

Question de Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, chargé de la Régie des Bâtiments, sur "l'information des citoyens en situation de crise"

Kattrin Jadin (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, depuis les attentats et la situation de crise, la Belgique, tout comme d'autres pays de l'Union européenne, s'est adaptée pour informer au mieux les concitoyens. Pour ce faire, le Centre de crise du SPF Intérieur a développé BE-Alert qui, lorsque l'autorité l'a décidé, informe le citoyen par divers canaux de communication comme les sms ou l'email.

Les services de l'Intérieur français ont également développé une application pour smartphone, appelée SAIP (Système d'Alerte et d'Information des Populations) qui, par géolocalisation, informe le citoyen des dangers suivants: attentats, problèmes nucléaires, rupture d'ouvrages hydrauliques et produits dangereux. Pour chaque situation, l'application donne également des conseils simples et clairs aux personnes pour réagir correctement.

Monsieur le ministre, pourquoi a-t-on préféré le système BE-Alert, se basant sur un enregistrement en ligne où les lieux sont présélectionnés, à une application avec géolocalisation? Est-il envisagé à l'avenir de développer un système de géolocalisation? Quelles sont les contraintes qui empêchent la mise en oeuvre de ce système dans notre pays?

Quels sont les moyens mis à la disposition des citoyens belges pour obtenir des informations claires et simples quant à la manière de réagir lors de situations de crise?

Selon l'analyse de votre département, est-il réalisable de mettre en place une application coordonnée dans l'ensemble des pays européens, qui informerait le citoyen selon sa position?

Jan Jambon, ministre: Madame Jadin, le système BE-Alert consiste en une plate-forme d'alerte et d'informations à la population en cas de situation d'urgence, permettant l'activation simultanée de plusieurs canaux d'information tels que les messages texte (les sms vers les téléphones mobiles), les messages vocaux (principalement vers les téléphones fixes), mais également les emails et les réseaux sociaux.

L'objectif de cette démarche multicanaux est de toucher un maximum de personnes, peu importe le canal de communication privilégié. Un système d'application unique ne s'adresse qu'aux personnes qui disposent d'un smartphone et qui ont téléchargé l'application.

Néanmoins, BE-Alert sera un outil modulable et évolutif, amené à s'adapter aux évolutions technologiques de notre société et à l'utilisation de technologies par nos concitoyens.

Il n'est pas exclu qu'une ou plusieurs applications soient développées ou associées à la plate-forme. Néanmoins, mes services privilégient la mise au point d'un kit pour les développeurs d'applications et, en l'occurrence, les applications les plus utilisées par nos concitoyens : informations, réseaux sociaux, etc., afin qu'une alerte puisse être lue par celles-ci. De cette manière, les citoyens ne devraient pas télécharger une application supplémentaire mais seraient avertis alors qu'ils naviguent dans leurs applications habituelles. L'objectif est d'atteindre un maximum de personnes.

La plate-forme BE-Alert permet d'atteindre les citoyens concernés par une situation d'urgence de deux manières différentes. Premièrement, elle peut toucher les citoyens grâce à l'inscription de ceux-ci dans le système, ce que nous les encourageons vivement à réaliser, en encodant leur numéro de téléphone fixe et/ou mobile, ainsi que leurs adresses, de domicile ou de travail, le cas échéant.

Néanmoins, cette première manière de faire sera complétée par la technologie Alert-SMS, qui permet d'envoyer un message texte, à un moment donné, à toutes les personnes présentes dans une zone, disposant d'un téléphone portable allumé, même celles qui ne sont pas inscrites dans le système. Cela ressemble à de la géolocalisation, mais cela ne l'est pas car les téléphones portables ne sont pas géolocalisés mais présents dans une zone spécifique, à savoir près d'une antenne en particulier. La

mise en place d'un système de géolocalisation présente des contraintes technologiques et juridiques en lien notamment avec le respect du droit à la vie privée.

Le Centre de crise développe, depuis plusieurs années déjà, une démarche de sensibilisation des citoyens à l'autoprotection et à la solidarité en situation de crise. L'objectif est de leur apprendre les actions qu'ils peuvent entreprendre face aux risques dans notre société afin de veiller sur leur propre sécurité et celle de leurs proches. Cette démarche peut prendre la forme de sessions et de brochures d'information, ainsi que d'actions sur le terrain, comme par exemple le passage du *Federal Truck* en juin 2016, dans plusieurs communes concernées par le risque Seveso ou, en novembre et décembre 2016, auprès de plusieurs écoles pour sensibiliser tout particulièrement, les enfants aux risques. Toutes ces initiatives sont sensibilisées autour d'un portail web *info-risques.be*, lancé en 2014, et complété depuis peu par une page Facebook dédiée à cette matière, pour encourager les discussions avec et entre les citoyens.

Via ces canaux disponibles en continu, les citoyens peuvent s'informer sur plus d'une quinzaine de risques sécuritaires, sanitaires, technologiques ou naturels afin de connaître les bons comportements à adopter face à ces risques ou en cas de crise.

Par ailleurs, le Centre de crise a lancé en 2016 une campagne d'information sur les risques. Elle sera menée jusqu'en 2019 et concrétisée par différentes actions de sensibilisation au niveau national et au niveau local. Tous les outils et visuels développés dans le cadre de cette campagne *info-risques.be* sont en outre mis à disposition de toutes les communes du pays afin qu'elles puissent informer leurs citoyens des risques présents sur leur territoire et ce, de manière cohérente et uniforme.

Étant donné que l'alerte est la première action en communication de crise, il est tout aussi important de sensibiliser chacun à la manière dont elle se fera. L'information du grand public sur BE-Alert et sa sensibilisation à l'alerte en tant que telle s'inscrivent dès lors dans cette même démarche globale.

Finalement, comme déjà expliqué, l'outil BE-Alert se veut modulable, évolutif et flexible, afin de pouvoir s'adapter aux évolutions technologiques des prochaines années, en ce compris l'intégration et la connexion à d'autres outils d'alerte. Le Centre de crise rejoindra volontiers une initiative européenne dès lors qu'elle sera initiée.

Katrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie. En effet, je pense que vous avez satisfait à toutes mes attentes lorsque j'ai déposé cette question, à savoir l'évolution des instruments dont vous faites état au regard de l'évolution du progrès technologique, avec la facilitation des flux des informations les plus utiles pour atteindre les citoyens le plus rapidement possible, notamment en fonction de l'endroit où ils se trouvent.

J'entends donc très bien que la géolocalisation - et c'est un peu ce que je pense aussi - serait, bien que certainement intéressante, un outil à mettre en place mais vous en avez très bien expliqué les contraintes, tant celles liées à la protection de la vie privée que celles qui concernent tous les aspects légaux à mettre en place autour de celle-ci. Finalement, par rapport aux résultats obtenus, les multiples instruments dont nous disposons peuvent très bien suppléer à ce système.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.