communes, aux organismes régionaux consolidés (Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise, Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale et STIB) mais également à l'Ecole Régionale et Intercommunale de police et aux ASBL publiques et privées. Ces transferts représentent 80% des dépenses.

Le reste des crédits, soit 20% du budget, sont alloués aux dépenses propres liées à l'activité de BPS. Il s'agit des frais de personnel, de fonctionnement (loyers, frais de bâtiment, téléphonie, gardiennage...) mais également des frais d'investissement tels que l'infrastructure informatique et les aménagements du bâtiment (qui accueille actuellement, rappelons-le, le Centre de Crise Régional (RCCR), le Centre de Communication Régional ainsi que certains partenaires de BPS.)

### DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENT - MISSION 1

	2020	2019	2018
Frais de Personnel	4.490.317,09 (€)	3.800.675,05 (€)	2.916.660,99 (€)
Frais de fonctionnement (Services et Biens divers)	3.967.810,04 (€)	3.357.899,60 (€)	2.521.804,77 (€)
Investissements Aménagements - Mobilier - IT	13.869.051,29 (€)	5.592.096,89 (€)	7.504.776,17 (€)
Loyers	2.511.000,00 (€)	2.563.220,14 (€)	2.527.336,78 (€)
	<b>24.838.178,42 (€)</b>	<b>15.313.891,68 (€)</b>	<b>15.470.578,71 (€)</b>

En 2020, les investissements représentent 56% des dépenses de fonctionnement. Ces dépenses sont liées aux aménagements des étages inoccupés et liés à l'infrastructure informatique du Centre de Crise Régional et du Centre de Communication Régional.

Les frais de personnel représentent 18% du budget de la mission 1 et sont en augmentation par rapport à 2019 suite à l'exécution du plan de personnel.

Les frais liés au bâtiment continuent logiquement d'augmenter en lien avec le taux d'occupation et la croissance de l'activité (opérationnalisation du Centre de Crise Régional et du Centre de Communication Régional.)

## SUBVENTIONS OCTROYÉES - MISSION 2

	2020	2019	2018
Subventions de fonctionnement aux communes	27.600.000 (€)	31.873.169 (€)	31.441.849 (€)
Subventions d'investissement aux communes	2.932.000 (€)	1.011.060 (€)	0 (€)
Subventions de fonctionnement aux zones de police (FSE)	29.000.000 (€)	35.000.000 (€)	35.000.000 (€)
Subventions d'investissement aux zones de police (FSE)	6.000.000 (€)	0 (€)	0 (€)
Subventions de fonctionnement à l'ERIP	9.370.000 (€)	7.218.400 (€)	5.880.400 (€)
Subventions d'investissement à l'ERIP	2.640.000 (€)	6.000.000 (€)	5.000.000 (€)
Subventions de fonctionnement aux organismes régionaux consolidés	4.700.000 (€)	5.376.000 (€)	6.114.512 (€)
Subventions d'investissement aux organismes régionaux consolidés	4.160.000 (€)	2.542.400 (€)	2.402.800 (€)
Subventions de fonctionnement aux ASBL des administrations publiques	713.000 (€)	442.400 (€)	619.200 (€)
Subventions d'investissement aux ASBL des administrations publiques	80.000 (€)	80.000 (€)	862.400 (€)
Subventions de fonctionnement aux associations privées	8.300.000 (€)	6.497.300 (€)	3.609.679 (€)
Subventions d'investissement aux associations privées	2.400.000 (€)	1.595.000 (€)	0 (€)
	<b>97.895.000 (€)</b>	<b>97.635.730 (€)</b>	<b>90.930.840 (€)</b>

Les montants globaux des subsides octroyés restent stables par rapport à 2019.





**Vision  
régionale :  
un plan  
pour 4 ans**



## Deuxième Plan Global de Sécurité et de Prévention 2021-2024

**Sur le plan stratégique, 2020 a été une année charnière, avec l'élaboration du nouveau Plan Global de Sécurité et de Prévention (PGSP) pour la période 2021-2024.**

Cet outil de guidance stratégique, élément-clé de la programmation des activités de BPS, s'est construit en collaboration avec tous les acteurs qui font la richesse de la chaîne de prévention et de sécurité. Les valeurs-clés d'amélioration continue et de solidarité ont permis à BPS d'intégrer les apprentissages du précédent processus d'élaboration pour définir la méthodologie la plus appropriée.

## Vivre Bruxelles en toute sécurité

Le Plan Global de Sécurité et de Prévention ou PGSP concentre la vision de ce que la sécurité dans la capitale doit incarner, celle de « **Vivre Bruxelles en toute sécurité** ». Cette vision se veut intégrale et ambitieuse, axée sur la garantie du droit à la sécurité (et au sentiment de sécurité) des personnes. Elle mobilise tous les maillons de la chaîne pour y contribuer.

Le plan entend répondre aux besoins en matière de sécurité des hommes et des femmes qui vivent dans la Région bruxelloise, résidents bruxellois, habitants des quartiers et usagers des transports en commun mais aussi aux préoccupations des touristes et des navetteurs se rendant à Bruxelles pour travailler ou en voyage d'agrément. Les acteurs de la sécurité et de la prévention ont à cœur le service aux citoyens.

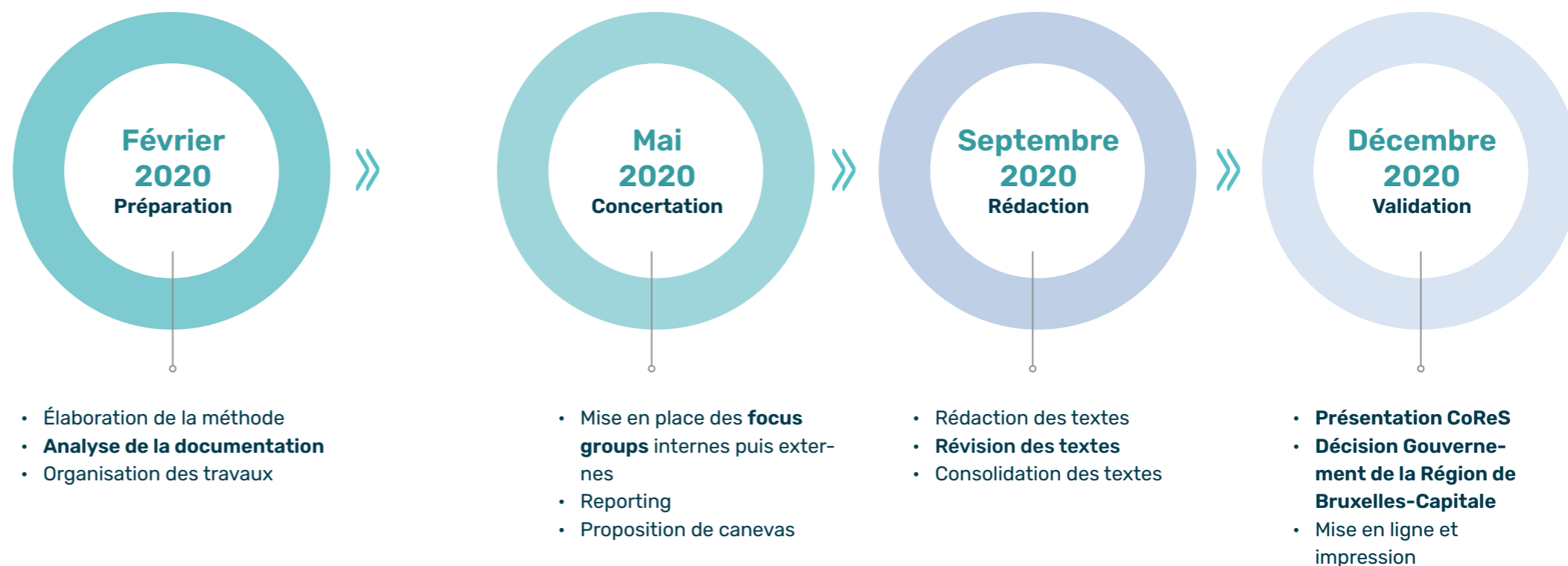
Il répond en outre aux préoccupations habituelles des agglomérations en matière de sécurité urbaine, tout en tenant compte des spécificités bruxelloises. **L'objectif commun final est de garantir au mieux la sécurité des citoyens bruxellois et visiteurs de la Région de Bruxelles-Capitale.**

## Processus d'élaboration : participation et diversité des acteurs

L'approche souhaitée dans le cadre du processus d'élaboration est une démarche critique, analytique, concertée, transversale et flexible. BPS a mobilisé l'expérience acquise lors de la rédaction du premier plan et a intégré les retours reçus de ses partenaires au sein des groupes thématiques annuels. En tirant les leçons et en apportant des réponses aux points d'attention, les équipes ont adopté une logique d'amélioration continue dans la rédaction de ce nouvel outil stratégique pour 2021-2024.

Un travail de collecte et d'analyse de la documentation existante a permis un premier alignement des priorités, pour assurer l'adéquation des thématiques et priorités du PGSP avec les priorités des partenaires. L'élaboration du PGSP 2021-2024 intègre aussi une large consultation des partenaires via des *focus groups* à chaque étape du processus. Ont ainsi été consultés les acteurs classiques de la prévention et de la sécurité tels que représentés au sein du Conseil Régional de Sécurité (CoReS) CoReS, les entités régionales, les services fédéraux et communautaires porteurs d'une action visée par le PGSP. Ces partenaires ont également participé à cinq ateliers dédiés à l'identification des mesures à inclure dans les différentes thématiques du nouveau plan.

Enfin, une image globale de la sécurité au niveau régional a été communiquée à tous les partenaires afin de les informer sur les priorités programmatiques et apporter un cadrage contextuel. Cette image se compose de deux parties. La première, contextuelle, est consacrée aux spécificités régionales pouvant avoir une influence sur la sécurité, au sens large. La seconde s'arrête, quant à elle, sur le sentiment de sécurité et les phénomènes de criminalité auxquels les particuliers ou les professionnels peuvent être confrontés.



# ENTRETIEN

avec Ivan Dielens

## Monter un plan exhaustif



**Ivan Dielens,**  
Chargé de projets en politiques de prévention & de sécurité au sein de la Direction de la Prospective et des Développements

### Quel est le processus de concertation lié à la rédaction du PGSP 2021-2024, ses spécificités et les partenaires appelés à y contribuer ?

Une des caractéristiques de ce plan est qu'il est global. Cela signifie concrètement qu'on y retrouve un large éventail des aspects de la sécurité, de leur mise en place et qu'il implique de nombreux acteurs de la chaîne. Nous avons toujours eu une collaboration très active avec nos partenaires dans le passé à travers des groupes thématiques. Sur base de cette expérience, nous avons prévu d'avoir à nouveau une approche participative dans l'élaboration du nouveau PGSP. On a d'abord analysé la documentation disponible à BPS avant de se concerter

avec nos interlocuteurs principaux que sont notamment les zones de police, les communes et le parquet afin d'analyser leur plan de sécurité et leurs priorités. Ensuite, nous avons fait une lecture croisée des documents pour élaborer un Plan Global et dégager les priorités communes aux différents acteurs.

Lors du déconfinement en été, nous avons pu nous réunir et organiser cinq demi-journées thématiques avec tous les représentants impliqués dans le PGSP. Cela nous a permis d'avoir un échange approfondi quant aux priorités et de vérifier l'adéquation de celles-ci par rapport aux problématiques que nous avons nous-mêmes identifiées.

Parmi les acteurs impliqués, il y a évidemment nos interlocuteurs principaux (zones de police, communes, parquet) et nous avons aussi d'autres représentants d'entités régionales comme Bruxelles Environnement, Bruxelles Mobilité, Equal.brussels, la STIB... mais aussi des intervenants fédéraux (le Service Public Fédéral Intérieur, le Service Public Fédéral Justice) ainsi que la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Communauté flamande. C'est vraiment un large panel de partenaires.

Nous avons misé sur un processus basé sur le volontariat : cette participation active et engagée nous a été précieuse. Nous avons pu compter en moyenne sur la participation de 20 à 40 personnes qui représentaient 10 à 20 organismes dans chaque atelier.

### Quels ont été les différents groupes de travail mis en place ?

Nous avons privilégié des groupes de travail transversaux impliquant différents acteurs simultanément. Le PGSP contient en effet plusieurs principes d'action, l'un d'entre eux étant l'approche intégrée... On travaille à partir du point de vue de différents secteurs de manière coordonnée pour traiter une même thématique. Chaque problématique de sécurité revêt plusieurs angles, qui peuvent être sociaux, économiques, juridiques, etc. Il faut favoriser l'ensemble de ces secteurs et les compétences des différents acteurs pour gérer ces problématiques. Lors d'un épisode de violence intrafamiliale par exemple, si seule la police est en charge, on ne traite pas complètement la problématique d'un point de vue social, psychologique, économique... Nous avons donc opté pour des ateliers ouverts à tous les organismes impliqués afin d'assurer cette transversalité et l'approche intégrée.

### Quelles sont les évolutions majeures par rapport à l'édition précédente ?

L'actualité a mis en évidence certaines problématiques, comme les violences intrafamiliales ou les relations citoyen-police durant le confinement. Des domaines qui furent plus débattus durant l'année écoulée que

lors du plan précédent. Il convenait néanmoins de ne pas se laisser emporter par l'actualité et d'élaborer un plan exhaustif, répondant à toutes les problématiques relatives au COVID-19 et à celles qui n'y sont pas spécifiquement liées.

À côté de phénomènes plus 'classiques' tels que la consommation et le trafic de drogues, on a ainsi pu aborder des phénomènes plus actuels tels que les cas d'inondations ou de tornades liés au dérèglement climatique. L'éventualité d'une catastrophe naturelle ou d'une canicule, par exemple, entraînerait des dégâts humains et économiques considérables dans une Région comme Bruxelles. On entre ici dans la prospective, dans cette idée de résilience et de gestion, et l'on doit être prêt à affronter tout type de crise.

Autre aspect important à mentionner : la mobilité. Même si plusieurs aspects étaient déjà abordés dans le plan précédent, de nouveaux modes de mobilité ont fait leur entrée : les trottinettes électriques (dont l'utilisation sur la voie publique explose ces dernières années), vélos en partage, voitures électriques et les nouveaux aménagements du piétonnier. Tout cela conduit aujourd'hui à des réflexions liées à la sécurité routière et même aux relations entre les différents usagers.

**« On travaille à partir du point de vue de différents secteurs de manière coordonnée pour traiter une même thématique, et chaque problématique de sécurité revêt plusieurs angles, sociaux, économiques ou juridiques... »**

### Quel impact le COVID-19 a-t-il eu sur votre travail ?

L'impact immédiat et le plus visible fut la solidarité entre les différents opérateurs de la chaîne de prévention et de sécurité et organismes régionaux (le prêt de l'auditoire de Bruxelles Environnement en est un exemple). Ensuite, la crise a eu des conséquences sur notre mode de fonctionnement interne, et la réflexion

collective (groupes de travail, brainstorming, etc.) s'en est inévitablement ressentie. Nous avons dû nous adapter, apprendre à utiliser de nouveaux outils (comme Zoom pour les rencontres en visioconférence) et passer à une communication en ligne à quasi 100%, ce qui s'avère parfois compliqué, souvent chronophage, et toujours énergivore. Mais grâce à tous nos partenaires, à leur aide et à leur collaboration précieuse, nous y sommes arrivés. Nous les remercions pour ça.



## Une image globale sur mesure pour la Région bruxelloise

Le plan Global de Sécurité et de Prévention 2021-2024 est la réponse donnée face à l'image de la sécurité et aux défis identifiés en Région bruxelloise. L'élaboration de cette image régionale sur mesure a été confiée à l'Observatoire bruxellois pour la Prévention et la Sécurité (OBPS) qui a pour mission de recueillir, traiter et contextualiser les données afin d'identifier des chiffres-clés.

L'image présente les spécificités contextuelles de la région, ce qui impacte à la fois le sentiment de sécurité des citoyens et le type de criminalité rencontré. La Région doit faire face à des problématiques spécifiques aux grandes villes (telles que des formes de criminalité organisée) d'autant plus qu'elle est particulièrement exposée aux conséquences liées à la tenue de multiples événements ou à différentes situations de crise.

La méthodologie de l'Observatoire repose sur une approche transversale et multidisciplinaire. Ses travaux d'analyse sur la sécurité des personnes et des biens, au sens large, portent tant sur les phénomènes de criminalité que sur l'évaluation des réponses qui y sont apportées. Toute cela demande une mobilisation de sources de données multiples en instaurant des échanges structurels avec différents acteurs : administrations communales, régionales, fédérales et communautaires, police fédérale et locale, parquets, tribunaux ou encore les secteurs associatif et privé.

Enfin, l'Observatoire a développé une approche d'évaluation des politiques publiques et déploie cette mission d'évaluation en vue d'améliorer la qualité des politiques de prévention et de sécurité. BPS contribue ainsi au développement d'une culture de l'évaluation positive en vertu de laquelle les évaluations ne seront pas perçues comme une exigence externe et administrative, mais intégrées au fonctionnement de tous les partenaires de la chaîne de prévention et de sécurité dans un esprit d'amélioration continue.

### QUELS OUTILS ?

L'Observatoire développe ses propres outils de collecte de données, tels que les enquêtes régionales de sécurité à destination des résidents, des touristes, des navetteurs et des entreprises. Il s'attache également à renforcer l'échange de données avec ses partenaires. Les objectifs de cette mission sont :

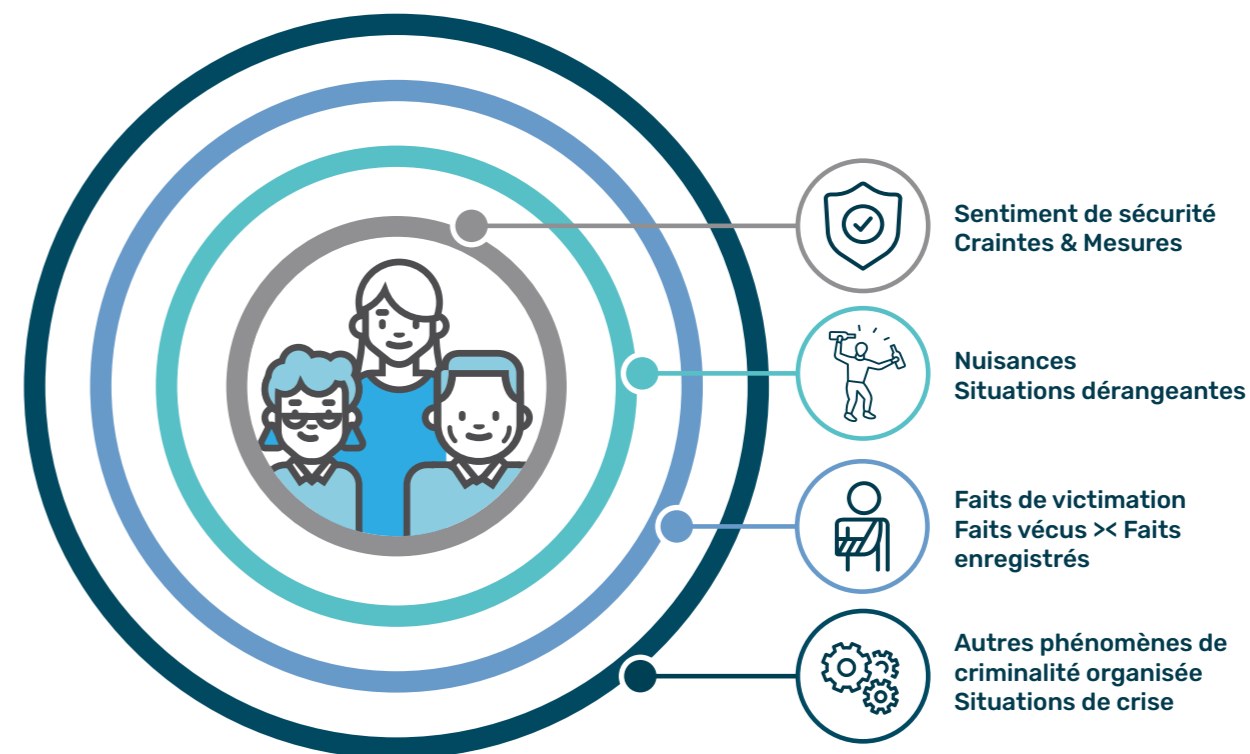
- l'élaboration d'un suivi systématique des phénomènes à travers la construction d'indicateurs
- la réalisation d'analyses spécifiques au niveau des quartiers ou à l'échelle régionale
- le développement d'une culture d'évaluation positive

L'ensemble a pour but de soutenir le développement et l'adaptation des politiques de prévention et de sécurité sur le territoire régional.

## L'ENQUÊTE RÉGIONALE DE SÉCURITÉ

L'analyse des phénomènes se base sur le sentiment de sécurité des citoyens et identifie les différents aspects qui le nourrissent : les nuisances qu'il perçoit au quotidien, les faits de victimation vécus et d'autres faits de criminalité organisée ou situations de crise.

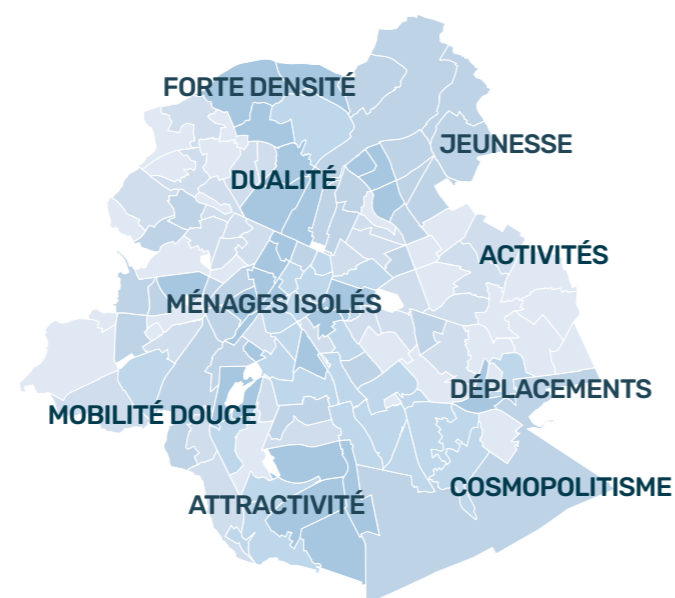
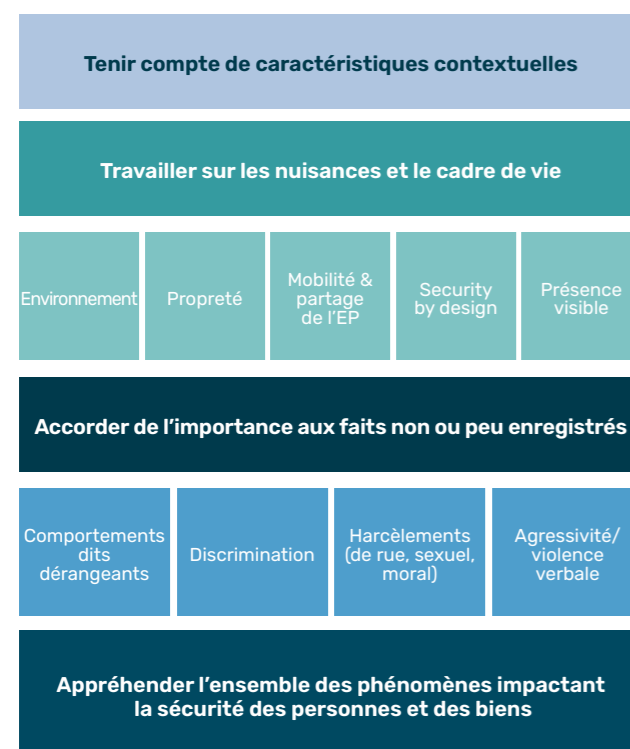
L'ensemble permet d'élaborer une image qui, exposée de manière globale, sous-tend les défis auxquels le Plan Global de Sécurité et de Prévention 2021-2024 s'attèlera à répondre.




### DE MULTIPLES DÉFIS

L'approche de la sécurité questionne à la fois les caractéristiques du territoire et les différents types de faits qui s'y manifestent. Elle sonde le sentiment de sécurité et les phénomènes de criminalité auxquels les citoyens en tant que particuliers ou professionnels peuvent être confrontés.

De par la diversité et la densité de sa population, ses attractions et activités, mais aussi sa mobilité et son ouverture sur l'Europe et le monde, le contexte spécifique bruxellois, urbain, cosmopolite et dynamique, dessine un territoire riche et complexe. En son sein, la sécurité prend une place essentielle et les atteintes à celle-ci, des visages multiples. Si elles ne justifient ni n'excusent l'émergence ou la présence des phénomènes, les caractéristiques sociales en nourrissent l'analyse et la compréhension.

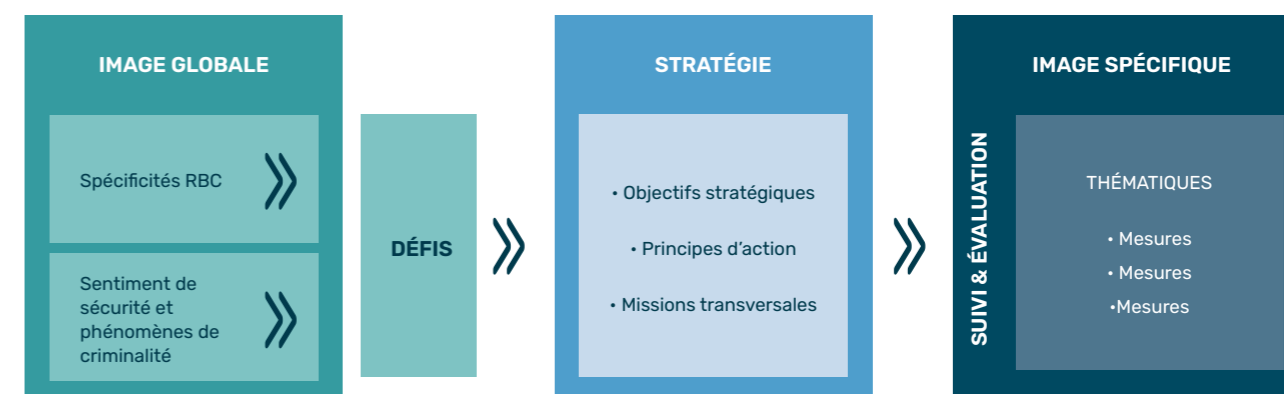



  
 Avoir une approche à la fois basée sur la connaissance ; territoriale & inclusive ; mais aussi intégrée
   
 Développer une vision globale et intégrale et des réponses multiples et adaptées

### Structure du plan

Le plan se décline en **objectifs stratégiques** qui orientent les acteurs dans leurs efforts pour répondre aux différents phénomènes et ainsi tendre vers la réalisation de la vision « Vivre Bruxelles en toute sécurité ». Les objectifs stratégiques sont ensuite répartis en **objectifs opérationnels**, qui regroupent chacun une série de mesures que les acteurs de la chaîne s'engagent à mettre en œuvre. Ces actions sont la réponse que le PGSP apporte face aux thématiques et aux pôles de phénomènes observés sur tout le territoire bruxellois.

#### VISION : VIVRE BRUXELLES EN TOUTE SÉCURITÉ




### NOUVEAU PLAN GLOBAL DE SÉCURITÉ ET DE PRÉVENTION 2021-2024

adopté par le Gouvernement bruxellois le 14 janvier 2021.

- 4 objectifs stratégiques
- 5 principes d'action
- 7 missions transversales
- 9 thématiques
- 77 mesures

Le PGSP est en consultation libre sur le site internet de BPS ou disponible en version papier.



# Sécurité intelligente et innovante



## Le Centre de Crise Régional, maillon clé de la sécurité régionale

Dans l'optique d'une transition numérique, la Région de Bruxelles-Capitale a pris le parti d'utiliser les technologies des villes intelligentes pour améliorer la sécurité des habitants bruxellois. Le Centre de Crise Régional (RCCR) est l'une des priorités du Plan Global de Sécurité et de Prévention (PGSP).

Inauguré au mois de septembre 2020, il est opérationnel et ouvert 24h/24. Le RCCR constitue le centre névralgique de la sécurité en Région bruxelloise et complète un dispositif de projets innovants en matière de sécurisation de l'espace public : « Security by Design », réseau de caméras de vidéo-surveillance et de gestion du trafic routier, logiciels de traitement automatique de l'image et renforcement de la cybersécurité pour protéger ces systèmes et faire face aux éventuelles attaques.

Le Centre de Crise Régional, maillon clé dans la nouvelle architecture de la sécurité développée sur l'ensemble du territoire bruxellois, permet d'analyser les informations collectées et de coordonner les différentes forces chargées des opérations de sécurité ou d'intervention au quotidien ou en situation d'urgence.

Le Centre de Crise Régional est conçu pour permettre une gestion simultanée et intégrée des différents opérateurs de sécurité de la Région de Bruxelles-Capitale, qui l'utilisent pour **le suivi et la gestion multidisciplinaire d'événements de grande ampleur ou pour le suivi et la gestion de crises.**

L'infrastructure appuie l'ensemble des partenaires actifs sur le terrain et offre la possibilité, en cas de nécessité, de passer sans rupture d'une gestion monodisciplinaire (impliquant une seule discipline) à une approche pluridisciplinaire (impliquant plusieurs disciplines). Enfin, en rassemblant au sein d'un même bâtiment tous les acteurs de la sécurité, le centre permet un partage en temps réel de leurs expertises, informations et moyens.

Afin de remplir toutes ses fonctions, le centre intègre les dernières technologies de communication modernes qui permettent d'assurer une collaboration renforcée entre différents services, parmi lesquels la police fédérale et locale, le SIAMU, le parquet, la Sûreté de l'État, l'Organe de Coordination pour l'Analyse de la Menace (OCAM) et les services de sécurité de la STIB. Le centre peut accueillir jusqu'à 100 personnes. Il met à disposition 12 salles de réunion et une salle de contrôle de crise (« *crisis control room* ») équipée de plusieurs murs d'images.

En 2020, le centre a été mobilisé pour gérer **4 événements de grande ampleur**, dont le sommet européen des 9 & 10 octobre et la nuit de la Saint-Sylvestre.

A chaque activation du Centre, le Haut fonctionnaire et les représentants des disciplines sont présents dans le cadre d'une veille stratégique. BPS assure alors les soutiens logistique & informatique

et informe en temps réel le Ministre-Président dans le cadre de ses compétences en matière d'ordre public.

Le Centre de Crise Régional apporte une illustration concrète du rôle que Bruxelles Prévention & Sécurité entend assurer dans la coordination des politiques de sécurité sur le territoire.

## Vers une « maison de la sécurité » pour plus de proximité et de synergies

### LE CENTRE DE COMMUNICATION RÉGIONAL : GAIN DE RAPIDITÉ ET D'EFFICACITÉ

Le dispositif du Centre de Crise Régional a été complété par la mise en place du Centre de Communication Régional réunissant tous les acteurs de la sécurité de l'arrondissement. **Le Centre de Communication Régional agit comme dispatching régional pour gérer les appels quotidiens vers les numéros d'urgence.** La visée d'un tel centre est de réunir tous les acteurs de la sécurité policière auxquels s'ajouterait le 101 et le 112 des pompiers pour la lutte contre les incendies et les interventions médicales.

Le **26 novembre 2020**, une partie de la police fédérale de Bruxelles s'est installée dans les locaux de Bruxelles Prévention et Sécurité concrétisant ainsi le projet de déménagement du **Service d'information et de communication d'arrondissement (SI-CAD)** de la Direction de coordination et d'appui de Bruxelles.

Une proximité qui se révèle d'un grand intérêt et favorise la collaboration: tous les acteurs de la sécurité sont réunis pour faire face à un basculement d'une situation de gestion courante à une situation de crise. Cette configuration fédère les intervenants et offre un gain de rapidité et d'efficacité. Elle présente aussi un intérêt stratégique et opérationnel,

tous les services étant localisés dans le même environnement institutionnel administratif, au cœur de la ville et proche des transports en commun.

Enfin, outre la fusion du carrefour d'information d'arrondissement (CIA) et du Centre de Communication (CIC) fédéral, cette proximité avec les partenaires externes permet de créer des synergies avec les autres zones de police, les pompiers et le Centre de Crise Régional.

### LE CENTRE RÉGIONAL DE TRAITEMENT (CRT) : GESTION AUTOMATISÉE GRÂCE À LA NUMÉRISATION

Depuis le 1er avril 2019, le CRT, service de la police fédérale, est opérationnel pour la gestion des infractions liées à la vitesse commises sur le territoire de la Région bruxelloise, mais il est également en charge des infractions dues aux défauts de contrôle technique ou d'assurance. Le CRT est installé dans les bâtiments de BPS. Sa mise sur pied, ainsi que le déploiement du réseau de caméras ANPR, sont le fruit d'une concertation avec les polices locales et fédérale dans le cadre de la mobilité et de la sécurité routière. Objectif ? Diminuer le nombre d'accidents et lutter contre le sentiment d'impunité. Le CRT devra encore évoluer et s'adapter afin de coller au mieux aux exigences des ambitieux projets de la Région en matière de sécurité routière - normalisation de la zone 30 à Bruxelles, investissements dans les différents systèmes de contrôle, etc.

BPS est particulièrement attentif au personnel des services partenaires hébergé dans le bâtiment. Au même titre que le personnel de BPS, ces derniers ont été impliqués dès le début de la crise du COVID-19 : les notes et communications de service relatives à la gestion de la crise (consignes de sécurité, informations de cas suspects, disponibilité de la hotline COVID-19, recommandations du Service Externe pour la Prévention et la Protection au travail, etc.) leur ont été transmises. Ces services ont également bénéficié de sessions d'information pour les sensibiliser aux mesures mises en place au sein du bâtiment.

## Centraliser demain les images prises sur l'ensemble du territoire

Les nouveaux projets régionaux et les synergies renforcées entre les équipes des différents métiers de la prévention et de la sécurité constituent un cadre de travail propice à la cohésion et appellent à des évolutions dans la gestion de l'information. Afin d'appuyer le Centre de Crise Régional ainsi que le Centre de Communication Régional, plusieurs dispositifs comme la vidéo-protection ont été renforcés.

De nombreux acteurs en Région bruxelloise disposent d'images de vidéo-protection, comme la STIB, Bruxelles Mobilité, le Port de Bruxelles ou les six zones de police. BPS s'est attelé à organiser et mutualiser les images issues de ces différents réseaux pour répondre à des objectifs généraux d'amélioration de la sécurité routière, de la mobilité, des flux de transport, de la gestion de l'espace public, de la prévention des atteintes à la sécurité des personnes/biens, de la protection des bâtiments publics et de leurs abords, du secours aux personnes, de la défense contre l'incendie, de la protection civile, de la prévention d'actes de terrorisme et du maintien de l'ordre public.

La mutualisation des images passe par la définition et l'implémentation d'une stratégie globale (police, communes, et administrations régionales voire opérateurs privés), qui doit intégrer le respect de la législation en vigueur (respect du règlement général sur la protection des données et protection de la vie privée). Ce projet responsabilise chaque organe disposant d'images dans le traitement de celles-ci.



# Le RCCR en quelques chiffres

**2018**

début des travaux

**12**

salles de réunions

**1000 m<sup>2</sup>**

superficie du centre névralgique du Centre de Crise Régional

**2**

murs d'images dans la « crisis control room » : l'un de 16 écrans, l'autre de 10 soit 32 millions de pixels

**100**

nombre de personnes que le Centre de Crise Régional peut accueillir

**4**

événements de grande ampleur en 2020

**55**

racks de 42 unités chacun dans le data center

**1**

salle centrale : la « crisis control room »

# ENTRETIEN

avec Michel Goovaerts

## Le Centre de Crise Régional permet d'opérer plus efficacement



Michel Goovaerts,  
Chef de corps de la  
zone de police Bruxelles  
Capitale-Ixelles

### Quel est le rôle du Centre de Crise Régional ?

En 2001, Guy Verhofstadt a obtenu que les sommets européens déménagent de Nice vers la Belgique. Depuis, nous avons le plaisir et l'honneur d'accueillir toutes les réunions du Conseil européen et les chefs d'États ici à Bruxelles. De là a émergé l'idée de créer un centre de crise. Dans l'intervalle, le nombre de sommets est monté en flèche.

Le centre de crise installé à l'époque était devenu trop petit par rapport à l'ampleur de la tâche et la multiplication des événements, sans parler des attentats que nous avons connus et pour lesquels ce centre de

crise était devenu indispensable. Il fallait mettre en place un véritable centre de crise à l'échelle régionale. Nous nous sommes alors réunis avec BPS pour organiser cela et voir ce qu'il était possible de faire en conjuguant nos forces et les structures existantes. Et nous en sommes venus à la conclusion qu'il fallait se doter d'un centre de crise multidisciplinaire.

Quand il y a une crise à gérer, une manifestation, un sommet, le centre de crise multidisciplinaire permet de réunir tous les services au même endroit – police, pompiers, aide médicale urgente, etc. – et ainsi tous les mobiliser. Sa création nous permet de travailler dans d'excellentes conditions et d'opérer bien plus

efficacement encore. Et sa marge d'évolution est grande pour les générations futures.

### Pouvez-vous nous expliquer pour quels types d'opérations le Centre de Crise Régional est utilisé ? Pour quel type d'interventions a-t-il déjà été sollicité ?

Pour tout événement de grande ampleur, certainement s'il dépasse le cadre de Bruxelles. Dans un premier temps, les sommets européens et de l'OTAN. Jusqu'à une dizaine par an désormais. Ensuite, la gestion des attentats ou d'éventuelles grandes catastrophes. Troisième point, et cela concerne particulièrement notre zone, toutes les manifestations (un millier chaque année), qu'elles soient à caractère revendicatif ou à caractère sportif/culturel. Enfin, il y a certaines fêtes religieuses ou le réveillon également (...)

« La crise sanitaire et ses conséquences ont engendré une utilisation accrue du nouveau centre mis en place. »

A l'époque, nous occupions notre centre de crise une dizaine de jours par mois, aujourd'hui ce chiffre ne fait qu'augmenter. Et la crise sanitaire liée au COVID-19 et ses conséquences ont forcément aussi engendré une utilisation accrue du nouveau centre mis en place.

### En quoi le nouveau Centre de Crise Régional constitue-t-il un atout supplémentaire ? Quels changements a-t-il apporté à votre quotidien ?

Au niveau technologique, nous nous sommes dotés d'un matériel à la pointe, que ce soit dans les domaines de la cartographie, des télécommunications ou encore des caméras présentes dans nos rues et de leur monitoring. La ventilation a également été changée pour garantir des conditions sanitaires optimales. Tout est désormais informatisé, les opérateurs ont dû s'adapter et être formés... Et l'on a encore considérablement gagné en efficacité.

Les choses se mettent encore en place en raison du retard occasionné par l'année que nous venons de vivre, mais les derniers locataires attendus investissent peu à peu les étages restants (STIB, SIAMU, polices locales). On a beaucoup gagné au niveau des conditions et de l'espace de travail, et cela s'en ressent au quotidien. L'arrivée du dispatching, par exemple, est prévue pour la fin de cette année. Dès lors, il pourra effectuer la gestion quotidienne des quelque 500 appels/jour au 101 dans nos locaux 24h/24, c'est une autre belle avancée...



## ENTRETIEN

avec Wim Gansemans

# Une vue d'ensemble, un gain de temps et d'efficacité

### Wim Gansemans

Commissaire à la Direction de coordination et d'appui (DCA) POLFED et Directeur du CIC (Centre d'information et de communication) de Bruxelles



### Pourquoi avoir mis en place ce Centre d'Information et de Communication (CIC) ?

Le CIC fait partie de la police fédérale et nous sommes sous la direction du Directeur et Coordinateur (DIRCO) Bruxelles. Nous sommes le dispatching de la police fédérale pour la Région Bruxelles-Capitale. C'est notre particularité car, en province, un CIC dispatche tout habituellement. Bruxelles se divise en six grandes zones de police qui disposent chacune de leur propre dispatching, mais les équipes locales ne peuvent pas dispatcher la police fédérale, d'où l'existence de notre CIC.

Nous dispatchons la police des chemins de fer et la police de la route notamment, pour Bruxelles mais aussi pour le Brabant Wallon et le Brabant Flamand (autoroutes et le ring). A cela s'ajoutent les services centraux, tels que la Direction de la Protection (DAP) comprenant la protection du Palais royal mais aussi la réserve fédérale, la cavalerie, le Corps d'Intervention (CIK), etc. Sans oublier la Centrale 101, dont les appels sont également traités au CIC. Ce service-là est assuré grâce à du personnel du SPF Intérieur qui vient en soutien

logistique pour répondre et assister mon personnel policier.

### Quels sont les avantages de voir ces services réunis au CIC Bruxelles ?

La réforme des polices a changé la donne et fait émerger le besoin d'un dispatching fédéral pour soutenir la police fédérale qu'il a fallu créer. D'où la naissance en 2001 du CIC pour traiter les appels de tout l'arrondissement (...) Tout est centralisé, et l'information passe toujours par nous, ce qui permet d'avoir une vue globale sur toute la Région, chose qu'un service de police locale n'a jamais.

Chaque zone gère sa propre partie de territoire et nous, nous chapeautons et coordonnons.

Exemple : une course-poursuite qui partirait d'une commune puis passerait dans une autre zone. L'intervention devient alors supra zonale et tombe sous notre compétence. Nous servons aussi de relais vers les services de

secours, ou l'envoi de renfort le cas échéant (...) C'est une vue d'ensemble, un gain de compréhension, et donc de temps et d'efficacité.

**« Tout est centralisé et l'information passe par nous, ce qui permet d'avoir une vue globale sur toute la Région, chose qu'un service de police locale n'a jamais. »**

## Faire face aux attaques multiples en matière de cyberviolence et de cybercriminalité

L'approche en matière de cyberviolence et de cybercriminalité est déclinée de manière transversale dans le Plan Global de Sécurité et de Prévention (PGSP) et dans la Déclaration de Politique Régionale du Gouvernement Bruxellois 2019-2024. BPS travaille sur cette mission transversale en partenariat avec Equal.brussels, la police judiciaire fédérale, les zones de police et les communes.

Les faits en matière de cyberviolence et de cybercriminalité sont en augmentation, parallèlement au développement des nouvelles technologies et des plateformes de communication. Le harcèlement moral ou sexuel suit les évolutions technologiques, comme en attestent les chiffres de cyberharcèlement : 1079 en 2019, +104 % par rapport à 2010.

En termes de cybercriminalité, on observe un renforcement des phénomènes de shoulder surfing (448 faits en 2019, +87 % par rapport à 2010), mais aussi l'augmentation des cas de phishing (peu rapportés : 59 faits en 2019, soit 3 fois plus qu'en 2010), ainsi que des fraudes à la carte de paiement et des fraudes informatiques (respectivement 2441 et 4367 faits en 2019, +2% et +26% par rapport à 2010).

Pour faire face à ces nouvelles formes de criminalité, la Région de Bruxelles-Capitale, via BPS, a mis en place, dès 2018, un centre de cybercriminalité

régional en partenariat avec les six zones de police et la police judiciaire fédérale et a budgétisé annuellement 2 millions d'euros pour son fonctionnement. Il offre une réponse aux demandes croissantes des services de police et des autorités locales ou régionales. Le centre de cybercriminalité fonctionne selon la même logique partenariale que les autres pôles d'activités de BPS, en associant les différents acteurs de la sécurité, de la prévention et du secours, qu'ils soient communaux, régionaux, fédéraux ou internationaux.

La veille des réseaux et la détection de phénomènes comme les appels à la haine ou à l'émeute sont des activités cruciales du centre de cybercriminalité. BPS a renouvelé les licences du logiciel OSINT (open source intelligence) acquis en 2018 et opté pour du matériel plus performant afin de soutenir les équipes dans la réalisation de ces missions.

BPS a, en outre, permis l'acquisition de divers logiciels d'analyse de matériel (GSM, PC) qui permettent aux services de police d'analyser les données et de retracer ou de mettre en corrélation plusieurs sources pour retrouver les auteurs de cybercriminalité. BPS souhaite consolider le partenariat initié avec le CCB (Centre pour la Cybersécurité Belgique) en 2021, ainsi que sa participation au sein de la Cyber Coalition (EU).

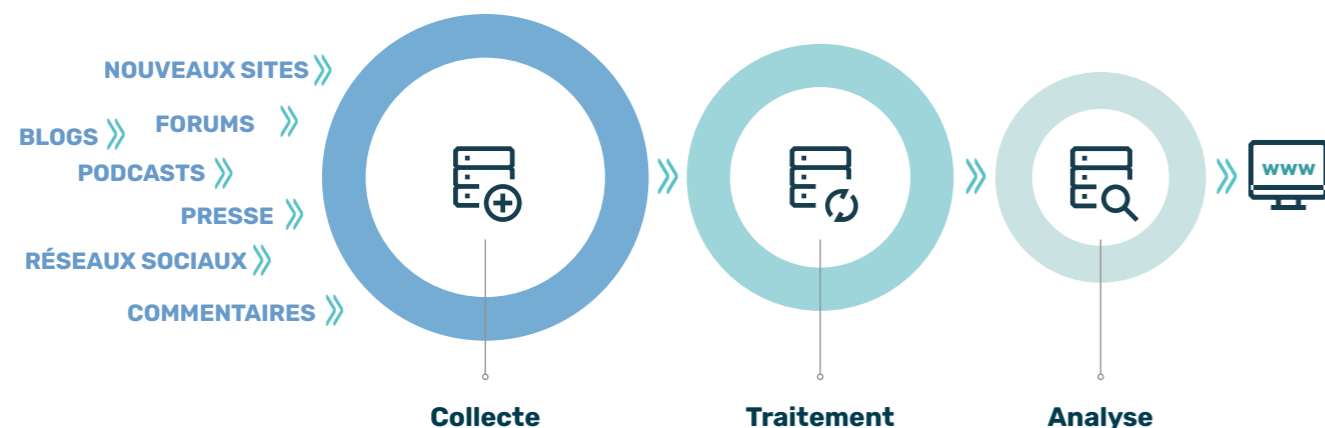
### OSINT CONTRE BIG DATA

L'approche OSINT (OpenSource INTelligence) est utilisée par les enquêteurs, les professionnels de l'informatique, de sécurité mondiale ou du secteur bancaire pour détecter des fraudes potentielles d'escroqueries, de phishing ou de blanchiment d'argent.

L'**OSINT** permet d'affiner la compréhension des matières classées, en complétant les informations classifiées avec les informations *open-source*. En matière de terrorisme par exemple, les informations collectées via les techniques de l'OSINT permettent de combler les lacunes et d'aider les analystes dans leur travail d'identification des objectifs des groupes terroristes, de leurs moyens d'attaque et de leurs cibles potentielles.

L'OSINT permet en outre de rechercher des informations dans le *Dark Net*, là où l'approche **BIG DATA** (données massives) n'est pas performante. Les données sensibles en termes de classification ne sont pas disponibles sur les réseaux classiques.

Pour pratiquer l'Open Source Intelligence, il est essentiel de connaître certaines techniques et méthodes de recherche sur internet. L'utilisateur doit avoir les notions fondamentales relatives aux cybermenaces et à la protection sur le Web.

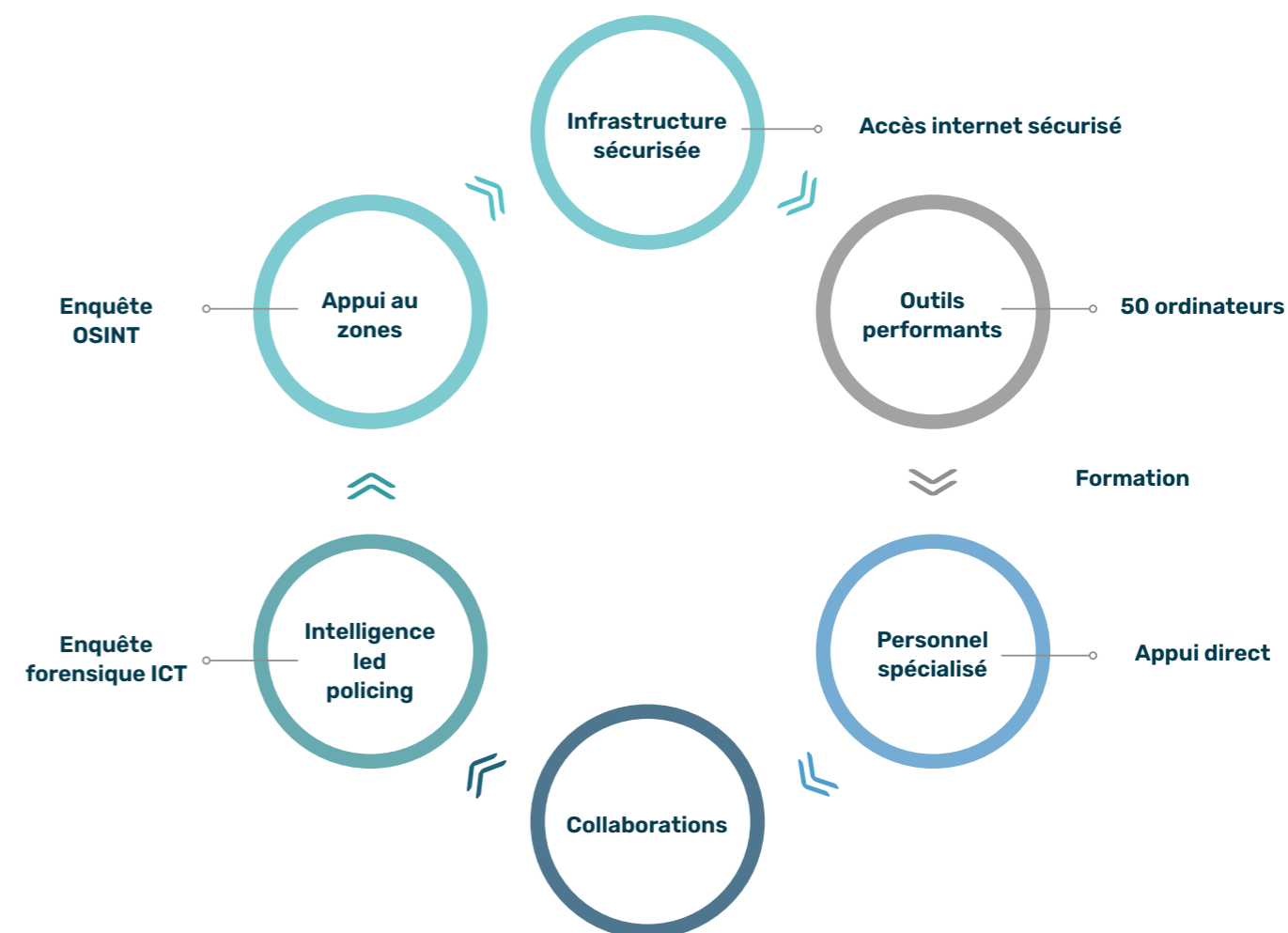


### LE PROGRAMME « CYBER-AIDE » : DE MONS À BRUXELLES

BPS soutient le développement du programme « cyber-aide » qui permet aux services de police de mieux enregistrer les plaintes de victimes de cyberviolence et de ne pas perdre les données enregistrées dans les smartphones ou PC. Ce programme a été initié à Mons en 2018-2019 et a fait l'objet d'une adaptation aux spécificités bruxelloises. Un développement est en cours en partenariat avec la zone de police Marlow (Uccle/Watermael-Boitsfort/Auderghem) et la police judiciaire fédérale.

### LE JOINT CYBER CENTER EN CYCLE

#### UN MODÈLE DE COLLABORATION UNIQUE EN BELGIQUE





## Security by Design : une approche innovante de l'aménagement de l'espace public

En 2020, la mission transversale « Security by Design » visant à intégrer des mesures de prévention et de sécurité en amont de l'aménagement de l'espace public s'est poursuivie et a engrangé d'importantes avancées. Le « Security by Design » fait partie des missions courantes que BPS mène en se déployant sur le terrain aux côtés de ses partenaires privilégiés. En 2020, la crise du COVID-19 a permis de replacer l'espace public au centre des préoccupations non seulement des acteurs de terrain mais aussi du citoyen. La crise a démontré l'importance de prendre en compte de multiples facteurs dès l'étape de conception d'un espace public et la nécessité d'une approche coordonnée qui intègre la dimension de sécurité et de résilience dans la phase de planification et de développement.

Pour rappel, ce concept propose **une approche multidisciplinaire de l'aménagement de l'espace afin de répondre aux objectifs de sécurité tout en intégrant des paramètres comme l'accessibilité ou la convivialité**. Bruxelles Prévention et Sécurité a mis tout en œuvre pour déployer ce concept innovant afin de revaloriser les espaces publics sur son territoire et de les rendre plus sûrs, résilients, inclusifs et accueillants dès la conception. L'objectif est également de contribuer au renforcement de la cohésion sociale, du sentiment de sécurité et de résilience des citoyens, des navetteurs et des touristes.

Dans son application pour la Région bruxelloise, cette mission a permis à BPS de **renforcer ses alliances transversales au niveau européen, national, régional et local**, de mettre en place des partenariats stratégiques (entre autres avec perspective.brussels, Bruxelles Mobilité et Urban.brussels) et de collaborer avec des acteurs de la sécurité traditionnels et non traditionnels tels que des urbanistes, des architectes ou encore des représentants du monde académique.

Un groupe de travail opérationnel et stratégique « Security by Design » a été établi afin de coordonner ces différents projets liés à l'espace public. Cette coopération a également été poursuivie en 2020 et s'inscrit dans les lignes directrices du nouveau Plan Global de Sécurité et de Prévention 2021-2024.

BPS est resté actif sur la scène internationale pour affiner son expertise dans ce domaine. Dans le cadre du partenariat européen « Sécurité dans les espaces publics », qui fait partie de l'agenda urbain de l'Union européenne, BPS a développé un cadre commun pour l'application du concept « Security by Design » en coopération avec ses partenaires européens. Cette action a été intégrée dans le plan d'action final du partenariat.

En coopération avec l'École régionale des métiers de la sécurité, de la prévention et des services d'urgence Brusafe, BPS a souscrit au projet européen *Secu4All*, qui vise à développer des outils de travail pouvant aider les autorités locales et régionales à renforcer la sécurité dans les espaces publics grâce à des applications innovantes. BPS a d'ailleurs participé à la réunion de lancement du projet *Secu4All* qui s'est tenue le 26 janvier 2020. Le projet est subventionné par le Fonds de sécurité intérieure (FSI) de la Commission européenne pour une durée de deux ans.

Différentes activités de formation seront développées dans le cadre du projet *Secu4All*. Les modules de formation porteront, entre autres, sur les innovations technologiques pour la protection des espaces publics ainsi que sur le renforcement du sentiment de sécurité par l'application des principes de la Prévention du Crime par la Conception de l'Environnement (Crime Prevention Through Environmental Design - CPTED). En outre, les villes participantes auront l'occasion d'échanger leur expertise et bonnes pratiques en matière de « Security by Design ».





# Dynamique partenariale



## Travailler de concert avec la chaîne de prévention et de sécurité

**Les missions de BPS ne pourraient être réalisées sans l'appui des nombreux partenaires qui participent à la dynamique de la chaîne de prévention et de sécurité.**

Et cela, que ce soit en période de gestion des affaires courantes ou dans le contexte inédit et particulier de la crise sanitaire du COVID-19. Deux cas de figure qui mettent indifféremment en exergue l'importance d'une bonne collaboration et d'une gestion concertée avec nos partenaires. Plus que jamais durant l'année 2020, des solutions et des réponses concrètes ont pu être développées grâce au riche tissu partenarial que BPS s'efforce de construire et d'animer.

## Communes, police et parquet pour une sécurité concertée

Le Conseil Régional de Sécurité (CoReS) est l'organe permettant la mise en place d'une communication centralisée et d'un relais d'information entre le Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale, le Haut fonctionnaire, le Procureur du Roi de Bruxelles, les dix-neuf communes et les six zones de police bruxelloises.

### Travailler de concert avec le CoReS, mode d'emploi

#### Quelle est la composition du CoReS?

C'est au sein de la Sixième Réforme de l'État que furent balisées la mise en place et la composition du Conseil Régional de Sécurité (CoReS). Ce conseil, présidé par le Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale, est composé du procureur du Roi de Bruxelles, des présidents des collèges de police, du directeur coordonnateur administratif, du directeur judiciaire, des chefs de corps de chacune des six zones de police locale établies sur le territoire de la Région. Sa composition est élargie à l'ensemble des bourgmestres des dix-neuf communes bruxelloises et au Haut fonctionnaire pour une concertation optimale.

#### Quelles sont les compétences du CoReS ?

- Participer à l'élaboration du plan régional de sécurité – ou « Plan Global de Sécurité et de Prévention » (PSGP) – visant à assurer une sécurité urbaine intégrée (prévue par l'article 37bis de la loi sur la police intégrée, structurée à deux niveaux) ;
- Assurer le suivi et l'évaluation du PGSP ;
- Formuler des avis et des recommandations, d'initiative ou sur demande, à l'attention des autorités compétentes en matière de sécurité et de prévention.



En 2020, le CoReS a été convoqué par le Ministre-Président comme organe régional de support à la gestion de crise parallèlement à la cellule provinciale de crise du Haut fonctionnaire. **11 réunions exceptionnelles du CoReS/Cellule de crise provinciale** élargie aux bourgmestres ont eu lieu avec pour principaux objectifs :

- de faire le point sur la situation épidémiologique spécifique sur le territoire de l'arrondissement de Bruxelles-Capitale
- de relayer les décisions prises par le Conseil National de Sécurité
- de mener une concertation quant à leur application sur le territoire régional.

#### SOUTENIR LA GESTION DE CRISE

En termes de préparation ou de suivi de ces réunions, BPS a effectué une série de tâches concrètes en support du Ministre-Président et du Haut fonctionnaire dans leurs rôles respectifs en matière de sécurité publique et civile :

- La rédaction des arrêtés ministériels (relatifs aux visites dans les maisons de repos et de soins, à l'obligation de port du masque généralisée en Région de Bruxelles-Capitale, ou à la fermeture des bars).
- L'établissement d'un modèle d'ordonnance de police pour les sanctions administratives communales.
- La rédaction de 22 communications entre le 4 mars 2020 et le 7 octobre 2020.
- La retranscription des procès-verbaux de toutes ces réunions.
- La création d'une adresse email info-corona@bps.brussels. A la date du 2 juin 2020, plus de 96 questions avaient été reçues via ce canal.

#### COURROIE DE TRANSMISSION ENTRE LA RÉGION ET LE FÉDÉRAL

Les informations (arrêtés ministériels fédéraux, FAQ du Centre de crise National NCCN, etc.) et questions des – ou à l'attention des – partenaires régionaux étaient relayées par BPS au niveau fédéral dans le cadre de ses participations aux réunions du Centre de crise National (NCCN) et du COFECO. BPS a par ailleurs joué un rôle d'information en communiquant de manière systématique aux bourgmestres (et à l'ensemble des membres du CoReS) les arrêtés ministériels fédéraux, régionaux, ou encore les FAQ du NCNN.

BPS a en outre centralisé les propositions d'arrêtés des communes qui souhaitent prendre des mesures complémentaires à celles prévues dans l'arrêté ministériel fédéral. Ces propositions étaient relayées au Ministre-Président et soumises à la concertation avec le Haut fonctionnaire.

En ce qui concerne les arrêtés pris par les bourgmestres en lien avec l'obligation du port du masque sur certaines parties du territoire, BPS a également centralisé l'ensemble des ordonnances et établi une cartographie régionale. Un visuel consolidé de l'ensemble des artères concernées est consultable sur le site internet de BPS.

### Rappel juridique

**Cette compétence est prévue dans l'arrêté ministériel du 24 juillet 2020 qui a modifié l'arrêté ministériel du 30 juin 2020 en y incluant un nouvel article 23, lequel prévoit notamment que :**

« Les bourgmestres peuvent prendre des mesures préventives complémentaires à celles prévues par le présent arrêté en concertation avec le gouverneur et les autorités compétentes des entités fédérées. »

### A L'ÉCOUTE DES BESOINS DU TERRAIN

La Région bruxelloise propose aux différents services de police de la capitale un appui en intervention à l'aide de drones, certains destinés à un usage externe, d'autres immersifs pouvant se mouvoir dans des endroits confinés, pour des missions en intérieur. Cette flotte de drones rend de multiples services en Région de Bruxelles-Capitale : recherche de personnes disparues, surveillance de manifestation, inspection de site après incendie, contrôles routiers, catastrophe naturelle, sommet européen, couverture de grands procès, grands événements tels que le feu d'artifice de la saint Sylvestre ou les 20 km de Bruxelles. **Ces drones servent également à assurer la sécurité des forces de police et des pompiers**, en intervenant par exemple en amont d'une arrestation délicate ou en se rendant sur un site rendu inaccessible à cause de dégagements de produits toxiques ou chimiques.

Les drones de la Région bruxelloise sont gérés par une équipe de la police fédérale spécialement formée pour l'occasion. Les six zones de police bruxelloises peuvent déjà faire appel à cette équipe. Les pompiers bruxellois peuvent aussi en faire usage.

La Région bruxelloise adopte ainsi une approche innovante en matière de coordination de la sécurité sur le territoire de la capitale et consacre 200.000 euros sur base annuelle à l'exploitation de ce service en plein développement technologique.

En 2020, afin de veiller au respect des mesures d'urgence prescrites par l'arrêté ministériel pour limiter la propagation du COVID-19, la Région bruxelloise a fait **l'acquisition d'un drone supplémentaire en réponse aux demandes exprimées par le terrain**. Ce drone est venu compléter et améliorer le dispositif déjà en place, portant ainsi la flotte à 6 appareils opérationnels fournissant un appui dans les missions d'intervention des services de police locale et fédérale.

Équipé d'un haut-parleur, cet appareil assure la diffusion de messages de prévention rappelant les consignes de base à respecter, à bonne distance des personnes, et dans des zones parfois inaccessibles. Il a notamment été utilisé par les zones de police locale dans les parcs au retour des beaux jours, lorsque les citoyens se pressaient dans les espaces verts.

La chaîne de prévention et de sécurité permet à tous les acteurs de communiquer et construire des collaborations effectives sur le long terme. Dernier exemple en date de ces interactions fructueuses : le rapprochement entre le parquet, représenté dans l'entretien ci-dessous par Jean-Marc Meilleur, et la police.



## ENTRETIEN avec Jean-Marc Meilleur

# La crise a révélé le rôle prépondérant et l'efficacité de BPS



Jean-Marc Meilleur,  
Procureur du Roi jusqu'en avril 2021

### Quel est le but de votre représentation dans les différents comités de coordination, Conseil Régional de Sécurité et réunions des chefs de corps tenus par BPS ?

Dans les différents comités – et plus particulièrement les conseils zonaux et régionaux de sécurité –, c'est avant tout une présence légale. La loi qui a créé ces conseils en prévoit la composition et le parquet (en la personne du

procureur du Roi), en fait partie. La logique est la suivante : l'ensemble des acteurs de la chaîne de sécurité et de prévention se retrouvent autour de la même table pour échanger et se coordonner sur les questions générales qu'ils rencontrent dans leurs zones et domaines de prédilection respectifs.

Ceci étant dit, le parquet tient à cette présence au-delà des textes légaux qui la garantissent. Car ces lieux et

réunions permettent de se rencontrer, d'apprendre à se connaître, d'enclencher certains débats et de soulever certaines des difficultés que la concertation et l'échange vont permettre de désamorcer. Et c'est précieux.

### Quelle est votre appréciation du rôle et de la mise en place de BPS. Qu'est-ce que cela a amélioré au niveau du parquet et au niveau plus général de la chaîne de prévention et de sécurité ?

Lorsque BPS a été créé, le parquet et moi-même avons pour volonté d'établir de bonnes relations avec cette jeune organisation, car elle allait acquérir un rôle central dans la gestion de la sécurité à Bruxelles au fil des années qui suivraient. Le territoire de l'arrondissement judiciaire est identique à celui de la Région de Bruxelles-Capitale. Par conséquent, une institution qui coordonne les acteurs de sécurité et de prévention sur le territoire de la Région sera par définition un interlocuteur privilégié du parquet.

Cette coordination a été primordiale, certainement au début de la crise et lors du premier confinement. Nous étions face à une situation totalement inédite, contraint d'aborder des problématiques pour la première fois et d'apporter des solutions à des questions nouvelles. Il y eut de grandes discussions sur le plan politique mais aussi juridique concernant le cadre légal... Ce qui pouvait ou pas se faire en termes de recours ou non à des sanctions administratives. Le fait d'être présent lors de ces réunions nous permettait, en tant que représentants du pouvoir judiciaire, d'exposer nos points de vue auprès des autorités politiques ou administratives, et inversement. Un échange d'idées très précieux lui-aussi.

Cette pandémie aura à bien des égards révélé le rôle prépondérant, la pertinence et l'efficacité de BPS... Sa qualité d'organisme coordinateur, de relais et de facilitateur entre le pouvoir régional et les autorités

locales (voire le fédéral sur certaines questions), pour un gain de rapidité et d'efficacité indispensable en période de crise.

### Dans le cadre de la crise COVID-19, pouvez-vous nous parler de votre rôle de relais par rapport aux procureurs généraux pour les sanctions administratives communales ?

Nous avons aussi pour mission de relayer les éventuelles divergences de vues et courants de pensée coexistant sur ces questions au sein de la magistrature, pour s'assurer que le débat se situe bien dans un cadre global et soit intelligible pour tous. Ce que j'ai fait. Nous étions plutôt en faveur de leur maintien, à l'instar de nombreux bourgmestres, mais il a été décidé de ne finalement pas poursuivre les sanctions administratives... Il est primordial de souligner que ce débat a pu avoir lieu au sein même du conseil de sécurité régional.

### Pouvez-vous nous parler de votre rôle de facilitateur à la fois dans le cadre de l'émergence de nouveaux projets (PGSP et autres) et de promotion du rôle de BPS ?

Il est important pour moi de faire le lien... De profiter, certes, de l'existence de BPS au bénéfice de l'action du parquet, mais aussi de faire profiter à d'autres de son rôle de coordinateur et d'ainsi le faire connaître à l'extérieur. D'être à la fois consommateur et promoteur de BPS. Certains de mes collègues en Wallonie m'ont, par exemple, fait part de problèmes de coordination récurrents que l'existence d'un organisme comme BPS dans leur Région résoudrait. C'est un organisme central, fruit de la 6e réforme de l'État. Nous ne savons pas si nous avançons vers plus de régionalisation – c'est ce que d'aucuns avancent –, mais si cela se vérifie, l'utilité de BPS s'en verra encore renforcée à l'avenir.

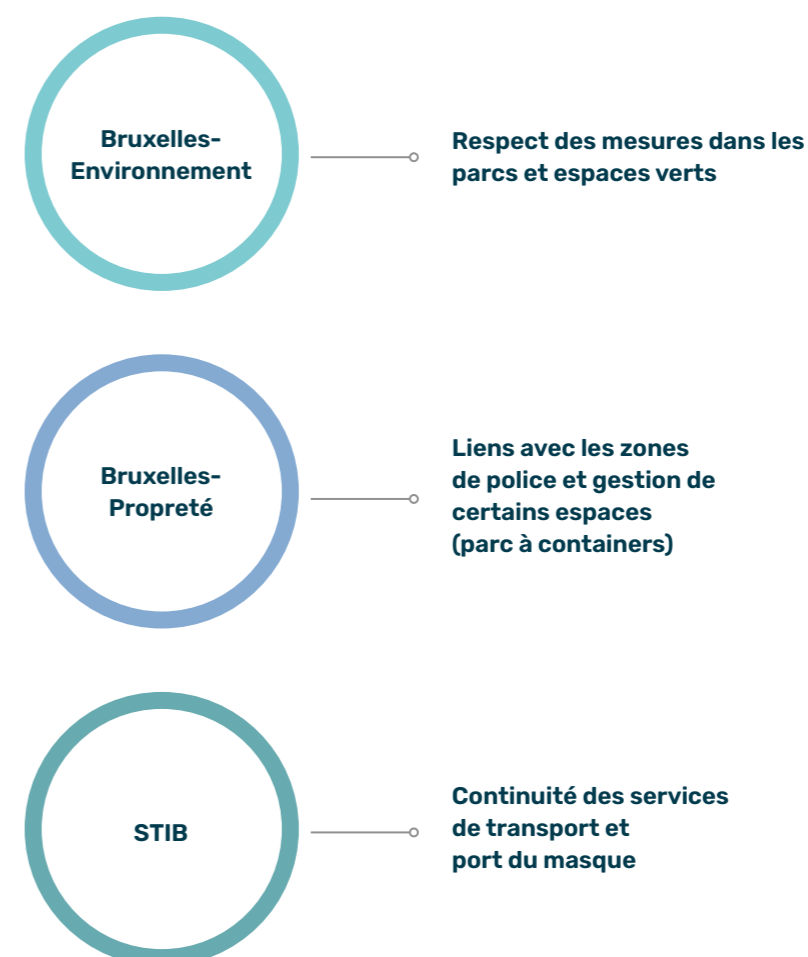
« Lorsque BPS a été créé, le parquet souhaitait s'investir pleinement à ses côtés et instaurer de bonnes relations avec cette jeune organisation qui allait acquérir un rôle central dans la gestion de la sécurité à Bruxelles. »



## Organismes régionaux pour une prévention intégrée

La prévention joue un rôle-clé dans la gestion des phénomènes de sécurité en Région bruxelloise. Elle est incarnée quotidiennement sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale par une série d'acteurs qui, chacun dans leur champ de compétence, œuvrent pour garantir une qualité de vie optimale à tous les citoyens.

En 2020, afin de répondre aux exigences de la crise de coronavirus, BPS a intensifié ses collaborations avec certains partenaires régionaux comme **Bruxelles Environnement**, **Bruxelles Propreté** ou **la STIB**, et a participé au groupe de travail transversal déconfinement de Talent.



### BRUXELLES ENVIRONNEMENT

Des contacts réguliers ont été pris avec Bruxelles Environnement, plus particulièrement concernant le respect des mesures COVID-19 dans les parcs et

espaces verts. Ainsi, BPS a agi en tant que relais vers les zones de police, les enjoignant à renforcer leurs contacts avec les gardiens pour faire appliquer les mesures uniformément sur l'ensemble des parcs.

## ENTRETIEN

avec Frédéric Fontaine

# Il y avait un dialogue continu et rapproché



Frédéric Fontaine,  
Directeur général de  
Bruxelles-Environnement

### Quelles conséquences a eu la crise du COVID-19 sur la fréquentation des espaces verts ?

Comme la plupart des lieux étaient fermés (piscines, salle de sport, etc.), tout le monde s'est rué vers les parcs. C'était une grande fierté pour nous de pouvoir montrer notre travail quotidien et d'en faire bénéficier le plus grand nombre, mais c'était aussi une crainte de connaître une surfréquentation soudaine, ce qui impacterait ces endroits devant être entretenus et protégés. Mais nous étions conscients qu'il était essentiel de maintenir ces lieux ouverts, qu'il en allait de la santé mentale des ménages bruxellois. Être enfermé dans un tel climat est anxiogène et stressant. Il fallait en garantir l'accès pour leur permettre de respirer. Mais assumer ce rôle essentiel fut complexe, car les collaborateurs avaient peur. Sans parler des nombreuses règles et mesures qu'il fallait faire respecter par la population.

### Comment avez-vous fait appliquer les mesures sanitaires par les usagers de vos parcs ? Comment BPS a-t-il pu vous épauler dans cette tâche ?

D'ordinaire, les gardiens ont la possibilité de dialoguer avec les usagers pour faire respecter le règlement du parc. Mais nous avons ici à faire à de nouvelles règles érigées par le Conseil National de Sécurité. Exemples : vous ne pouvez pas vous asseoir sur les bancs, vous devez porter un masque, il est interdit de s'allonger dans l'herbe, etc. Des interdits inédits difficiles à faire accepter par la population. D'autant que les gardiens de parcs ne sont pas dépositaires de l'autorité publique au sens où la police peut l'être.

Le dialogue avec BPS fut précieux pour plusieurs raisons :

Tout d'abord une bonne compréhension, car il fallait décoder ce qui était dicté par le Conseil National de Sécurité, en saisir la portée. En deuxième lieu, un enjeu d'harmonisation, car dans certaines communes, on interdisait de s'asseoir sur les bancs et dans d'autres communes, non. Il y avait aussi l'interdiction pour les enfants de jouer dans les plaines de jeux, mais les parcs restaient ouverts... Enfin, la question de la surfréquentation et les phénomènes de foule étaient difficiles à gérer.

La coordination avec BPS a facilité le dialogue avec les différentes zones de polices pour mettre en place un dispositif exceptionnel.

### Quelles sont les collaborations et les synergies qu'il a fallu mettre en place pour appliquer ces règles et faire face à cette crise ?

Il y avait un dialogue continu. En amont, il fallait faire remonter l'info pour permettre à BPS d'établir une cartographie pertinente et de prendre les meilleures décisions possibles. Une fois ces décisions prises, avait lieu un second moment d'échange, lors duquel BPS nous expliquait la marche à suivre. Le plus vite possible, pour ne pas devoir attendre que les circulaires soient publiées. Et puis, je reviens à cette question de fluidité, de communication avec les zones de police, facilitées par la coordination de BPS. BPS ont été des facilitateurs.

### La plus-value de BPS par rapport à votre organisme (au-delà de la crise) ?

Nous avons d'autres collaborations avec BPS, comme la mise en place de la zone low-emissions. Le Gouvernement bruxellois a décidé de prolonger ce dispositif, qui interdit aux véhicules les plus polluants d'entrer sur le territoire

« La surfréquentation et les phénomènes de foule étaient difficiles à gérer, mais BPS a facilité le dialogue avec la police pour créer un dispositif exceptionnel. »

bruxellois. Le niveau d'interdiction augmente peu à peu, l'objectif étant de bannir le diesel en 2030 et l'essence en 2035 (...) La substitution, c'est la voiture électrique. Si une voiture électrique remplace une essence/diesel, le problème d'embouteillages n'est pas réglé non plus, et il faut travailler sur la mobilité partagée. Nous nous sommes mis à cinq administrations autour de la table, avec Bruxelles Fiscalité, BPS, Bruxelles Mobilité et le CIRB, et nous avons mis en place tout un dispositif opérationnel pour contrôler le respect de la norme. BPS a pris en charge toute la question des caméras. C'est un autre exemple de collaboration importante réussi.

### Quels enseignements avez-vous pu tirer de cette crise ? Les futurs défis ?

On est en train de débriefer nos attitudes, nos mécanismes et le dispositif qu'on a mis en place pendant la crise, dont nous sommes globalement satisfaits. On est en train de travailler sur le retour d'expérience. Ça se joue surtout sur la manière dont on a fonctionné en tant qu'organisation et institution par rapport à nos parcs. On a capitalisé une expérience. Par rapport aux espaces verts et à l'avenir, on a appris à gérer la peur par rapport à nos collaborateurs. Cette crise nous a rapprochés entre institutions et membres de celles-ci, qui ont désormais un passé commun qui facilite l'élévation.

### AVEC BRUXELLES PROPRETÉ POUR UN ESPACE PUBLIC SAIN

Selon l'Enquête Régionale de Sécurité, la pollution, la **propreté** et les comportements irrespectueux figurent parmi les situations les plus dérangeantes pour les résidents bruxellois (ERS 2018). Ces faits ont un impact non négligeable sur le cadre de vie des citoyens et, par là, sur leur sentiment de sécurité. Ils constituent ainsi des enjeux essentiels pour la Région.

C'est particulièrement le cas pour la propreté. 46 % des citoyens se disent, en effet, souvent ou toujours gênés par le manque de propreté. Et ces chiffres sont similaires pour les professionnels exerçant sur le territoire : 45 % sont insatisfaits de la propreté dans le quartier de leur entreprise (ERS 2019).

Cette problématique se reflète dans les milliers de PV/constats débouchant, chaque année, sur des sanctions administratives communales, auxquelles s'ajoutent les taxes communales en matière de propreté de l'espace public (12 166 taxes en 2019, +35 % par rapport à 2016) mais aussi les PV établis par Bruxelles-Propreté et pouvant donner lieu à des sanctions correctionnelles ou administratives.

En 2020, BPS a joué un rôle important d'information par rapport au port du masque des agents de propreté. BPS a été un relais précieux afin de signaler et relayer au Ministre-Président et au NCCN les éventuelles difficultés et questions de cet organisme chargé de garantir que la ville soit plus saine au travers d'actions de collectes et de traitement des déchets, de nettoyage et de pédagogie.

# 2 masques pour chaque Bruxellois

## 3 Mio

de masques commandés

## 800.000

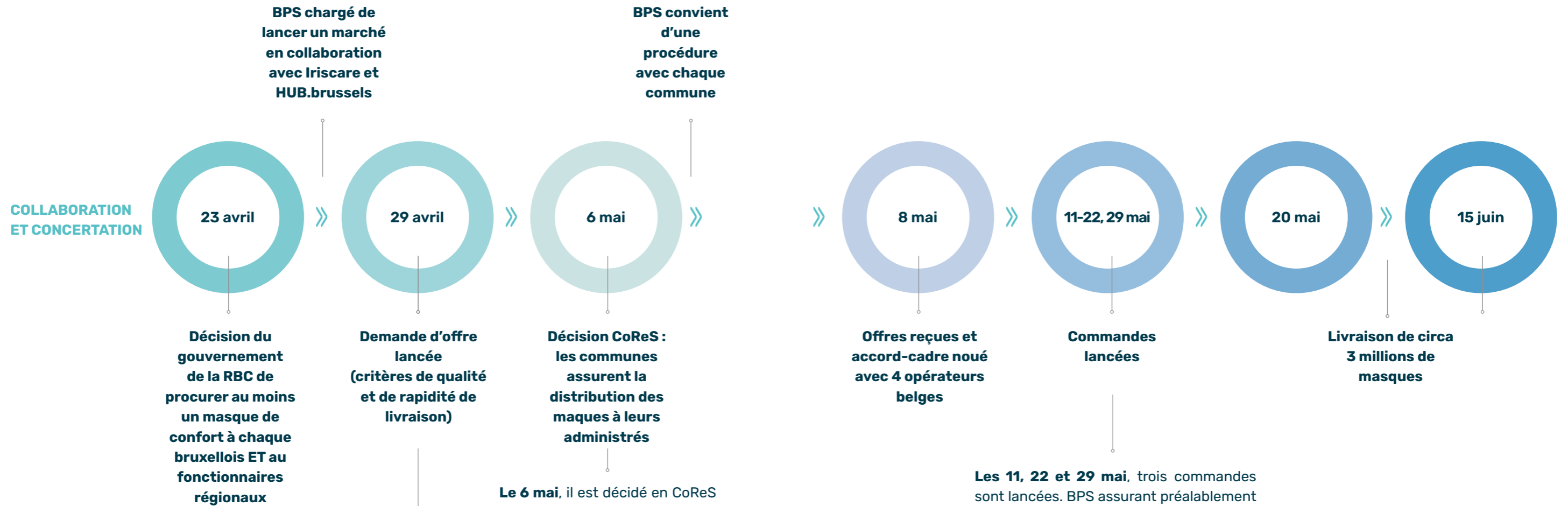
masques lors de la première  
vague de distribution ciblée

**Le 23 avril 2020**, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale décidait de fournir gratuitement à chaque citoyen bruxellois un masque en tissu. Une décision prise afin d'enrayer la propagation du COVID-19 et d'anticiper une décision du Conseil National de Sécurité lequel impose le port du masque dans les transports en commun dès le 4 mai.

BPS a été chargé de coordonner la commande de **3 millions de masques** conjointement avec Iriscare et avec l'aide de hub.Brussels en établissant un cahier spécial des charges et en identifiant les producteurs basés à Bruxelles et en périphérie.

La distribution des masques s'est faite en plusieurs vagues, avec un premier lot de 800.000 masques destinés aux autorités communales, agents régionaux et communautaires bruxellois (administrations et organismes de la Région de Bruxelles-Capitale et des Commissions communautaires), aux administrations communales et CPAS et aux membres du personnel des associations du secteur non-marchand social et santé au sens large.

## ACHAT DE MASQUES



**Le 23 avril**, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale décide de fournir gratuitement à chaque citoyen bruxellois un masque en tissu. Une décision prise afin d'enrayer la propagation du COVID-19 et d'anticiper une décision du Conseil National de Sécurité – lequel impose le port du masque dans les transports en commun dès le 4 mai.

Bruxelles Prévention & Sécurité est aussitôt chargé par le Ministre-Président de lancer un marché en étroite collaboration avec les partenaires régionaux Iriscare et hub.brussels. **Le 29 avril**, une demande d'offre est faite auprès d'une dizaine d'opérateurs économiques européens préalablement screenés et certifiés.

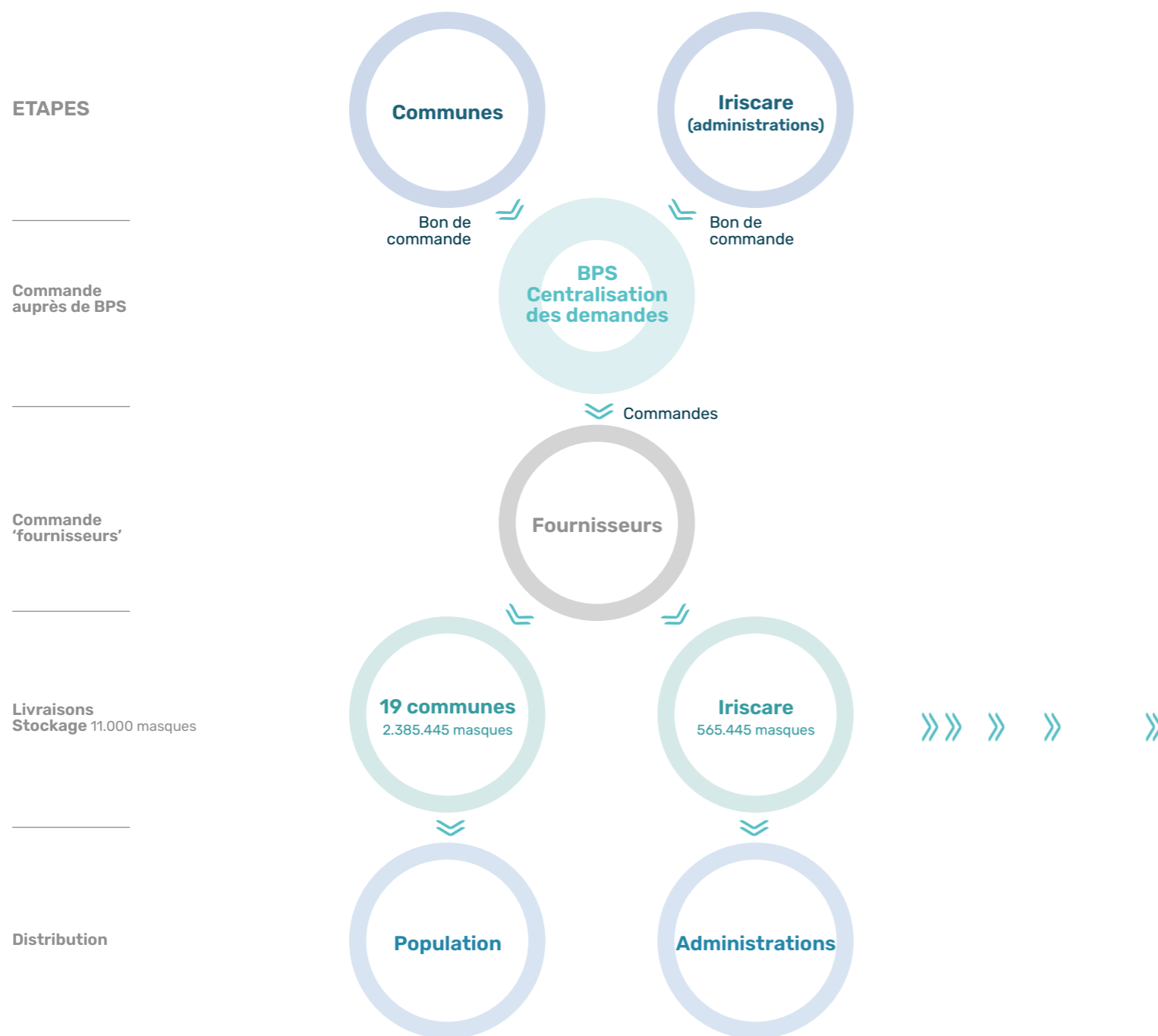
**Le 6 mai**, il est décidé en CoReS exceptionnel que les dix-neuf communes assumeront la responsabilité de distribuer les masques à leurs administré(e)s selon les modalités pratiques qu'elles auront définies. Moins de 48h plus tard, les offres sont reçues et l'accord-cadre est noué le jour même avec quatre opérateurs économiques de capacité variable. Les masques proposés répondent aux exigences strictes du cahier de charges en termes de délai de livraison et de qualité, des masques bicouche pouvant accueillir un filtre.

**Les 11, 22 et 29 mai**, trois commandes sont lancées. BPS assurant préalablement le contrôle qualitatif de la marchandise lors des livraisons successives, les masques sont aussitôt acheminés par les fournisseurs directement dans les dix-neuf communes. Elles se chargeront de les distribuer à leurs administrés, tandis qu'Iriscare fournira les fonctionnaires régionaux.

Dans un contexte de pénurie – en l'absence de normes fédérales – et sur la base des informations disponibles (notamment la norme française AFNOR), BPS a su faire preuve de réactivité et d'inventivité. Dans cet ordre d'idées, un test de conformité a été mis au point au moment de l'attribution du marché ainsi qu'à la réception en plusieurs étapes des livraisons scrupuleusement vérifiées avant d'être réparties dans les dix-neuf communes.

Ainsi, environ 3 millions de masques ont été livrés entre le 20 mai et le 15 juin. Une quantité qui a finalement permis de procurer deux masques de confort et de qualité à chaque Bruxellois à partir de 3 ans via sa commune (2.385.445 masques) et aux fonctionnaires régionaux via Iriscare (565.000 masques).

SCHÉMA DE DISTRIBUTION DES MASQUES



Dans cet aspect de la gestion de crise, BPS a ainsi fait preuve :

- de réactivité et de professionnalisme. Les équipes en place n'ont pas ménagé leurs efforts, au détriment de certaines autres de leurs missions, pour veiller à ce que chaque Bruxellois et chaque fonctionnaire régional dispose le plus rapidement possible de 2 masques de confort de qualité ;
- d'un souci d'économie en se concentrant sur la qualité des masques commandés et en confiant aux communes la distribution des masques de la manière la plus appropriée à ses administrés ;
- d'un souci de donner une chance aux entreprises belges, préalablement prospectées par hub.brussels, de contribuer à l'effort de livraison dans des brefs délais.

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES MASQUES LIVRÉS AUX 19 COMMUNES ET À IRISCARE

MASQUES LIVRÉS			
Communes	Adultes	Enfants	Total
Anderlecht	231.000	10.000	241.000
Auderghem	59.100	9.000	68.100
Berchem	41.500	7.000	48.500
Bruxelles	360.000	0	360.000
Etterbeek	85.000	10.000	95.000
Evere	71.000	12.000	83.000
Forest	94.400	13.400	107.800
Ganshoren	41.300	7.050	48.350
Ixelles	155.150	15.000	170.150
Jette	85.100	15.000	100.100
Koekelberg	39.050	6.450	45.500
Molenbeek-Saint-Jean	168.000	30.000	198.000
Saint-Gilles	86.000	10.795	96.795
Saint-Josse	42.000	6.000	48.000
Schaerbeek	217.000	35.000	252.000
Uccle	150.000	22.000	172.000
Watermael-Boitsfort	40.000	10.000	50.000
Woluwe-Saint-Lambert	100.150	16.000	116.150
Woluwe-Saint-Pierre	75.000	10.000	85.000
<b>Totaux Communes</b>	<b>2.140.750</b>	<b>244.695</b>	<b>2.385.445</b>
<b>IRISCARE</b>	<b>565.000</b>		<b>565.000</b>
<b>Stock</b>	<b>5.955</b>	<b>5.100</b>	<b>11.055</b>
<b>Totaux masques commandés</b>	<b>2.711.705</b>	<b>249.795</b>	<b>2.961.500</b>

## Avec la société civile, déjà 5 ans d'existence pour la Plateforme radicalisme

En 2020, la plateforme radicalisation-polarisation a réuni, tous les deux mois en moyenne, les représentants et référents thématiques des zones et communes bruxelloises autour de cinq sessions, et y a associé les acteurs de la société civile dans une sixième session, clôturant ainsi l'année de ce cénacle d'échanges.

Comme pour l'année précédente, et ce malgré les contraintes de discussion en distanciel imposées tout au long de 2020, les membres de la plateforme ont été aussi nombreux qu'en 2019. La plateforme est donc restée un espace suivi de formation multidisciplinaire, d'échange de bonnes pratiques et de discussion entre les praticiens locaux et des experts, mais aussi un lieu d'information et de relais des besoins concernant les outils existants ou à développer.

Plusieurs spécialistes fédéraux et communautaires, mais aussi des experts, chercheurs et acteurs de terrain y ont été conviés pour enrichir les échanges au gré de présentations thématiques (radicalisation ; polarisation et impact de la crise sanitaire sur les tensions sociales ; terrorisme du Levant, extrémisme de droite) ou fonctionnelles (rôle des autorités régionales ou fédérales dans les cénacles Contre-Terrorisme ; mécanismes de coordination entre les différentes institutions en charge de la prévention et de la sécurité, le fonctionnement des CSIL).

2020 constitue par ailleurs la 5ème année de la plateforme.

MOYENNE 2015-2020	
Nombre de sessions/an	6,5
Nombre de partenaires/session	28
Taux de réussite évaluée par les partenaires	75%

# ENTRETIEN

avec Marijke Cassiman et Mourad Métioui

## Un défi conséquent et totalement inédit



**Marijke Cassiman**,  
membre de la Centrale  
d'Achat, faisant partie  
de la Cellule Affaires  
juridiques

**Mourad Métioui**,  
Directeur d'Appui de BPS  
en charge des services  
de support internes

### Comment les équipes se sont-elles adaptées face à cette crise ?

**MM:** Le 23 avril, le Gouvernement bruxellois a décidé de confier à plusieurs structures régionales, dont BPS, la conduite du dossier « Masques » et sa réalisation. Un défi considérable et totalement inédit pour nos services. La Centrale d'achat n'ayant pas de coordinateur à l'époque, j'ai intégré l'équipe le temps de cette mission. (...) Nous n'avons fait que ça pendant deux mois et personne n'a compté ses heures. Nombreuses furent les soirées à veiller dans nos bureaux pour recalculer les chiffres, tester les différents types de masques reçus, organiser les distributions... Mais l'ampleur de la tâche s'est effacée derrière l'enjeu, qui nous a galvanisés. Et tout s'est passé très vite. Du lancement du marché à la

dernière livraison, en à peine sept semaines.

### Comment avez-vous appréhendé cette situation inédite et abordé la mission qui en découlait ?

**MC:** La Centrale d'achat a pour mission d'acheter et d'élaborer des marchés publics, de les rédiger et de les suivre, aux niveaux juridique et logistique. Elle n'existe que depuis un an et est initialement destinée à acheter du matériel pour les zones de police. L'achat des masques fut l'une de ses premières missions. Une mise dans le bain immédiate...

**MM:** La première difficulté résidait au niveau des ressources humaines, puisque l'équipe n'était composée que de cinq membres. Seconde difficulté :

ces personnes sont des gestionnaires de dossiers, pas des experts en marchés publics. Troisième difficulté, le calendrier, puisqu'on nous demandait d'opérer « le plus rapidement possible ». Enfin, dernière difficulté et non des moindres, il convenait de respecter des normes très strictes en matière de masques, dans un contexte où ces derniers étaient déjà en pénurie mondiale. Nous nous sommes sentis investis d'une mission primordiale et très noble, emplis d'un grand sentiment de fierté.

### Quels furent les enjeux et défis majeurs d'un point de vue stratégique et opérationnel ?

**MC:** La qualité de ces masques mais surtout les délais de livraison étaient au sommet de nos priorités. Car au-delà du fait de les obtenir, il s'agissait ensuite d'en assurer la distribution vers les communes dans un laps de temps extrêmement serré.

**MM:** Le défi majeur était que les masques devaient être fabriqués au préalable. Nous avons plusieurs fournisseurs de différentes capacités pour un total de 3 millions de pièces. Sans oublier le contexte COVID-19 et toutes les complications supplémentaires qu'il engendre, avec des camions bloqués et des livraisons retardées, etc. Nous nous étions engagés à livrer deux masques par citoyen dans un délai de quelques semaines. Il fallait que la production suive, nous étions en contact permanent avec nos fournisseurs pour garder la cadence. (...) Autre défi : synchroniser notre action et celles des communes

qui, pour certaines, avaient entamé une distribution de leur côté. Nous avons fait en sorte de ne jamais devoir stocker de grandes quantités de masques pour éviter des coûts. Et nous avons tenté de satisfaire toutes les demandes, tout en fournissant un produit vraiment qualitatif.

### Quels apprentissages acquis lors de cette période vous seront utiles dans le futur ?

**MC:** Nous avons désormais une très grande expertise concernant la qualité et les différents types de masques. Nous les avons manipulés, éprouvés, testés et sélectionnés avec soin pour n'en garder que quatre sur une dizaine de fabricants.

**MM:** Les enseignements furent nombreux, notamment sur le plan financier. Nous avons reçu une dotation exceptionnelle de 10 millions d'euros non prévue au budget, une première pour notre jeune cellule. Il a donc fallu trouver des mécanismes, régler les aspects légaux mais aussi organisationnels et coordonner les forces des différents services impliqués grâce à une communication efficace. Ce dernier point est à souligner car, pour offrir une réponse totale à cette situation de crise, tous nos services ont travaillé de concert. Et la collaboration fut excellente. Notre confiance les uns envers les autres, ainsi qu'envers nos partenaires, en ressort renforcée, à l'instar de l'image de BPS.

« L'ampleur de la tâche s'est effacée derrière l'enjeu, qui nous a galvanisés. »



**Résilience  
collective**



## Face au COVID-19

Dès le début de la crise du COVID-19, BPS a joué un rôle majeur, et ce, à plusieurs niveaux. Les équipes ont apporté soutien et expertise en termes de coordination et de communication, tout en étant force de proposition pour la mise en place d'actions concrètes visant à assurer la sécurité publique et civile sur le territoire bruxellois.

Cette pandémie aura été l'occasion pour BPS, tout en garantissant la sécurité de ses collaborateurs et la continuité du service public régional, de remplir ses missions dans un contexte inédit, de soutenir concrètement les dynamiques partenariales existantes et de peaufiner les réflexes en temps de crise.

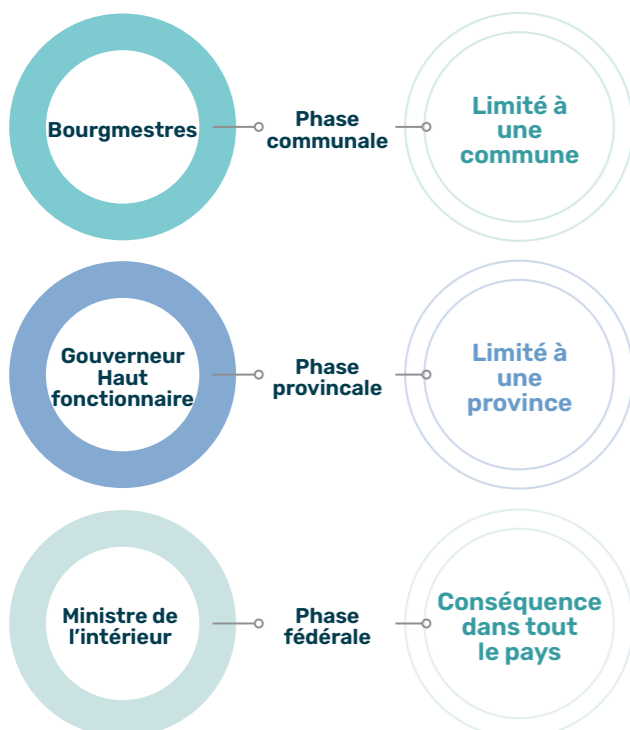
Réactivité, expertise et résilience collective auront été les maîtres-mots guidant les équipes tout au long de ces mois éprouvants.



## La Région de Bruxelles-Capitale, un modèle unique et complexe de gestion de crise

En Belgique, coordonner une situation d'urgence se fait au niveau communal, provincial ou fédéral.

### L'ORGANISATION DE LA GESTION DE CRISE



Dans le cas de la pandémie de COVID-19, la phase fédérale de gestion de crise a été activée. Les décisions étaient prises par le Conseil National de sécurité (CNS). Diverses dispositions et mesures d'application pour l'ensemble du pays ont découlé de l'organisation successive de ces CNS durant toute la période de la crise. BPS était mandaté afin d'appuyer le Ministre-Président et le Haut fonctionnaire dans l'exécution des décisions prises. Dans ce cadre, le Conseil Régional de Sécurité (CoReS) et les cellules de crise permettaient d'assurer la transmission des décisions aux instances communales et locales, de traduire ces mesures à l'échelle régionale et d'assurer leur mise en œuvre de manière cohérente sur l'entière du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

### ORDRE PUBLIC ET SÉCURITÉ CIVILE

Dans le contexte particulier de la Région bruxelloise, le **Ministre-Président et le Haut fonctionnaire veillent sur la sécurité en étroite collaboration**. On distingue, dans ce cadre, deux types de compétences : celles relevant de la nécessité de garantir l'ordre public qui relèvent du Ministre-Président tandis que le Haut fonctionnaire veille sur la sécurité civile en étroite collaboration avec les acteurs de la planification d'urgence.

Depuis sa création, BPS effectue ses missions de base en soutien aux deux autorités. **Pour le Ministre-Président**, ce soutien s'est surtout traduit pendant la crise par la transmission d'informations, le soutien à la prise de décision, l'aide à la rédaction de textes réglementaires ou de communications, ou encore le secrétariat et la logistique pour le Conseil Régional de Sécurité (CoReS).

**Le Haut fonctionnaire** a assuré, quant à lui, le relais d'information du SPF Santé publique et du Centre de Crise National (NCCN) vers les communes et les disciplines de secours et d'intervention tout au long de la crise.

## ENTRETIEN

avec Fabrice Delooz

# S'adapter sans céder à la panique



Fabrice Delooz, membre des services du Haut fonctionnaire

### Comment avez-vous appréhendé cette situation de crise inédite et abordé la mission qui en découlait ?

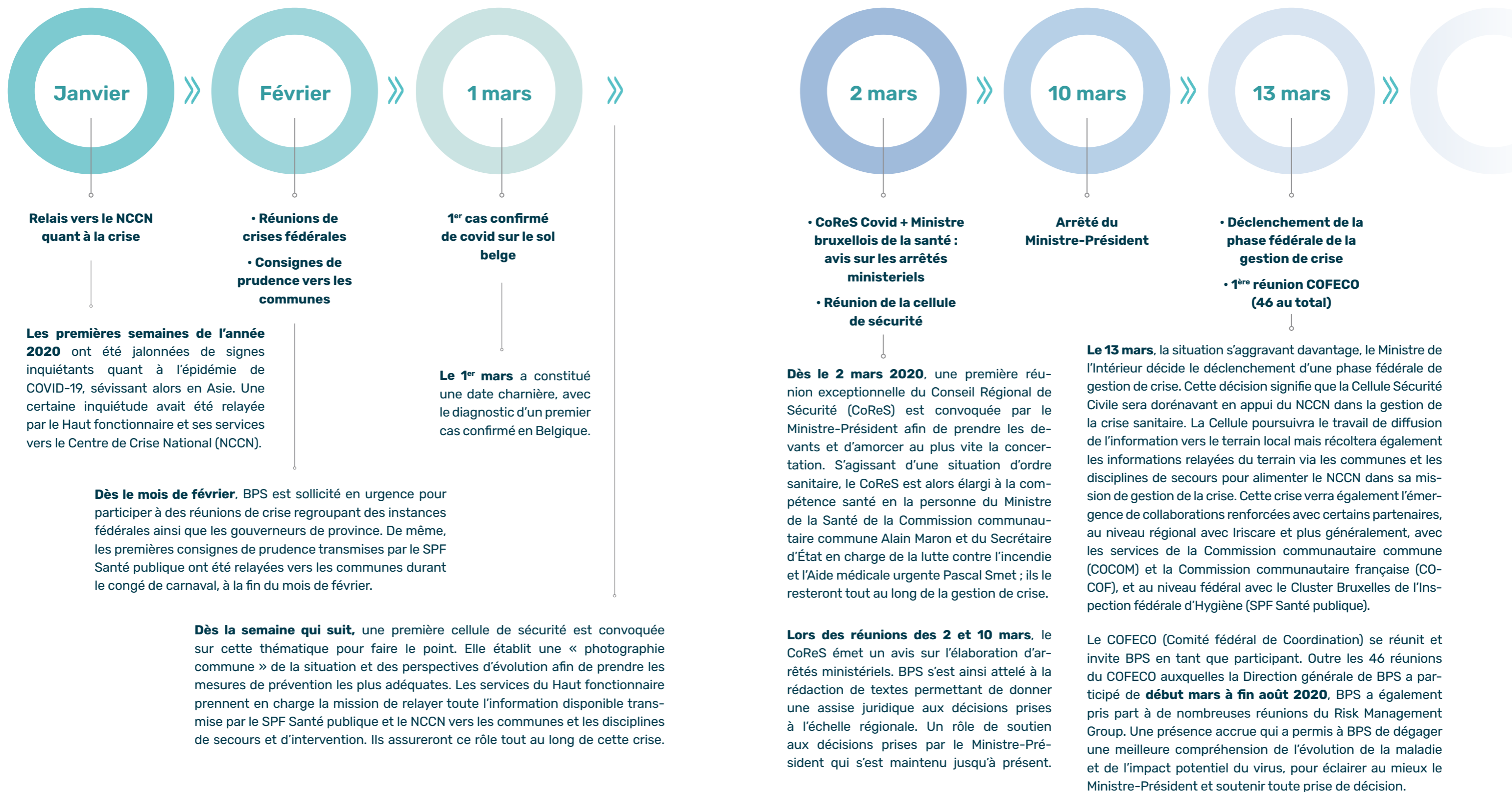
On peut effectivement parler d'une crise inédite car même si la pandémie avait montré quelques signes avant-coureurs durant les mois de janvier et février, celle-ci a débuté en mars avec une soudaineté et une force pour lesquelles aucun service n'était réellement préparé. Il a fallu faire preuve d'une faculté d'adaptation rapide tant pour les mécanismes de gestion de crise prévus par la réglementation qui ne répondaient pas complètement à la situation présente, que pour sa propre organisation personnelle. S'adapter dans son travail sans céder à la panique ni au stress était donc très important !

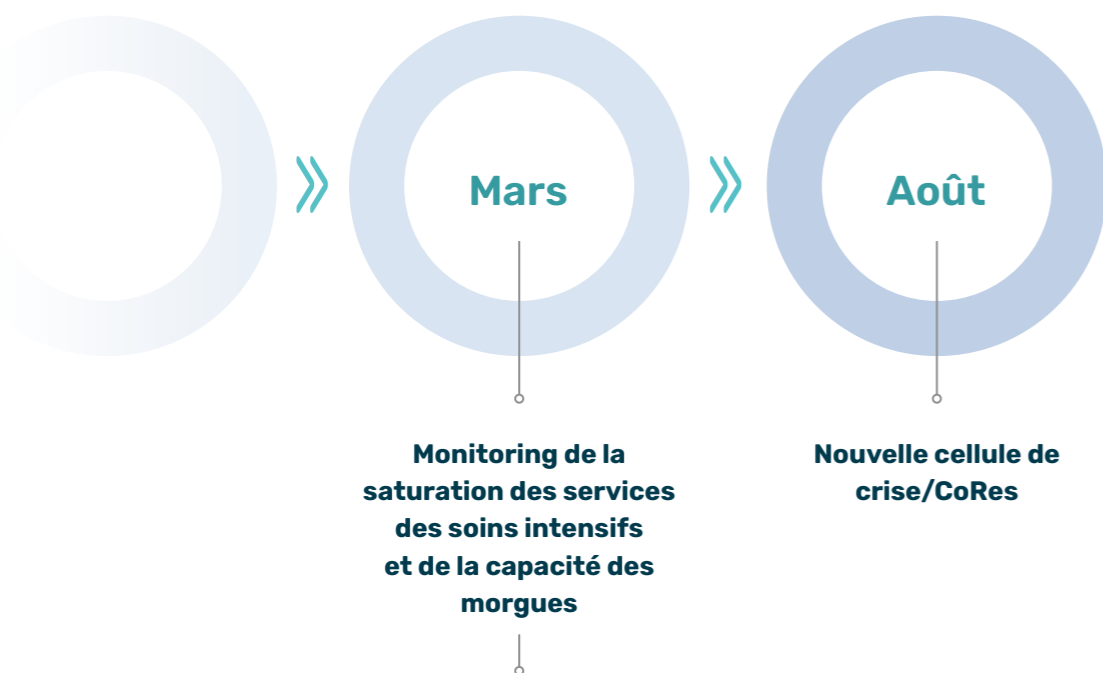
« L'établissement rapide de contacts a été essentiel afin d'avoir la meilleure vue de la situation. »

### Quelles sont les collaborations et les synergies que vous avez mises en place pour faire face aux défis de la crise et en général avec BPS ? Selon vous quelle est la plus-value de BPS et de sa collaboration dans cette crise ?

J'identifierais deux types de collaborations et synergies qui ont été déterminantes : Concernant la gestion de fond de la crise, l'établissement rapide de contacts avec des partenaires régionaux (ex : Iriscare, les services de la Cocom et de la Cocof), fédéraux (ex : Inspection fédérale d'Hygiène) mais aussi des ONG comme la Croix-Rouge a été essentiel afin d'avoir la meilleure vue de la situation et par-delà de prendre des initiatives répondant aux attentes des citoyens et d'autres partenaires. Concernant l'appui logistique permettant cette gestion de fond, l'accès au bâtiment de BPS, l'utilisation des salles de réunions durant le premier confinement strict en mars 2020, le matériel informatique de qualité mis à disposition.

## Chronologie de la gestion de la crise du coronavirus





**En mars et avril**, la collaboration avec l'Inspection fédérale d'Hygiène – dans le cadre d'une concertation quotidienne réunissant les partenaires des disciplines 1 (SIAMU) et 2 (discipline médicale) – a permis un monitoring pointu du niveau de saturation des services de soins intensifs bruxellois et des places encore disponibles, pour une prise en charge la plus rapide possible des cas graves de COVID-19. Dans une démarche d'anticipation, un monitoring des places disponibles dans les morgues a également été organisé en collaboration avec les communes et les hôpitaux bruxellois.

Des moments de concertation plus large ont également eu lieu via l'organisation de plusieurs Cellules de crise avec les disciplines et les coordinateurs de planification d'urgence (PLANU), pour les informer de la situation et des perspectives à venir.

Ces derniers ont également été mis en contact avec les services de la COCOM par l'intermédiaire des services du Haut fonctionnaire pour mettre en oeuvre des actions de prévention locales et ciblées sur certains publics difficiles à atteindre.

Si mai et juin ont permis d'espérer un certain retour à la normale avec une baisse du nombre d'hospitalisations et de cas détectés, dès la mi-juillet, les signes avant-coureurs d'une nouvelle vague se sont manifestés. Cela a conduit au **début du mois d'août** à une nouvelle Cellule de Crise/CoReS édictant les premières mesures bruxelloises complémentaires aux mesures décidées à l'échelle fédérale.

D'autres réunions de ce type suivront **jusqu'à début octobre**, mois marquant le début de la deuxième vague et durant laquelle seront imposés un couvre-feu et le port du masque. Ces mesures ont été prises après consultation des disciplines par les services du Haut fonctionnaire. Suite à une coordination effectuée par ces mêmes services, d'autres initiatives ont également vu le jour. Par exemple, le déploiement de renforts venus de la Défense au sein de la ligne de décontamination des ambulances (casernes du SIAMU), ainsi que l'établissement d'une troisième ligne de décontamination sur l'esplanade du Cinquantenaire par le 4<sup>ème</sup> Bataillon de Génie d'Amay.



## Garantir la continuité du service public régional

Le fait que BPS soit reconnu comme **service essentiel** dans le cadre de la crise du COVID-19 imposait de pouvoir assurer une permanence et un fonctionnement optimal de l'organisation. BPS a déployé toute son énergie afin d'assurer la **continuité de ses activités** dans le contexte de crise, d'assurer la sécurité de son personnel mais aussi de maintenir le lien malgré la distance imposée par le confinement.

### BUSINESS CONTINUITY PLAN (BCP)

C'est pourquoi une Task Force COVID-19 a été mise en place au sein de BPS, avec pour mission de coordonner efficacement les actions en interne mais aussi d'implémenter des dispositifs permettant le respect des mesures sanitaires dans le bâtiment. La première action initiée par l'équipe a consisté à actualiser le **plan de continuité d'activités ou Business Continuity Plan (BCP)** pour faire face à l'évolution de la crise. Fort de cette expérience, BPS a pu ensuite épauler les directeurs généraux des autres OIP dans l'élaboration et l'adaptation de leurs propres BCP afin d'assurer la continuité du service public dans toute la Région bruxelloise.

### SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS AVANT TOUT

Le cadre de travail de BPS a été profondément impacté par la crise sanitaire. En une nuit, du 12 au 13 mars 2020, les services de la Direction d'Appui ont dû initier un processus d'adaptation inédit. Les premières actions ont pris la forme d'une note de service pour informer toutes les équipes des nouvelles modalités de travail.

Passé le premier choc de l'annonce du confinement et de ses effets sur l'organisation du travail, la cellule RH de BPS a mis en place des réponses pour accompagner les équipes passées en télétravail obligatoire à 100% et les équipes qui devaient continuer à être présentes au bureau.

Concrètement, la cellule RH a déployé des actions pour faire face aux trois grands défis liés à la gestion interne de la crise sanitaire :

#### La prévention santé

BPS étant reconnu comme service essentiel, une partie des équipes devait continuer à se rendre dans le bâtiment. En collaboration avec le service logistique, la Direction d'Appui a mis en place une série d'actions pour assurer les meilleures conditions sanitaires possibles dans le bâtiment occupé par BPS. La signalétique, les règles de sécurité pour éviter les contaminations, les commandes de matériel de protection et les procédures internes validées par le conseiller en prévention font partie des mesures qui ont permis aux équipes de faire face à la crise dans un contexte avec de nombreuses inconnues.

Par ailleurs, le responsable de la cellule RH a été impliqué dans le groupe de travail régional où les décisions prises étaient traduites en actions pour assurer la sécurité et la prévention sanitaire au travail, avec comme double contrainte d'être rapidement implémentables tout en étant le moins contraignantes possible.

Le plan de déconfinement a ensuite été défini et conduit selon la même logique, tout en poursuivant les efforts mis en place pour gérer la prévention des contaminations sur le lieu de travail.

## RÉSILIENCE DES ÉQUIPES

La résilience dont ont fait preuve les équipes de BPS a été l'un des apprentissages les plus forts de la gestion de la crise. Cela peut en partie s'expliquer grâce à deux valeurs-clés de BPS : l'amélioration continue et la solidarité.

Ces valeurs et comportements associés se sont matérialisés dans la manière dont les équipes de BPS ont poursuivi leurs missions pendant la crise en réinventant leurs pratiques professionnelles dans un contexte d'instabilité.

Le confinement a, en très peu de temps, imposé de revoir les modes de travail : les réunions quotidiennes et les concertations nécessaires ont été réalisées en visioconférence et davantage d'agents contractuels ont rejoint les équipes, ce qui a permis de résorber le retard pris sur le plan du recrutement de BPS.

Le plan de formation a dû être revu tant dans la forme que dans le fond afin d'apporter le soutien nécessaire aux équipes dans le cadre de la crise du COVID-19: une plateforme d'e-learning accessible aux agents 24h/24 a rapidement été mise en place proposant notamment des formations pour aider les collaborateurs à faire face au confinement et à ses conséquences. Les managers ont quant à eux bénéficié d'une offre spécifique de formation à l'encadrement d'équipes à distance afin de les aider à maintenir le lien avec leurs équipes. Les agents ont été formés au télétravail efficace grâce à des formations en ligne axées essentiellement sur la pratique. Enfin, tous les agents ont été sensibilisés à l'importance de l'ergonomie dans le cadre du télétravail. Cette formation pouvait être complétée par la visite d'un ergonome à domicile afin d'adapter son poste de télétravail selon les recommandations en la matière.

Le risque de perte de repères entre la vie privée et la vie professionnelle a été géré en proposant aux agents des webinaires et des actions dédiées à l'importance d'un sommeil de qualité, l'importance du maintien d'une bonne santé physique, d'une bonne alimentation et du respect de l'équilibre vie privée / vie professionnelle.

### L'accompagnement psycho-social

BPS a veillé à proposer des solutions pour maintenir le lien entre les agents et éviter l'isolement, inhérent à la période de confinement. Il était essentiel que les agents ne perdent pas le lien avec leur fonction, leurs collègues et leur lieu de travail. Une ligne téléphonique a ainsi été mise en place pour offrir une écoute aux agents et qu'ils puissent y trouver un cadre bienveillant pour évoquer leurs difficultés, qu'elles soient d'ordre familiales ou professionnelles. Cette ligne d'écoute a par la suite été doublée d'une ligne d'écoute gérée par des assistantes sociales du service externe de prévention et de protection du travail. Enfin, et pour s'assurer que les actions prises par les ressources humaines concordent avec les besoins des agents et leurs attentes, des sondages interactifs ont régulièrement été initiés afin d'intégrer dans les plans d'action bien-être les retours des parties prenantes.

### L'organisation du travail

L'organisation du travail a pu être assurée, et ce, malgré le confinement grâce au matériel IT qui était déjà en possession des agents. Ainsi, chaque membre de BPS disposait déjà avant le confinement d'un ordinateur portable avec VPN opérationnel et fonctionnel. Le service IT a été disponible tous les jours pour répondre aux problématiques techniques posées par le télétravail. Le passage à la téléphonie par internet (téléphonie IP) a également permis d'assurer les contacts téléphoniques malgré le télétravail. Enfin, des événements virtuels ont également été organisés pour maintenir le contact, et ce, avec l'aide de la cellule de communication.

# ENTRETIEN

avec Philippe Poulain et Gauthier Philips

## On ne s'est pas sentis seuls face à la crise



**Gauthier Philips,**  
membre de la cellule logistique  
de BPS

**Philippe Poulain,**  
coordinateur ressources  
humaines de BPS

### Quelles sont les valeurs-clés qui ont permis à BPS de surmonter la crise ?

PP : La gestion de la crise du COVID-19 a révélé les atouts et forces des équipes de BPS, la solidarité et l'amélioration continue en tête. Solidarité d'abord, qui s'est révélée d'entrée au sein des équipes où l'entraide s'est mise en place pour continuer à assurer les missions de base de BPS. Certains ont repris les tâches que d'autres ne pouvaient assumer, d'autres sur place ont pu aider matériellement leurs collègues en télétravail, etc. L'amélioration continue ensuite, visible tout au long de la crise. Les équipes ont révélé une grande capacité

de résilience. Nous nous sommes rendus compte que nous pouvions compter sur des agents motivés, qui ont démontré au fil des mois leur capacité à apprendre de l'adversité... Ce fut une grande satisfaction !

GP : La crise a en outre révélé le rôle essentiel que nous avons dans le bon fonctionnement de BPS avec, à la clé, un sentiment d'utilité et une grande reconnaissance de la part de toutes les équipes. En cela, la communication très claire et fluide avec le service des ressources humaines a été un élément-clé... Cela nous a permis de travailler de manière coordonnée et structurée sans connaître de problème d'organisation.

### Quels ont été les plus grands défis à relever ?

PP : Le confinement a mis en lumière deux réalités. 80% des agents se sont retrouvés du jour au lendemain en télétravail de manière permanente, à l'exception de la période de déconfinement entre juin et octobre. Pour eux, le défi majeur était de maintenir le lien avec le travail et de s'adapter à leur nouvel environnement. Les 20% restants - dont je fais partie - ont continué à venir tous les jours au bureau. Les directeurs, la direction générale, les membres de la Task Force COVID-19 mise en place au sein de BPS avec pour mission de coordonner efficacement les actions en interne, mais aussi la logistique et l'accueil (qui ont dû assumer de nouvelles tâches et résoudre des problèmes inédits) font partie des agents qui ont vu leur charge de travail augmenter suite à la pandémie.

GP : Le rôle du service logistique est de soutenir toutes les équipes de BPS. Dans le cadre de la crise COVID-19, nous avons dû nous adapter à une série de nouvelles missions qui devaient être gérées dans un court laps de temps. Je pense notamment à la mise en place des aménagements pour la lutte contre la propagation du virus, et à la gestion des marchés publics pour la signalétique ou les masques.

### Comment se sont mises en place les collaborations transversales entre les équipes et quelles innovations cette transversalité a-t-elle fait émerger ?

PP : Le service logistique a tenu un rôle essentiel dans la gestion de la crise. Au niveau des externes d'abord, pour l'organisation des CoReS ou des réunions de coordination que BPS devait organiser, mais aussi dans le plan de déconfinement au niveau interne. Avec le conseil de prévention, nous avons mis en place un plan de déconfinement strict pour préserver au maximum les conditions sanitaires contre la propagation du virus, et nous n'aurions jamais pu le faire sans la rapidité et le professionnalisme de l'équipe logistique. Avec l'aide du conseiller de prévention, nous avons élaboré un plan de déconfinement strict afin de garantir les conditions sanitaires optimales contre la propagation du virus, et nous avons pu compter sur la rapidité et le professionnalisme de l'équipe logistique afin de le mettre en œuvre. L'équipe logistique s'est pliée en quatre pour permettre aux

collègues un retour des plus sereins lors du premier déconfinement de juin 2020 en installant notamment des plexiglass, en affichant une signalétique adaptée dans tout le bâtiment et en assurant une désinfection systématique des points de contacts possibles... Et nous n'avons eu aucun cas de cluster.

**« Les équipes ont révélé une grande capacité de résilience. Des agents motivés, qui ont démontré au fil des mois leur capacité à apprendre de l'adversité... »**

La collaboration avec le service IT a aussi été primordiale pour veiller à la continuité de service tout au long de la crise. Avant le COVID-19, nous pratiquions le télétravail de manière occasionnelle, et nous n'avions pas encore à disposition tous les outils nécessaires pour basculer en télétravail structurel. C'est à présent chose faite grâce à leur implication.

GP : Nous avons dû nous adapter rapidement et faire face à de nombreux changements dans des délais très

courts. Sans le soutien de chaque service, nous aurions été perdus. C'est vraiment un travail de groupe qui nous a permis de trouver une issue à cette crise. On travaille avec des services qui ont souvent été présents pendant la crise (RH, IT), on ne s'est pas senti seul face à la crise... Cette crise aura vraiment été un levier d'apprentissage, nous permettant d'innover au quotidien et d'emmagasiner énormément d'expérience.

### Quels sont les changements initiés qui survivront à la crise selon vous ?

PP : Un des grands changements est le télétravail régulier qui va vraisemblablement perdurer 1, 2 ou 3 jours par semaine selon les profils et fonctions (pour les fonctions qui permettent le télétravail). Les agents et la direction sont désormais convaincus qu'on ne peut pas aller à l'encontre de la tendance actuelle qui va vers une pratique du télétravail plus régulière, que c'est devenu quelque chose de normal. On a tout mis en place pour le faciliter, l'accompagner et nous sommes mûrs pour ce télétravail structurel aujourd'hui. Il permet une augmentation de l'efficacité, un meilleur équilibre vie privée/vie professionnelle et donc plus de bien-être. A terme, cela apporte une plus-value à l'organisme dans son ensemble et participe à la vision d'une société nouvelle dans le respect du développement durable, où l'on travaille davantage à domicile pour préserver un équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, où les routes sont moins saturées, où il y a moins de pollution dans les villes.

# Violences intrafamiliales : une réponse globale et coordonnée

## x 3

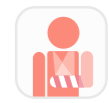
appels reçus par les lignes  
Ecoute Violences Conjugales  
et le 1712 néerlandophone  
en avril 2020 par rapport  
à la période pré-confinement

## +253%

demandes d'hébergement  
reçus en avril 2020 par le centre  
de prévention des violences  
conjugales et familiales (CPVCF)  
par rapport à la moyenne des  
4 mois précédents le confinement

## > 60

demandes d'hébergement  
par semaine en moyenne  
entre le 13 avril et le 10 mai 2020



Intégrité physique  
et psychique des  
personnes



Renforcer  
l'accompagnement des  
victimes et des auteurs

Pour certaines femmes et enfants, la maison n'est pas un lieu sûr. Et les mesures de confinement prises pour protéger la population de la pandémie ont augmenté le risque de violence au sein du domicile.

Dans les foyers où de telles violences conjugales et intrafamiliales préexistaient avant la pandémie, la situation risquait de s'aggraver. Une situation qui a accru en outre le sentiment d'isolement des victimes.

Face à ce problème, la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Wallonie, la Région de Bruxelles-Capitale et la COCOF ont décidé de conjuguer leurs forces pour apporter une réponse globale et coordonnée. Dans cette logique d'action commune, une Task Force « Violence conjugale et domestique » a été mise en place dès le mois d'avril pour faire face au risque croissant de violence en cette période de crise sanitaire. BPS est un participant actif de ce groupe de travail.

Dans ce cadre, la direction de l'Observatoire bruxellois pour la Prévention et la Sécurité au sein de BPS a été chargée de réaliser une analyse des violences intrafamiliales et de l'impact du confinement sur celles-ci en Région de Bruxelles-Capitale. Privilégiant une vision nuancée de cette problématique, l'Observatoire a collecté des données quantitatives et qualitatives auprès d'acteurs variés: des services de police (police fédérale et zones de police locales), aux lignes téléphoniques « Écoute Violences Conjugales » (francophone) et 1712 (néerlandophone), en passant par l'ASBL gérant les maisons d'accueil dédiées aux victimes de violence conjugale en RBC (CPVCF), et celle prenant en charge les auteurs de violence conjugale (Praxis). Sans oublier la ligne « Ecoute Enfants » (103), les équipes bruxelloises de SOS Enfants et Infor-homes.

Ce document analyse les données disponibles sur les violences intrafamiliales dans la Région de Bruxelles-Capitale durant les confinements liés au COVID-19 entre mars et novembre 2020.

Il est disponible en accès libre sur le site de BPS via le lien suivant : <https://bps-bpv.brussels/sites/default/files/2021-03/Focus%20%20VIF%20Final.pdf>

# ENTRETIEN

avec Aline Distexhe, Frédéric Benne et Lucas Leprince

## La plus-value a été cette approche croisée



**Aline Distexhe,**  
analyste à l'Observatoire pour la Prévention et la Sécurité (BPS), spécialisée dans les atteintes à l'intégrité de la personne

**Frédéric Benne,**  
co-Directeur du Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales (SPVCS)

**Lucas Leprince,**  
analyste à l'Observatoire pour la Prévention et la Sécurité (BPS), spécialisé dans les atteintes à l'intégrité de la personne

### Quid de l'impact de la crise sanitaire sur les violences intrafamiliales ?

**AD :** Elle a provoqué l'isolement des victimes, privées de contacts familiaux/professionnels et esseulées face à un conjoint violent. Avec tout ce que ça induit, une tension grandissante, permanente et une augmentation en flèche des sollicitations auprès de nos confrères des associations actives en la matière, que ce soit en termes d'écoute, de soutien ou d'hébergement : lors du premier confinement, jusqu'à 60 demandes d'hébergement d'urgence ont été enregistrées par semaine pour fuir une situation dangereuse. Et, parallèlement, une diminution drastique des plaintes auprès de la police probablement en raison de la complexification des conditions d'accès. Les occasions de sortir étaient devenues rares : par exemple, les écoles étaient fermées, avec toutes les conséquences que cela engendre sur les occasions de signalement, que ce soit pour les femmes et les enfants.

**FB :** Une situation de crise comme je n'en avais jamais connu en 20 ans de carrière à travailler sur cette problématique. Le confinement a provoqué un isolement plus marqué encore pour les victimes et, surtout, une situation de coprésence quasi permanente avec le

partenaire. Un état de fait que connaissent déjà les victimes et leurs enfants en général, mais que les auteurs de violences découvraient, eux qui d'ordinaire vaquent à leurs occupations loin du domicile. Une frustration supplémentaire pour ces derniers qui allait provoquer une escalade rapide de la violence. Un chiffre pour exemple à cet égard : 250% de demandes supplémentaires auprès de nos services en avril 2020.

### Quelle fut la plus-value de BPS dans ce dossier ?

**AD :** Sur la base des deux analyses qui ont été faites, nous avons fourni des recommandations qui vont se construire dans le temps. Mettre en avant le souci des capacités d'hébergement par exemple est un premier pas, le résoudre devra se faire sur le long terme. Il y a un plan d'action régional enclenché concernant les violences faites aux femmes, on a également le nouveau Plan Global de Sécurité et de Prévention qui comporte des mesures liées à cette thématique. Nos recommandations s'inscrivent clairement dans le cadre de ces plans, (...)

**LL :** La plus-value de ces analyses a été cette approche croisée, qui nous a permis de questionner le décalage entre le constat des associations de terrains et les

statistiques de la police en matière de violences intrafamiliales. Une mise en commun d'informations bénéfique pour les acteurs de terrain, surtout dans une période où ces services sont fortement sollicités et où nous pouvons fournir un appui en termes d'analyse. Cela aboutit sur une meilleure mise en perspective des réalités quotidiennes des uns et des autres.

### Enjeux et défis de cette crise ?

**LL :** Nous avons l'habitude à l'Observatoire de travailler sur la base de données validées et de statistiques sur le long terme. La difficulté de cette crise sanitaire pour nous fut son immédiateté et son caractère inédit. L'absence de recul rend l'interprétation des phénomènes plus complexe. Il s'agissait de proposer des pistes d'analyse concrètes, et c'est vers les acteurs de terrain que nous nous sommes tournés (lignes d'écoute, Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, etc.).

**AD :** L'urgence et l'absence de recul avant tout ! Mais on pourrait évoquer les spécificités de la Région, à savoir deux langues et des matières qui sont en grande partie communautaires. Il a fallu jongler avec cela et la multiplicité des acteurs ou des compétences. Enfin, la communication était primordiale tant les informations qualitatives sont venues nuancer et compléter les données chiffrées dans ces dossiers. Les situations de violences conjugales et intrafamiliales sont complexes et demandent à être nuancées, pas seulement quantifiées...

**FB :** On s'est rappelé que notre secteur d'hébergement était en difficulté et très limité surtout à Bruxelles, spécialement pour les femmes et les enfants. D'autant que la situation sanitaire compliquait fortement l'accueil dans les maisons existantes. Rapidement, nous avons pu obtenir des pouvoirs publics l'ouverture de places supplémentaires dans un hôtel réquisitionné. Nous avons quasiment doublé notre capacité d'accueil pendant un an. Avec les changements d'organisation interne importants que cela a entraînés, et nombre d'enseignements pour nos équipes à la clé.

### Quels sont les principaux changements que la crise sanitaire a provoqués ? Comment vont-ils s'ancrer dans le futur ?

**FB :** Le téléphone fut notre outil principal et premier point de contact. Nous le constatons tous les jours, la fracture numérique demeure importante et la disponibilité d'une connexion internet encore loin d'être la norme dans beaucoup de foyers. La mise en place d'un tchat permettant de laisser 24h/24 un message qui sera

rapidement traité est très certainement une piste à développer dans un futur proche.

**AD :** Ce qui est sûr, c'est qu'on a beaucoup parlé de cette question et communiqué sur le sujet, dans les médias et via des campagnes multiples dans la presse. Avec pour conséquence une conscientisation de la population – dans le chef des victimes, des témoins, des auteurs et aussi des professionnels non spécialisés. Cela se ressent dans les chiffres des lignes d'écoute et le feedback des acteurs de première ligne. Cette problématique et les acteurs de terrain ont gagné énormément en visibilité. Enfin, la prise de conscience de ce phénomène fut aussi politique, à tous les niveaux de pouvoir en Belgique.

« Cette crise fut davantage révélatrice de problématiques que génératrice de violences. »

**LL :** Certaines craintes sont rapidement apparues, le confinement allait provoquer une explosion probable des violences intrafamiliales, mais cela ne suffisait pas. Il s'agissait d'objectiver ces craintes. Cette crise fut en ce sens davantage révélatrice de certaines situations problématiques plutôt que génératrice de violences en elle-même...

Et en même temps, nous avons pu faire le constat de l'importance cruciale de certaines problématiques parfois renvoyées par le passé à la sphère privée.

### Comment cette crise sanitaire a-t-elle fait évoluer les collaborations et les synergies entre BPS et le CPCVF ? Qu'est-ce qui fait la spécificité de cette étude ?

**FB :** Le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales a légitimement beaucoup appris et apprécié la conduite de cette étude. C'est la première fois que nous sommes à même de mettre en commun des informations et des chiffres issus de tous les acteurs concernés. En cela, cette collaboration fut extrêmement précieuse. Ce qu'ils font, cette capacité à analyser pour traduire ces données chiffrées, nous ne sommes pas capables de le faire. C'est un gain de temps et de compréhension énorme pour nos services.

**AD :** Cela a permis de solliciter les bons acteurs pour chaque question, de prendre le temps de discuter et ainsi, de mieux communiquer. De mettre plus que jamais l'accent sur l'aspect qualitatif, en espérant que les enseignements et changements induits perdureront.

**LL :** Au-delà de la période de crise sanitaire, il faudra analyser ces phénomènes sur le long terme, et la publication de nos Focus aura contribué à établir rapidement des collaborations avec les acteurs de première ligne. Nous devons donc poursuivre ce travail en collant au mieux à la réalité qui remonte du terrain.

## Violences intrafamiliales et relation police-citoyen : deux recommandations suite au COVID-19

Compte tenu des signaux d’alertes des acteurs de première ligne concernant l’impact du confinement en matière de violences intrafamiliales, le Parlement bruxellois a adopté en juin 2020 une résolution visant à mettre en place un dispositif d’alerte spécifique en partenariat avec les officines pharmaceutiques pour les personnes victimes de violences intrafamiliales.

Le Parlement bruxellois a également organisé plusieurs auditions à l’automne 2020 dans le but d’améliorer la confiance entre la police bruxelloise et les citoyens. Des auditions qui faisaient suite à différents incidents au cours desquels des citoyens avaient perdu la vie lors d’interventions de police, et à différents cas de violence à l’encontre de la police. Une série de recommandations a été adoptée par le Parlement bruxellois en ce sens le 18 décembre.

Ces recommandations ont été prises en compte dans l’élaboration du Plan Global de Sécurité et de Prévention 2021-2024. Fort de cette vision, du contexte et également du bilan du premier Plan Global de Sécurité et Prévention (2017-2020), le PGSP 2021-2024 a autant pour vocation de répondre aux objectifs du Gouvernement bruxellois qu’aux besoins issus des acteurs et partenaires de la prévention et de la sécurité sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

## Communication compréhensible, claire et univoque pour la Région bruxelloise

La communication aura été un des éléments-clés dans la gestion de la crise du COVID-19. Au côté de ses partenaires, BPS s’est efforcé de proposer tout au long de l’année 2020, des stratégies et des canaux de communication à même de répondre aux besoins des partenaires et des Bruxellois, afin d’atteindre les objectifs fixés pour combattre la propagation du virus et garantir à tous le retour à une vie normale.

La stratégie de communication s’est déployée en 5 axes principaux :



### UNE PAGE CORONAVIRUS SUR LE SITE INTERNET : HTTPS://BPS-BPV.BRUSSELS

Dès le 24 avril 2020, BPS a créé une page spécifique *Coronavirus* sur son site internet. Les informations y étaient constamment mises à jour et structurées comme suit :

- Les informations générales, en ce compris les campagnes de communication fédérales, ou les informations relatives au centre de crise et au CoReS.
- Les informations réglementaires, dont l'ensemble des arrêtés ministériels fédéraux et régionaux.
- Les thèmes spécifiques, reprenant toutes les actions de communication.
- Les liens utiles, vers le site fédéral coronavirus.be, vers le site du SPF Santé publique, celui de Sciensano, de Bruxelles-Environnement (notamment pour les informations relatives aux parcs, etc.) ou vers coronavirus.brussels.

### COMMUNIQUER CHACUNE DE NOS ACTIONS

Conscient des enjeux-clés en termes de communication dans la lutte contre la pandémie, BPS s'est également attelé à établir une communication spécifique pour des thématiques essentielles :

- **Les masques**
- **Les violences intrafamiliales**
- **L'appel au civisme du Ministre-Président Rudi Vervoort** et du CoReS la veille d'un week-end ensoleillé à Bruxelles le 3 avril 2020, rappelant la nécessité de respecter les mesures d'hygiène et de distance physique en vigueur depuis le Conseil National de Sécurité du 27 mars dernier.
- **Le lien vers Brussels Gardens**, le portail de l'agence régionale Bruxelles Environnement qui répertorie les parcs, forêts et autres espaces verts de la Région bruxelloise pour s'y promener et prendre l'air. En cette période difficile de mesures de restriction des déplacements publics, chacun devait pouvoir profiter d'un espace vert pour prendre l'air. BPS a dès lors voulu appuyer le message de Bruxelles Environnement et communiquer les espaces verts à disposition des Bruxellois, avec une attention spécifique pour les personnes qui ne peuvent bénéficier d'un jardin ou d'un balcon dans leur habitation.
- **Les fêtes philosophiques et religieuses.** BPS a publié une brochure d'information donnant un aperçu des conseils et des bonnes pratiques concernant les différents aspects des fêtes philosophiques et religieuses ainsi que l'application des mesures décidées. BPS a également publié des fiches pratiques, traduites en 9 langues, rappelant les mesures à respecter, et donnant des conseils dans différentes situations. La brochure et les fiches, téléchargeables en version PDF, étaient ainsi mises à disposition des communes pour les soutenir dans leurs actions de sensibilisation.
- L'acquisition le 30 mars 2020 par la Région d'un **drone supplémentaire** pour rappeler les consignes de prévention aux Bruxellois.
- Et enfin **la campagne de sensibilisation à destination des jeunes Bruxellois.**

Ces sujets ont été traités via les **moyens de communication suivants** :

- Une communication via les médias ;
- Une communication sous forme d'affichage dans des lieux publics ;
- Une communication s'appuyant sur les médias sociaux numériques et/ou médias mobiles ; plateformes Google, Facebook, YouTube, Instagram, TikTok et Twitch via des vidéos, display ads, annonces textuelles ;
- Une communication web ;
- Une communication sous forme de supports éditorialistes (brochures, fiches) ;
- Une communication s'appuyant sur des personnes ou des groupes de personnes qui peuvent influencer les destinataires visés (marketing d'influence) ou qui sont actives dans une stratégie de « bouche-à-oreille » (« ambassadeurs ») ;

Des **collaborations** ont été tissées en ce sens avec la STIB, visit.brussels et les communes bruxelloises pour pouvoir diffuser ces communications, mais aussi avec tout autre partenaire concerné ou impliqué dans les sujets en question (les partenaires de la prévention et de la sécurité pour les drones, par exemple).

### TOUCHER LES JEUNES, LA CAMPAGNE #JEXISTEAUTREMENT

En avril 2020, BPS a lancé une campagne de communication afin de soutenir et accompagner les décisions gouvernementales prises dans le cadre de la crise du coronavirus. Une campagne visant chaque phase, entre mesures strictes de confinement, processus de déconfinement, port du masque obligatoire dans les transports en commun (étendu ensuite à tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale), respect de la distance physique dans les commerces et les lieux de rencontre, etc.

Cette campagne de communication destinée aux publics cibles jeunes (14-25 ans) se voulait évolutive et la plus agile possible afin d'adapter continuellement les messages et les canaux à l'évolution de la situation et aux mesures qui en résultaient. Des périodes cruciales, au cours desquelles il était impératif de rappeler les mesures en place, et de rappeler au public cible de ne pas relâcher sa vigilance à la veille de fêtes philosophiques et religieuses, du retour des beaux jours et des vacances scolaires.

BPS a travaillé de manière quotidienne au suivi de cette campagne et à son évaluation du mois d'avril au 4 septembre 2020, date de la réception du dernier reporting de la campagne.

La campagne régionale #jexisteautrement a été diffusée majoritairement sur les réseaux sociaux comme Facebook, Instagram, Tiktok, etc., l'idée étant qu'elle soit accessible sur mobile pour favoriser les utilisations nomades et le contact direct avec la cible visée. Elle a également été diffusée en complément à la radio, à la télé, et sur des affiches, en fonction des nécessités et opportunités de communication identifiées.

La campagne #jexisteautrement a misé sur l'influence et la micro influence pour sa diffusion, avec la participation d'influenceurs bruxellois populaires auprès des jeunes. Enfin, toutes les communes bruxelloises, mais aussi les partenaires régionaux et les relais présents sur le terrain auprès des jeunes (associations, écoles), ont été invités à relayer au maximum les visuels et les messages via leurs sites web, newsletters, réseaux sociaux et points d'affichage.



**5.388.339**

vues sur Facebook et Instagram

**2.400.000**

vues générées par les « influenceurs »

**69%**

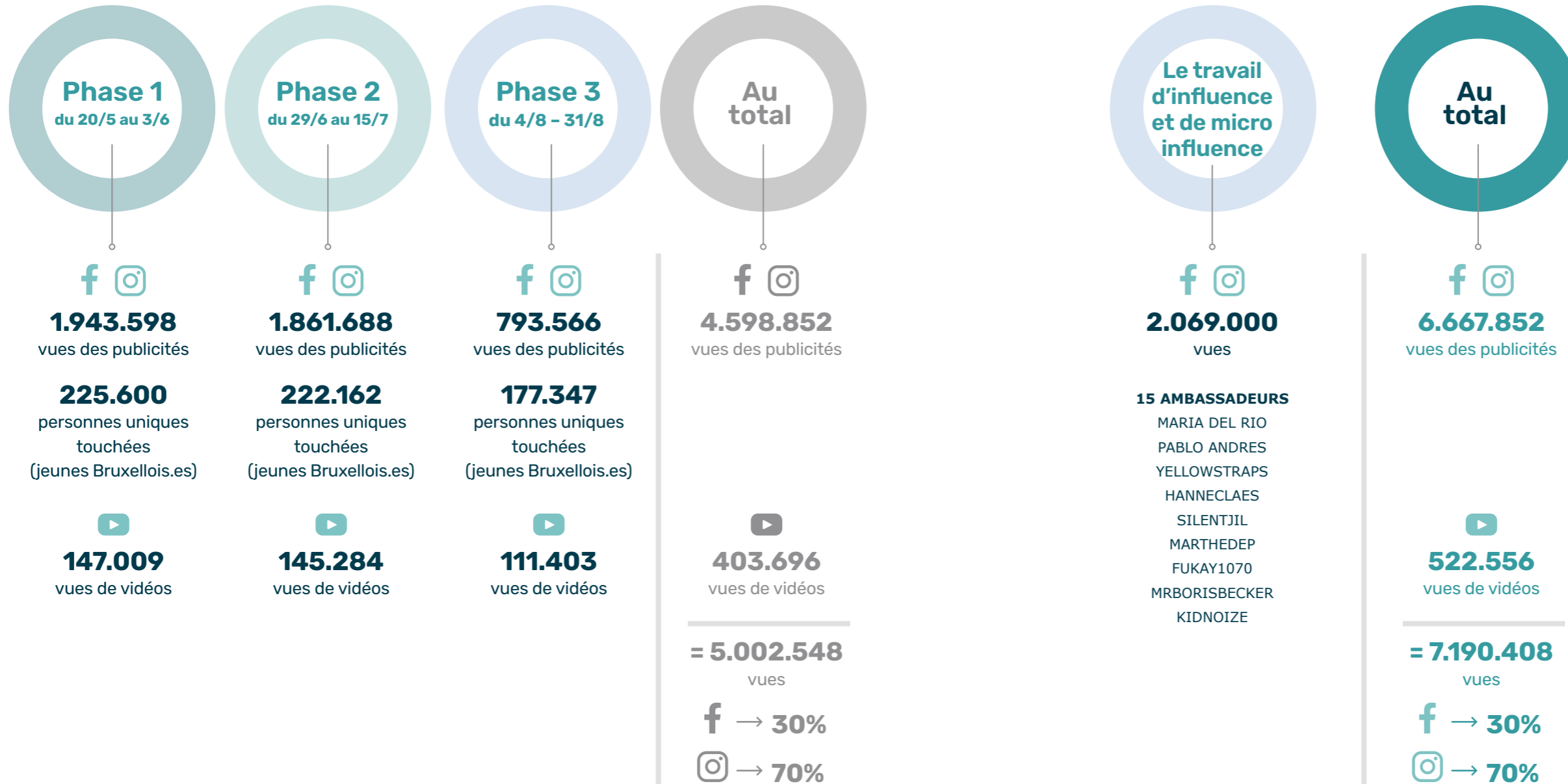
de l'audience des contributions « influenceurs » correspond au groupe cible

GARDONS NOS  
BONS RÉFLEXES  
PORTONS  
NOS MASQUES

La campagne a généré énormément de trafic : les annonces et les posts sur Facebook et Instagram comptabilisent 5.388.339 vues. Les contributions des influenceurs sur leurs réseaux sociaux (Facebook et Instagram) ont quant à elles permis d'ajouter 2.400.000 vues à la campagne.

Les contributions des influenceuses Marthe De Pillecyn & Liandra Sadza sur TikTok ont par exemple totalisé 330.800 vues. 69% de l'audience des contributions « influenceurs » correspond au groupe cible, ce qui est un très bon indicateur de précision quant à l'atteinte de la cible.

## LES RÉSULTATS DE L'ACTIVATION DIGITALE





**CONTACT :**

BPS

Tél : +32 (0) 507.99.11

info@bps.brussels

rue de Ligne, 40 - 1000 Bruxelles

Pour plus d'informations sur le Rapport Annuel 2020 :

[www.bps-bpv.brussels](http://www.bps-bpv.brussels)

**ÉDITEUR RESPONSABLE :**

Sophie LAVAUX, Directrice Générale

rue de Ligne, 40

B - 1000 Bruxelles

info@bps.brussels

D/2021/14.168/13

© BPS 2021 Tous droits réservés

Graphic design by Bonjour Inc.

---

La reproduction de ce Rapport Annuel, en tout ou en partie, est autorisée à la condition expresse de mentionner clairement la source sous la forme « Source : BPS (Bruxelles Prévention & Sécurité), Rapport Annuel 2020, Bruxelles 2021 »



**bps**  
**.brussels**   
Bruxelles Prévention & Sécurité