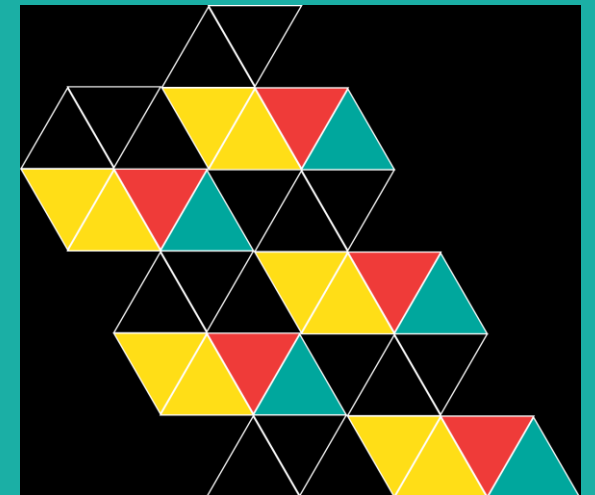


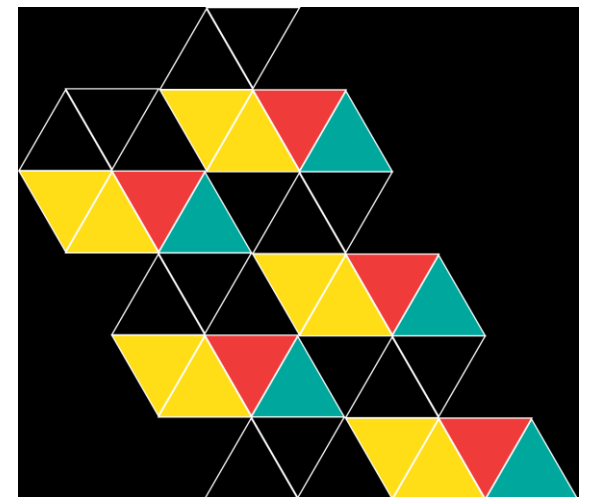
Centre de Crise National Nationaal Crisiscentrum

Anticiper pour mieux gérer

Anticiperen om beter te beheren

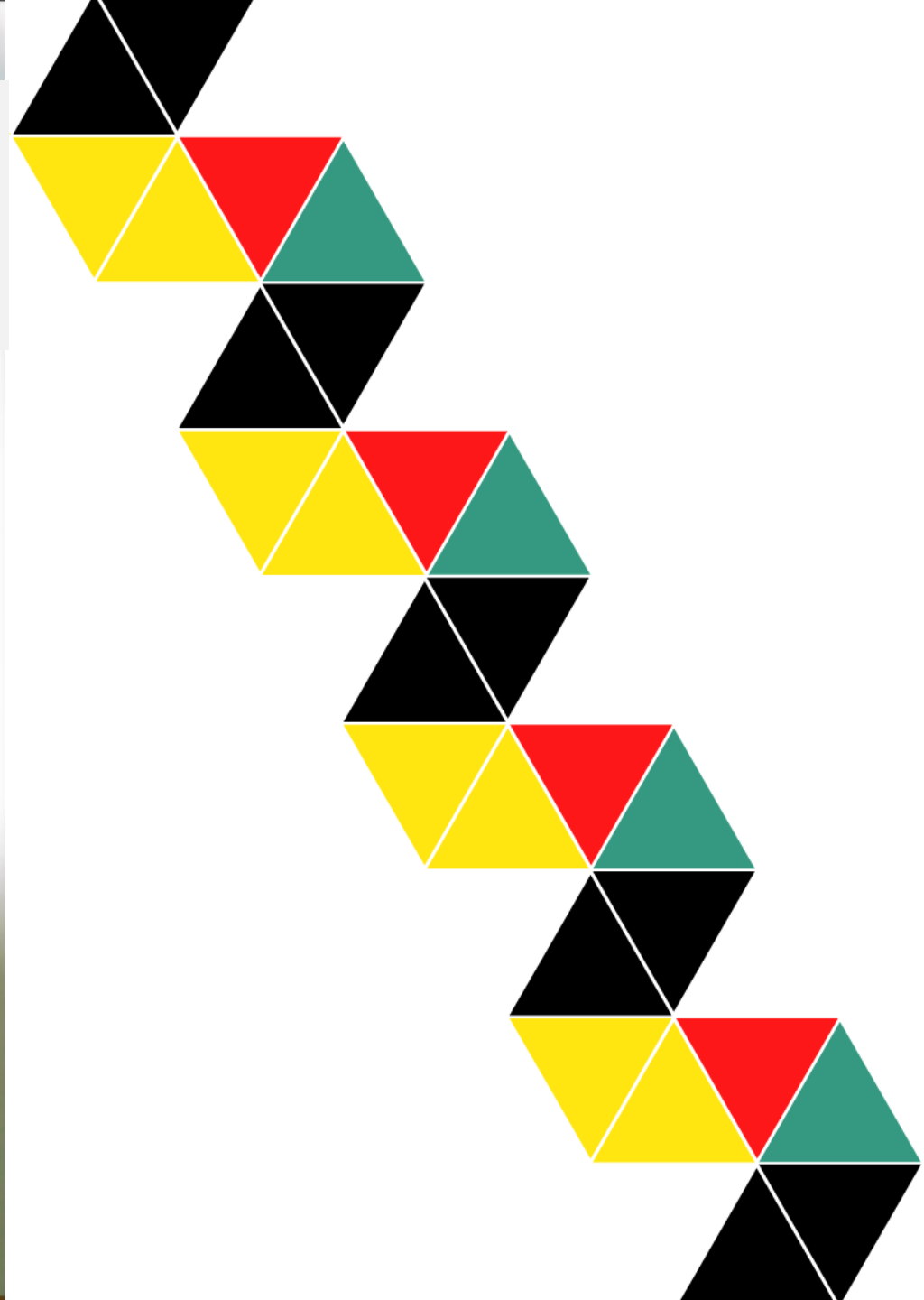


- ▶ Deel I: NCCN : Visie en kerntaken
- ▶ Deel II: Vaststellingen en aanbevelingen
- ▶ Deel III: Communicatie



I. Vision et missions clés

MINISTERIE VAN
BINNENLANDSE ZAKEN
COÖRDINATIE- EN CRISISCENTRUM
VAN DE REGERING



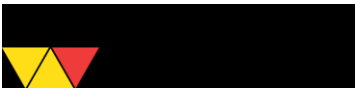
VISIE NCCN 2025

“Een multidisciplinair, interdepartementaal, interregionaal en internationaal georiënteerd Nationaal Crisiscentrum dat vanuit een centrale sleutelpositie inspeelt op de maatschappelijke uitdagingen, met een aangepaste infrastructuur, voor de strategische ondersteuning van al zijn partners, in synergie met alle veiligheidsactoren.”



6 LIGNES DIRECTRICES

1. Flexible, proactif et fiable
2. Niveau d'expertise élevé
3. Multidisciplinaire, transversal et en réseau
4. Appui aux services partenaires et autorités
5. Investir au maximum dans les nouvelles technologies
6. New way of working



Kerntaken en kernbegrippen

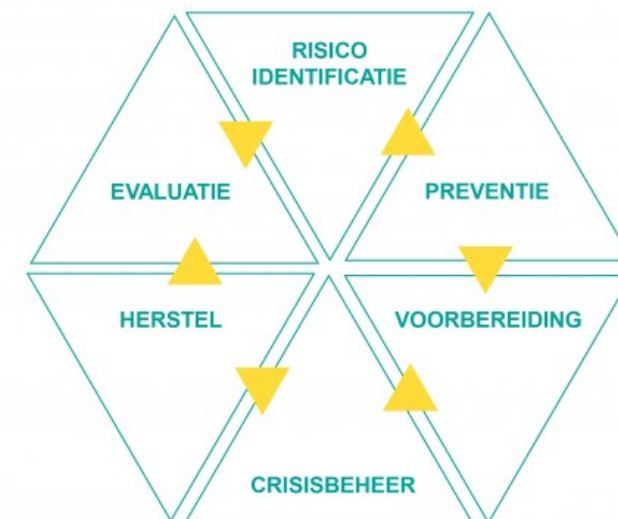
Kerntaken

- Actieve waakzaamheid en (inter)nationaal contactpunt voor alarmering
- Risicoanalyse met inbegrip van risicocommunicatie
- Nationale coördinatie en organisatie van de noodplanning
- Coördinatie en crisisbeheer op nationaal niveau, inclusief crisiscommunicatie
- Ter beschikking stellen van infrastructuur voor crisisbeheer en gevoelige operaties
- Verwerking van passagiersgegevens

Kernbegrippen

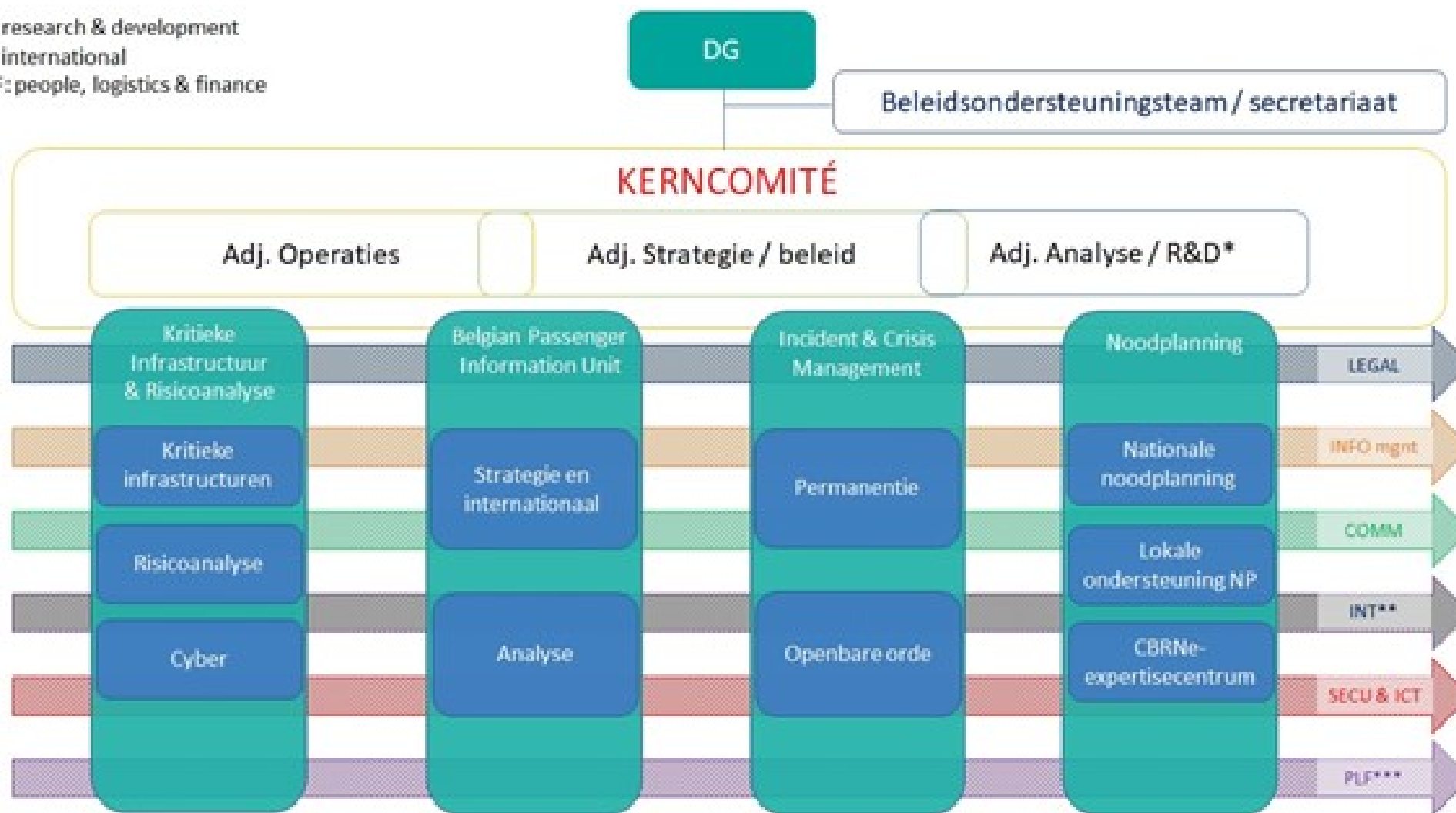
- Risicocyclus
- Continuity of government
- Safety and security
- In netwerk

RISICOCYCLUS



ORGANOGRAM

- * R&D: research & development
- ** INT: international
- *** PLF: people, logistics & finance



REALISATIONS (1)

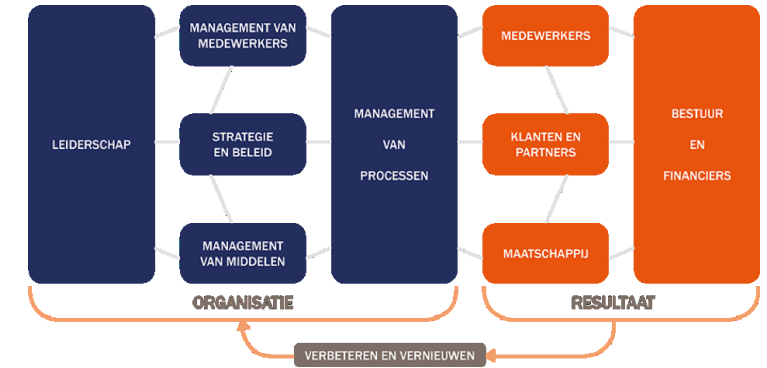
Realisations du NCCN selon le modèle EFQM

Ø Direction/Leadership

- Ø Comités kern et comités de direction
- Ø Séminaires stratégiques
- Ø Equipe d'appui à la gestion
- Ø Livre vert

Ø Stratégie et orientation / management

- Ø Implémentation des principes d'organisation/lignes directrices pour diriger le travail du NCCN (cf. Slide 5)
- Ø Nouveau cap (processus de changement) NCCN 2020
- Ø Vision NCCN 2025

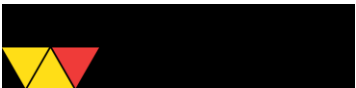


Ø Personnel

- Ø Elargissement du cadre du personnel
- Ø Activités pour le personnel (trajet d'accueil, sessions d'information, entretiens en début et fin de parcours, journées du personnel)
- Ø Formation et développement (troisième cycle "rampenmanagement", participation à des conférences, workshops, ...)
- Ø Bien-être au travail – groupe de travail *Work Life Balance*

Ø Ressources et partenariats

- Ø Nouveau bâtiment pour un "state of the art" NCCN
- Ø Trajet de digitalisation – optimiser l'environnement ICT, déploiement MO365, high secured network, Paragon
- Ø Détachements et protocoles d'accord
- Ø Réseau européen des DG des centres de crise



REALISATIES (2)

Realisaties van het NCCN volgens het EFQM

Ø Processen, producten en diensten

Ø Procesanalyse

Ø Beleidsondersteuning

Ø Crisisbeheer (cf. Risicocyclus)

Ø 5G

Ø Brexit

Ø Cybercriminaliteit

Ø KB Lokale Noodplanning

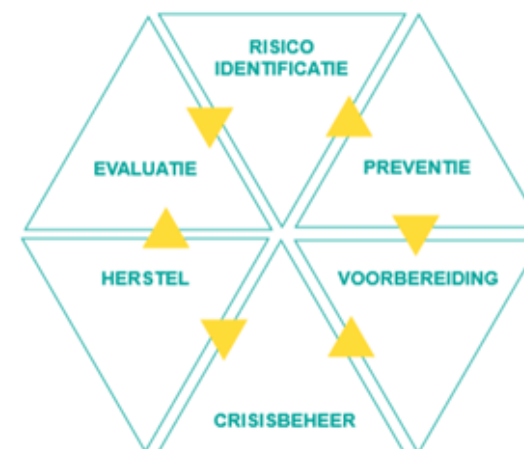
Ø CBRNe expertisecentrum

Ø ICC

Ø Erkenning van regionale, nationale en internationale partners

- Hervorming permanentie
- Beheer OO en bescherming evenementen/personen
- COVID-19
- Be-Alert
- BCP

RISICOCYCLUS



QUELQUES CHIFFRES DE 2020-2021

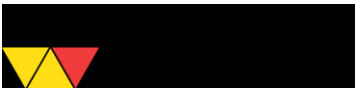
Réunions de coordination avant la phase fédérale	8
Réunions de coordination spécifiques en phase fédérale	24
COFECO	74
Vidéoconférences Gouverneurs	90
Réunions avec les pays voisins	11
Conférences de presse	136
Arrêtés ministériels	38
FAQ	51
Sitrep	75
Réunions NatLogHub	40
Heures supplémentaires prestées en 2020; essentiellement le soir et weekend	10.716



VISIE NCCN 2025

Interne strategische doelstellingen

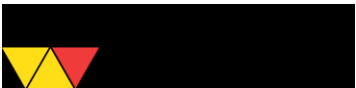
- Het NCCN als coördinator/facilitator inzake risicobeheer en noodplanning op nationaal niveau
- Een vooruitstrevend, wendbaar hoogtechnologisch NCCN
- Een stevige, vernieuwde wettelijke werkingsbasis voor het NCCN
- Uitbouw van een multidisciplinair, interdepartementaal en interregionaal NCCN met een sterke link naar zijn internationale partners
- Verdere uitbouw van de waakfunctie van het NCCN



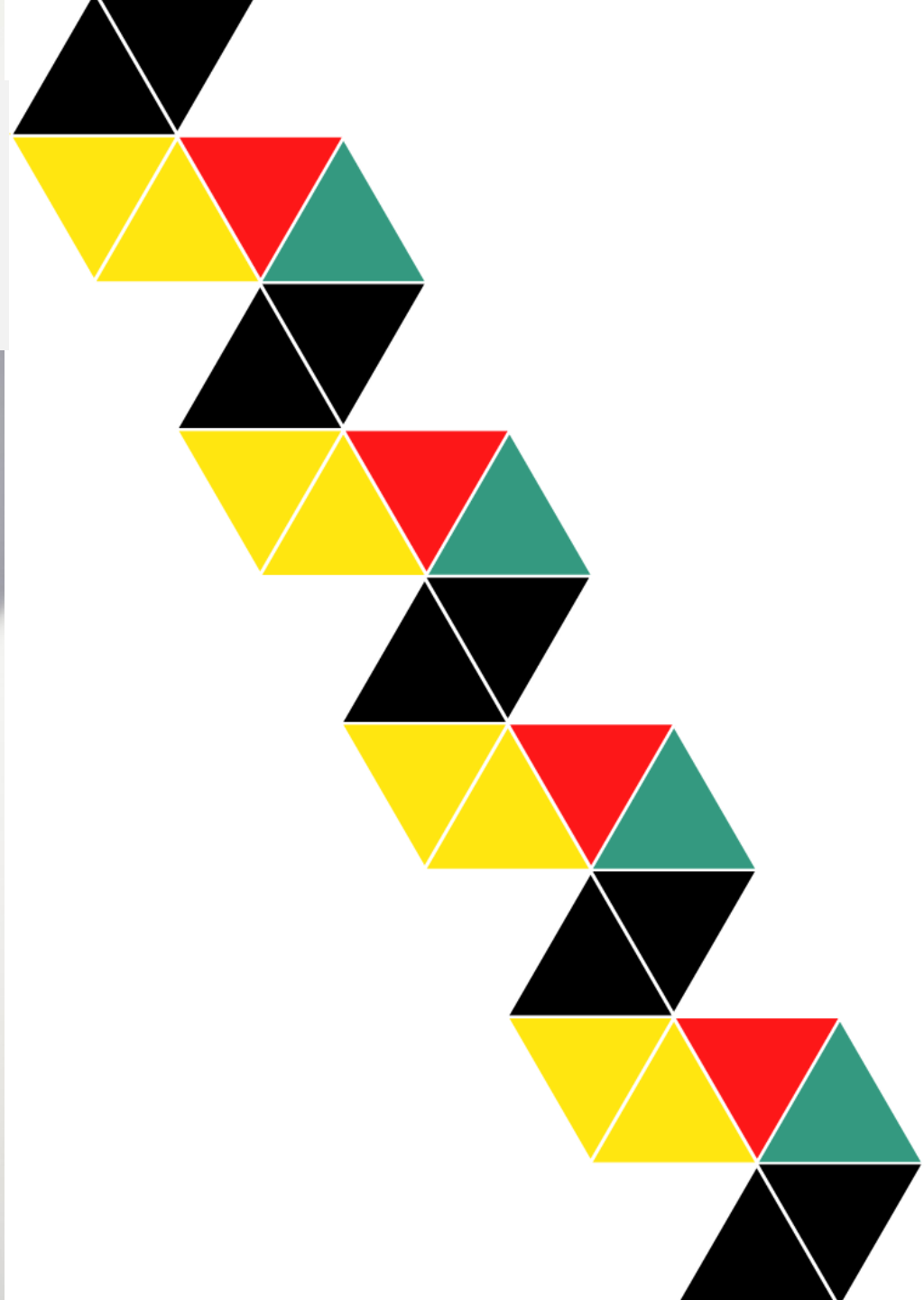
VISION NCCN 2025

Objectifs stratégiques externes

- BNRA
- NIS (7BLRoNATO)
- Codification
- Dossier protection de fonctions clés (7BLRoNATO)
- PARAGON
- Communication de réseau sécurisé (7BLRoNATO)
- ETIAS



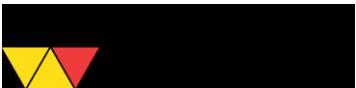
II. Vaststellingen en aanbevelingen



CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Planification d'urgence et gestion de crise (1/2)

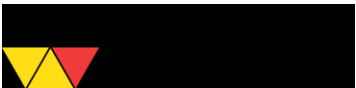
1. Notre pays dispose d'un **système de planification d'urgence et de gestion de crise performant**
 - A utiliser pleinement lors des crises et ne **pas créer de structures parrallèles**
2. Les structures de planification d'urgence ne sont **pas suffisamment connues** auprès des **partenaires régionaux, communutaires et fédéraux**
 - Développer une concertation structurée, des partenariats et un programme de formation



CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Planification d'urgence et gestion de crise (2/2)

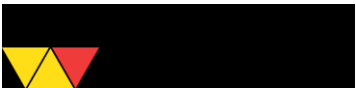
3. Nécessité d'**une base juridique solide** pour la planification d'urgence et la gestion de crise avec une meilleure description des rôles des départements et des secteurs et l'intégration des communautés et des régions
 - Poursuite du projet codification (entamé suite à la CEP sur les attentats terroristes du 22 mars 2016)
4. Distinction entre un organe de **coordination opérationnelle** et un organe de **décision politique** qui doit être ancré légalement
 - Révision du plan d'urgence général à l'échelon national (AR 2003) et poursuite du projet codification



FASTSTELLINGEN EN AANBEVELINGEN

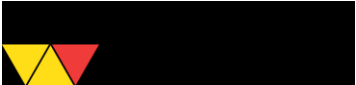
Interdepartementaal, interregionaal en multidisciplinair internationaal Crisiscentrum

5. Het NCCN heeft zich **constructief en positief** opgesteld, maar zijn **mandaat moet versterkt** worden om zijn coördinerende rol te waarborgen
 - Verplichten van departementen om de nodige, correcte én volledige informatie te delen
 - Verderzetting Wet NCCN
6. In een langdurige crisis wordt, **naast crisisbeheer ook beleid verwacht** om de impact op de maatschappij op een duurzame manier, met inbegrip van de nodige nuance, te realiseren
 - Bekijken hoe een plaats kan gegeven worden aan het beleid **naast** het crisisbeheer bij omvangrijke crisissen



FASTSTELLINGEN EN AANBEVELINGEN

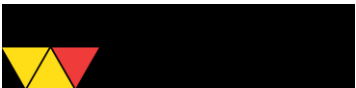
7. Het deelnemen aan een parlementaire onderzoekscommissie over het crisisbeheer tijdens de crisis neemt veel tijd en energie in beslag. Dit mag het beheer van de crisis zelf niet storen.
 - In geval van afkondiging federale fase, zou een **onafhankelijk expertenteam** kunnen worden opgericht dat systematisch de werkzaamheden opvolgt met oog op evaluatie



CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Bien-être et ressources au NCCN (1/2)

1. L'infrastructure du NCCN est **obsolète**, avec un manque de places, et des espaces répartis sur deux bâtiments
 - Le NCCN a besoin d'un **système ICT moderne, redondant et performant** (O365, PARAGON)
 - Investir dans un "state of the art" **NCCN** avec des technologies modernes gérées en interne et un haut degré de sécurité
 - Le NCCN a besoin d'un nouveau bâtiment performant et sécurisé
2. Le budget de fonctionnement actuel est dédié au **fonctionnement administratif** de l'organisation
 - Augmentation du budget de fonctionnement avec une enveloppe « opérationnalisation de la planification d'urgence et gestion de crise nationale »
 - Mise à disposition de crédits pour la gestion de crises de grande ampleur

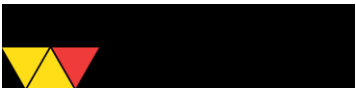


CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

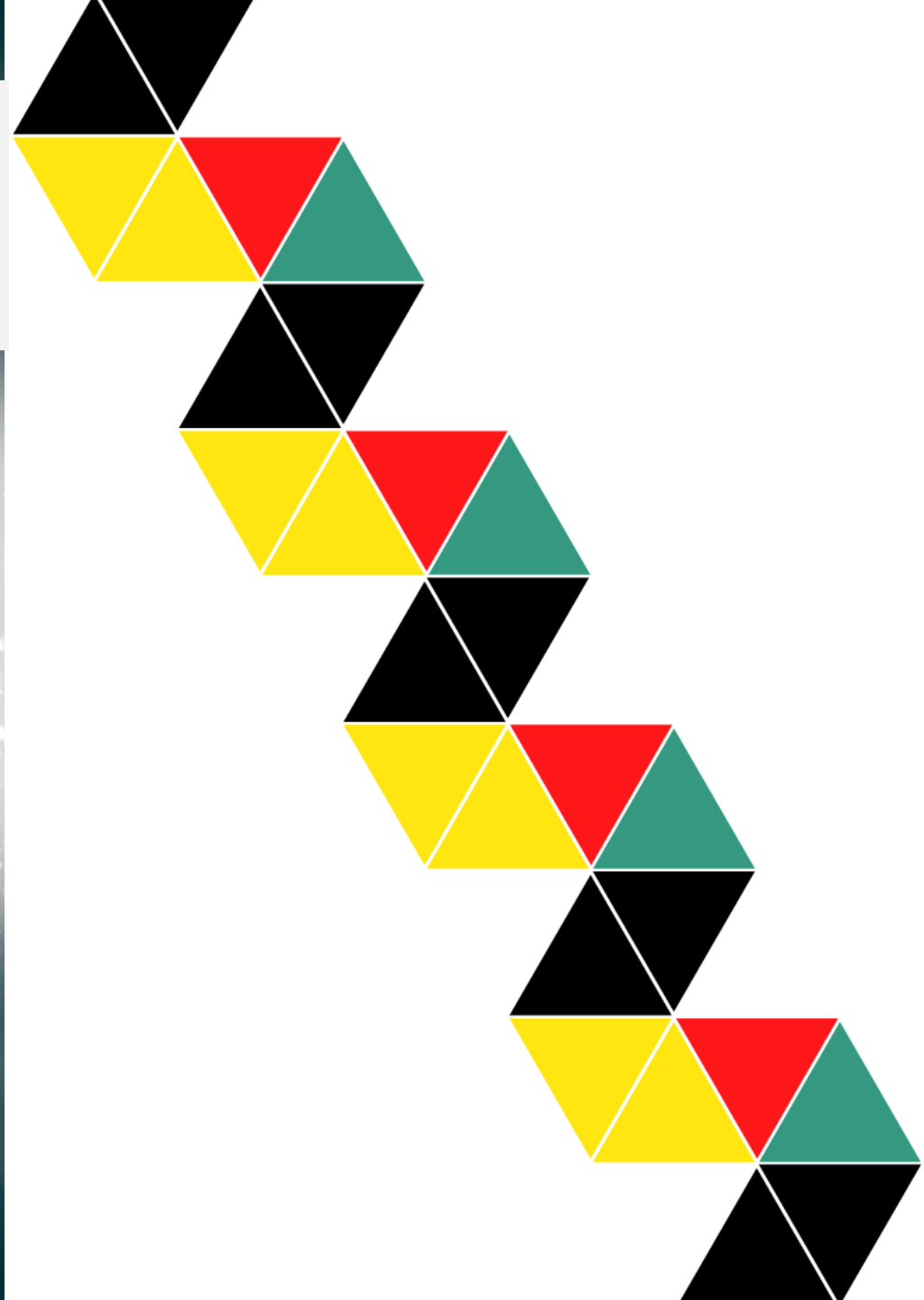
Bien-être et ressources au NCCN (2/2)

3. Il y a un besoin urgent de personnel supplémentaire, mais **les processus et procédures de recrutement sont lents**. Ils ne sont pas non plus adaptés pour attirer du personnel spécialisé.
 - Adapter les procédures et les statuts afin de pouvoir recruter de manière performante et efficace de nouveaux employés, y compris des employés spécialisés.

4. Le **bien-être** en crise doit être amélioré (repas chauds, heures supplémentaires, appui de services externes, ...)
 - Les procédures spécifiques au sein de l'administration doivent être adaptées à la gestion de crise
 - Statut adapté (!)



III. Communicatie



DES DÉFIS À RELEVER

Une situation d'urgence sans précédent par son ampleur, sa durée et son impact

Incertitude
scientifique

Inquiétudes
des citoyens

Impact
psychosocial

Nombre de
communicants

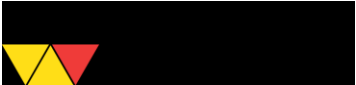
Aspects
internationaux

Ressources
humaines

Polémistes &
complotistes

Fake News &
Desinformation

Une crise de
longue durée



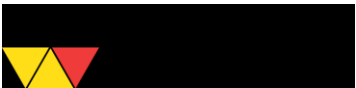
STRATEGISCHE EN OPERATIONELE COORDINATIE

Authentiek en objectief

INFOCEL: coördineert de informatie aan de bevolking

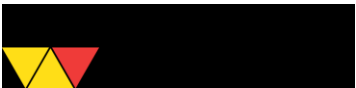
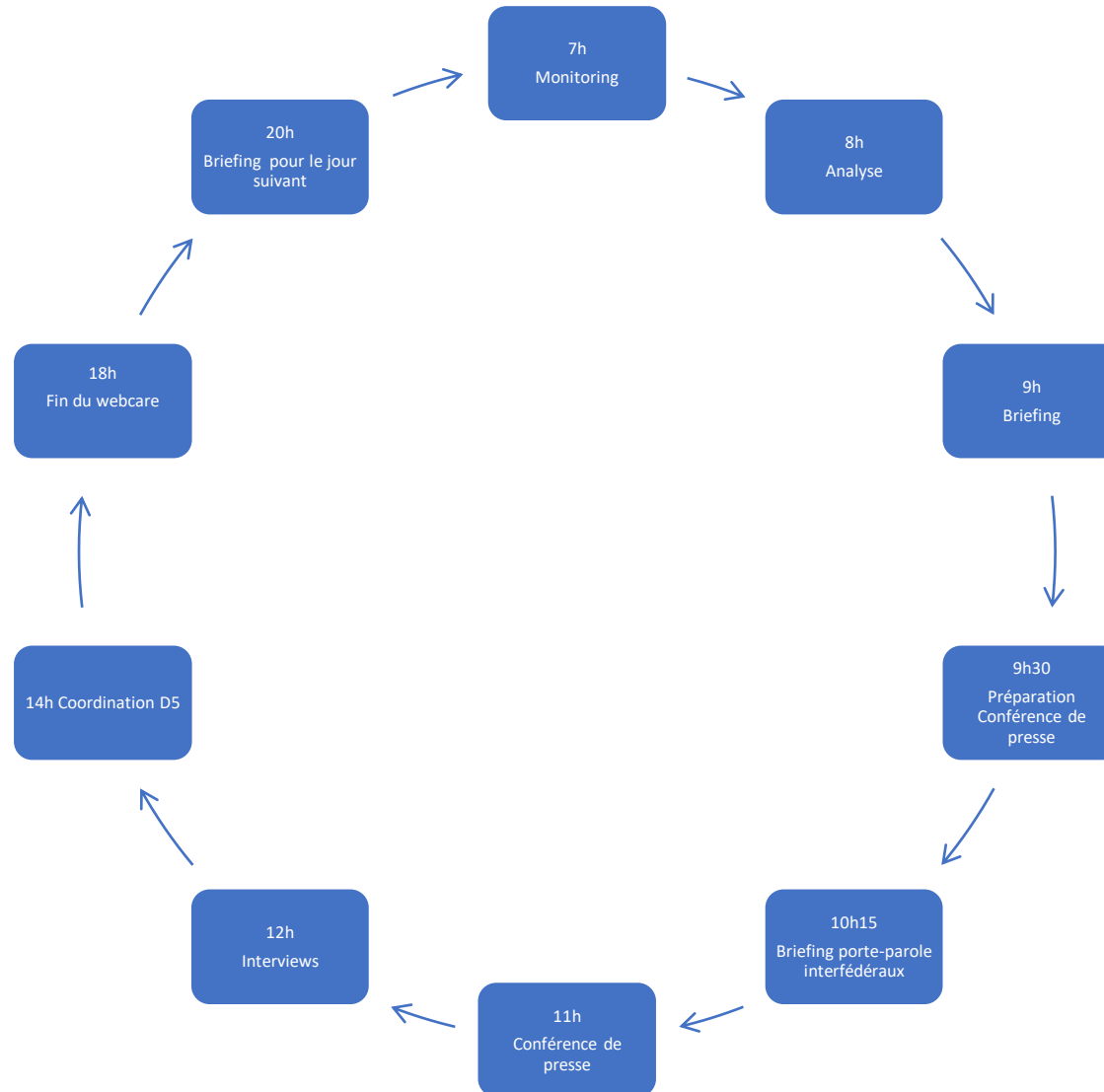
Basisprincipes:

- Het geven van *factuele en objectieve* informatie
- ‘*One voice*’: coherentie boodschappen
- ‘*Iedereen spreekt voor zijn bevoegdheid*’: complementaire boodschappen



MÉTHODOLOGIE

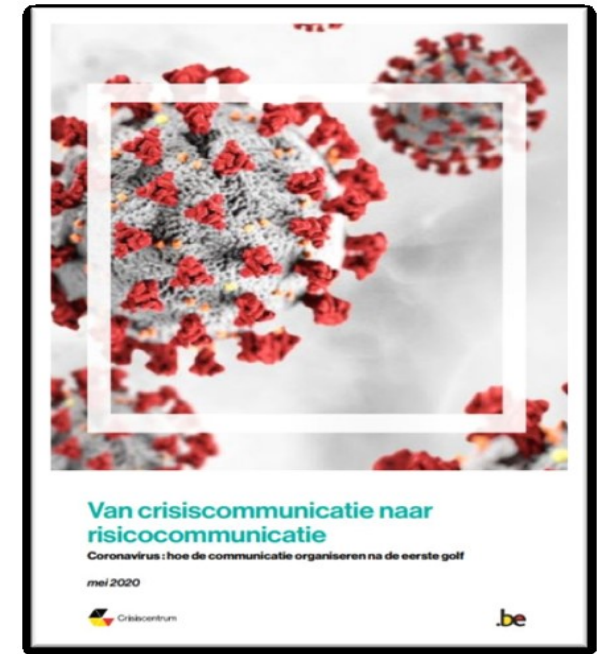
Une méthodologie partagée qui structure la communication



STRATEGISCHE COÖRDINATIE

Een gemeenschappelijke aanpak voor gerichte, gediversifieerde en complementaire acties

- (Dagelijks/wekelijks) delen van monitoring en strategische richtlijnen met de partners
- Strategie per 'fase' in de crisis
 - Van crisiscommunicatie naar risicocommunicatie
 - Strategie 'Samen hoopvol vooruit' (vaccinatie – maatregelen)
 - Lokale uitbraak
 - ...
- Strategie en delen van *best practices* per doelgroep
 - Jongeren
 - Ouderen
 - ...



Crisiscentrum
Centre de Crise

#SAMENTEGENCORONA

- [Analyse, strategie en acties](#)
- [Onderwerp van de week](#)
- [Vaccinatie Covid-19](#)
- [Desinformatie](#)
- [Heropstart van rijopleidingen en rijexamens](#)
- [Panne Proximus](#)
- [Rapport motivatiebarometer](#)
- [Contacteer ons](#)

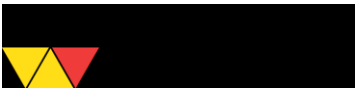
Beste D5-collega,



COORDINATION OPÉRATIONNELLE

Des structures pour une communication coordonnée

- **Infocel Fédéral**
 - Kern: NCCN, SPF Santé publique et Sciensano
 - Infocel au complet: SPF's, police fédérale, entités fédérées,...
- **D5 Prov** (Services fédéraux des Gouverneurs – lien avec le niveau local)
- **Team D5**
- **Participation et conseils à la gestion de crise** (COFECO et Concertation Gouverneurs)
- **Communication politique**
- **Relations internationales**
- **Contacts avec les milieux académiques** (e.a. Baromètre de motivation de l'U Gent)



ALARMEREN EN INFORMEREN

Inzet van verschillende kanalen

BE-Alert

Info-
coronavirus.be

0800/14.689

Sociale Media

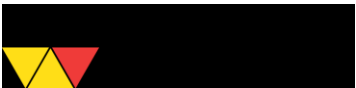
Persconferenties

Inclusieve
communicatie

Doelgroepcomm

Influencers

Nationale
campagne



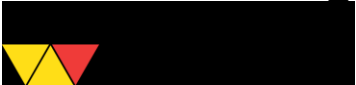
AANDACHTSPUNTEN

POINTS D'ATTENTION

PRET A COMMUNIQUER EN SITUATION D'URGENCE

Une structure pour des temps incertains

- **Un réseau D5 solide**
 - Tel que prévu en phase de gestion de crise
 - Et de bons contacts informels
- **Un processus opérationnel pour communiquer en crise (POCC)**
 - Méthodologie claire pour organiser un travail collaboratif
 - Partage d'un monitoring et d'une stratégie
 - Collaboration en réseau
- **Des canaux de communication prêt à activer**
 - Numéro d'information: via un contrat-cadre
 - Site web info-coronavirus.be (SPF Santé Publique)
 - Conférences de presse au Résidence Palace (Chancellerie)
 - Info-risques
 - Be-Ready
 - BE-Alert
 - Canaux médias sociaux



COMMUNICATIEKANALEN

Aangepaste kanalen voor een maximale impact

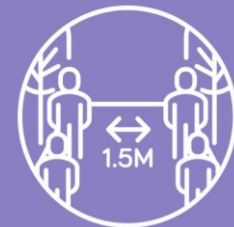
- **Persconferentie**
 - Objectieve duiding bij situatie en maatregelen
 - Vaste structuur voor burgers en pers
- **Website (info-coronavirus.be)**
 - Crisis-website stond zeer snel online (FOD VG)
 - Zeer stabiele website
 - Beperkte grafische mogelijkheden
- **Sociale media kanalen**
 - Referentie-kanalen
 - Inzetten op dialoog



Vier met je eigen
gezin en max.
1 knuffelcontact



Draag je
mondmasker



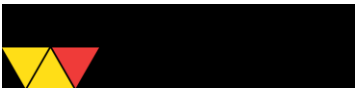
Buiten vieren:
max. 4 volwassenen
+ 1,5 m afstand



MANAGEMENT DES PARTENAIRES

Des collaborations pour renforcer la communication

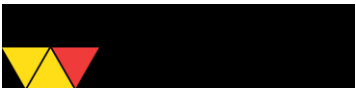
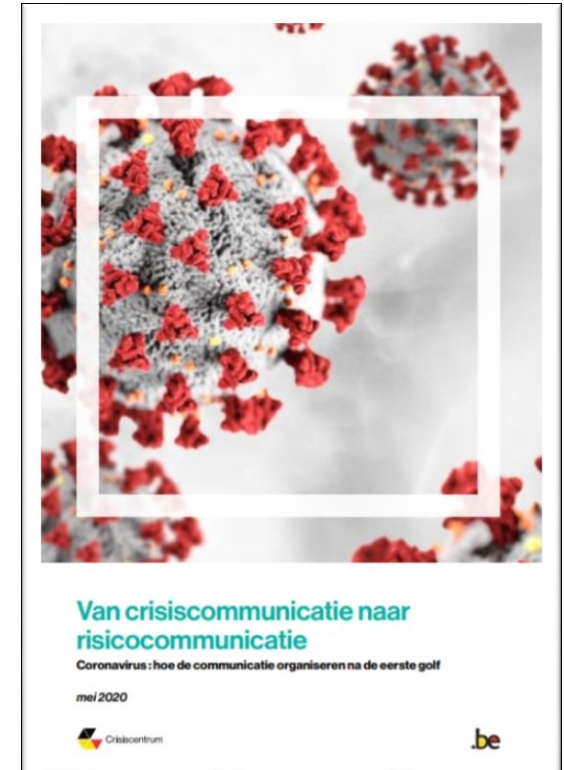
- **Guidelines pour les partenaires externes**
 - Implication forte des partenaires dans la communication
 - Une part seulement d'autres organisations a été informée des actions et du matériel existant (par ex. le contenu de communication multilingue)
 - Penser 'out of the box': ne pas se limiter aux partenaires traditionnels (élargir d'avantage vers les organisations de la société civile)
- **Identifier les différents groupes-cible**
 - Ne pas se focaliser uniquement sur la population en général (communication de masse)
 - Identifier les différents public-cibles et leurs besoins (communication ciblée)
 - Apporter une attention particulière à la communication inclusive
- **Renforcer la communication interne**
 - Une attention pour la communication interne
 - Bien-être des collaborateurs



GEDRAGSVERANDERING

Inzetten op een langdurige gedragsverandering en duurzame motivatie

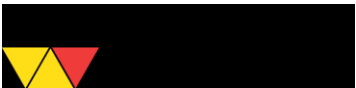
- **Geen 'fast burning crisis' vs 'slow burning crisis'**
 - Andere dynamiek
 - Infocel veel ervaring met fast burning crisis (snel alarmeren...)
- **Inzetten op (langdurige) gedragsverandering**
 - Andere dynamiek dan korte adviezen (bijv. schuilen)
 - Inzetten op veerkracht / weerbaarheid
 - Inzichten van gedragspsychologen verwerkt in communicatie
- **Burgerparticipatie**
 - Is een realiteit met een enorme dynamiek (bv. maakjemondmasker.be)
 - Actief met/over communiceren



COMMUNICATION EN PHASE FEDERALE

Des actions de communication adaptées à une situation en constante évolution

- **Durée et intensivité d'une crise constituent des menaces pour une approche stratégique**
 - Danger d'une vision 'tunnel' (nécessité d'une vision 'hélicoptère')
 - Danger de trop se focaliser à court terme
 - Apports du réseau Team D5, homologues étrangers, monde académique...
- **La communication est une part de la gestion**
 - Certaines décisions difficilement communicables (par ex. le concept de déplacements essentiels)
 - Il faut distinguer prise de décision et communication
 - Rôle de conseil d'Infocel : peu de prise en compte des avis en communication
 - La communication suit les décisions
 - FAQ: contenu fixé par le niveau politique (ce qui en dessert sa communicabilité)
- **Des structures (de crise) changeantes**
 - Pas évident de trouver une place dans des structures mouvantes (Commissariat, GEES, taskforces,...)



AANSLUITING OP POLITIEKE COMMUNICATIE

Samenwerking en vertrouwen

- **Overleg en samenwerking tussen politieke en administratieve communicatoren**
 - Beperkte adviserende rol van Infocel
 - Regelmatige ad hoc contacten, maar weinig anticipatie en gestructureerd overleg
 - Te weinig 'sturing' vanuit het politieke niveau naar de Infocel (bijv. tone of voice)
 - Gebrek aan kennis over het crisisbeheer
- **Sleutelmomenten: Nationale veiligheidsraad / Overlegcomité**
 - Niet op de hoogte van de beslissingen (wel perslekken)
 - Geen communicatieve briefing nadien
 - Onmogelijk om met de communicatie te anticiperen op de beslissingen
 - Informatievacuüm: aankondiging beslissingen – publicatie MB
 - Burgers/pers kijken onmiddellijk naar Infocel voor meer info/duiding
 - Administratieve communicatie moet naadloos kunnen aansluiten op politieke communicatie.
- **Iedereen heeft een rol in crisiscommunicatie: samenwerking en vertrouwen is noodzakelijk**

