

Police Locale de Seraing Neupré

5278

PLAN ZONAL DE SECURITE 2020 -2025

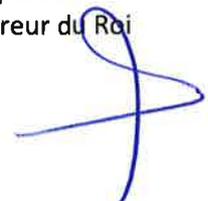
Signatures



Francis BEKAERT
Bourgmestre de Seraing



Virginie DEFRANG-FIRKET
Présidente du Collège de Police
Bourgmestre de Neupré



Philippe DULIEU
Procureur du Roi

Table des matières

INTRODUCTION	3
1. Préface.....	3
2. Avis au lecteur	5
CHAPITRE 1 : MISSION – VISION – VALEURS	7
1. Leçons à tirer du plan précédent.....	7
2. Les parties prenantes et leurs attentes.....	9
3. Mission – Vision – Valeurs.....	10
<i>MISSION</i>	10
<i>VISION</i>	12
<i>VALEURS</i>	15
CHAPITRE 2 : SCANNING ET ANALYSE	17
1. Leçon à tirer du plan précédent	17
2. Description socio-économique et démographique de la zone	17
<i>Situation géographique</i>	17
<i>Population</i>	19
<i>Aspects sociaux</i>	20
<i>Aspects économiques</i>	20
<i>Activités sociales et culturelles</i>	21
3. Image de la sécurité et de la qualité de vie.....	23
<i>Données objectives</i>	23
<i>Données subjectives</i>	34
4. Attentes et objectifs des autorités et autres parties prenantes	38
5. Déploiement du corps de police	39
<i>Capacité en personnel</i>	39
<i>Organigramme</i>	41
6. Image du service policier et son fonctionnement.....	42
<i>La mise en œuvre du service policier et de son fonctionnement</i>	42
<i>La mise en œuvre du fonctionnement en interne</i>	48
7. Coopération.....	60
<i>Les partenariats locaux</i>	60
8. Synthèse de l'affectation de la capacité.....	66

CHAPITRE 3 : LES OBJECTIFS STRATEGIQUES	68
1. Les objectifs stratégiques précédents – Evaluation et leçons à tirer	68
2. Les objectifs stratégiques	71
<i>Synthèse de l'argumentation</i>	71
<i>Les objectifs stratégiques (Service et fonctionnement policiers)</i>	72
<i>Les objectifs stratégiques (Sécurité et qualité de vie)</i>	74
CHAPITRE 4 : POLITIQUE DE COMMUNICATION	94
1. Communication externe.....	94
<i>Leçons à tirer sur la communication externe de la politique policière</i>	94
<i>Intentions concernant la communication externe de la politique policière</i>	96
2. Communication interne	96
<i>Leçons à tirer sur la communication interne de la politique policière</i>	96
<i>Intentions concernant la communication interne de la politique policière</i>	98

INTRODUCTION

1. Préface

A l'heure où les produits et services, les modèles économiques, et les modes de collaboration voire d'organisation sont en profondes mutations, il n'existe plus de vérité absolue en matière de stratégie d'entreprise.

Notre société évolue profondément, sous l'influence de trois phénomènes fondamentaux : l'accès instantané à l'information, la mise en réseau des individus et la transformation des tâches parasites de notre quotidien. Ces trois phénomènes, intrinsèquement liés, bouleversent non seulement notre mode de vie, mais également notre capacité à demeurer performant professionnellement.

Depuis près de 15 ans, la communauté scientifique anglo-saxonne s'intéresse à la transformation des modes de travail et d'organisation notamment à leur impact sur les compétences requises permettant d'assurer une performance professionnelle optimale. Ces compétences assurant la réussite ne seraient désormais plus les mêmes qu'autrefois. En effet, dans le milieu professionnel, alors que pour la fin du siècle dernier, il était fait largement appel aux compétences dites routinières, ces quinze dernières années ont vu un net changement s'opérer, avec une sollicitation toujours croissante des compétences d'interaction et d'analyse. On parle alors des compétences du 21^{ème} siècle.

Durant l'époque industrielle, les compétences clés concernaient la maîtrise d'un métier, l'obéissance aux règles et à la hiérarchie ainsi que le professionnalisme : efficacité, intégrité et sens de l'éthique.

A l'ère de la société de l'information, ces compétences sont toujours nécessaires mais elles ne constituent plus la base de l'excellence. Il est désormais indispensable de pouvoir construire un raisonnement tout en mettant en cause la fiabilité des informations disponibles, de savoir se montrer créatif, de travailler en équipe, et de communiquer clairement. Face à la vélocité et la variabilité de l'information, il faut savoir s'adapter, prendre des initiatives, produire un résultat inattendu tant sur le fond que sur la forme.

Aujourd'hui, une classification est même établie pour créer un référentiel d'évaluation des étudiants. La future élite intellectuelle mondiale, responsable et performante, devra posséder les fameuses « quatre C », ces compétences cognitives qui permettent de travailler à la résolution de problèmes complexes. Il est question de créativité, de pensée critique, de communication et de coopération.

Pour rester compétitive, une entreprise doit installer un système entier centré sur ces compétences. Il s'agit du mode de pensée qui a conduit à introduire de nouveaux outils à même d'améliorer l'activité policière dans différents domaines. Le drone, par exemple, fait partie de ces outils qui peuvent aider à développer une autre forme de travail policier adapté à notre société.

Les jeunes collaborateurs répondent présents à cette évolution technologique. Ils insistent aussi avec force pour supprimer des tâches parasites afin de se concentrer uniquement sur les tâches à valeur ajoutée et avant tout à se consacrer sur l'objectif à atteindre.

La mécanisation, dès le 18^{ème} siècle, et l'automatisation, dès le 20^{ème} siècle, ont permis à l'être humain de s'affranchir de nombreuses tâches routinières, manuelles voire intellectuelles lui rendant progressivement du temps, et plus spécifiquement du temps au cerveau. La voiture, le lave-linge, permettent de parvenir à un résultat sans se soucier de la tâche à accomplir pour y parvenir.

Ainsi, notre société s'oriente progressivement vers un modèle où toutes les tâches à faible valeur ajoutée ne seront plus traitées par l'être humain. Ce qui a pour effet de modifier la tolérance générale aux tâches parasites, d'effacer progressivement notre compréhension des processus et également d'augmenter le niveau de sollicitation des capacités cérébrales vers des raisonnements plus complexes et orientés vers des objectifs.

En nous focalisant sur les objectifs, nous modifions nos modes de vie et la société dans son ensemble. La police n'échappe pas à ce phénomène.

Il y a à peine cinq ans, le drone, à nouveau, était un outil impensable dans un corps de police locale. Aujourd'hui, il se révèle un compagnon de route indispensable. La police doit s'ouvrir à cette ère technologique, l'intégrer dans ses habitudes de travail. Le constat est aujourd'hui limpide : la technologie rend service, aide l'humain, appuie ses actes et permet les relations. Non la technologie ne crée pas les échanges, elle les transforme. La génération Y est née avec un clavier dans les mains, la génération Z ne peut se séparer de son « smartphone ». En plus de l'explosion des frontières géographiques, les nouvelles technologies ont créé une culture de l'immédiateté : on ne veut plus attendre une réponse à un SMS ou à un mail, on veut savoir dans la minute simplement parce que l'on peut tout trouver, partout, tout le temps, dans presque toutes les circonstances.

Ainsi, il est aujourd'hui temps, pour la police locale, de percevoir et d'adapter ses stratégies de travail en regard de l'évolution de la société.

2. Avis au lecteur

A l'image de toute institution orientée vers la qualité et l'efficacité du service fourni, la police belge poursuit une vision de professionnalisation dans l'approche de la prise en charge des besoins des citoyens. Les services de police locale se structurent progressivement autour de méthodes de travail spécifiques, d'outils novateurs et de plans d'action spécifiques dans le but de répondre aux besoins et attentes de la population en matière de sécurité, de tranquillité publique, de salubrité, de propreté et de qualité de vie.

L'aspiration à l'excellence dans l'approche policière constitue le fil conducteur du présent plan zonal de sécurité. Tant la philosophie de la fonction policière orientée vers la communauté avec ses piliers (orientation externe, résolution de problème, partenariat, justification, implication capable), que la méthode de travail d'une organisation guidée par l'information avec ses 5 caractéristiques (déterminant les objectifs, proactifs et réactifs, offrant une plus-value, assurant l'échange, ciblant les objectifs) mais également la gestion optimale avec ses 5 principes (orientation vers le résultat, transparence, collaboration, amélioration continue, leadership audacieux) sillonnent ce plan.

La gestion optimale de telles notions implique le choix et la mise en pratique d'un modèle de management. L'analyse expérimentée au cours de ces dernières années se compose d'une analyse dite « intuitive » sur base des concepts de management « SARA » couplée à la méthode « QQQCCP » en matière de mise en place des stratégies d'action. Cette manière plus intuitive d'aborder les thématiques rencontrées, semble revêtir le double avantage d'être administrativement simplifiée et généralisable à l'ensemble des problématiques rencontrées, qu'elles soient de nature managériale, administrative, stratégique ou opérationnelle.

Soulignons l'importance de guider notre réflexion, pour l'ensemble des services de la police intégrée, vers une vision orientée vers l'extérieure afin d'identifier les besoins et attentes de toutes les parties prenantes (interne ou externe), pour tenter de les rencontrer et de les satisfaire au mieux.

Le présent plan zonal de sécurité se compose de cinq chapitres qui débutent tous par les leçons à tirer du plan précédent. L'amélioration continue, les souhaits des parties prenantes, le souci d'innovation et le souhait d'évoluer en même temps que la société en constante évolution, implique une démarche d'évaluation permanente, de réflexions et d'adaptations éventuelles.

Le plan zonal de sécurité se structure autour d'une introduction générale et de quatre chapitres ;

- ❖ Le chapitre 1 reprend les « **mission, vision, valeurs** » de notre corps de police. Au-delà de la simple déclaration d'intention, il s'agit là de rappeler la raison d'être de notre institution (la mission), l'idéal qui nous anime et qui va orienter nos choix (la vision), ainsi que les convictions et les normes de conduite qui vont dicter notre comportement (les valeurs) ;
- ❖ Le chapitre 2, intitulé « **scanning et analyse** » se présente comme une radiographie, un état des lieux de l'environnement externe et interne dans lequel nous évoluons au sein de la police locale de Seraing-Neupré. Le diagnostic relatif à la sécurité et à la qualité de vie (établi sur la base de données objectives et subjectives), de même que les attentes de nos différents partenaires, apparaîtront à cet endroit ;
- ❖ Le chapitre 3 mentionne **les objectifs stratégiques** choisis et déterminés comme prioritaires par le Conseil zonal de sécurité pour les années à venir ;
- ❖ Le chapitre 4 définit quant à lui une **stratégie de communication** de la politique policière, que ce soit en interne ou en externe vis-à-vis des parties prenantes ;

Il est l'aboutissement d'une réflexion globale en matière de politique policière et constitue un schéma explicatif de référence de notre corps de police. Ce document de référence est susceptible de connaître au fil des années des ajustements et adaptations en fonction de l'évolution de la criminalité objective et des besoins et attentes des parties prenantes (externes et internes). Quelles que soient les accommodations futures, l'objectif initial de garantie de la sécurité et de la tranquillité publique restera le fil conducteur permettant de poursuivre le désir d'une qualité de vie optimale, exprimé par notre société actuelle.

CHAPITRE 1 : MISSION – VISION – VALEURS

1. Leçons à tirer du plan précédent

A la lecture du Plan Zonal de Sécurité (PZS) précédent, nous pouvons constater que la mission se résumait essentiellement à la description des sept fonctionnalités de base conférées à tout service de police locale. Les fonctionnalités de base constituant l'artère principale de tout travail policier au sein d'une Zone de police, l'effectivité de cette mission a été poursuivie durant les 6 années de vie du précédent PZS. Ces principes étant légalement incontournables, ils seront de facto rigoureusement poursuivis et mis en œuvre lors de ce nouveau PZS tout en étant complétés par des composantes stratégiques spécifiques voulant promouvoir une orientation externe en favorisant un travail orienté vers une réponse efficace et la plus efficiente possible aux besoins et attentes des citoyens.

Le plan zonal de sécurité a pour volonté de déterminer les moyens et les objectifs prioritaires de la police locale, tant au niveau fonctionnel, structurel, qu'opérationnel, pour répondre aux attentes de la population et des autorités qui en sont l'émanation. Cependant, le sentiment d'insécurité n'étant pas une notion figée une fois pour toute, il évolue sans cesse et dépendra du niveau d'acceptation du problème par la population et de son seuil de tolérance. Cette capacité de tolérance sera notamment fonction de différents facteurs comme l'ampleur du problème, l'augmentation du phénomène voire les conséquences sur les habitants, les usagers, l'image du quartier, qu'elles soient matérielles, psychologiques ou émotionnelles. Il est donc évident que le seuil de tolérance variera dans le temps, suivant certains événements ou suivant les modifications démographiques.

Une des difficultés rencontrées réside dans le sentiment d'insécurité notamment dans sa composante subjective évolue plus rapidement que le plan zonal de sécurité. En raison de cette composante, la police locale de Seraing/Neupré, en 2016, a intégré dans ses objectifs de travail la notion de gestion de phénomènes émergents. La volonté est, et reste, d'assurer une gestion qualitative de l'information et un suivi au quotidien. Un logiciel informatique cartographique exploité par une analyste criminelle permet de suivre l'évolution de la criminalité pour ensuite s'orienter vers une stratégie de travail. Les actions sont à conduire au départ de cette information.

La police locale de Seraing/Neupré relève que sur ces trois dernières années, cette stratégie a permis de réduire de manière globale, mais également pour presque l'ensemble des phénomènes, les chiffres liés à la criminalité.

Cette approche tend à démontrer qu'il est réellement nécessaire de créer un plan flexible, laissant de la marche aux initiatives et aux réponses rapides, lorsque de nouveaux problèmes qui préoccupent la population se présentent. Le plan ne peut pas devenir une fin en soi, comme un être ayant une existence propre se nourrissant de chiffres, de mesures et de statistiques.

Il doit être admis tout le bien que pense la population, de manière générale, des statistiques criminelles lorsque celles-ci sont communiquées. C'est particulièrement vrai au niveau des entités locales, des comités de quartier d'habitants ou de commerçants, des Partenariats Locaux de Prévention (PLP ou PLP-I) pour lesquels tout fait criminel commis est un fait de trop. D'aucun rêve d'un niveau de criminalité zéro dans sa rue, son quartier et/ou son environnement immédiat de manière générale.

L'actuelle structuration du plan zonal est la pierre d'achoppement en raison des tâches administratives y prenant une ampleur trop importante. Même si la définition de l'un ou de l'autre indicateur est utile pour évaluer l'impact de l'action sur le terrain où pour mesurer les moyens mis en œuvre, il nous paraît important de développer un système flexible, laissant place à l'initiative, permettant une adéquation rapide entre la théorie du plan et la demande opérationnelle pour tenter de fournir une réponse efficace voire efficiente aux problèmes de sécurité. La volonté est d'installer un concept pragmatique.

C'est en persistant dans un travail managérial orienté vers une culture d'entreprise proactive, positive et faite d'initiatives au bénéfice des citoyens que nous envisageons de continuer à tendre vers l'implication capable et motivée de tous les collaborateurs de notre corps. Sur base des balises présentes dans la Code de Déontologie, chaque membre du service de police participera au développement d'une culture d'entreprise en mouvement ou les réflexions et initiatives proviendront tant des responsables, de leurs adjoints que de l'ensemble des collaborateurs. Selon cette optique managériale, l'implication et le sentiment d'être impliqué sont les moteurs qui sous-tendent la réflexion amorcée durant le précédent PZS selon laquelle la fonction du collaborateur au sein de la police locale de Seraing/Neupré prime sur le grade.

2. Les parties prenantes et leurs attentes

Parties Prenantes	Méthodes	Attentes	Facteurs de succès
Ministre de l'Intérieur et Justice	En attente du PNS	A déterminer	A déterminer
Parquet	Circulaires Réunions thématiques	Approche efficace des priorités déterminées	<ul style="list-style-type: none"> Politique des poursuites de la part de l'autorité Approche du travail par objectifs
DirCo	Consultation	Philosophie de travail orientée vers le travail de Proximité pour l'entièreté du corps de police	<ul style="list-style-type: none"> Community Policing Professionalisme des fonctionnaires de police
Auditeur du Travail	Consultation via la DPA	<ul style="list-style-type: none"> Fraude sociale Traite des êtres humains Santé et sécurité au travail 	<ul style="list-style-type: none"> Politique de priorisation des tâches dans le travail de l'inspecteur de quartier Transversalité entre les services partenaires internes et externes Attention particulière sur le bien-être au travail
Les Bourgmestres	Entretiens qualitatifs	<ul style="list-style-type: none"> Réponse policière adaptée aux problématiques rencontrées Soigner et différencier la visibilité policière 	<ul style="list-style-type: none"> Accent sur la prévention Continuité de la transparence Implication capable Pluralité des modes de visibilité policière en fonction des besoins
Conseil de Police	Sensibilisation des membres du conseil	<ul style="list-style-type: none"> Police proche du citoyen Réponse aux demandes citoyennes en terme de sécurité et de salubrité publique 	<ul style="list-style-type: none"> Implication individuelle de chaque conseiller Professionalisme des fonctionnaires de police Transparence dans la communication des résultats enregistrés
Responsable CPAS	Culture du partenariat	<ul style="list-style-type: none"> Attention particulière à la fraude sociale 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation Procédures de travail
Société des logements sociaux	Culture du partenariat	<ul style="list-style-type: none"> Attention particulière à la fraude sociale 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation Procédures de travail
Fonctionnaires de Police	Enquête psycho-sociale Entretiens qualitatifs – procédures évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Apporter une attention à la politique de bien-être au travail Améliorer la coopération entre les services 	<ul style="list-style-type: none"> Valorisation de la fonction Attention particulière au bien-être Motivation dans l'exercice des fonctions
Ligne hiérarchique	Implication responsable	<ul style="list-style-type: none"> Apporter une attention à la politique de bien-être au travail Intégrer une réflexion en terme de transversalité 	<ul style="list-style-type: none"> Valorisation de la fonction Attention particulière au bien-être Motivation dans l'exercice des fonctions
Citoyens	Moniteur de Sécurité	<p>Une attention policière en matière de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sécurité routière Vols dans les habitations Salubrité publique 	<ul style="list-style-type: none"> Orientation des capacités policières Professionalisme dans la gestion des demandes/enquêtes Police accueillante, orientée vers la société
Partenariats Locaux de Prévention (Indépendants)	Rencontres avec les adhérents Evaluation annuelle	Volonté d'une communication structurée, rapide et claire sur les problématiques de leur quartier	<ul style="list-style-type: none"> Police accueillante, orientée vers la société Implication et professionnalisme des acteurs
Cellule de Sécurité Intégrale Locale - R	Entretiens qualitatifs Rencontres préalables	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisations des partenaires aux actes AMOK/Terrorisme Communication de qualité en vue de l'échange d'informations 	<ul style="list-style-type: none"> Implication et professionnalisme des acteurs Orientation des capacités policières

3. Mission – Vision – Valeurs

MISSION

- ❖ **Approche policière intégrale et intégrée**
- ❖ **Maintien de la tranquillité publique**
- ❖ **Protection de la qualité de vie des personnes**
- ❖ **Recherche d'une amélioration continue dans la gestion de l'information**

Assurant tant au niveau local que supra local des missions de police administrative et judiciaire lors de la gestion d'événements et de phénomènes, la police locale de Seraing-Neupré (PLSN) veille à répondre au mieux aux sensibilités zonales en matière de criminalité tout en répondant aux sollicitations d'appui fédérales dès que la capacité opérationnelle le permet.

Au regard du Community Policing, la PLSN porte une attention particulière à l'orientation externe de ses services tout en axant son évolution vers le tissage du lien partenarial. En effet, les sentiments de compréhension, d'épanouissement dans son quartier et de sécurité souhaités par les citoyens sont vecteur d'une meilleure qualité de vie pour tous.

Pour ce faire, et en adéquation avec les sollicitations des autorités fédérales, des décisionnaires locaux, des groupements communautaires et des associations citoyennes, la police locale Seraing/Neupré s'engage à poursuivre l'objectif de la recherche d'une qualité de vie optimale pour tous les citoyens présents sur son territoire. Tout en respectant les droits et les libertés individuelles, des actions seront réfléchies et menées sur le territoire afin de tranquilliser les citoyens sur toutes les formes de criminalités observées, en ce compris les infractions routières et la criminalité ICT.

Il est important que chaque membre du personnel intègre l'**article 3 alinéa 2 de la loi du 07 décembre 1998 (LPI)** lequel stipule :

« la police locale assure au niveau local la fonction de police de base, laquelle comprend toutes les missions de police administrative et judiciaire nécessaires à la gestion des événements et des phénomènes locaux sur le territoire de la zone de police, de même que l'accomplissement de certaines missions de police à caractère fédéral ».

Il est également nécessaire de prendre en considération l'**article 142 de la LPI** lequel donne la compétence au Roi de déterminer les normes d'organisation et de fonctionnement des services de police. Cet article constitue la base légale de l'AR du 17 septembre 2001 portant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant un service minimum équivalent à la population. La circulaire PLP 10 commente cette approche.

Il sera mis en évidence ici certaines phrases de cette dernière circulaire :

« (...) A cet effet, les six (elles sont passées depuis à sept) fonctions énumérées dans l'AR doivent au moins être assurées à tous les citoyens sur tout le territoire (...) »

« (...) Il est en effet évident que la fonction intervention n'est exécutable que si le dispatching est organisé par la zone même, en collaboration avec d'autres zones ou encore au niveau provincial... »

« Un autre exemple concerne la capacité qui doit être prévue pour la formation continuée des fonctionnaires de police (...) »

Ces éléments de droit sont un guide de base sur la présente construction de la mission des services de la police locale de Seraing/Neupré.

Comme décrit dans la loi sur la fonction de police, le principe de base doit être centré sur la recherche d'une amélioration constante et continue dans la qualité de la gestion de l'information mais également dans la poursuite d'une vision en adéquation avec le modèle défini dans les circulaires ministérielles intitulées « CP ». L'objectif final auquel chaque membre de la PLSN doit tendre est d'améliorer, par chacune de ses actions, le bien-être du citoyen.

Il sera important de s'attacher aux recommandations formulées par la circulaire ministérielle dénommée CP3. Ce système met en place différents indicateurs et permet ainsi de situer le corps de police mais aussi de le guider dans le processus d'installation et du suivi de l'évolution de la structure. Le travail individuel doit être orienté vers cette notion d'excellence dans la fonction de police. Il s'agit d'une ambition qui, nous l'espérons, sera à terme partagée par chacun !

La Police Locale de Seraing/Neupré, en tant que maillon fondamental de la chaîne de sécurité mise en place par l'approche policière intégrale et intégrée, collabore, sous la direction et la responsabilité de ses autorités à la sécurité et à la qualité de vie de la société dans laquelle elle s'inscrit.

Enfin, aucune structure ne peut s'articuler valablement sans détenir des éléments de « management ». Une attention particulière sera portée à la mise en place d'une stratégie de gestion au départ d'instruments permettant de quantifier le travail effectué, les besoins énoncés et les faits constatés. Cet état de fait quantitativement formulé permettra de justifier aux autorités mais également aux citoyens, selon le principe de transparence, la nécessité de donner les moyens utiles afin d'organiser un service de police efficace voire efficient.

VISION

« Une saine prévention pour une juste répression ! »

Un des fondements de nos Etats modernes réside dans le fait que les citoyens s'en remettent à l'autorité publique pour régler leurs différends ou obtenir réparation d'un préjudice. Il s'agit du principe énoncé par Jean-Jacques Rousseau dans le « contrat social » : les citoyens acceptent de déposer les armes et, en contrepartie, l'Etat crée des institutions policières et judiciaires chargées d'assurer leur sécurité.

La police consacre l'essentiel de son temps à des missions de service à la population. Selon le modèle de « police de proximité », cela devrait se traduire concrètement qu'outre ses missions traditionnelles de maintien de l'ordre, de sécurité routière, d'interventions, d'enquête, de travail de quartier, ses priorités vont aussi à l'accueil et à la prise en charge des victimes, à une approche préventive visant la résolution de problèmes sur base de partenariats diversifiés solides.

Dans ce cadre, ce travail policier journalier exige un investissement dans des choses modestes mais qui font le quotidien des citoyens. Cela passe sans doute par une certaine réorientation de la culture policière. Il n'est pas acceptable que celui qui se fait voler son vélo soit reçu comme un « malpropre » lorsqu'il vient déposer plainte à la police. Cette dernière est tenue de l'accueillir correctement et, au besoin, de lui expliquer que ses priorités actuelles ne lui permettent peut-être pas de consacrer toute son attention à la recherche du vélo disparu. Mais qu'en tous cas, il est important de déposer plainte parce qu'en recensant ce type de délit, il sera permis d'affiner les stratégies de prévention pour peut-être éviter d'autres vols. Le fonctionnaire de police disponible et à l'écoute précisera encore qu'il existe un système de marquage des vélos, ce qui lui permet, lorsqu'il retrouve une bicyclette de la restituer à son propriétaire légitime. Bref, elle peut faire bien plus que de pousser un soupir d'impuissance voire de se réfugier derrière un éventuel manque d'effectif. Dès l'instant où ces faits de vie considérés comme anodins sont maîtrisés, l'esprit policier est respecté et peut évoluer.

Le citoyen souhaite des policiers sûrs d'eux mais qui ne jouent pas au « Rambo » ; des policiers qui privilégient l'application non-violente de la loi en « éduquant » mais également si requis en « sanctionnant » ; qui s'adaptent à l'évolution culturelle de la population. Les policiers d'aujourd'hui se doivent d'être des acteurs dotés de bonnes compétences relationnelles (mi-médiateur et mi-contrôleur) à la recherche d'une certaine empathie, capables d'intervenir avec un mélange de souplesse et de fermeté pour désamorcer toute une série de tensions et de conflits potentiels.

Ces acteurs policiers doivent pouvoir établir et développer des partenariats ou encore le travail en réseau dans le respect des règles déontologiques propres à chaque secteur d'activité, en évitant toute confusion de rôle. Les travailleurs sociaux et éducateurs de rue remplissent, par exemple, une mission tout aussi essentielle en particulier vis-à-vis des publics les plus marginalisés. Leur statut et leur fonction doivent être clairement différenciés de ceux de la police, même s'il est évident qu'une concertation régulière s'impose.

Cette philosophie de travail orientée sur la proximité n'est pas du seul apanage de l'inspecteur de quartier. Chaque collaborateur se doit d'orienter sa stratégie de travail sur ce concept. Le travail de l'inspecteur de quartier doit évoluer vers une forme de travail spécialisé. L'inspecteur de quartier circulant pédestrement sur les rues est une image du passé. L'enquête liée au moniteur de la sécurité démontre que le citoyen souhaite bénéficier de la présence d'un policier pour résoudre les éventuels problèmes.

Enfin, il ne faut pas oublier que la sécurité totale est une illusion. Quels que soient les progrès qui seront accomplis, la vie en collectivité impliquera toujours un certain degré de risque. A côté de l'arsenal classique des mesures destinées à assurer la sécurité, la tranquillité, la salubrité et la propreté publiques, tout ce qui contribue plus globalement à l'amélioration des conditions de vie, même si c'est à première vue assez éloigné des questions d'insécurité, devrait conduire, in fine, à réduire également le sentiment d'insécurité. C'est un travail de longue haleine mais aussi une conviction qui doit animer chaque collaborateur.

« Il nous paraît important d'inculquer une culture avant de parler de méthodes »

Pour obtenir une certaine qualité dans le service à rendre au citoyen, il est avant tout utile de procéder à une analyse préventive. Chaque collaborateur doit prendre conscience et s'engager sur l'honneur qu'il va tenter de dispenser un service adapté à la demande. Le code de déontologie est un guide qui permettra à chacun de tracer son chemin. A terme, l'ensemble de l'entreprise policière développera une culture de groupe et des systèmes de gestion ou l'initiative viendra autant des responsables, de leurs adjoints que des subordonnés. L'implication et le sentiment d'être impliqué sont les vecteurs qui conduiront chaque action individuelle vers une certaine qualité de service.

La mise en œuvre d'une telle démarche est un processus de longue haleine et exige des efforts soutenus. La littérature spécialisée souligne qu'il convient de tenir compte d'un délai minimum de trois à quatre années avant de pouvoir constater les premières améliorations substantielles. Il est requis de montrer de l'opiniâtreté et de la persévérance.

« Il nous paraît important d'insister sur la rigueur budgétaire »

· Sensibiliser les membres des services à une approche de gestion en « bon père de famille »

Chaque collaborateur doit être conscient que le service fonctionne à l'aide de l'argent remis par le système de la taxation. L'argent public ne tombe pas du ciel. Ce fait doit être remémoré et expliqué régulièrement pour engendrer un comportement responsable.

Une mission doit être remplie avec un objectif : prendre un véhicule de service pour patrouiller sans but équivaut à dépenser du carburant, du temps, inutilement donc à gaspiller de l'argent ; ouvrir une fenêtre sans fermer le radiateur engendre également une perte d'argent ; comptabiliser des heures supplémentaires pour arrondir une fin de mois reste un détournement de l'argent public ...

Ces différents actes irresponsables ont des répercussions sur le budget d'un service de police, engendrent un estompement inacceptable de la norme mais surtout réduisent la capacité d'actions du service policier envers les citoyens.

· Encourager les idées de rationalisation des tâches

Un service public doit assumer la mission assignée ! L'objectif n'est pas de rentabiliser l'action mais bien d'optimiser le service à rendre sur base des moyens mis à disposition. Une fois cette mission des services définie, la fonction et la tâche de chacun déterminée, il appartient à chaque collaborateur de penser la manière dont il va travailler. Cette réflexion est à partager au sein de chaque strate. Le fruit de cette discussion est à rapporter par chaque chef de section, chef de service et directeur de département lors des réunions de coordination. Il sera alors permis d'engager les dépenses requises pour que chacun puisse être en possession des justes outils et moyens pour assumer le service adéquat au citoyen.

· Favoriser la concurrence pour toute acquisition

Chaque service peut initier une démarche visant à améliorer la qualité du travail à rendre aux citoyens. Dans le cadre d'une activité, un outil est peut-être requis pour atteindre cet objectif! Il appartient à celui, ou celle, qui en prend conscience d'en discuter au sein du service. Le responsable appliquera une procédure déterminée afin d'objectiver la nécessité de la dépense. Pour chaque acquisition, l'article doit être soumis au principe de la concurrence. Une équipe spécialisée prendra le relais pour organiser la juste gestion administrative.

· *Motiver la fonction de contrôle*

Les critères déterminés doivent conduire vers une responsabilité individuelle. Toutefois, même si le libre arbitre est un vecteur de réussite, il est admis que l'individu doit être soumis à un contrôle. Cette notion signifie que chacun doit rendre des comptes sur son activité (transparence) et la manière dont il opère dans son champ de compétence. La sanction est présente pour remémorer à chacun son obligation d'œuvrer dans l'intérêt du service à rendre. Le contrôle a pour objectif d'éviter la sanction mais aussi d'encourager les actions positives conduites individuellement. La circulaire ministérielle dénommée « CP 3 » est un guide dans cette approche. Les représentants des différentes délégations syndicales sont également présents pour jouer ce rôle. Il est indispensable que chacun œuvre de manière loyale dans ce partenariat.

VALEURS

- ❖ **Code de déontologie – Valeurs police intégrée**
 - ❖ **Intégrité/Impartialité**
 - ❖ **Loyauté/esprit de service**
 - ❖ **Discrétion/Respect du Secret Professionnel**
- ❖ **Volonté de motiver/encourager/apprécier un travail accompli**
 - ❖ **Bien être sur le lieu de travail**

L'éthique qui doit guider la conduite de tous les membres du service se fonde sur les valeurs organisationnelles que sont la recherche de l'excellence, l'importance du personnel, le respect des droits et libertés et le professionnalisme.

Il est permis de traduire les concepts de professionnalisme et d'éthique professionnelles en deux mots : la responsabilité sociale. Une personne socialement responsable s'assurera de sa compétence à prodiguer des services de qualité, préservera son indépendance de jugement, fera primer les intérêts des autres sur les siens et adhèrera à des principes moraux supérieurs. L'éthique deviendra ainsi partie intégrante de sa personnalité.

Chaque membre du corps de police doit se comporter de façon à ne pas discréditer ou compromettre l'image du service. Chacun doit afficher une conduite exemplaire, même lorsqu'il n'est pas en service, et maintenir une position de respect à l'intérieur de la communauté dans laquelle il vit et offre ses services. La ligne hiérarchique doit montrer l'exemple et adopter un comportement éthique dans la direction quotidienne de l'organisation, « le coaching et le management » des collaborateurs.

Tout un chacun doit vérifier, consciemment ou inconsciemment, si ce qu'il devrait faire est bien conforme à ses propres valeurs. Dans le meilleur des cas, la plupart des valeurs individuelles correspondent sensiblement aux valeurs que prône le code de déontologie.

Nous souhaitons cependant insister en ce qui concerne le corps de police sur deux notions que sont la transparence et l'intégrité. La transparence vise le code d'instruction criminelle (articles 28 et suivants) et la loi sur la fonction de police (article 44 et suivants). Ainsi dans l'exercice de leur mission, chaque membre du personnel justifiera de ses actions devant l'autorité compétente en regard de la mission exercée. Le système dénommé ISLP sera le support utilisé afin de garantir la « traçabilité » de la gestion de l'information.

L'intégrité vise les qualités de l'honnêteté et de la probité. Le comportement policier doit être, d'une part, cohérent avec la philosophie d'une fonction de police guidée par l'excellence et d'autre part dans l'esprit du code de déontologie puisque la police a une fonction d'exemple. L'intégrité est essentielle pour les services de police qui en retirent la légitimité de leurs actions. Elle est également indispensable pour gagner la confiance de la population et améliorer sa crédibilité. L'objectif est d'obtenir un service qui se distingue par son esprit de service et son comportement intègre.

CHAPITRE 2 : SCANNING ET ANALYSE

1. Leçon à tirer du plan précédent

Sur base des différentes bases de données statistiques fédérales, régionales et locales, un scanning plus accessible et précis peut être obtenu. Ces sources reconnues sont réputées fiables et applicables aux deux entités comprises sur le territoire de notre police locale, à savoir Seraing et Neupré.

A l'heure actuelle, et malgré la présence de base de données locales, la Banque Nationale Générale (B.N.G.) reste la source la plus fiable et objective en matière de criminalité objective. Concernant le sentiment subjectif de sécurité, le Moniteur de Sécurité rend compte de façon précise de l'évaluation de la qualité de vie exprimée par les citoyens, tant sur le plan du sentiment de sécurité que sur le plan des attentes envers les services de police. Afin de compléter ces recensements fédéraux sur les données objectives et le sentiment subjectif de sécurité, d'autres canaux locaux seront sollicités dans un objectif de complétude de l'information.

Soulignons que ce chapitre reste purement théorique et doit être appréhendé selon une vision globale de l'information. Les spécificités locales, tant stratégiques qu'opérationnelles, dépendent de la multiplicité de ces facteurs et de la combinaison entre la criminalité objective ainsi que les souhaits et besoins subjectifs des partenaires externes et internes, en ce compris les citoyens. De plus, le chiffre noir et le chiffre gris étant des notions difficilement appréhendables au regard de leur importance et des moyens budgétaires dont disposent les zones de police. Il faut garder à l'esprit que ce scanning de la criminalité relève plus d'une expression de la tendance à l'instant de l'écriture de ce plan zonal de sécurité.

2. Description socio-économique et démographique de la zone

Situation géographique

La police locale de Seraing-Neupré est une zone de police pluri-communale de l'Arrondissement Judiciaire de Liège composée de 2 entités :

- **La Ville de Seraing** (regroupant les anciennes communes de Seraing, Ougrée, Jemeppe et Bonnelles) s'étendant sur 35,3 km².

Seraing, située en périphérie liégeoise, longtemps caractérisé par son activité industrielle, a grandement influencé l'histoire de la Ville. Les fermetures en cascade d'entreprise imposent plus que jamais une gestion rigoureuse et des économies d'échelle tout en maintenant une bonne qualité de services aux citoyens.

Néanmoins, la volonté de redynamisation du bassin sérésien fait partie des priorités communales. La concrétisation des projets tels que le Cristal Park et le New Tech Park (pour ne citer que ces deux exemples), prévus dans le Master Plan de la Ville de Seraing devrait apporter de l'emploi au niveau local, une visibilité positive, l'attrait urbanistique et économique mais également une croissance des relations et partenariats à l'extérieur de la ville. Les atouts inhérents à la ville, le dynamisme de ses autorités et le redéploiement urbanistique permettront d'attirer de nouvelles activités et de continuer vers un objectif de croissance multifactorielle.

Seraing est une ville qualifiée de périurbaine. Près de 30.000 ménages trouvent vie dans des quartiers très diversifiés, entre les zones sidérurgiques, les quartiers ruraux et les grands espaces verts. Une mixité des relations et des modes de vie cohabite sur le territoire ; en effet, plusieurs quartiers historiques gardent une spécificité dite « de proximité citoyenne » avec une organisation de la vie sociale proximale, alors que d'autres secteurs ont une orientation plus urbaine orientée vers une vie économique active nécessitant la prise en compte d'un flot de personne de passage.

Schématiquement, le territoire de Seraing est globalement composé d'1/3 de zones boisées, d'1/3 de zones urbanisées et d'1/3 de zones économiques.

- **La Commune de Neupré** (regroupant les anciennes communes de Neuville-en-Condroz, Plainevaux, Rotheux et Ehein (en partie)) s'étend sur 31,7 km².

Neupré, situé plus au sud, est à la porte du Condroz. Elle se partage entre exploitations agricoles, habitats et étendues boisées, dans des proportions comparables. La superficie artificialisée correspond à 31,1% de l'ensemble du territoire zonal, soit 20,8km².

Moins diversifié, l'habitat se partage cependant entre quartiers à habitation sociales ou plus modestes et quartiers très riches. La dynamique citoyenne observée est une dynamique orientée vers la sécurité de sa zone de confort qui se révèle être proximale voir communale tout au plus.

Concernant l'activité économique, nous pouvons souligner la présence d'une artère commerçante fort active sur la route de Condroz où se confondent commerces de proximité et chaînes de distribution plus conséquente. En terme de zone de passage, notons que cette artère (située à la porte du Condroz) draine un flot important de véhicules qui est à prendre en compte en terme de sécurité routière.

Population

	Seraing	Neupré	Total ZP
Population au 01 janvier 2018	64.270 hab. 87 %	9.934 hab. 13 %	74.204 hab.
Evolution depuis 2012	+ 1,786 % (63.142)	+ 0,904 % (9.845)	+1,667 % (72.987)
Densité pop. 2018	1.819 hab./km ²	313 hab./km ²	1.107 hab./km ²
Homme	30.989	4.841	35.830
Femme	33.281	5.093	38.374
< 20 ans	24,4 %	19,3 %	23,7 %
20 – 60 ans	51,5 %	49,2 %	51,2 %
> 60 ans	24,1 %	31,5 %	25,1 %
Population étrangère	15,09 %	5,14 %	13,8 %

- **La Ville de Seraing** compte 64.270 habitants au 01 janvier 2018, soit une densité de population de 1.819 habitants par kilomètre². Les quartiers présentant une forte concentration de ménage restent les quartiers de Seraing-centre et Molinay, Ougrée Centre et Mabotte (Jemeppe). Notons qu'en terme de population, Seraing est la deuxième des vingt-quatre communes de l'arrondissement de Liège.

L'âge moyen de la population sérésienne est de 40,6 ans avec une proportion de 48,22% d'hommes pour 51,78% de femmes. La population étrangère représente 15,09% de la population totale et est en évolution constante depuis 2011.

- **La Commune de Neupré** compte 9.934 habitants au 01 janvier 2018, soit une densité de population de 313 habitants par kilomètre². Soulignons qu'en quinze années, la population neupréenne a augmenté de 12,7%.

L'âge moyen de la population neupréenne est de 45,1 ans avec une proportion de 48,73% d'hommes pour 51,27% de femmes. La pyramide des âges traduit un vieillissement croissant de la population. La population étrangère représente 5,14% de la population totale et est en évolution constante depuis 2016.

Globalement, au 01 janvier 2018, la police locale de Seraing-Neupré comptait 74.204 citoyens. La population présente sur la zone a augmenté de 1,667 % par rapport à 2012. La moyenne d'âge des citoyens se situe légèrement en dessous de la moyenne d'âge de la province et s'élève à 41,3 ans avec 23,7% de moins de 20 ans, 25,1% de plus de 60 ans et 51,2% entre 20 et 60 ans.

Soulignons qu'en terme de prise en charge citoyenne, la police locale de Seraing/Neupré est la deuxième zone de l'arrondissement judiciaire de Liège.

La population d'origine étrangère s'élève à 13,8% ce qui représente plus d'un habitant sur 7. Les flux d'arrivée et de départ de la commune de Seraing sont plus importants que ceux observés sur Neupré. Nous constatons que les neupréens s'établissent sur une plus longue durée sur le territoire communal.

Aspects sociaux

La Ville de Seraing compte 28.259 logements dont près de 20% sont des logements publics. Le bâti est de faible qualité le long de la Meuse, à proximité des industries (Seraing, Ougrée et Jemeppe), ce qui contraste avec un bâti de plus haute qualité sur le haut de Seraing.

L'habitat de Neupré comporte 4.200 logements dont une quarantaine de logements sociaux pour 9.934 habitants. Les logements sociaux représentent 1,73% des logements du territoire. Le bâti est de qualité et compte en moyenne 2,35 personnes par logement. Les maisons de type fermé représentent 64,60% des logements neupréens. Les buildings et appartements 5,20%. Les parcelles sont en général de taille élevée. L'urbanisation est croissante mais en légère baisse au vu du prix d'un terrain résidentiel.

Aspects économiques

Comme énoncé précédemment, le territoire de Seraing est globalement composé d'1/3 de zones boisées, d'1/3 de zones urbanisées et d'1/3 de zones économiques.

Située selon une position géographique idéale, la Ville de Seraing se situe à 5 minutes de Liège, 30 minutes de Maastricht, 45 minutes d'Aix-la Chapelle et 50 minutes de Bruxelles.

Indéniablement, l'histoire de Seraing est intimement liée aux industries qui se sont déployées puis repliées sur son territoire (les cristalleries, les charbonnages, la métallurgie, la sidérurgie, ...). L'organisation urbaine et sociale a été façonnée par les entreprises économiques et c'est avec les nombreux bouleversements économiques que les zones d'habitats et de pression sociale ce sont structurées au fil des changements successifs. C'est à la suite des multiples cessations d'activités constatées entre les années 60 et le début des années 2000 que de nombreuses dégradations dans divers secteurs ont été constatées comme le taux de chômage, la qualité du bâti, la diversité du tissu économique, le nombre d'habitants, ...

Malgré un taux de chômage de 22,7% (2016), l'emploi progresse, l'industrie reste vigoureuse et enregistre la plus belle percée en matière de haute technologie, secteur d'avenir ! En 2016, le territoire comptabilisait 1.090 entreprises (soit une avancée de +21% en seulement 5 ans) dont 257 sont dites « structurantes ».

Face au déclin économique généralisé, la Ville de Seraing a réagi en établissant un Master Plan de sa vallée industrielle et économique dès 2006. En participant à ce plan de développement urbain, les autorités communales ont voulu opter pour une vision stratégique de reconversion urbaine et économique sur le moyen terme. Parmi les nombreux objectifs soulignons la volonté de relancer l'activité économique et de la diversifier, l'amélioration de l'image de marque, du cadre de vie de la commune, et des caractéristiques socio-économiques de la population.

Sur le territoire de Neupré, nous sommes en présence d'une forte densité de terres boisées (38%) et agricoles (36,6%). Le reste du territoire est artificialisé et destiné à l'habitat (19,5%) ou à l'exploitation économique (5,9%).

De récentes statistiques (2016) montrent un taux de chômage relativement constant de 8,7%. Les demandeurs d'emploi sont généralement âgés de 50 ans et plus et 0,45% de la population bénéficie du Revenu d'Intégration Social. La population de Neupré est plutôt aisée avec 25% de déclarations fiscales pour des revenus de plus de 50.000 euros.

La population active occupée est âgée de 15 à 64 ans et représente 70,4% de la population dont 70% de salariés et 30% d'indépendants. Ils sont 61% à exercer leur profession à titre principal. Au niveau de la répartition des activités, nous pouvons souligner une large proportion des salariés (47,30%) occupé dans le secteur de l'administration, de la défense, de l'enseignement de la santé et du social et 23,90% d'entre eux occupés dans le commerce, le transport et l'Horeca.

Neupré comporte peu d'entreprises de grande ampleur sur son territoire. Les structures employant plus de 50 travailleurs sont l'administration communale, les écoles du territoire, la menuiserie « MAM » et le Cortigroupe. Nonobstant un emploi de masse, la route du Condroz et ses alentours directs regorgent d'infrastructures commerciales de petites et moyennes envergures (nous répertorions 186 établissements liés aux commerces et services). Soulignons que cet axe fort fréquenté implique souvent des problèmes de sécurité routière. La concentration économique autour de cette lignée commerciale semble être liée au déclin des commerces de proximité dans les centres des villages de l'entité.

Activités sociales et culturelles

Concernant les manifestations culturelles, la police locale de Seraing-Neupré connaît chaque année diverses manifestations importantes propres à la vie locale à savoir : les Fieris Féeries, les festivités Italia Bella, Seraing Les Bains, ou encore les fêtes de Wallonie.

Le territoire fait également régulièrement l'objet de rassemblements locaux moins conséquents comme des brocantes, des joggings, des marches d'orientation ou encore des activités ludiques en tout genre. En plus d'assurer une visibilité policière pour la plupart des événements, la police locale de Seraing-Neupré, poursuivant une volonté de proximité avec les citoyens, assure également des démonstrations de ses services et des moments d'informations lors de ces manifestations.

Diverses manifestations sportives ont également lieu sur le territoire de la zone de police avec notamment les matchs de foot du FC Seraing et l'attrait des organisateurs de courses cyclistes pour notre région. De nombreuses épreuves sont dès lors organisées ou sont de passage sur la zone de police (pour exemple : le Tour de la Région Wallone, La Balloise, Le Tour de France).

En période estivale, divers rassemblements et camps scouts côtoient des festivités locales rassemblant de nombreux citoyens serésiens ou venant de plus loin.

3. Image de la sécurité et de la qualité de vie

Données objectives

Le présent chapitre a pour objectif de fournir une image de l'évolution de la criminalité¹ enregistrée entre 2014 et 2018.

Pour ce faire, nous nous sommes appuyés, d'une part, sur l'analyse extraite du « baromètre de la sécurité » (période 2014-2018), et d'autre part, sur le « scanning de la criminalité enregistrée » (période 2014-2018) fournit par la Cellule d'Analyse Stratégique du Département de Politique Policière de DCA Liège. Ce second scanning² se réfère principalement aux procès-verbaux (PV) rédigés et enregistrés dans la Banque de données Nationale Générale (BNG). Les statistiques présentées dépendent donc directement de la qualité de l'alimentation de ladite banque de données.

L'approche de la criminalité abordée dans cette étude est une approche dite « par phénomène ». Plus précisément, cela implique qu'un même fait peut-être repris dans plusieurs phénomènes. Il est dès lors erroné d'additionner les différents phénomènes entre eux, puisque les résultats ne représenteraient nullement la réalité.

Il est important de garder à l'esprit que seule cette étude permet de se rapprocher d'une image globale de la criminalité et non de l'appréhender dans sa totalité, en raison :

- De l'existence du chiffre noir (faits non dévoilés) et du chiffre gris (faits qui ne donnent pas lieux à la rédaction d'un procès-verbal mais dont les services de police sont mis au courant) importants. Les chiffres résultant de l'analyse ci-après font donc état d'une analyse globale sous-représentative.
- Les tendances dégagées au travers de l'interprétation des statistiques doivent être envisagées en parallèle avec les différentes actions policières ayant été ou non exécutées au cours de la période analysée.
- Une multitude de phénomènes environnementaux, contextuels, socio-économiques, etc. peuvent influencer la propension de déclaration de la part de la population. Le contexte social ambiant et l'actualité peuvent avoir un effet sur la déclaration des faits auprès des services de police et sur la confiance allouée à ceux-ci.

¹ Notons que les termes de crime, délit, délinquance et criminalité sont entendus indistinctement dans le présent document avec comme définition commune le fait délictueux ayant donné lieux à un signalement policier.

² Précisons que les données fournies par DCA Liège – DPP/Analyse Stratégique ont été extraites de la BNG le 25 avril 2019 avec une estimation de la complétude à plus de 99% pour l'année 2018. La période examinée (01.01.2014 – 31.12.2018) référence les faits selon leur date haute.

Les différents tableaux présentés ci-après reprennent les données suivantes :

- La moyenne des procès-verbaux enregistrés durant les années 2012 à 2014 (Colonne 1) ;
- Le nombre de procès-verbaux enregistrés sur les années 2014 à 2018 (Colonnes 2 à 6) ;
- La proportion propre à chaque sous-phénomène en pourcentage (Colonne 7) ;
- L'évolution sur la dernière année (Colonne 8) ;
- L'évolution brute sur l'ensemble de la période examinée (Colonne 9) ;
- L'évolution corrigée qui représente l'évolution entre la moyenne des années 2012 à 2014 et l'année 2018 (Colonne 10).

Evolution de l'ensemble des phénomènes criminels

Concernant les phénomènes de criminalité, le tableau ci-après reprend l'évolution des phénomènes criminels par ordre d'occurrence.

Bien que poursuivant une courbe descendante depuis plusieurs années, les principaux phénomènes criminels restent les vols, les atteintes aux biens et les dégradations volontaires avec, respectivement **37,6% - 24,0% - 9,6%** (Total – 71,6%) de l'ensemble des faits enregistrés au sein de la Police Locale de Seraing-Neupré pour l'année 2018.

Notons que le phénomène de la Criminalité Economique et Financière, bien que minoritaire au niveau du chiffre total, poursuit une constance relative depuis 2014.

Tableau 1 – Evolution des phénomènes criminels

(Source : Police Fédérale/DCA Liège – 25 avril 2019)

	Moy. 12-14	2014	2015	2016	2017	2018	% des PVI infra.	Evol. 17-18	Evol. 14-18	Evol. Corrigée
Vols	3 656	3 794	3 545	2 871	2 677	2 413	37,6%	-9,9%	-36,4%	-34,0%
Atteintes à l'intégrité	1 832	1 980	1 690	1 418	1 615	1 542	24,0%	-4,5%	-22,1%	-15,8%
Dégradations volontaires	939	954	828	741	707	615	9,6%	-13,0%	-35,5%	-34,5%
Criminalité EcoFin	391	386	398	378	392	393	6,1%	+0,3%	+1,8%	+0,4%
Immigration illégale	162	119	206	204	172	137	2,1%	-20,3%	+15,1%	-15,4%
Stupéfiants	122	109	142	201	191	122	1,9%	-36,1%	+11,9%	+0,3%
Infractions « armes »	169	176	175	151	124	76	1,2%	-38,7%	-56,8%	-55,1%
Infractions environnement	90	109	67	57	57	50	0,8%	-12,3%	-54,1%	-44,2%
Traite des êtres humains	16	15	12	6	10	20	0,3%	+100,0%	+33,3%	+25,0%
Hormones	2	4	2	4	3	4	0,1%	+33,3%	+0,0%	+71,4%
Hooliganisme	4	8	6	5	2	2	0,0%	+0,0%	-75,0%	-53,8%

Afin de ne pas surcharger la présentation en terme de statistiques et d'interprétations spécifiques, nous nous concentrerons sur l'évolution des phénomènes que nous avons ciblés dans nos priorités zonales pour ce présent plan zonal de sécurité. L'évolution des phénomènes ciblés sera détaillée ci-après par ordre d'occurrence.

Soulignons dès à présent la présence d'une catégorie phénoménologique particulière, à savoir celle des phénomènes émergents, qui reprend l'ensemble des situations criminogènes en augmentation constatée sur le territoire de la Police Locale de Seraing/Neupré. L'opportunité de la présence d'une telle catégorie sera discutée après l'analyse de l'évolution statistique pour les phénomènes en matière d'atteintes aux biens (vols et dégradations), criminalité économique et financière, de nuisances et de sécurité routière.

Avec plus de 37% du total des PV infractions rédigés en 2018, les vols représentent sans surprise le phénomène le plus présent sur le territoire de la Police Locale de Seraing-Neupré. En diminution constante depuis plusieurs années, la tendance reste à la baisse pour l'année 2018. Néanmoins, les chiffres parlent d'eux même en terme de prévalence et de constance du phénomène sur notre territoire.

Tableau 2 – Evolution des Vols
(Source : Police Fédérale/DCA Liège – 25 avril 2019)

	Moy. 12-14	2014	2015	2016	2017	2018	% du total	Evol. 17-18	Evol. 14-18	Evol. Corrigée
Total des vols	3 656	3 794	3 545	2 871	2 677	2 413	-	-9,9%	-36,4%	-34,0%
Vols dans les habitations	1 300	1 395	1 092	787	868	827	34,3%	-4,7%	-40,7%	-36,4%
dont cambriolage	1 058	1 140	882	582	669	638	26,4%	-4,6%	-44,0%	-39,7%
Vols dans ou sur vv	810	810	786	758	677	573	23,7%	-15,4%	-29,3%	-29,2%
Vols dans com./entreprise	594	575	662	508	431	411	17,0%	-4,6%	-28,5%	-30,8%
dont vols à l'étalage	116	92	124	85	89	120	5,0%	+34,8%	+30,4%	+3,7%
dont cambriolages	223	242	309	245	174	171	7,1%	-1,7%	-29,3%	-23,3%
Vols à la tire	104	121	101	73	59	67	2,8%	+13,6%	-44,6%	-35,8%
Vols avec viol./menaces	279	264	326	278	205	155	6,4%	-24,4%	-41,3%	-44,4%
dont vols sur la VP	169	175	207	173	127	89	3,7%	-29,9%	-49,1%	-47,2%
dont vols à l'arrachée	76	54	93	73	76	47	1,9%	-38,2%	-13,0%	-38,4%
dont Racket/Streaming	1	1	0	0	2	2	0,1%	+0,0%	+100%	+200,0%
Dont vols à main armée	80	62	93	88	42	40	1,7%	-4,8%	-35,5%	-49,8%
dont dans les commerces	32	12	36	40	18	18	0,7%	+0,0%	+50%	-44,3%
dont sur la voie publique	31	30	44	37	16	14	0,6%	-12,5%	-53,3%	-55,3%
dont dans les habitations	15	16	12	8	5	8	0,3%	+60,0%	-50,0%	-46,7%
Vols et trafic de vv.	195	190	182	128	125	128	5,3%	+2,4%	-32,6%	-34,2%
dont Car/home-jacking	12	9	8	6	5	5	0,2%	+0,0%	-44,4%	-59,5%
Vols dans les bat. Admin.	126	148	152	106	110	97	4,0%	-11,8%	-34,5%	-23,2%
dont cambriolages	62	56	92	43	46	54	2,2%	+17,4%	-3,6%	-12,9%
Vols de mobylettes/vélos	87	102	87	56	62	40	1,7%	-35,5%	-60,8%	-53,8%
Vols par ruse	13	31	12	8	13	9	0,4%	-30,8%	-71,0%	-32,5%
Vols de métaux	63	36	58	44	45	38	1,6%	-15,6%	+5,6%	-39,4%
Vols sur les chantiers	34	23	23	24	33	27	1,1%	-18,2%	+17,4%	-21,4%
Vols et trafic d'art	26	29	17	23	13	9	0,4%	-30,8%	-69,0%	-65,4%

Les vols dans les habitations, dans ou sur les véhicules et dans les commerces et entreprises représentent 75% des vols enregistrés sur l'année 2018. Une diminution de près d'un tiers de ces types de vols est constatée sur l'ensemble de la période étudiée.

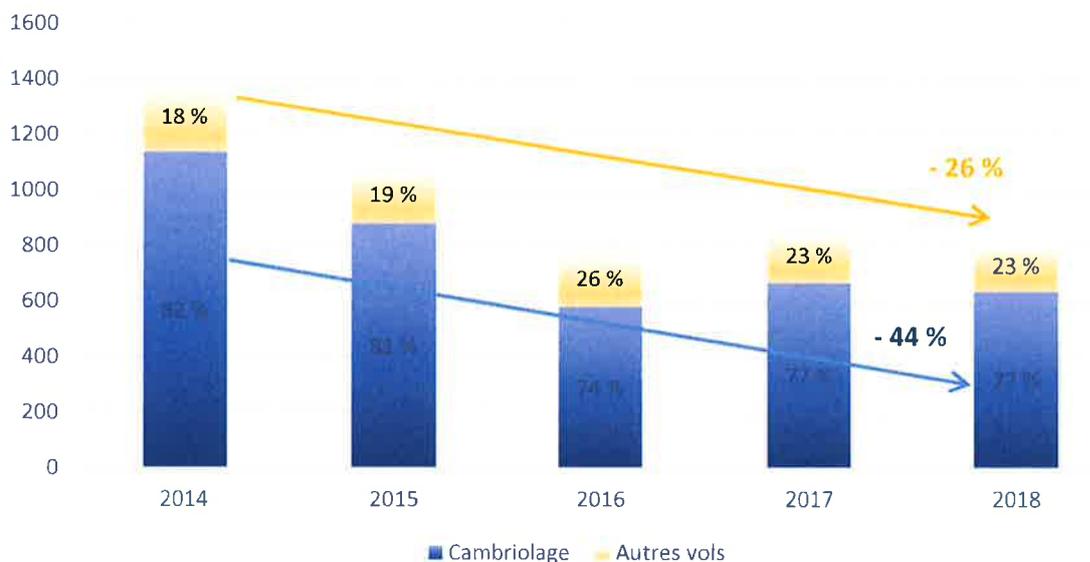
Pour cette dernière année, exception faite de l'augmentation observée pour les vols à la tire (+13,8%) et les vols et trafic de véhicules (+2,4%), nous remarquons une globale diminution des vols enregistrés quel que soit le type de vol concerné.

Au regard des fréquences d'évolution, tous les types de vols présentent des chiffres relativement stables. Seuls les vols avec violences ou menaces en rapport avec les ICT présentent une augmentation significative d'apparition, en restant toutefois anecdotiques.

Alors que nous observions une diminution constante des vols avec violences/menaces dans les habitations depuis 2014, l'année 2018 a connu 8 faits de ce type faisant augmenté de 60% le nombre de ces faits par rapport à l'année 2017.

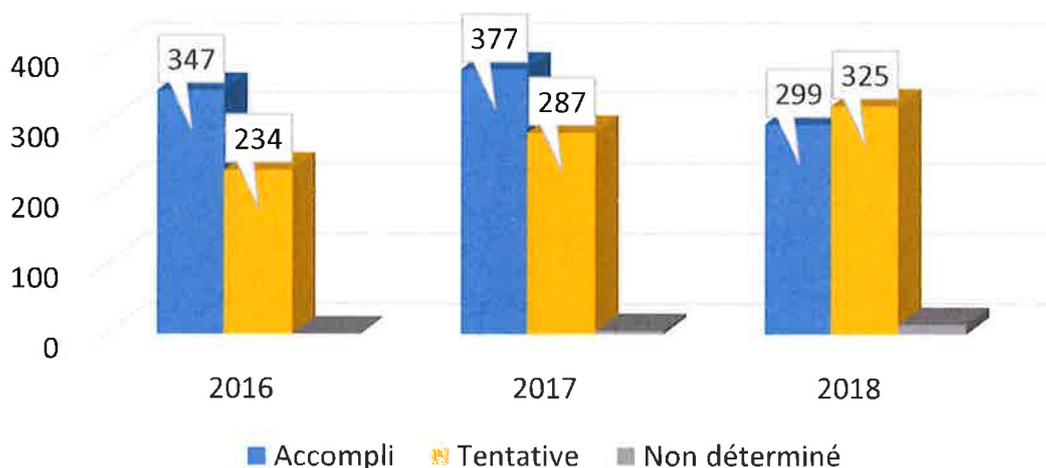
Concernant les **vols dans les habitations**, comme le montre le graphique ci-dessous, la tendance globale à la baisse est plus spécifiquement marquée pour les seuls cambriolages dans les habitations au sens stricte (-44%). Malgré cette tendance dégressive, la zone de police de Seraing-Neupré comptabilise 7% des vols survenus sur l'arrondissement. Notons néanmoins, qu'en relativisant les chiffres au regard du nombre de logement, Seraing passe de la 2^{ème} à la 31^{ème} position avec 23 faits pour 1000 logements.

Evolution des cambriolages



A la lecture des statistiques globales, nous constatons une diminution des vols dans les habitations de type cambriolage. Cette tendance à la baisse est à souligner au regard de la baisse relative du nombre de cambriolages accomplis mis en perspective avec l'augmentation des tentatives.

Nombre de Cambriolages accomplis ou tentés



Concernant les **vols dans les commerces** nous constatons une diminution constante des vols dans ce type de lieu depuis 2015. Si nous constatons une diminution encourageante des cambriolages depuis 2014 (-29,3%), nous déplorons une expansion du phénomène des vols à l'étalage (+30,4%).

Extrait du Tableau 2 – Evolution des Vols

(Source : Police Fédérale/DCA Liège – 25 avril 2019)

	Moy. 12-14	2014	2015	2016	2017	2018	% du total	Evol. 17-18	Evol. 14-18	Evol. Corrigée
Vols dans com./entreprise	594	575	662	508	431	411	17,0%	-4,6%	-28,5%	-30,8%
dont vols à l'étalage	116	92	124	85	89	120	5,0%	+34,8%	+30,4%	+3,7%
dont cambriolages	223	242	309	245	174	171	7,1%	-1,7%	-29,3%	-23,3%

Bien que les **vols à main armée** soient en net recrudescence, ceux qui ciblent les commerces ont subi une augmentation significative il y a quelques années et continuent à représenter la moitié de ce mode opératoire particulier. Les commerces semblent être une cible privilégiée de ce type de vol.

	Moy. 12-14	2014	2015	2016	2017	2018	% du total	Evol. 17-18	Evol. 14-18	Evol. Corrigée
Vols avec viol./menaces	279	264	326	278	205	155	6,4%	-24,4%	-41,3%	-44,4%
dont vols sur la VP	169	175	207	173	127	89	3,7%	-29,9%	-49,1%	-47,2%
dont vols à l'arrachée	76	54	93	73	76	47	1,9%	-38,2%	-13,0%	-38,4%
dont Racket/Streaming	1	1	0	0	2	2	0,1%	+0,0%	+100%	+200,0%
Dont vols à main armée	80	62	93	88	42	40	1,7%	-4,8%	-35,5%	-49,8%
dont dans les commerces	32	12	36	40	18	18	0,7%	+0,0%	+50%	-44,3%

Phénomène : Criminalité économique et financière

Il va de soi que la problématique criminelle est souvent liée à un objectif pécunier dans le chef des auteurs. Bien que les infractions de lucre semblent être sous-représentées en comparaison avec d'autres catégories infractionnelles, ces dernières représentent 6,1% du panel infractionnel pour l'année 2018 et leur détection est en relative augmentation depuis 2012 comme le montre le tableau ci-dessous.

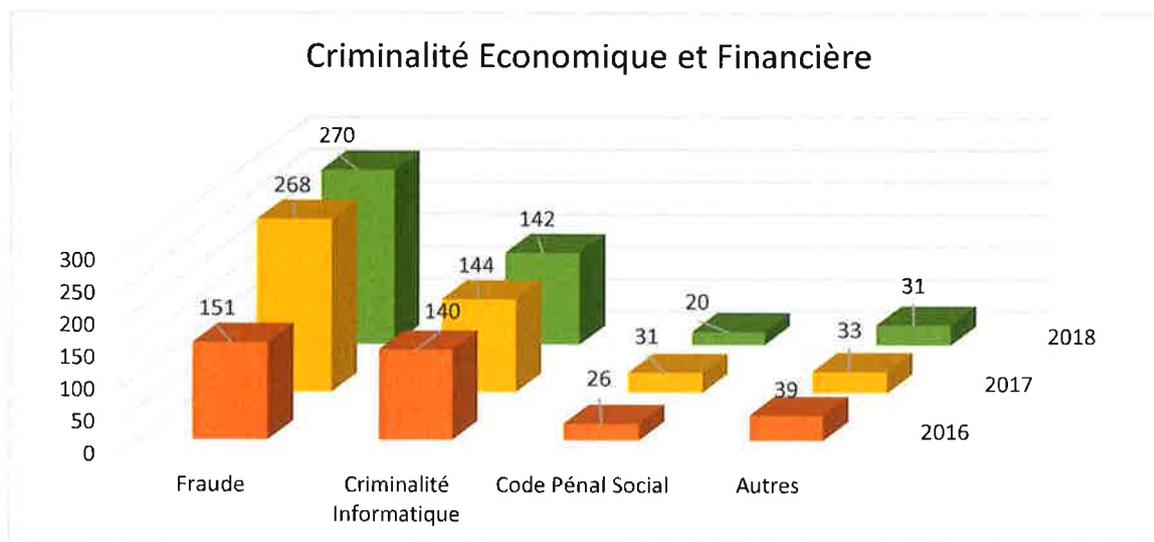
Extrait du Tableau 1 – Evolution des phénomènes criminels

(Source : Police Fédérale/DCA Liège – 25 avril 2019)

	Moy. 12-14	2014	2015	2016	2017	2018	% du total	Evol. 17-18	Evol. 14-18	Evol. Corrigée
Criminalité EcoFin	391	386	398	378	392	393	6,1%	+0,3%	+1,8%	+0,4%

La particularité de cette forme de criminalité, touchant indistinctement tous les secteurs d'activité mais également tous les profils tant au niveau des auteurs que des victimes. Ceci réside dans le fait que cette criminalité est souvent qualifiée de sous-terrain. Loin des regards et découlant généralement d'autres types de criminalité, une expertise particulière dans le domaine est nécessaire tant au niveau de la formation des fonctionnaires de police qu'au niveau du temps de recherche et d'investigation consacré aux dossiers préexistant.

A titre informatif, nous pouvons communiquer ce relevé des faits recouvrant une des thématiques les plus communément prises en charge par la cellule Criminalité Economique et Financière du Service Local de Recherche. Ce graphique traduit une certaine constance des faits relevés au sein de la police locale de Seraing-Neupré.



L'évolution de la société et l'apparition de nouvelles techniques frauduleuses dans la gestion pécuniaire nous permettent de rapprocher, à juste titre au vu des chiffres concernant la criminalité informatique, la criminalité économique et financière au sens large, de l'utilisation frauduleuse des moyens informatiques et technologiques.

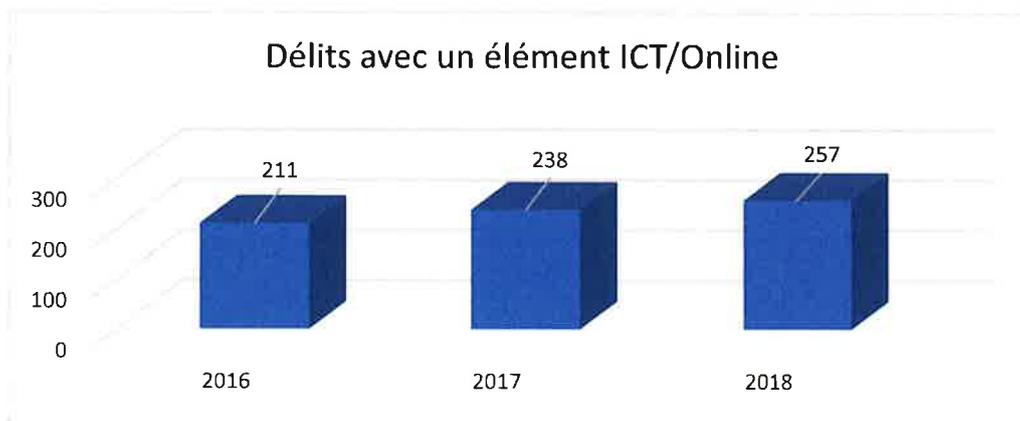
Il semble également évident qu'au départ d'une dénonciation concernant la gestion des lucres dans une plainte citoyenne, une réponse policière compétente et adaptée puisse être fournie.

Phénomène : Criminalité ICT

Comme mentionné ci-dessus, la criminalité relative à l'exploitation des systèmes informatiques est à mettre en relation avec l'évolution de la société selon une approche sociale et technique. En effet, une approche spécialisée tant préventive que répressive dans ce domaine est essentielle à l'heure où les communications virtuelles et/ou nécessitant des moyens technologiques novateurs présentent une croissance exponentielle. Cette matière en constante mouvance doit intéresser les services de police.

Au regard des moyens déployés par la Police Fédérale pour lutter contre la criminalité informatique par la création d'une cellule spécialisée dans la matière (FCCU et RCCU), la police locale de Seraing-Neupré s'est dotée d'une Local Computer Crime Unit (LCCU) afin d'optimiser le traitement des informations relatives à la criminalité informatique et les réponses apportées aux citoyens victimes.

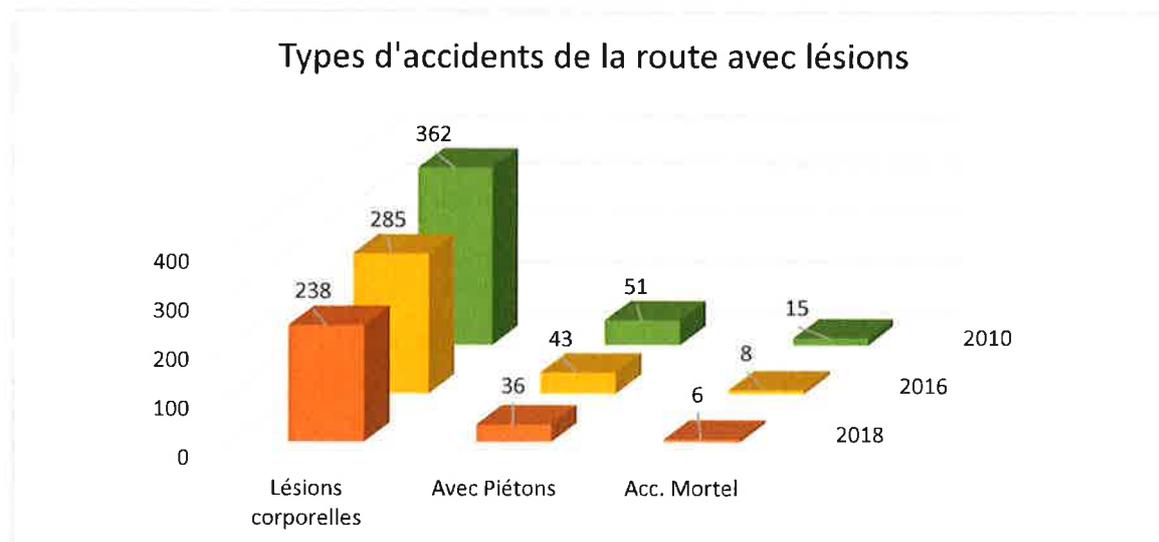
Sur le graphique ci-dessous, nous pouvons constater une légère augmentation des délits impliquant des éléments ICT/Online. Notons que les infractions les plus répertoriées sont les infractions relatives à la Fraude informatique, au Hacking et à la Fraude à la carte de paiement.



Soulignons qu’au niveau des phénomènes criminels, nous constatons que des tranches ciblées de la population sont victimes de certains types de criminalité ICT. Pour exemple, nous pouvons citer une grande proportion d’adolescent ou de jeunes adultes victimes de harcèlement sur internet et une quasi-totalité des faits relatifs aux fraudes à la carte de paiement dirigés vers les personnes âgées.

Phénomène : sécurité routière

Globalement, au niveau zonal, le nombre d’accidents de la circulation routière est en diminution tant sur le territoire de la Ville de Seraing que sur la Commune de Neupré. Cette diminution est constatée tant sur les voiries régionales que communales. Concernant les accidents de la route avec lésions corporelles, cette tendance est également à la baisse depuis plusieurs années comme le montre le graphique ci-dessous ;



Afin de garantir au maximum la sécurité de ses usagers, la police locale de Seraing/Neupré a répertorié les axes les plus accidentogènes afin d'orienter ses actions de prévention. Avec l'accord des autorités administratives et judiciaires, des actions répressives ont également été menées sur le territoire ces dernières années.

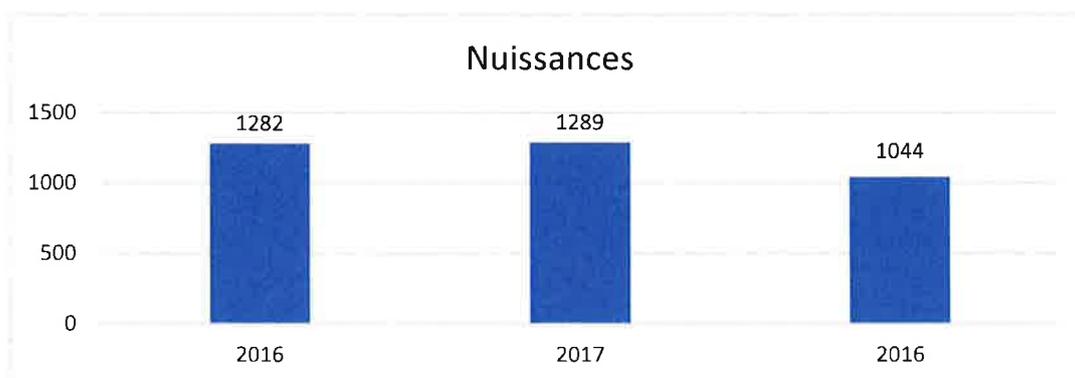
Un plan d'action reprenant les différentes thématiques prioritaires est installé depuis plusieurs années au sein de la zone de police afin de travailler de manière qualitative et non quantitative. Afin de garantir une sécurité routière aux usagers, notons que les actions menées ont permis de passer de 5.221 infractions constatées en 2008 à 10.388 en 2017. Au niveau des thématiques priorisées, nous pouvons citer ;

	2015	2016	2017	2018
Vitesse	3.751	3.706	8.223	7.166
Arrêt et stationnement	547	79	10	17
GSM au volant	1.565	580	146	158
Casque et vêtements de protection	22	11	11	9
Ceinture et siège enfant	2.519	864	46	53
Feux de signalisation	1.065	511	643	711
Code de la route	679	756	747	1.686
Alcool	50	44	47	36
Drogues	0	1	4	2
Conditions techniques	523	332	138	122
Immatriculation	326	314	153	155
Permis de conduire	107	142	76	65
Assurance	290	343	170	184
Autres/Inconnu	62	14	21	18
Total	11.506	7.697	10.388	10.382

Notons que les nettes différences constatées en fonction des années de recensement sont à mettre en relation avec la politique de sécurité routière menée en accord avec les différentes autorités afférentes.

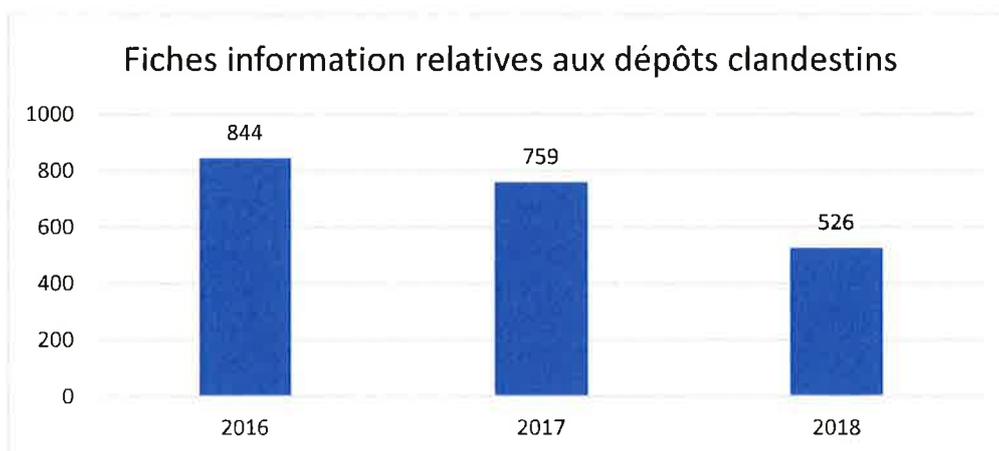
Une réflexion préventive est également priorisée avant toute action répressive. Nous pouvons en ce sens souligner diverses actions telles que la présence aux abords des écoles, lors des afflux routiers aux heures de pointes, aux points d'entrées et de sorties du territoire, et également via les Patrouilles Zonales de Visibilité périodiques orientées vers les thématiques de sécurité routière.

Phénomène nuisances



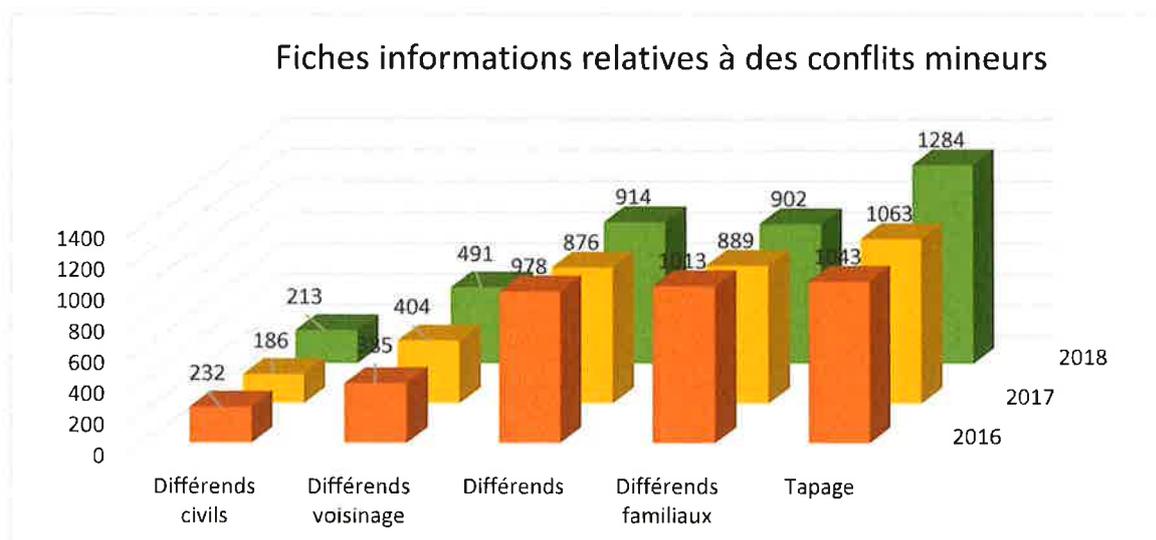
Le phénomène des nuisances comporte plusieurs problématiques particulières dont la plus importante au regard des citoyens et des autorités communales semblent être celle des dépôts clandestins d'immondice. Dans ce cadre, notons que les modifications législatives découlant sur la nouvelle réglementation communale relative à la gestion des quotas de déchets par ménage serrésien a donné lieu à une augmentation des comportements inadaptés et inciviques en matière de tri des déchets.

A titre informatif, nous constatons que plus de 3000 ménages ne sont pas réguliers dans la collecte des déchets ménagers. Dès lors, 170 points de dépôts récurrents sont répertoriés sur Seraing et aux abords des bois de Neupré.



Face au grand nombre d'informations relatives aux déclarations de dépôts clandestins d'immondices sur le territoire, la police locale de Seraing-Neupré, en concertation avec les autorités communales, a souhaité s'inscrire dans une dynamique de gestion du phénomène alliant prévention et répression. Une politique efficace de lutte contre un phénomène citoyen d'incivisme se doit d'être réfléchi selon un plan d'action adapté et complet. Alliant collaboration entre services de police, autorités communales, partenaires sociaux et mise en place de moyens technologiques novateurs (achats de caméras fixes temporaires), le plan d'action a vocation à perdurer dans le temps afin de conscientiser les citoyens quant de leur implication quotidienne en matière de salubrité et de sécurité de leur milieu.

Selon un autre volet, nous pouvons souligner l'importance de la prise en charge des conflits et différends divers dans la charge de travail des policiers. Le graphique ci-dessous rend compte du nombre de dossiers ne donnant pas de suites judiciaires systématiques.



Selon ce graphique, nous pouvons aisément nous rendre compte qu'une situation non urgente peut progressivement prendre une part importante dans la charge de travail quotidienne du fonctionnaire de police. Cette implication énergivore des fonctionnaires de police dans la prise en charge des différends, des tapages et des discussions sans violence physique est anormale au vu des autres prérogatives qu'ils doivent prioritairement assumer.

Phénomène : Atteintes à l'intégrité

Bien qu'en dehors des priorités zonales explicitées dans ce document, nous vous présentons à titre informatif les données relatives au phénomène d'atteintes aux personnes en attirant l'attention du lecteur sur la prévalence des atteintes à l'intégrité sexuelle. La création et l'octroi de moyens logistiques et de moyens en terme de personnel pour l'encadrement des thématiques liées aux mœurs découlent de ce constat initialement observé sur le terrain.

Tableau 5 – Evolution des Atteintes à l'intégrité

(Source : Police Fédérale/DCA Liège – 25 avril 2019)

	Moy. 12-14	2014	2015	2016	2017	2018	% du total	Evol. 17-18	Evol. 14-18	Evol. Corrigée
Total des atteintes	1929	1980	1690	1418	1615	1542	-	-4,5%	-22,1%	-20,0%
<i>Dont violences intrafam.</i>	628	671	499	392	435	435	28,2%	+0,0%	-35,2%	-30,8%
Atteinte à l'intégrité physi.	911	960	811	767	876	780	50,6%	-11,0%	-18,8%	-14,4%
<i>Dont c&b volontaires</i>	732	758	654	612	715	643	41,7%	-10,1%	-15,2%	-12,2%
<i>Dont en sphère familiale</i>	293	321	294	249	263	288	18,7%	+9,5%	-10,3%	-1,8%
<i>Dont sur la voie publique</i>	290	294	234	244	312	262	17,0%	-16,0%	-10,9%	-9,6%
<i>Dont violence contre fonct.</i>	46	51	51	38	40	31	2,0%	-22,5%	-39,2%	-33,1%
<i>Dont agressions dans circu.</i>	9	9	11	27	9	11	0,7%	+22,2%	+22,2%	+26,9%
<i>Dont homicides volontaires</i>	12	15	13	8	9	18	1,2%	+100,0%	+20,0%	+45,9%
<i>Dont accomplis</i>	1	2	3	0	4	3	0,2%	-25,0%	+50,0%	+200,0%
<i>Dont tentés</i>	11	13	10	8	5	15	1,0%	+200,0%	+15,4%	+32,4%
Atteinte à l'intégrité morale	942	956	808	598	664	695	45,1%	+4,7%	-27,3%	-26,2%
<i>Dont menaces</i>	341	356	318	242	320	307	19,9%	-4,1%	-13,8%	-10,1%
<i>Dont harcèlement</i>	233	211	211	189	193	227	14,7%	+17,6%	+7,6%	-2,7%
<i>Dont outrages</i>	27	36	36	21	14	20	1,3%	+42,9%	-44,4%	-26,8%
Atteinte à l'intégrité sex.	70	56	77	53	72	73	4,7%	+1,4%	+30,4%	+3,8%
<i>Dont contre les mineurs</i>	1	2	8	2	2	3	0,2%	+50,0%	+50,0%	+200,0%
<i>Dont viols</i>	33	23	29	19	27	25	1,6%	-7,4%	+8,7%	-25,0%
<i>Dont attentats à la pudeur</i>	25	24	28	27	38	33	2,1%	-13,2%	+37,5%	+32,0%

Données subjectives

Au niveau des mandataires politiques

A la lecture du Programme Stratégique Transversal (PTS) 2019-2024, nous pouvons avoir une vision globale et structurée des priorités qui occupent la Politique communale de Seraing. De façon résumée, le PST nous propose une articulation des priorités selon 4 axes (PEPS) :

- ❖ « La proximité » qui vise à améliorer l'action des services et à promouvoir la **participation citoyenne** dans les différentes dimensions de son implication sociale ;
- ❖ « L'environnement » qui vise à orienter encore plus la Ville de Seraing dans **une démarche respectueuse de son environnement** ;
- ❖ « La prospérité » vise à améliorer l'infrastructure présente sur le territoire et à **renforcer la sécurité au sens large** dans le but de renforcer l'image et l'attractivité de la Ville ;
- ❖ « La solidarité » vise à **renforcer la cohésion sociale entre les citoyens**.

Concernant la commune de Neupré, les priorités de la majorité tendent à rencontrer un objectif unique, le bien-être des citoyens au travers de l'amélioration de leur cadre de vie. Le Programme Communal de Développement Rural (PCDR) articule la philosophie des autorités communales autour des 4 axes de travail repris ci-dessous :

- ❖ Tout d'abord, sous cette législature, **le citoyen retrouve une place de choix** par des processus participatifs nouveaux et une cohésion sociale renforcée. Le Programme Communal de Développement Rural est lancé ; celui-ci associe la population à l'élaboration d'un diagnostic et de projets qui améliorent les conditions de vie de ses habitants sur les plans économique, social et culturel.

Pour exemple, la mise en place des Partenariats Locaux de Prévention (PLP) font des neupréens des acteurs prioritaires de leur sécurité. La collaboration entre le citoyen, les autorités communales et les services de police permet d'accroître la qualité de transmission des informations et de sensibiliser les adhérents aux bienfaits d'une prévention active. Des réunions trimestrielles permettront aux coordinateurs de rapporter la voix des adhérents quant aux besoins et attentes en matière de sécurité.

Le Conseil des Enfants et le Conseil des Aînés, fraîchement renouvelés, s'inscrivent dans une nouvelle dynamique proactive et retrouvent un rôle décisionnaire quant à la définition des politiques qui les concernent.

Des groupements de citoyens identifiés par leur métier ou leur loisir bénéficieront d'une écoute particulière. Tout comme les agriculteurs qui profiteront toujours d'une écoute attentive au sein du Conseil Consultatif de l'Agriculture récemment installé pour mettre en valeur leurs activités. D'autre part, les sportifs locaux de haut-niveaux représenteront leur discipline et seront le porte-drapeau du respect, du goût de l'effort et de l'esprit sportif. Une série d'actions en faveur du fair-play" seront proposées à nos jeunes en collaboration avec le Panathlon Asbl. De cette façon, des budgets participatifs culturels seront prévus pour stimuler les initiatives citoyennes.

Soulignons aussi que les activités prévues durant les jours blancs seront étendues à Noël et des stages adaptés aux adolescents verront le jour. Un projet d'espace de rencontre intergénérationnel sera également mis à l'étude.

- ❖ Neupré, une commune sur **le chemin de la modernisation**. Depuis ces dernières années, une volonté de modernisation des outils a été initiée dans une optique de gestion optimale des informations reçues et des ressources disponibles pour pallier au mieux aux besoins et attentes des citoyens. Un audit organisationnel de l'administration communale a abouti à un plan d'action reprenant quarante mesures et une nouvelle structure cible. Elles seront mises en œuvre selon un calendrier précis. Une Régie Communale Autonome (RCA) vient de voir le jour pour assurer une plus grande souplesse de gestion du patrimoine immobilier des halls sportifs.

Au niveau de la gestion de la problématique des déchets clandestins et, plus largement, des problématiques d'incivilités, six caméras fixes temporaires de surveillance ont été acquises par la Commune et les images seront exploitées dans le respect de la vie privée.

Des plateformes informatisées seront mises à la disposition des collaborateurs et des élus, selon leurs prérogatives, afin de maximiser l'opérationnalisation de leur travail et l'échange des informations relatives à leurs fonctions.

Sans être exhaustif, d'autres exemples peuvent être cités : Un cadastre des voiries communales a été élaboré avec la Province. Il permettra de réaliser un Plan Routes précis. Une inscription en ligne facilitera la vie des parents pour l'inscription de leurs enfants aux stages organisés par la commune. Un nouveau site internet communal verra également le jour dans le courant de l'année 2020.

- ❖ En outre, les autorités communales neupréennes ont recueilli la volonté des citoyens, et plus particulièrement des jeunes vivant sur le territoire, d'apporter une attention particulière aux matières relatives à l'environnement. La majorité a donc réfléchi et mis en place un **axe environnemental et écologique** fort.

Pour exemple concret, la nouvelle école de Rotheux sera, à terme, autonome sur le plan énergétique. Au niveau écologique, une meilleure isolation des bâtiments est envisagée, un verdissement de la flotte des véhicules communaux est en cours et des contrats d'électricité 100% verts sont annoncés.

Concernant la mobilité, un Plan vélo avec un réseau cyclable structuré sera mis en place prioritairement. A noter que la piste cyclable Neupré-Seraing verra le jour dans les mois à venir. Des solutions de covoiturages seront également proposées aux parents pour parcourir la route qui mènent les élèves à leur école. Un parking d'éco voiturage multimodal sortira de terre avec une aide de la Province au carrefour des 7 Fawes pour faciliter la mobilité sur la commune.

- ❖ Enfin, autre nouvel atout majeur, le Collège communal a pris conscience de l'importance d'**une vision budgétaire maîtrisée et dotée d'une projection sur le long terme**. Cette vision permettra d'aborder l'avenir sur une base plus sereine, permettant d'envisager et de faire face à certains impondérables budgétaires. A l'heure actuelle, aucun licenciement économique de membres du personnel n'est à l'ordre du jour. L'abaissement récent du taux des décimes additionnels de 8,5% à 8,3% sera maintenu à ce taux. Cette réforme fiscale se poursuivra et les neupréens recevront un nouvel avantage lors de l'accès aux infrastructures sportives.

De façon générale, une réponse policière adaptée aux problématiques rencontrées et une visibilité policière réfléchie en fonction du contexte d'intervention est priorisée. Nous pouvons constater que les priorités des mandataires politiques des deux territoires se rejoignent sur les aspects d'implication du citoyen dans l'augmentation de son bien-être et de son sentiment de sécurité au sein de sa commune et sur la volonté d'apporter une attention particulière aux thématiques relatives à l'environnement et à la lutte contre toutes les formes d'incivilités.

Si la Ville de Seraing accentue sa volonté d'implication citoyenne en faisant du renforcement de la cohésion sociale et de la sécurité sur son territoire des axes prioritaires, nous pouvons souligner que la Commune de Neupré choisit de moderniser ses modes de fonctionnement et d'apporter une attention particulière à sa gestion budgétaire pour renforcer la pérennisation de son fonctionnement.

Au niveau des citoyens

Le moniteur de sécurité 2018 transmis par la Police Fédérale permet d'accueillir une représentation subjective du sentiment de sécurité et des axes de travail suscitant l'intérêt et la préoccupation des citoyens. Ce moniteur de sécurité a été réalisé pour les deux communes qui occupent la Police Locale de Seraing-Neupré.

Si globalement les citoyens semblent satisfaits de la qualité de vie et du sentiment de sécurité, les priorités identifiées sous forme de faits problématiques par les citoyens sont les suivantes (addition faite des statistiques classant le fait cité comme étant « Tout à fait un problème » ou « Un peu un problème ») :

	Seraing	Neupré
Dépôts clandestins et débris trainant dans la rue	68,27 %	43,55 %
Vitesse non adaptée au trafic	72,64 %	73,36 %
Stationnement gênant	60,77 %	40,51 %
Conduite agressive dans la circulation	59,33 %	51,52 %
Cambriolage	58,29 %	69,56 %
Nuisances sonores causées par le trafic	49,66 %	31,95 %
Vol ou démolition de quelque chose sur une voiture	41,59 %	14,90 %
Vol dans les voitures	36,02 %	15,99 %
Nuisances liées à la consommation d'alcool et de drogues	32,02 %	11,29 %
Vandalisme et graffitis	35,01 %	15,40 %
Animaux non tenus en laisse ou errants	27,58 %	30,53 %
Nuisances sonores causées par des personnes sur la voie publique	36,78 %	13,94 %
Trafic de stupéfiants dans la rue	21,81 %	6,73 %
Vol de voiture	25,51 %	17,22 %
Eclairage public défectueux ou manquant	25,75 %	16,83 %
Nuisances sonores causées par les voisins	30,73 %	31,95 %
Jeunes trainant dans l'espace public	28,21 %	15,82 %
Vol de vélos	17,43 %	11,65 %
Accident de circulation	27,73 %	23,92 %
Bagarres	17,06 %	5,06 %
Vol de moto/cyclomoteur	17,44 %	6,57 %
Vol à la tire	16,98 %	3,83 %
Nuisances sonores causées par des cafés ou salles de fêtes	12,10 %	7,46 %
Personnes importunées dans la rue	15,29 %	4,91 %

A la lecture de ce tableau, nous pouvons constater que les thématiques préoccupant le plus les citoyens de Seraing et de Neupré sont sensiblement similaires, à savoir : les dépôts clandestins (S-68,27% et N-43,55%), les thématiques de roulage (S-72,64 % et N-73,36%) et les cambriolages (S-58,29% et N-69,56%).

Concernant l'aspect global du quartier, on constate que si seulement 5,89% de la population neupréenne sondée trouve son quartier plutôt mal soigné ou pas du tout soigné, 44,05% de la population sérésienne ne le trouve pas soigné. Cette observation peut être une des conséquences de la problématique des détritiques qui ressort plus fortement sur Seraing au vu du tableau ci-dessus.

Le sentiment d'insécurité présente une discordance similaire entre les deux communes. Si sur la Commune de Neupré 20,27% de la population sondée se sent à minima « Parfois » en insécurité, ils sont 43,70% à se sentir en insécurité sur la Ville de Seraing. Ce sentiment d'insécurité pousse d'ailleurs les habitants de Seraing à adopter des comportements d'évitement plus régulièrement. Pour exemple, ils sont plus de 50% à éviter certains lieux de la commune (10,34% sur Neupré).

4. Attentes et objectifs des autorités et autres parties prenantes

Lors du Conseil Zonal de Sécurité du 07 mai 2019, les diverses données objectives et subjectives en matière de criminalité et de réaction policière (en relation avec les données organisationnelles) ont été présentées aux autorités compétentes. Un document de travail a été soumis afin d'approfondir la réflexion, sur base de critères précis, concernant la politique criminelle à mettre en œuvre pour les années à venir.

Les axes de travail proposés par la Police Locale de Seraing-Neupré, au vu des données chiffrées présentées rencontrent les attentes citoyennes, communales et arrondissementales, à savoir ;

- ❖ **La sécurité routière** : L'amélioration de la sécurité routière sur les voiries de l'entité par une visibilité, des contrôles ponctuels, des campagnes de prévention aux abords des lieux potentiellement accidentogènes ou favorisant les incivilités routières, en suivant l'évolution du phénomène à l'aide de cartographie et en favorisant les aménagements routiers ;
- ❖ **Les nuisances** : Une surveillance accrue de tous les types de nuisances en collaboration avec les différents partenaires locaux dans le but de permettre aux citoyens d'accroître leur sentiment de sécurité au sein de leur espace de vie et d'activité. Une attention particulière sera menée envers les nuisances relatives aux déchets clandestins. Depuis quelques années une action en deux temps, prévention-sanction, donne des résultats encourageants sur cette matière et sera développée lors des années à venir. La surveillance accrue des nuisances relatives à la criminalité de rue (tapages, graffitis, bagarres en bandes, ...) et le travail de partenariat sera favorisé afin de trouver des réponses durables à ce phénomène cyclique que nous observons sur le territoire.

- ❖ **Les atteintes aux biens** avec comme ligne de conduite la lutte contre le vol au sein des habitations et des commerces. De nombreux phénomènes constatés sur notre territoire (vols avec modus operandi type « gitane », vols par ruse au domicile, cambriolage, home-jacking, ...) mettent à mal la tranquillité de nos citoyens qui dénoncent d'ailleurs la thématique comme étant prioritaires à leurs yeux. Dans ce sens, la Police Locale de Seraing/Neupré se doit d'informer et de lutter contre ces phénomènes en professionnalisant plus encore ses actions de prévention et en systématisant le recours à des actions de terrain spécifiques (filatures light, recensement des phénomènes, contrôle des points de reventes, travail en collaboration avec d'autres zones de police, ...);
- ❖ **La criminalité économique et financière** : Ce type de criminalité est généralement liée à bon nombre d'autres phénomènes criminels. Selon cet ordre d'idée, l'accent sera notamment placé sur la recherche des indices de blanchiment. Les nouvelles technologies étant en mouvance constante et facilitant l'entreprise criminogène de nombreux auteurs, une part du travail sera orientée dans ce sens également ;
- ❖ **Les phénomènes émergents** : Afin de pouvoir répondre aux divers objectifs stratégiques de l'autorité administrative et de l'autorité judiciaire, cette orientation vers les phénomènes émergents nous semble essentielle. En effet, la prévision actuelle basée sur les données chiffrées des années précédentes et sur les attentes des autorités, des parties prenantes et des citoyens ne rend compte que de l'état actuel de la situation. Divers spécificités criminelles ou épiphénomènes pourraient se présenter au fil du temps et nécessiter l'intervention réactive des services de police.

5. Déploiement du corps de police

Capacité en personnel

Cette rubrique donne état en date du 01 septembre 2019, sur la capacité en personnel de la Police Locale de Seraing/Neupré. Il est utile de préciser que cette capacité reste figée pour une année puisque le budget a été approuvé. Sans modification de ce dernier, il n'est pas permis d'allouer d'autres moyens. Les seules variations envisageables sont celles dépendantes des demandes de mobilité.

Il est important de préciser que la norme minimale de fonctionnement (AR du 05/09/2001) prévoit un effectif de 202 opérationnels et 16 Calog, soit un total de 218 collaborateurs. L'effectif réel est aujourd'hui de 204 opérationnels et 27 Calog, soit un effectif total de 231 collaborateurs.

Concernant les départs, en 2016 sept collaborateurs ont quitté notre zone de police. En 2017, ce chiffre est de huit. En 2018, ce chiffre est de douze collaborateurs. A chaque départ, un appel en vue d'un remplacement a été formalisé.

Le personnel est ventilé sur base des sept fonctionnalités déterminées par le législateur. Au niveau du cadre opérationnel, nous comptabilisons un total de 204 fonctionnaires de police. Nous pouvons souligner que le cadre effectif est sensiblement similaire au cadre prévu par la norme KUL.

	Cadre Conseil 2002	CADRE KUL	Effectif	Appels mobilité
Cadre Officier – CDP	2	2	1	0
Cadre Officier – CP	16	14	14	0
Cadre Moyen – INPP	52	44	29 (3 Fe)	1
Cadre de Base – INP	155	133	154 (37 Fe)	2
Cadre de Base – Agent	10	9	6 (3 Fe)	0
Total	235	202	204	3 (207)

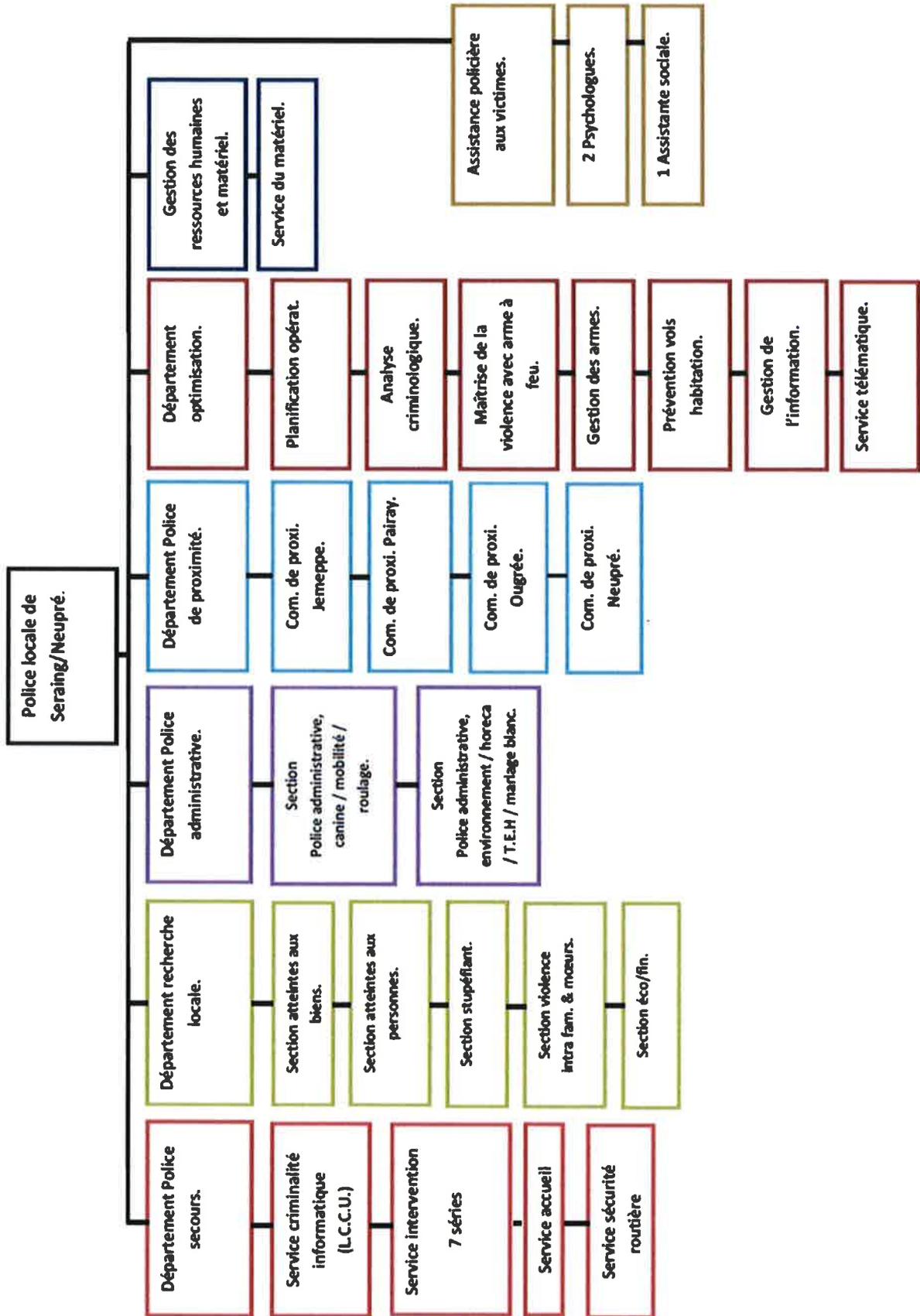
Au niveau du cadre administratif et logistique, nous comptabilisons un total de 27 membres. Nous pouvons souligner que la norme KUL est amplement respectée pour le cadre administratif.

	Cadre Conseil 2002	CADRE KUL	Effectif	Appels mobilité
CALOG A	2	1	5	0
CALOG B	2	2	3	0
CALOG C	5	4	3	0
CALOG D	11	9	16	0
Militaire	0	0	1	0
CALOG contractuel	0	0	9	0
CALOG Mi-temps	0	0	0	0
CALOG Statutaire en PC	0	0	2	0
Total	20	16	27	0

Globalement, nous constatons qu'avec 231 fonctionnaires engagés au sein de la police locale de Seraing-Neupré, les quotas prévus par la norme KUL sont amplement respectés.

	CADRE Conseil 2002	CADRE KUL	Effectif	Appels mobilité
Total global	255	218	231	3

Organiogramme



6. Image du service policier et son fonctionnement

La philosophie générale de travail est fondée sur l'excellence dans la fonction de police. Cette approche englobe les principes d'un service de police orienté vers la communauté, guidé par l'information et muni d'une gestion optimale orientée vers une volonté de sécurité sociétale.

Durant les dernières années, il a été tenté d'utiliser le modèle " EFQM Pol Be " pour la gestion générale. Il faut aujourd'hui constater que ce modèle est administrativement lourd, qu'il est très peu utilisé et en finalité qu'il n'est pas efficace. L'analyse s'oriente dès lors de manière plus intuitive sur les concepts de management " SARA " ; différents tableaux de bord sont installés et nous avons de plus en plus régulièrement recours à la méthode " QQQCCP ".

La mise en œuvre du service policier et de son fonctionnement

La volonté reste d'améliorer le service au public et de mieux formaliser ce point. Dans cette logique d'amélioration constante, la police locale de Seraing/Neupré s'est orientée vers un partenariat externe. Un marché public a été initié à l'issue duquel, la société « PWC » a été désignée. Le travail d'évaluation et de cartographie des risques pouvant engendrer une perte d'efficacité et de gestion optimale du service citoyen a pu débuter dans le courant du mois de juin 2017. A la suite du premier rapport, un deuxième marché public a été négocié. La firme « PWC » est aujourd'hui associée à ce travail d'analyse pour une durée de cinq ans.

La police locale de Seraing/Neupré est ainsi assistée dans le développement d'une procédure de gestion des risques qui tiendra compte des spécificités des activités, qui s'intégrera dans les activités quotidiennes de celle-ci et qui servira de guide/instruction pour le personnel en ce qui concerne le processus de gestion des dits risques. Cette philosophie de travail reste à inculquer de façon durable dans l'esprit de service de l'ensemble des collaborateurs de notre police locale.

La procédure à mettre en place abordera, a minima, les thèmes suivants :

- ❖ L'objet de la procédure ;
- ❖ Le contexte ;
- ❖ Le cadre de référence utilisé ;
- ❖ Les rôles et les responsabilités ;
- ❖ Un logigramme du processus ;
- ❖ Les échéances souhaitées ;
- ❖ La méthodologie à suivre.

Un système de management des processus est une des composantes du management général de toute organisation visant à fournir un service de qualité tout en respectant les principes d'efficacité et de gestion des budgets alloués. Succinctement, il consiste à comprendre, formaliser et pérenniser les mécanismes internes d'une structure au travers de l'identification des ressources et des activités les nécessitant. La mise en lumière des relations entre les activités et l'identification des forces et faiblesses seront nécessaires dans le but d'améliorer les rouages d'un système huilé par les habitudes.

La maîtrise des processus est basée sur la mise en œuvre de bonnes pratiques de travail, sur la connaissance des finalités de chaque étape et sur l'établissement de contrats d'interfaces. Le management des processus s'appuie donc sur cette maîtrise mais également sur l'implication de chacun dans la réflexion et la mise en œuvre des nouvelles procédures de travail. Cette implication nécessite l'attribution de responsabilités, la compréhension des rôles de chacun dans le mécanisme de changement, et l'ouverture d'esprit vers une vision à moyen terme de l'impact des améliorations envisagées. L'évaluation et la mesure des indicateurs de changements dans l'amélioration souhaitée des performances sera également un critère essentiel dans l'optimisation des processus.

Cette approche s'intègre dans la logique de la circulaire dénommée CP3. La volonté principale réside dans une orientation de « gestion optimale ». Ce système de contrôle interne est progressivement installé dans le but de comprendre l'attention permanente et génératrice de qualité de l'ensemble du personnel sur les tâches liées à sa fonction. Selon cette logique, il est important que l'organisation ait pu marquer un temps de réflexion sur les objectifs qu'elle souhaite poursuivre et les moyens à sa disposition pour les réaliser. A cette fin et au-delà de l'orientation générale déjà décrite, la vision, les objectifs et la stratégie seront installés, poursuivis et évalués pour chacune des fonctionnalités de notre police locale. Cette approche a été présentée aux autorités et a été négociée avec les organisations syndicales.

Il est certain que ce positionnement va trouver une orientation nouvelle et structurée dans le cadre du travail initié avec la firme d'audit externe « PwC ».

Analyse des activités au sein de la zone de police

Si les inconvénients de service sont scrupuleusement analysés, il en est de même des activités des différents services. En synthèse, nous souhaitons mettre en exergue ici l'affectation de la capacité exprimée en heures de présence policière selon les différents services à la population.

Soulignons qu'au vu des manquements statistiques observés lors de la rédaction du plan zonal précédent, une volonté de comptabilisation plus précise et rigoureuse a été souhaitée. Dans cette optique, nous constatons qu'au fil des années un effort considérable a été opéré. Cette volonté de transparence et de visualisation objective des forces sera à poursuivre dans les années à venir.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Police Secours	53.505	68.925	60.549	65.720	81.800	78.927	79.180
Travail de Proximité	30.665	32.878	38.629	26.534	55.753	53.238	46.700
Recherche Locale	20.641	/	23.715	31.487	30.028	25.251	30.154
Surveillance	1.845	/	3.645	9.993	12.211	16.785	18.919
Circulation routière	13.573	/	17.388	15.425	16.080	14.821	17.647
Police administrative	/	/	/	/	21.929	18.150	19.865
SAPV	4.522	/	4.650	4.214	3.511	4.370	4.699

Notons que depuis 2016, dans l'item « surveillance » la comptabilisation des différentes patrouilles véhiculées, patrouilles OCAM, patrouilles Prévac (prévention/action), les surveillances du CHBA et les surveillances particulières, notamment, est prise en compte.

Analyse des résultats envers l'autorité judiciaire

Globalement, nous constatons une stabilisation de la charge administrative liée à la rédaction de procès-verbaux depuis 2016. Le tableau ci-dessous reprend le nombre de PV enregistrés (hors roulage) de 2012 à 2018. Les PVs relatifs aux infractions administratives ne sont pas comptabilisés dans ces chiffres, exceptés lorsqu'ils ont trait à des infractions mixtes.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PV Judiciaires	23.045	25.382	26.250	23.391	20.116	20.743	20.884

Concernant les matières relatives au roulage, les fluctuations enregistrées pour les années 2012 à 2018 sont relatives aux changements de priorités communiquées par les autorités judiciaires et administratives.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PV Circulation	11.206	8.793	11.967	12.341	8.173	11.864	12.582

Néanmoins, nous pouvons souligner la stabilité constatée ces sept dernières années en matière de charge administrative relative à la rédaction des procès-verbaux en matière d'accident de la route.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PV Accident	2.137	2.034	1.994	2.110	1.990	1.982	2.013

En 2018, le nombre de PV enregistrés à la date d'extraction des données s'élèvent à 8.187, ce qui constitue une diminution de 6,7% par rapport à l'année 2017. Sur ce total, les PV « non infractions » représentent environ 18%.

Précisons que sur la masse globale des PV infractions enregistrés sur l'arrondissement de Liège, la zone de police (ZP) de Seraing-Neupré comptabilise 6% des PV rédigés et arrive en seconde position après la ZP de Liège. Ce pourcentage est à relativiser en fonction du nombre d'habitants – pour 1000 habitants, il y a 94,4 PV infractions enregistrés sur Seraing-Neupré, ce qui ramène notre positionnement à la 6^{ème} place.

	Moy. 12-14	2014	2015	2016	2017	2018	% des PVI Infra.	Evol. 17-18	Evol. 14-18	Evol. corrigée
Total de PV initiaux	10 254	10 747	9 923	8 711	8 775	8 187	-	-6,7%	-23,8%	-20,2%
Dont PV « Infractions »	8 598	9 043	8 323	7 186	7 168	6 415	100%	-10,5%	-29,1%	-25,4%
Dont PV « Non Infractions »	1 655	1 704	1 600	1 525	1 602	1 772	-	+10,3%	+4,0%	+7,0%

Une légère stabilité de la charge administrative liée aux demandes de suites d'enquête.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Devoirs Subséquents	16.041	15.986	15.773	16.018	13.526	14.529	14.847
Apostilles	14.625	13.933	13.915	14.451	11.926	11.407	10.489

Une stabilité dans les demandes de devoirs de l'autorité

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Apostilles	14.625	13.933	13.915	14.451	11.926	11.407	10.489

Une nouvelle matière dénommée « E.P.O. » induit une charge de travail qui occupe deux fonctionnaires de police. Cette charge administrative vient s'ajouter au travail déjà effectué pour l'autorité judiciaire.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
EPO	6.238	6.701	6.920	6.316	5.753	6.526	6.790

Le contexte énoncé montre que la gestion administrative reste conséquente et qu'elle a pour effet de réduire la visibilité policière !

L'analyse du travail administratif du service local de recherche va dans le même sens.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Procès-Verbaux Initiaux + Subséquents	3.114	3.198	2.536	2.510	2.420	2.169	2.671
Inscription Marnix	186	221	308	304	176	358	471
Arrestations Mineurs	15	11	19	16	19	11	7
Arrestations Majeurs	109	110	73	75	63	68	81

Il sera mentionné que la capacité du dit service a été augmentée de manière presque systématique depuis l'année 2011. Cette capacité est aujourd'hui de 22 personnes dont 8 officiers de police judiciaire.

	2015	2016	2017	2018
CIA	769	1.019	1.103	122
Phoobs/Mercure	105	131	71	193
TAM	38	42	48	41
Faits non concrets (RIR)	274	444	258	184

Analyse des résultats envers l'autorité administrative

Il sera relevé le nombre assez important dans les demandes de changements de domicile. Une moyenne de 10 % de la population effectue un changement de domicile par an. Il s'agit d'une charge de travail dédiée aux inspecteurs de quartier. Il est sollicité une rigueur dans la gestion de chaque dossier avec un degré d'attention prioritaire.

Les demandes d'accompagnement des huissiers de justice présentent également une charge de travail conséquente. Ce travail fait aussi partie des tâches des inspecteurs de quartier. Ils bénéficient d'un appui des patrouilleurs. Au-delà de la charge de travail induite, ce chiffre laisse entendre une certaine dégradation des conditions de vie de citoyens. De plus, ce nombre élevé de traitement dans les domiciles traduit un courant migratoire dans les domiciles assez important. Cette mouvance dans les domiciles doit être surveillée avec attention dans le cadre de la gestion des déchets et de l'inscription des citoyens aux systèmes de collecte communaux.

Le tableau ci-après rend état de la charge administrative relative aux domiciles et à l'assistance aux huissiers confiée aux commissariats de proximité pour l'année 2017.

	CPJ	CPP	CPO	CPN	TOTAL
Domiciles – Belges	1.414	2.126	1.541	1.675	6.756
Domiciles – Etrangers	375	703	359	35	1.472
Domiciles - Vérifications	177	443	213	18	851
Domiciles - Total	1.966	3.272	2.113	1.728	9.079
Huissiers – Chargement	2	26	38	0	66
Huissiers – Renseignements	0	0	2	0	2
Huissiers – Expulsions	1	29	34	0	64
Huissiers – Vérifications	45	185	86	12	328
Huissiers – Ouverture Porte	22	5	7	17	51
Huissiers – Total	70	245	167	29	511
Total Administratif	2.036	3.517	2.280	1.757	9.590

Les sanctions administratives communales

Le Règlement Général de Police devrait être la base légale de référence pour tous les citoyens et ne devra pas être ignorée, au même titre que l'ensemble des règles législatives. Il découle de ce postulat que chaque fonctionnaire de police devrait accorder une attention particulière à la compréhension et à l'application de ce règlement. Cette base légale devrait permettre de gérer de façon plus optimale les problèmes de vie quotidienne qu'il rencontre dans le cadre de son cadre professionnel. La conservation d'un cadre de vie agréable sur le territoire est l'affaire de tous les citoyens et la juste information permettrait à chacun d'œuvrer en ce sens.

Notons qu'une attention particulière est accordée afin d'orienter l'action policière dans ce domaine, et plus spécifiquement envers les articles visant à la régulation de la propreté publique. Pour information, le nombre de sanctions administratives communales adressées dans le domaine depuis 2012

	2012	2014	2015	2016	2017	2018
SAC	884	2.599	2.539	2.933	2.838	6.790

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Informations reçues	31.324	38.857	32.247	29.851	28.305	28.400	28.793
Seraing	27.468	29.186	28.708	26.614	24.971	25.372	25.378
Neupré	1.855	1.715	1.814	1.742	1.834	1.384	1.727
Autres Communes	2.001	7.956	1.725	1.494	1.500	1.644	1.690
Interventions assurées	14.931	14.419	14.518	13.513	12.455	13.016	14.008

A la lecture de ce tableau, nous pouvons constater une diminution des fiches informations enregistrées. Cette diminution semble proportionnelle sur les deux entités et afficher une recrudescence similaire. Néanmoins, nous constatons une stabilisation du nombre d'interventions assurées sur le territoire de la zone de police.

Nous pouvons inférer que la réponse policière apportée aux citoyens est réactive et assurée dans près de 50% des situations. Signalons que bon nombre d'informations reçues ne nécessitent pas d'intervention de terrains et que ces proportions sont donc totalement honorables et en accord avec la volonté de prise en charge globale et spécifique de chacune des demandes citoyennes.

La mise en œuvre du fonctionnement en interne

Comme tout corps de police locale, la police locale de Seraing/Neupré doit tenir en compte des prescrits de la L.F.P. pour structurer ses services de façon à prendre en charge les sept fonctionnalités de base qui y sont énumérées. Soucieuse d'offrir un service optimal et de qualité à l'ensemble des citoyens, notre police locale se structure en sept départements répondant aux sept fonctionnalités de base, à savoir ;

- ❖ Département Police Secours
- ❖ Département Police des Quartiers
- ❖ Département Police Locale de Recherche
- ❖ Département Police Administrative
- ❖ Département d'Assistance Policière aux Victimes
- ❖ Département de l'Optimisation
- ❖ Département de la gestion du personnel et des finances

Force est de constater que les interventions concernant des thématiques se rapportant à la sécurité routière représentaient une part importante de celles-ci, la volonté de la police locale de Seraing-Neupré a été de scinder le Département de Police Secours en créant deux services, le premier orienté sur la gestion des interventions et le second sur les thématiques de sécurité routière. La professionnalisation de plusieurs inspecteurs dans ces thématiques spécifiques et l'appui d'un service motard a permis une réponse plus adéquate et une gestion facilitée et plus rapide dans le traitement des dossiers dits de roulage.

Une seconde spécificité est la création, au sein du Département de Police Administrative, d'une section canine spécialisée dans l'appui aux interventions policières, dans la gestion négociée de l'espace public lors des manifestations communales ou lors des interventions au cours desquelles des animaux sont présents. L'essence même de la création de cette section étant d'allier l'appui spécifique lors d'intervention particulière et la saine visibilité policière, les maîtres-chiens sont très actifs en terme de visibilité et de prévention notamment en donnant des démonstrations canines mais aussi en allant au contact des parents et des élèves scolarisés auprès des écoles de notre territoire.

Localisation des services

Les services de la police locale de Seraing/Neupré comportent actuellement cinq structures qui accueillent les citoyens, à savoir l'Hôtel de Police et les commissariats de proximité de Jemeppe, d'Ougrée, du Pairay et de Neupré.

Concernant les lieux spécifiques réservés aux services de police pour leurs entraînements, nous assurons la location d'un stand de tir et un immeuble situé sur le site de « Trassenster » à Ougrée pour permettre la tenue d'exercices pratiques d'investissement et de déploiement dans le cadre d'interventions spécifiques. Notons également qu'une salle spécifique dédiée aux exercices dans le cadre de la « maîtrise de la violence sans arme à feu » est aménagée dans les locaux de l'Hôtel de Police.

- ❖ **L'hôtel de police** est situé rue de la Bouteille, 65 sur le territoire de la ville de Seraing. Les départements présents à cette localisation sont ceux de « Police Secours », « Police Locale de Recherche », « Police Administrative », « Optimisation », « Gestion du Personnel et des finances ». Notons que le service de sécurité routière et la section canine se trouvent également sur ce site. Un membre du « Service d'Assistance Policière aux Victimes » assure également un service au sein de l'Hôtel de Police.

Accessibilité : Afin de garantir un accueil permanent des citoyens, l'Hôtel de Police est accessible 24h/24 et 7j/7. Dans ce souci de prise en charge optimale des citoyens, la notion de qualité du service rendu a été réfléchi en parallèle avec le degré d'urgence ;

- Accueil Urgent relève d'une situation qui doit être gérée dans l'immédiateté et pour laquelle les fonctionnaires de police informés de la situation ont les compétences. La situation peut être gérée au départ d'un bureau de police (que la personne y soit présente ou qu'elle soit invitée à s'y présenter de suite) sans déplacement immédiat sur le lieu des faits.
- Accueil Non-Urgent relève d'une situation qui peut être gérée de « manière routinière » dans l'exécution quotidienne du service d'accueil pendant les heures d'ouverture. Si la situation est exposée en dehors des heures, le citoyen peut être invité à se représenter pendant les heures normales d'ouverture sans que cela porte préjudice au suivi de la problématique dénoncée par le citoyen.
- Accueil sur Rendez-Vous relève d'une situation pour laquelle un accord est pris entre le fonctionnaire de police et le citoyen afin de gérer posément et qualitativement une situation au sein d'un bureau de police. Le rendez-vous est toujours pris à l'initiative du policier, et non du citoyen, au regard de l'opportunité d'une telle procédure.

Malgré l'accessibilité constante de l'Hôtel de Police, seules les situations nécessitant un accueil « urgent » sont prises en charge après 21.00 heures. Les autres situations font l'objet d'un suivi différé.

Précisons qu'actuellement, avec l'appui de la société d'audit externe, « PwC », une procédure de travail est en cours d'analyse pour fournir un accueil de qualité à l'ensemble des situations rencontrées par les citoyens se présentant au sein de nos services.

- ❖ **Les Commissariats de Quartiers** sont situés, de façon décentralisée, sur quatre emplacements afin de permettre aux citoyens un accès le plus aisé possible à nos services de police ;

Accessibilité : Un accueil minimal permet au citoyen d'être accueilli tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi) de 08.30 heures à 12.00 heures et de 12.30 heures à 18.00 heures, avec pour spécificité ;

- **Au Commissariat de Proximité de Jemeppe**, situé rue Aripette n°4, d'être pris en charge les lundis jusque 18.00 heures ;
- **Au Commissariat de Proximité du Pairay**, situé rue du Pairay n°6, d'être pris en charge les mardis jusque 18.00 heures ;
- **Au Commissariat de Proximité de Neupré**, situé rue Bellaire n°26, d'être pris en charge exclusivement sur rendez-vous ;
- **Au Commissariat de Proximité d'Ougrée**, situé avenue du Centenaire n°35, d'être pris en charge les jeudis jusque 18.00 heures.

La fonctionnalité « Accueil »

❖ Vision

Cette notion de l' « Accueil » doit s'entendre dès l'instant où un citoyen entame une démarche envers le service de police, quelle que soit la personne sollicitée au sein de la police locale de Seraing/Neupré, le lieu de rencontre, le canal de communication utilisé ou la demande formulée. Les notions d'empathie, d'altruisme et de service à la personne prennent ici tout leur sens et il est vivement recommandé à chaque membre du personnel de s'en inspirer dans la gestion quotidienne des demandes qui lui sont confiées.

Il en découle que le service doit être organisé afin de dispenser un accueil permanent où le citoyen recevra une assistance adaptée à la spécificité de sa demande. Cette conception englobe tant les accueils physiques que les premiers contacts via un mail ou un appel téléphonique. La police locale de Seraing/Neupré étant contactable en tout temps par téléphone, le service du « dispatching » est à coupler à cette fonctionnalité.

Au sein des Commissariats de Proximité, un accueil spécifique est organisé en fonction des besoins réels de terrain. Selon cette optique, un accueil orienté vers la recherche d'une efficacité dans la qualité de la prise en charge des demandes est actuellement en cours de réflexion. Tout comme au sein du Commissariat de Proximité de Neupré, un accueil sur rendez-vous, permettant au fonctionnaire de police en charge du dossier de s'informer sur la situation dénoncée, les procédures à remplir et les potentielles suites à donner, permettrait d'augmenter la qualité de la prise en charge et du suivi apporté aux citoyens. De plus, la gestion d'un agenda de travail sur base de rendez-vous permettrait une approche différente à la fois dans la structuration des tâches complémentaires à effectuer mais d'accroître une forme de bien-être au travail dans la prévision des devoirs à accomplir.

Dans une démarche visant à atteindre une utilisation optimale des capacités, il s'indique en outre que le personnel engagé à cet effet soit, autant que possible, chargé d'autres tâches telles que l'exécution des apostilles sur convocation, l'exécution de devoirs judiciaires ou des dossiers administratifs en souffrance.

De plus, l'accueil ne doit pas être exécuté de manière exclusive par un membre du cadre opérationnel. Certaines tâches peuvent être accomplies par le personnel Calog (orienter l'utilisateur, fournir des informations, établir des documents administratifs, dactylographier des dossiers). Quel que soit l'endroit d'accueil, celui-ci doit être spécialisé et organisé dans un double objectif de prise en charge optimale du citoyen et d'organisation effective du temps de travail de la part du fonctionnaire de police.

❖ **Objectifs à atteindre :**

- Orienter adéquatement les demandes d'information de la population ;
- Recueillir chaque plainte et répondre aux diverses sollicitations des citoyens ;
- Gérer l'information au travers l'outil informatisé ISLP ;
- Assister le suivi dans le but d'engendrer une logique de gestion de situation.

❖ **Stratégie d'approche :**

- Fournir une (in)formation continue appropriée pour maximiser le service à rendre afin de garantir un accueil de qualité ;
- Affiner l'exploitation de l'information en insistant régulièrement sur l'obligation légale d'alimenter correctement le système informatique ISLP ;
- Faciliter la prise en charge administrative ;
- Développer la communication afin de mieux orienter les citoyens.

La fonctionnalité « Intervention »

❖ **Vision**

Sémantiquement habitué à une vision réactive dans le cadre de ses actions, les priorités policières des services d'intervention doivent progressivement adopter une complémentarité des visions réactives mais également proactive dans leurs missions. Les services d'intervention devront donc cibler deux buts très différents mais cependant complémentaires. En effet, ils devront fournir les services rapidement (cette notion est définie dans un plan de gestion de l'intervention) et simultanément, appliquer des modèles stratégiques de résolution de problème.

Quel que soit le service concerné dans l'application de cette fonctionnalité, il est impératif de maintenir la visibilité qui suscite chez les citoyens une impression accrue de sûreté et de sécurité. Dans ce sens, lors de moments plus creux au niveau des sollicitations de réactivité, les fonctionnaires de polices apporteront un soin particulier à articuler leurs proactivités en fonction des outils d'information mis à leur disposition, des analyses statistiques effectuées et des mécanismes d'interventions policières axés sur la résolution de problème.

Soucieux de rendre la prise en charge de chaque demande la plus efficiente possible, une diversité des moyens mis en œuvre est réfléchi et opérationnalisée par l'achat du matériel afférent. Rappelons la présence au sein de la Police Locale de Seraing/Neupré d'une section Roulage équipée de motos, depuis peu de moto électrique, d'une section VTT et de véhicules particuliers pour le transport des chiens de la Section Canine.

❖ **Objectifs à atteindre**

- Garantir l'intervention appropriée et à temps par l'intermédiaire du déploiement efficace des ressources de première ligne ;
- Affiner la capacité à répondre aux problèmes de désordre de la criminalité ;
- Développer des actions de visibilité ;
- Développer le potentiel d'enquête.

❖ **Stratégie d'approche**

- Responsabiliser les cadres moyens dans la gestion courante des équipes (« coaching d'une équipe » : contrôle de la qualité, appui, orientation, ...) ;
- Fournir une formation continue appropriée pour maximiser le service à rendre afin de garantir une qualité d'intervention mais aussi améliorer la sécurité des fonctionnaires de police ;
- Faciliter la gestion du service afin de garantir une opérationnalité maximale ;
- Veiller à la diffusion ponctuelle de données de l'analyse de la criminalité aux fins d'obtenir une prise de décisions efficaces et de diversifier l'orientation des patrouilles ;
- Adapter les mécanismes de gestion des interventions (notions d'urgence à définir).

La fonctionnalité « Travail de quartier »

❖ **Vision :**

Depuis bon nombre d'années, le travail de l'Inspecteur de Quartier rassemblait l'ensemble des tâches de proximité qu'un service de police peut effectuer. Considéré comme « la bonne à tout faire » de l'institution policière, le travail de quartier au sein d'un Commissariat de Proximité, continue à avoir une réputation de second choix. Afin de permettre au service quartier de bénéficier d'un nouveau souffle, il est requis de travailler dès aujourd'hui dans l'optique d'une meilleure définition de la fonction en limitant notamment les tâches afférentes à la fonction.

Toujours dans cette même idée de prise en charge complète des demandes citoyennes, le travail exercé par les fonctionnaires de police attachés aux Commissariats de Quartiers sera envisagé selon une dynamique d'exécution des tâches administratives mais également judiciaires dans le cadre des dossiers légers, ne nécessitant pas des devoirs d'enquêtes spécifiques.

De ce fait, il sera requis d'organiser le service afin de permettre un exercice régulier de la fonction en dehors des heures dites « normales », en ce compris les week-ends et jours fériés, en fonction des périodes durant lesquelles la vie sociale se déroule au sein des secteurs attribués.

Poursuivant l'objectif d'une visibilité policière, le travail de quartier sera orienté sur des missions de visibilité diverses telle que, la visibilité auprès des écoles, des commerces, des manifestations communales sur le secteur du quartier concerné, des courses cyclistes organisées sur le territoire, ...

❖ **Objectifs à atteindre :**

- Exécuter les tâches policières à portée limitée nécessitant une connaissance particulière ou un contact plus personnel avec la population (prioritairement et qualitativement les inscriptions et/ou recherches de domicile) ;
- Surveillance du secteur afin de garantir un environnement de vie agréable (surveillance des personnes libérées au départ de l'outil Belgium i+) ;

❖ **Stratégie d'approche :**

- Améliorer et optimiser les procédures de travail afin de réduire les tâches administratives ;
- Implanter des stratégies d'amélioration des liens de communication entre les services
- Mise en œuvre d'une dynamique policière proactive dont le développement d'actions diversifiées de visibilité.

La fonctionnalité "recherche locale "

❖ **Vision**

Cette fonction consiste en l'exécution d'actes de recherche et d'enquêtes judiciaires pour des faits qui sont attribués à la police locale conformément à l'article 5 al.3 de la L.F.P (Loi sur la fonction de police). Il est donc primordial pour une police locale de pouvoir disposer d'une « approche sur mesure » (terme repris dans la COL 2/2002) de la part de l'autorité judiciaire afin de pouvoir respecter la logique du travail local. Il s'agit là des tâches de recherche dans le cadre de la fonction de police de base, plus particulièrement de toutes les missions de police judiciaire qui sont nécessaires pour la gestion des événements locaux et les phénomènes qui surviennent sur le territoire de la zone de police.

Certaines missions à caractère fédéral (articles 3 al.2 et 62 6°, 8° de la L.P.I. (Loi sur la police intégrée) seront également effectuées. Il sera tenté de trouver un protocole d'accord avec la " P.J.F. " ainsi qu'avec les polices locales voisines.

❖ **Objectifs à atteindre**

- Veillez à ce que les enquêtes locales soient traitées et se déroulent à temps, avec efficience en regard des priorités annoncées dans le plan zonal de sécurité ;
- Décloisonner l'espace entre les services pour améliorer la circulation de l'information
- Faire bénéficier les autres services opérationnels des connaissances spécifiques propres à la recherche ;
- Assurer la concertation avec le service judiciaire d'arrondissement et les autorités judiciaires.

❖ **Stratégie d'approche**

- Faciliter le transfert, l'échange d'informations et de données ;
- Partage du travail, des responsabilités et cohésion accrue entre les services intervention/quartier (proximité) et enquête ;
- Affiner le travail d'enquête du service intervention ;
- Diminuer la charge administrative au profit des missions de recherche et d'enquête.
- Investir dans la lutte contre la criminalité urbaine et la vente des stupéfiants.

La fonctionnalité "assistance policière aux victimes "

❖ **Vision :**

Le fonctionnaire de police est souvent la première personne à entrer en contact avec la victime et nous souhaitons, par conséquent, qu'il acquière la conscience de l'obligation de lui assurer un accueil adéquat ainsi qu'un soutien émotionnel le plus optimal possible. Dans ce sens, l'assistance envers l'usager au sens de l'article 46 de la Loi sur la Fonction de Police développée sous la circulaire GPI 58 envisage le travail du Service d'Assistance Policière aux Victimes (SAPV) priorisé vers l'(in)formation envers les fonctionnaires de police.

Globalement et sur base de ces prescrits, le service de police a pour objectif d'améliorer la satisfaction de la population à l'égard des fonctionnaires de police ; a pour principe de base de reconnaître l'importance du partenariat ; à pour stratégie de fonctionnement de coopérer pour une approche qualitative de service. Cet ensemble d'éléments engendre une logique de travail devant aboutir à l'intégration de cette approche dans le cadre quotidien.

Ayant la chance de comptabiliser trois membres attachés spécifiquement à ce service, une réflexion globale sur l'accueil du citoyen devra se structurer au travers de la mise en place d'une stratégie proximale de communication de l'information au fonctionnaire de police, et, d'une vision globalisante d'une formation orientée vers la réponse aux besoins des citoyens soulevés par ces derniers ou inférés de la pratique quotidienne. L'objectif premier étant ici d'arriver à une professionnalisation de tous les policiers dans l'accueil et la prise en charge des victimes.

❖ **Objectifs à atteindre**

- Prévenir certaines situations en assurant une gestion optimale des informations ;
- Gérer les situations avec pour objectif d'apporter des solutions notamment par un glissement de compétence harmonieux ;
- Améliorer la qualité d'aide pratique, de communication et d'orientation ;
- Améliorer l'image de la police locale et renforcer la confiance dans la société locale.

❖ **Stratégie d'approche**

- Sensibilisation et formation continuée des fonctionnaires de police mais aussi de toute personne chargée d'une mission d'accueil ;
- Organisation d'une plate-forme locale interdisciplinaire ;
- Rechercher et établir divers partenariats
- Assister les victimes dans certaines circonstances graves en les orientant ensuite vers les services compétents.

La fonctionnalité "police administrative "

❖ **Vision**

Les missions de la police administrative s'entendent ici au travers la trilogie " tranquillité, salubrité et propreté publiques ".

- La tranquillité publique vise l'absence de troubles et d'émeutes dans les endroits publics du territoire ;
- La salubrité publique vise l'absence de maladies en maintenant l'hygiène et en préservant un cadre de vie qualitatif ;
- La propreté publique est un élément primordial pour le développement d'un cadre de vie harmonieux et durable.

Concernant la vision, précision que le maintien de la tranquillité publique ne se limite pas à la préservation d'une situation statique. En plus d'assurer une relative cohésion dans la pratique quotidienne d'une sécurisation publique et dans la prise en charge ponctuelle du maintien des foules lors d'évènements se déroulant sur notre territoire, la police administrative a pour mission la réflexion autour de la réalisation et la pérennisation d'un environnement où les droits et les libertés individuels seront respectés en tout temps.

Pour ce faire, une section canine composée de six fonctionnaires de police spécialisés et de plusieurs chiens formés spécifiquement au maintien de l'ordre et/ou à la recherche de produits stupéfiants vient apporter un soutien de qualité dans la lutte contre les incivilités en tout genre, le maintien de l'ordre public et la visibilité policière de façon générale.

Dans ce sens, une double orientation est souhaitée. D'une part, le travail policier de qualité lors des opérations spécifiques et d'autre part le contact plus pédagogique envers les citoyens avec des chiens policiers souhaités volontairement dociles et dans le contact aux habitants lors de manifestations spécifiques ou de visibilité policière hors des interventions sécuritaires.

Dans le cadre de ces missions plurielles, une réflexion multiaxiale cohérente est envisagée. Un premier volet sera orienté vers la recherche d'informations utiles, un deuxième volet ciblera les solutions afin d'organiser un développement durable de l'environnement, un troisième volet assurera le suivi spécifique de l'armement des citoyens et un quatrième abordera l'intégration policière au plan d'urgence et d'intervention des communes liées à la zone de police.

La propreté publique étant identifiée par les citoyens comme une problématique majeure de leur quotidien, une cellule environnementale a été créée au sein de ce département et œuvre dans un double objectif de prévention et de répression en synergie avec les autorités administratives référentes. La propreté publique ayant un impact sur le sentiment de bien-être voire de sécurité au sein de son quartier, il s'agira de mener une bataille constante dans la recherche de solutions contre les déchets sauvages, les dépôts clandestins, l'occupation non désirée de bâtiments privés et publics et d'autres incivilités environnementales

❖ **Objectifs à atteindre**

- Gestion administrative de l'espace public ;
- Développement de partenariats et travail effectué dans l'orientation externe afin d'augmenter les sources d'informations ;
- Mise en place d'un processus de contrôle permanent des armes à feu détenues par les citoyens ;
- Développer un concept policier structuré vers l'adage " agir local en pensant global " en matière d'environnement durable ;
- Installer un centre local de gestion de crise dans le cadre du plan d'urgence et d'intervention.

❖ **Stratégie d'approche**

- Sensibiliser les partenaires locaux au mécanisme de la planification ;
- Organiser la gestion des manifestations à caractère répétitif et prévisible ;
- Améliorer la synergie transversale du travail policier ;
- Suivre les phénomènes environnementaux en partenariat.

La fonctionnalité "sécurité routière "

❖ *Vision*

C'est sur base de l'article 16 de la Loi sur la Fonction de Police que la police locale acquiert les prérogatives en matière de liberté de circulation sur les routes présentes sur son territoire, que ces axes soient régionaux ou locaux. Par ailleurs, les recommandations du Parlement Européen en matière de circulation routière sont claires vis-à-vis des états membres et invitent à tenter de réduire le nombre d'accidents de la route.

Le phénomène de la vitesse généralement excessive des usagers de la route est singulièrement pointé du doigt mais ne doit pas être le seul champ d'action envisagé. Afin de répondre à une préoccupation citoyenne majeure, la police locale de Seraing/Neupré s'est attachée à la création d'une équipe de fonctionnaires de police spécialisée dans les thématiques de la sécurité routière. Les 12 collaborateurs s'occupant prioritairement de ces matières sont attachés au Département de Police Secours et apporte un appui prioritaire et spécialisé concernant l'ensemble des thématiques de circulation routière (prise en charge des accidents de la route, prise en charge des véhicules épaves, organisation d'actions spécifiques en terme de prévention et d'actions répressives, ...)

❖ *Objectifs à atteindre*

- Augmenter la visibilité policière en diversifiant les modes d'actions ;
- Améliorer la sécurité sur les routes en agissant particulièrement sur le facteur de la vitesse ;
- Répondre aux besoins et attentes des citoyens en diversifiant les moyens policiers
- Disposer d'une analyse des problèmes de sécurité routière ainsi qu'un inventaire des activités existantes en matière de maintien de la sécurité routière.

❖ *Stratégie d'approche*

- Alimenter de manière optimale la B.N.G. Roulage notamment en assurant une gestion qualitative du système informatisé mais également en s'assurant d'une qualité dans la rédaction des devoirs judiciaires ;
- Mise en œuvre d'actions préventives et/ou répressives diversifiées ;
- Orienter les actions répressives du service de manière ciblée et justifiée.

Pour résumer

L'interrelation entre les fonctionnalités constitue l'essence même de la police de proximité. Le développement constant de cette dernière vise à substituer à une police essentiellement réactive et mobilisée sur des missions de maintien et de rétablissement de l'ordre public, une police plus anticipative, plus proche et plus à l'image de la population, et de la sorte capable d'apporter des réponses satisfaisantes aux besoins et attentes des habitants en matière de sécurité. L'écoute des citoyens, la réflexion partenariale et la mobilisation de toutes les possibilités de la prévention, de la dissuasion à la répression constituent des facteurs clés d'une approche orientée vers les besoins de la communauté.

L'ensemble des fonctionnaires de police, selon le modèle exposé dans la CP3 sera sensibilisé à une approche structurée autour des concepts de l'implication capable et de la gestion optimale de son travail. L'orientation externe ayant pour visée d'intégrer plus encore la police au sein d'une société en mouvement perpétuel devra tenir compte des spécificités locales, des attentes et souhaits des partenaires externes et internes dans la structuration de ses stratégies d'approche.

Les fonctionnaires de police étant tous attachés à des Départements spécifiques, il est compréhensible que dans un souci de réponses rapides et conformes aux attentes citoyennes deux principes de fonctionnement complémentaires soient de mise ;

- ❖ D'une part, la spécialisation des policiers dans des fonctions et des tâches particulières afin d'apporter une réponse rapide et de qualité aux citoyens. En effet, les policiers ont souvent été vus, à l'image des policiers de quartier, comme des couteaux suisses pouvant répondre et pallier à tous types de situations dans l'urgence. Une spécialisation et une professionnalisation des fonctionnalités a pour objectif d'apporter une réponse complète et de qualité afin de permettre une résolution de problème et non pas un report dans le temps.
- ❖ D'autre part, la police ne doit pas renvoyer les demandes vers la police. Dans des situations de prise en charge non spécifique, la volonté est de permettre aux policiers de pouvoir apporter une information et une orientation aux citoyens afin que ces derniers aient le sentiment d'avoir été correctement pris en charge. Dans ce sens, il est bon de rappeler l'essentielle nécessité du travail des membres du Service d'Assistance Policière aux Victimes dans leur mission d'(in)formation continue des fonctionnaires de police.

7. Coopération

Les partenariats locaux

Une police de proximité, au sens de la philosophie véhiculée par les préceptes du Community Policing, se doit dans ses tâches et missions quotidiennes d'assurer une orientation externe orientée vers la société en portant une attention particulière aux collaborations avec les partenaires locaux judicieusement choisis.

Au cours de ces dernières années, divers nouveaux partenariats ont été instaurés afin de permettre à la police locale de Seraing-Neupré de s'inscrire dans une logique partenariale profitable aux citoyens présents sur son territoire. De façon non exhaustive, nous pouvons lister :

- ❖ **Les comités de quartier** – Le territoire sérésien compte treize comités de quartier reconnus et actifs et cinq comités de quartier sont répertoriés sur la commune de Neupré. Deux rencontres annuelles sont proposées afin de promouvoir des liens de qualité entre les services de police et les citoyens, la première au sein du commissariat de proximité référent, et, la seconde dans les locaux du comité de quartier concerné. De façon plus ponctuelle et en fonction des besoins spécifiques à chaque secteur, des initiatives locales ont vu le jour. A titre d'exemple citons l'initiative « *un café avec votre inspecteur de quartier* » du comité de quartier de la Bergerie qui propose de rencontrer autour d'une tasse de café un policier de quartier mensuellement.

Ces moments d'échanges privilégiés permettent d'accroître la qualité des contacts entre les services de police et les citoyens membres d'un comité de quartier. En effet, il va de soi que les problèmes rencontrés au sein d'un quartier sont spécifiques à chaque secteur. Dès lors, des contacts privilégiés et centrés sur un secteur en particulier permettent d'acquérir une vision plus précise des problématiques spécifiques rencontrées au sein de chaque quartier.

- ❖ **Les Partenariats Locaux de Prévention (pour Indépendants)** sont en cours de développement sur le territoire sérésien (2 PLP/I en cours de validation par l'IBZ) et déjà bien installés sur la Commune de Neupré depuis 2017 (6PLP/I). Ces partenariats ont pour objectifs d'accroître le sentiment de sécurité au sein du lieu de vie/de travail tout en redynamisant la cohésion sociale citoyenne.

Articulés autour de la thématique des vols au sein des habitations et des commerces, ces relations privilégiées entre les autorités communales, les services de police et les citoyens/indépendants permettent aux citoyens d'obtenir des informations vérifiées et de qualité de la part des services de police. Un plan de communication est établi afin de permettre des retours bilatéraux de qualité. Une évaluation annuelle permet aux citoyens de donner leur avis et de proposer des suggestions d'amélioration pour les années à venir.

Deux collaborateurs policiers occupent une partie de leur temps de travail dans cette tâche, un inspecteur principal attaché au service local de recherche et une criminologue, engagée afin d'encadrer cette dynamique de travail.

- ❖ Afin d'assurer une prise en charge sécuritaire de qualité sur le territoire zonal et en réaction au constat du nombre croissant d'interventions sollicitées par le **Centre Hospitalier du Bois de l'Abbaye de Seraing** la nuit, deux fonctionnaires de police du département de police secours sont quotidiennement présents sur site de 22.00 à 06.00 afin d'assurer les tâches de sécurisation et de visibilité.

Spécifions que ces fonctionnaires de police, membres du département de Police Secours sont détachables pour assurer les interventions urgentes ou d'envergures sur le territoire zonal.

- ❖ Dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, un partenariat de travail avec **l'auditeur du travail de Liège** est instauré au sein de notre police locale ;
- ❖ Un partenariat de travail avec **les gardiens de la paix de la Ville de Seraing** est envisagé quotidiennement au regard des phénomènes émergents et des besoins de gestion négocié de l'espace public. La visée prioritaire de ce partenariat est le travail de l'axe de la prévention. Ayant reçu une formation de base dans le domaine de la sécurisation, les gardiens de la paix communaux sont également quotidiennement au contact des citoyens et bénéficient d'une connaissance approfondie du territoire de leurs interventions.

Pour exemple de mission, nous pouvons citer la gestion du phénomène des vols au sein des habitations et des commerces mais également la surveillance ciblée de la voie publique lors des diverses manifestations organisées sur le territoire.

Le lien de confiance établi entre les services de police et les gardiens de la paix permet également de traiter les informations reçues de la part de ce service avec la plus grande des attentions au vu du caractère fidèle et vérifié des informations fournies.

- ❖ **Les fonctionnaires sanctionneurs** et leurs services respectifs se sont inscrits dans un partenariat de travail établis dans un protocole de travail co-signé par les autorités compétentes. Ce partenariat permet, en toute transparence, d'avoir un aperçu des priorités communales et zonales afin d'orienter le travail de terrain vers un juste équilibre entre la prévention et la répression selon les thématiques particulières.

Notons également la volonté d'accueillir au sein des bâtiments de l'Hôtel de Police le service des sanctions administratives communales de la Ville de Seraing afin de permettre une communication plus optimale et rapide entre les fonctionnaires de police et l'autorité sanctionnatrice communale. Cette volonté de circulation de l'information permet à tous, en tout temps, d'avoir un accès facilité en cas de demandes spécifiques ou d'interrogations tout en respectant scrupuleusement les limites du secret professionnel.

Soulignons que l'incursion de ce service communal au sein de l'Hôtel de Police permet également d'assurer une sécurité particulière aux membres du service sanctionneur au vu de la présence proximale des policiers.

- ❖ Le Service d'Assistance Policière aux Victimes, au regard des missions qui lui sont conférées par la GPI 58, assure une gestion et une recherche des **partenaires sociaux dans l'intérêt des victimes**. Ce travail quotidien est couplé à une (in)formation des policiers de terrain via des procédures et un recensement des données de contact des différents services pouvant apporter un appui aux citoyens se présentant aux services de police.

Dans le cadre du service optimal à la population, ce service mène une réflexion autour de l'amélioration de l'accueil des citoyens au sein des commissariats de proximité, de l'Hôtel de Police mais également de tout contact entre un fonctionnaire de police et les citoyens.

Un répertoire des différents partenaires selon leurs spécificités d'action et des fiches réflexes sont en cours d'amélioration ou de rédaction afin de permettre aux fonctionnaires de police d'apporter une aide et une orientation de qualité aux citoyens.

- ❖ Le service **Réaction Action Solution (R.A.S.) de la Ville de Seraing** s'est associé aux services du SAPV afin d'assurer une permanence 24heures/24 et 7jours/7 dans la gestion des demandes urgentes du citoyen en difficulté. Les fonctionnaires de police confrontés à des situations de demande de prise en charge d'urgence peuvent solliciter le service R.A.S. qui s'occupe notamment de certaines gardes de nuit ou de week-end.

- ❖ Un partenariat de travail avec les directeurs généraux des deux entités a été mis en place. De ce fait, la police locale est présente au lendemain des conseils communaux de la Ville de Seraing lors de la réunion de direction (codir) ;
- ❖ La ville de Seraing de par son flux migratoire et une précarité sociale historique se voit confrontée, plus que pour l'entité de Neupré, à des problèmes relatifs aux logements insalubres, aux marchands de sommeil mais également à l'exploitation de personnes. Un partenariat essentiel a donc été mis en place entre les **services salubrité et sécurité** de la Ville de Seraing et le Département de Police Administrative de la Police locale de Serning-Neupré.

Ce partenariat orienté vers la résolution de problème permet une articulation optimale des forces et une réflexion globale autour de la thématique des fraudes sociales aux logements et de l'exploitation sociale. De plus, les services de police sont invités aux réunions de réflexion concernant les projets à mettre en œuvre sur la thématique afin de garantir une juste vision du volet sécuritaire.

- ❖ Dans le cadre de la lutte contre les incivilités environnementales et plus particulièrement les dépôts clandestins d'immondices, un partenariat **avec les services communaux s'occupant de la salubrité publique** est en cours sur les entités de Seraing et de Neupré. Dans ce cadre, le travail est orienté selon les priorités et les moyens communaux propres.

Concernant la Commune de Neupré et la problématique concentrée aux abords des zones boisées et des secteurs reculés d'habitation, l'investissement dans des caméras fixes temporaires a été priorisé. Les services communaux et certains fonctionnaires de police ont accès à ces images et s'inscrivent dans la lutte contre les dépôts clandestins d'immondices.

Concernant la Ville de Seraing, les fonctionnaires de police en charge de la cellule environnement du Département de Police Administrative s'inscrivent dans un partenariat actif avec les services propreté de la Ville afin de travailler sur un double axe préventif et répressif en identifiant les points de dépôts problématique et en intervenant de façon ciblée sur ceux-ci. De plus, plusieurs projets tels que les projets « NPower » et « Partenariat Local de Propreté » sont mis en place par la Ville et reçoivent l'éclairage d'une vision policière ciblée lors des réunions de concertation.

Récemment, dans le cadre des Partenariat Locaux de Prévention (pour Indépendants) – voir supra – et selon une volonté citoyenne globale de prise en charge de la problématique, un addendum salubrité a été ajouté et permettra d'accroître la réaction policière et le partage d'information dans le cadre de constat de dépôts clandestins d'immondices. La mise en place de ce canal de communication direct et sécurisé entre les services de police référents et les citoyens a pour but d'assurer un fonctionnement optimal et d'accroître la synergie de communication sur le phénomène.

- ❖ **L'assistance aux huissiers de justices** par les fonctionnaires de police attachés aux commissariats de quartier est systématisée dans une procédure afin de permettre aux huissiers d'assurer leurs fonctions en toute sécurité et aux fonctionnaires de police d'évaluer l'opportunité de leur intervention et des moyens alloués à chaque situation.
- ❖ Pour le phénomène des **disparitions**, la section Atteinte aux Personnes du Service Local de Recherche s'est penchée sur deux procédures particulières dans le cadre des disparitions de séniors des maisons de repos et celui des fugues de mineurs des établissements de placement.

Concernant la procédure mise en place pour **les séniors**, l'ensemble des maisons de repos du territoire ont été rencontrées et une procédure réflexe en cas de disparition a été réfléchi afin de minimiser le temps d'alerte des services de police et de maximiser les informations données dans le but d'orienter judicieusement et rapidement les recherches. Dans un second temps, le projet a été étendu aux séniors vivant à domicile et pris en charge par la ligue Alzheimer. D'autres initiatives voient le jour avec comme objectif un service citoyen de qualité pour tous.

Concernant **les fugues des centres d'hébergement pour mineurs placés**, l'ensemble des centres concernés et les autorités judiciaires référentes ont été rencontrés afin d'établir un protocole et des fiches réflexes dans le cadre des fugues. Ces fiches réflexes et la conviction de tous les partenaires en ce projet ont permis de réduire le temps consacré aux procédures administratives mais également de maximiser les informations échangées lors des fugues. Notons qu'une procédure de désignation simplifiée des fugues permet également de rendre moins énergivore la prise en charge de ces dossiers.

- ❖ Sur base de la cellule Regional Crime Computer Unit (RCCU) de la police fédérale, la Police Locale de Seraing-Neupré a créé le **service Local Crime Computer Unit (LCCU)** qui s'est spécialisé dans l'exploitation des données informatisées et la lutte contre la criminalité informatique. Bien qu'essentiel au regard de l'évolution de la criminalité dans ce domaine, l'expertise nécessaire au travail dans le domaine est longue à acquérir et le service ne demande qu'à se développer au fil des années à venir.

- ❖ Dans le cadre des **Cellules de Sécurité Intégrales Locales en matière de Radicalisme (CSIL-R)**, un travail en synergie avec les autorités communales et les partenaires œuvrant à la prévention du phénomène et/ou à la réinsertion des individus ayant emprunté un parcours en marge de la société en adhérant à des idées radicales a vu le jour. Les partenaires communaux et supra-communaux invités à la réflexion ont été réfléchis et sélectionnés en accord avec les autorités communales et couvrent des secteurs variés tels que les sports, l'enseignement, les acteurs psycho-sociaux, les établissements pénitentiaires, etc.

Dans ce cadre, des ateliers thématiques donnés par des fonctionnaires de police sont proposés aux partenaires afin d'accentuer la prévention par la détection du phénomène. Nous pouvons notamment citer le travail d'information au sein des écoles du personnel enseignant et encadrant sur la thématique des incidents dits « Amok » et des processus de radicalisation violente.

- ❖ Plusieurs fonctionnaires de police prêtent leur concours à l'enseignement dispensé au sein de **l'École de Police de la Province de Liège**. La collaboration entre l'école de police et la Police Locale de Seraing-Neupré permet d'avoir une conscience élargie de l'enseignement dispensé et de la complémentarité apportée lors de la formation des stagiaires. De plus, la visibilité et le crédit apporté à notre zone est accentué par la qualité des formations dispensées.
- ❖ Des **collaborations diverses avec d'autres zones de police** sont régulièrement envisagées et mises en place. En effet, la philosophie de travail souhaitée tend vers une transversalité des ressources et des savoirs au sein de la zone de police mais également avec les zones de police partenaires dans le cadre de missions ou de projets spécifiques.

Pour exemples nous pouvons citer la consultation des zones de police de Basse-Meuse et de Charleroi dans le cadre de l'amélioration de la qualité de rédaction des procès-verbaux de notre zone, les échanges de bonnes pratiques avec la zone de police de Flémalle et la bonne collaboration avec la zone de police de Montgomery dans le cadre de la prise en charge des incidents « Amok ».

Au vu de cette exposition considérable mais non exhaustive des partenariats locaux et supra-locaux, il est aisé de se rendre compte de la priorité qu'accorde la Police Locale de Seraing-Neupré dans le travail de la dynamique des partenariats.

8. Synthèse de l'affectation de la capacité

Ce premier tableau représente la capacité théorique de personnel pour l'année en cours. En termes d'heures de travail, nous pouvons nous baser sur la moyenne légale de 1520 heures de travail par année et par membre du personnel afin d'inférer la capacité totale effective dévouées à chaque poste et service (présenté dans le second tableau).

Tableau 1 : Capacité exprimée en nombre de membre du personnel

	Policier	Calog	Agent	Civil	Total
Chef de Corps	1	1	0	0	2
Optimisation	8	8	1	0	17
Police Administrative	18	0	1	0	19
Proximité	41	3	1	0	45
Police Secours	84	0	1	0	85
Service Local de Recherche	21	1	0	0	22
SAPV	0	3	0	0	3
Personnel et Finances	1	10	0	1	12
Total	174	26	4	1	205

Tableau 2 : Capacité exprimée en heure de travail

	Policier	Calog	Agent	Civil	Total
Chef de Corps	1.520	1.520	0	0	3.040
Optimisation	12.160	12.160	1.520	0	25.840
Police Administrative	27.360	0	1.520	0	28.880
Proximité	62.320	4.560	1.520	0	68.400
Police Secours	127.680	0	1.520	0	129.200
Service Local de Recherche	31.920	1.520	0	0	33.440
SAPV	0	4.560	0	0	4.560
Personnel et Finances	1.520	15.200	0	1.520	18.240
Total	264.480	39.520	6.080	1.520	311.600

Soulignons que la capacité réelle calculée sur 1.520 heures de prestation par policier tend à s'amoinrir et représente actuellement une valeur plus réaliste avoisinant les 1.400 heures de travail par an et membre du personnel. De ce fait, la capacité effective totale passerait de 311.600 heures à 287.000 heures.

La capacité à risque représente l'ensemble des membres du personnel bénéficiant de règles statutaires spécifiques (NAPAP, détachements structurels, etc.) ou étant en invalidité. Selon les règles statistiques actuelles, la capacité à risque inférée représente 33 personnes ventilées comme suit ; 2 agents, 30 inspecteurs et 1 Calog. La perte de capacité effective, sur base des 1.520 heures communément utilisée, est de 50.160 heures de travail, tous secteurs confondus.

CHAPITRE 3 : LES OBJECTIFS STRATEGIQUES

1. Les objectifs stratégiques précédents – Evaluation et leçons à tirer

Les objectifs stratégiques sont déduits du cadre légal et réglementaire avec comme sources majeures la loi sur la fonction de police et la loi organisant un service de police intégré et structuré à deux niveaux.

Le Plan National de Sécurité (PNS) 2016/2019 indique les phénomènes pour lesquels les services de police doivent orienter leurs actions. Les phénomènes prioritaires exigent une approche intégrale et intégrée, les phénomènes non prioritaires supposent au minimum une approche réactive de haute qualité.

La déclaration politique des autorités administratives locales quant à la ligne générale pour la législature 2012/2020 est induite dans le processus décisionnel d'orientation de la stratégie. Le programme d'actions pour la sécurité routière (2011/2020) instauré par la Commission Européenne a permis de dégager le plan d'actions dans le domaine. L'autorité judiciaire locale a donné son accord sur la base installée.

Un protocole de collaboration a été signé entre les autorités administrative et judiciaire dans le cadre des amendes administratives. Le règlement général de police de la ville de Seraing et de la commune de Neupré sont identiques.

Trois plans d'actions sont formalisés afin de fournir une approche de travail structurée. Le règlement général de police porte une attention particulière en matière de stationnement des véhicules et la politique locale s'inquiète notamment des problématiques relatives à la sécurité routière. Il est aussi détaillé sous diverses directives internes l'organisation du temps de travail sur base des thématiques spécifiques comme la criminalité relatives aux techniques d'informations et de communications (ICT) mais également la gestion des véhicules abandonnés sur la voie publique.

Diverses rencontres dénommées « plateformes de concertation zonale » sont organisées avec le Magistrat désigné par Monsieur le Procureur du Roi, l'Auditeur du travail ainsi que la Police Fédérale.

A la suite du Conseil Zonal de Police du 12 décembre 2016, le Plan Zonal de Sécurité a été aligné sur le plan national (2016/2019). Les dix phénomènes de la sécurité ont été intégrés puisqu'ils visent globalement l'ensemble de la criminalité révélée. La logique de l'approche dite « transversale » est déjà intégrée dans le travail quotidien au sein de la police locale. Les recommandations seront d'autant plus faciles à intégrer. Il reste cependant un point d'attention sur la notion de partage de l'information afin que les collaborateurs ne soient pas poursuivis pour violation du secret professionnel. Le protocole a donc été signé par les autorités et les représentants des services de police.

La Police Locale de Seraing-Neupré a donc orienté ses actions sur les thématiques suivantes :

- ❖ Le radicalisme, l'extrémisme violent et le terrorisme ;
- ❖ Le trafic et la traite des êtres humains ;
- ❖ L'actualisation de la politique générale intégrale et intégrée en matière de produits stupéfiants ;
- ❖ La fraude sociale et fiscale ;
- ❖ Le cybercrime et la cybercriminalité ;
- ❖ La criminalité violente, atteinte à l'intégrité personnelle (violence intrafamiliale ; violence sexuelle sur des majeurs ; abus sexuel sur des mineurs) ;
- ❖ La criminalité organisée contre les biens ;
- ❖ L'environnement ;
- ❖ La sécurité routière ;
- ❖ L'amélioration de l'ordre public (incivilités ; gestion de l'espace public) ;
- ❖ La gestion quotidienne des phénomènes émergents.

La volonté finale de tout axe de travail policier est d'atteindre un bon niveau de qualité et de fiabilité dans les actions qui sont entreprises par les différents départements. Afin de garantir cette notion de qualité, des indicateurs de gestion ont été installés sur les ressources humaines (en terme d'effectifs et de prestations) ; sur les ressources matérielles ; sur les statistiques d'activité et de délinquance et sur l'orientation du travail de terrain.

Il est également important de suivre de près l'actualité criminelle locale et supra-locale afin de réagir au plus vite aux phénomènes dits « émergents ». Il est ainsi permis de disposer d'analyses précises, pratiques, pouvant servir de « marqueurs » des phénomènes criminels sensibles. Le département de « l'optimisation » assure ce suivi par le biais d'analyses quantitatives extraites du logiciel statistiques « Orbit » et qualitatives sur bases des différentes informations locales (ISLP/échanges avec les fonctionnaires de police de terrain) et supra-locales (CIA News, informations provenant de DCA, etc.

Chaque information citoyenne est ainsi enregistrée dans une banque de données. Cette dernière est analysée de manière hebdomadaire tant au niveau administratif que judiciaire. La volonté réside ici dans l'obtention d'un indicateur du sentiment d'insécurité au sein des différents quartiers du territoire. Il est ainsi permis d'obtenir une vue relativement précise de la récurrence ou de l'apparition de faits intéressants dans les quartiers qui pourront, par la suite, faire l'objet d'actions policières répressives ou de prévention ou encore d'attentions particulières. Il est permis de sensibiliser le personnel envers certains points voire de décider de mener des actions ponctuelles en plus des activités dites de « routine ». Cette approche est aussi importante pour s'assurer de la présence effective et équitable de policiers sur le territoire des deux entités. Elle permet de répondre adéquatement à certaines interrogations des autorités et à la demande de visibilité policière énoncée par les citoyens.

Depuis trois ans, la police locale de Seraing-Neupré a souhaité se munir d'un logiciel de cartographie permettant d'une part, l'accès aisé à une vision globale des phénomènes criminels en fonction des paramètres de recherche et, d'autre part, une amélioration de la qualité des croquis et une diminution de la charge administrative relative à cette tâche. L'ensemble des paramètres de recherches installés au sein de ce logiciel sont couplés avec une analyse cartographique précise permettant le positionnement exact des infractions commises sur le territoire. Il est question d'améliorer de manière qualitative la gestion de l'information mais également l'orientation des patrouilles et autres actions.

L'ensemble de cette stratégie d'analyse est assorti d'une centralisation de la gestion de l'engagement opérationnel. Il nous est ainsi permis de respecter le prescrit du PJPol dont la partie VI vise l'engagement efficient du personnel. Chaque demande d'engagement d'une opération est planifiée avant l'entame d'une période de travail. Il est ensuite analysé le point de l'opportunité et de la faisabilité de l'action. Il est vérifié si la demande cadre avec les objectifs stratégiques, si elle peut amener une réponse aux constats posés au travers de l'analyse de la criminalité, si elle s'intègre dans l'agenda des opérations (évitements du chevauchement) et si le personnel annoncé reste dans les paramètres statutaires (prestations de nuit, de week-end, d'heures supplémentaires, de congés). A la suite de cette approche, une évaluation du coût généré est effectuée sur base des balises installées. Le feu vert est alors donné.

L'ensemble de ce travail d'analyse a été géré au départ de la section « Prévaco ». Le travail initial de ce groupe est d'améliorer la présence sur le terrain de patrouilles proactives et visibles (ou moins visibles en fonction des objectifs recherchés) mais également la mise en place d'actions orientées vers les phénomènes dits émergents. La présence sur le territoire vise à lutter prioritairement contre la criminalité de rue, de diminuer le sentiment d'insécurité et d'apporter une réponse rapide aux problèmes rencontrés voire d'appuyer les différents services.

2. Les objectifs stratégiques

Synthèse de l'argumentation

Au regard des attentes des parties prenantes, des données subjectives et des données objectives reprises dans ce document, nous constatons une constance dans les besoins et attentes exprimés. Globalement, nous poursuivront six objectifs stratégiques dans ce PZS :

- ❖ Nous relevons une volonté de poursuivre l'attention particulière en matière d'**atteintes aux biens**, et, plus particulièrement, la prise en charge des vols au seins des habitations et des commerces ;
- ❖ La lutte contre l'**insécurité routière** est une thématique qui reste centrale et qui préoccupe tant les autorités que les citoyens ;
- ❖ **Les nuisances** étant une source d'insécurité prégnantes, la volonté de lutter contre toutes les formes de nuisances, et plus particulièrement contre les dépôts clandestins d'immondices et les situations conflictuelles non urgentes via de nouveaux modes de résolution des conflits fera partie des priorités ;
- ❖ **La criminalité économique et financière** étant sous-jacente ou concomitante à bon nombre d'infractions diverses, une attention particulière doit être envisagée.
- ❖ Au regard de l'évolution de la société et de l'intérêt général dans l'utilisation quotidienne des médias virtuels, l'orientation d'une lutte ciblée dans le domaine des **Techniques de l'Information et de la Communication (ICT)** est envisagée.
- ❖ La criminalité étant en constante mouvance, la lutte contre **les phénomènes émergents** semble être un axe essentiel afin de permettre aux services de police de réagir rapidement et adéquatement aux divers aspects de la criminalité.

Les objectifs stratégiques (Service et fonctionnement policiers)

La volonté d'assurer un service de qualité à toute personne s'adressant au service de police est une ligne de conduite forte au sein de la police locale de Seraing-Neupré. Pour ce faire, les normes minimales de fonctionnement sont respectées et de nouvelles initiatives sont réfléchies et mises en œuvre pour répondre de manière optimale à la prise en charge des citoyens.

Concernant l'accueil, une permanence est assurée 24h/24 pour les demandes urgentes des citoyens au sein de l'hôtel de police. Afin de limiter le temps d'attente lors des heures traditionnelles d'ouverture, un nouveau système d'accueil sur rendez-vous des victimes est mis en place au niveau du commissariat de proximité de Neupré. Ce système a pour double avantage de limiter le temps d'attente des citoyens et de permettre aux fonctionnaires de police de se renseigner sur la thématique énoncée lors de la prise de rendez-vous. De plus, une confidentialité élargie est permise par la voie téléphonique. En effet, les citoyens ne sont pas obligés de s'adresser à l'agent d'accueil devant d'autres personnes attendant dans la salle d'attente.

Bien que très peu utilisé, le système d'e-plainte reste accessible aux citoyens et une réflexion est actuellement mise en place afin de rendre les salles d'attentes et les locaux plus accueillants. Ce projet est réalisé dans le cadre des plans d'actions mis en place en collaboration avec la société d'audit externes PwC.

Concernant l'assistance aux victimes, la collaboration avec le service R.A.S. de la commune permet de tendre vers la norme minimale d'un collaborateur spécialisé attaché aux services de police rappelable en permanence. Bien que n'étant pas affectés au monde policier, ces collaborateurs sociaux sont spécialisés dans la prise en charge des situations de victimisation. De plus, l'ensemble du personnel opérationnel est formé à l'accueil des victimes et suit régulièrement des formations de recyclage ou reçoivent des informations ponctuelles de la part des membres du SAPV concernant la prise en charge des victimes et l'orientation à leur apporter. La synergie du partage de l'information présente entre l'ensemble des membres du personnel opérationnel et le SAPV permet une prise en charge rapide et un recontacte systématique de la part de l'assistante sociale et des deux psychologues attachées à ce service.

Concernant la sécurité routière, nous pouvons souligner que 12 fonctionnaires de police sont attachés à la prise en charge de la thématique à titre principal. D'autres missions relatives à la sécurité routière sont effectuées ponctuellement par des policiers attachés à d'autres départements. La norme minimale des 8% d'affectation des forces de police est respectée. Il sera en outre mentionné la gestion des apostilles dites de roulage par 6 collaborateurs spécialisés. Ce qui porte la capacité effective à 18 fonctionnaires de police actuellement.

Concernant le département de police de quartier, la norme minimale demande de prévoir un policier pour 4000 habitants. Au 01 janvier 2018, la police locale de Seraing-Neupré comptabilisait un total de 74.204 habitants pour un effectif de 40 inspecteurs de quartiers chargés de la gestion de ceux-ci. Notons que 4 inspecteurs principaux et 1 commissaire de police sont en charge de la gestion organisationnelle des postes de proximité et viennent renforcer cet effectif. La prise en charge des citoyens est donc rapportée à 1 fonctionnaire de police pour 1649 habitants. La norme minimale légale est donc totalement respectée.

Concernant le Service Local de Recherche, la norme prévoit l'affectation de 10% de son personnel à ce service. En se référant à l'effectif total des fonctionnaires de police, à savoir 204 personnes, nous pouvons conclure que la norme est respectée en faisant état de 21 fonctionnaires de police attachés aux 5 sections du service local de recherche.

Concernant l'attente particulière de l'autorité communale faisant état d'une réponse adaptée et adéquate en terme de service au citoyen et de visibilité policière, nous pouvons souligner la présence d'une section canine, d'un service roulage pourvu de motard, d'une team VTT et de la mise en place d'action ciblées sollicitant des fonctionnaires de police en civil. L'ensemble des déploiement d'effectif est réfléchi et mis en place en fonction des missions spécifiques à assurer et des demandes particulières des autorités locales. Une stratégie de la planification des opérations est centralisée au sein du département de l'optimisation.

Afin de mener à bien l'ensemble des projets visant à tendre vers une police de proximité intégrale et intégrée, revenons sur le travail effectué avec la société d'audit externe PwC. La volonté de la police locale de Seraing-Neupré a été de s'associer dans le but de bénéficier des conseils et outils dans la mise en œuvre de plan d'actions spécifiques. La volonté primaire de ce projet est de faire prendre conscience de l'implication de chacun des travailleurs au sein de la structure policière. Le but étant d'amorcer une dynamique d'implication capable permettant de mener à bien la réflexion, la construction et la mise en place de plans d'actions visant à rendre plus optimal les schémas et procédure de travail. Cette dynamique positive et constructive permettant à terme d'augmenter la qualité des services proposés aux citoyens.

Les objectifs stratégiques (Sécurité et qualité de vie)

Contribuer à maîtriser le phénomène des vols qualifiés au sein des habitations et des commerces

❖ *Leadership :*

Malgré une constance, voire une diminution des situations recensées, le phénomène des vols au sein des habitations (et des commerces) reste un problème récurrent et interpellant pour les citoyens. Le conseil zonal de sécurité et l'ensemble des parties prenantes sont conscients de la nécessité d'une approche multidisciplinaire du phénomène avec une nécessité de dégager de moyens matériels et en terme d'effectif pour fournir une réponse la plus adéquate possible à la prise en charge de ce phénomène.

L'objectif étant d'augmenter l'implication des collaborateurs à tous les niveaux tout en leur permettant d'évoluer dans un environnement de travail ayant pris la peine de réfléchir à des procédures de travail adaptées, d'avoir désigné un ou plusieurs collaborateurs spécialisés dans le domaine et d'œuvrer dans une augmentation de la communication et de la sensibilisation des partenaires externes et des acteurs sociaux locaux dans la lutte contre le phénomène via la mise en place de mesures préventives et proactives.

❖ *Stratégie et politique :*

Au départ d'une évaluation du phénomène systématique via les outils informatiques mis à disposition, développer des plans d'action réalistes et orientés vers la recherche de résultats en développant une approche proactive et préventive. Les outils visant à avoir une perception réelle du phénomène sont :

- Suivi journalier au moyen du module information de l'ISLP
- Consultation de la Data Base vol fournie par le C.I.A.
- Consultation mensuelle du baromètre de la criminalité
- Consultation mensuelle des données de l'ICAV
- Accès au logiciel de cartographie Orbit permettant de réaliser des analyses criminelles
- Consultation annuelle de l'analyse de l'arrondissement.

❖ *Management des collaborateurs :*

Afin d'assurer une prise en charge de qualité du phénomène, plusieurs dimensions sont à prendre en compte :

- Recherche de l'expertise et de l'excellence en formant de manière continue le personnel concerné
- Formation à la gestion de l'information et à la prise en charge des faits rapportés
- Assurer l'ensemble du suivi de façon qualitative de la prise en charge de la situation aux suites de l'enquête en passant par le constat, la rédaction des PVs, l'alimentation de la BNG, l'enquête, le suivi des victimes et la proposition de la techno-prévention.
- Développer une communication interne de qualité en privilégiant les feed-back afin de motiver les collaborateurs à s'impliquer dans la thématique
- Développer le sens du coaching positif et des encouragements au sein du cadre moyen.
- Utiliser le système d'évaluation comme levier en responsabilisant les collaborateurs via la philosophie d'implication capable promue par la zone de police
- Appliquer les directives de la loi Salduz

❖ *Management des moyens :*

Une attention particulière au budget local est à prendre en compte dans le dégagement des moyens nécessaires pour :

- La prise en charge des formations continuées
- La prise en charge des moyens techniques et logistiques aidant directement ou indirectement à endiguer le phénomène
- Appuyer les initiatives internes en terme de prévention du phénomène (PLP – mesures techno-préventives, communications sur les réseaux sociaux)
- Libérer du temps pour la rédaction des devoirs et les suites d'enquête
- Stimuler la transmission des connaissances

❖ *Management des processus :*

Développer un processus de qualité identique à toutes les fonctionnalités occupées par la lutte contre ce phénomène est essentiel pour la compréhension pratique et l'échange d'information. L'élaboration de plan d'action et de processus de travail au départ de réflexion commune permettra d'accroître le travail transversal du phénomène.

Dans ce sens, la zone de police veillera à décrire l'ensemble des processus primaires utiles à la lutte contre le phénomène en schématisant le plus concrètement possible la progression de la prise en charge du fait infractionnel au travers des différentes fonctionnalités et des différents services. Les bases de la communication bénéficieront d'une attention particulière afin que le recueil, le traitement, la transmission et le suivi de l'information reçue soient le plus optimal possible.

❖ *Citoyenneté et proximité*

Les citoyens doivent prendre conscience de l'importance de leurs actions de prévention et de vigilance à l'égard du phénomène des vols. Pour ce faire, la sensibilisation via les agents de quartiers, les comités de quartiers, les séances d'informations ou encore les partenariats locaux de prévention sont à prioriser.

Au niveau policier, un travail de recherche des cibles vulnérables potentielles, de revisite auprès des citoyens préjudiciés, une attention particulière concernant les enquêtes de voisinage et une promotion des initiatives policières en matière de vol habitation (PLP) est nécessaire au quotidien.

❖ *Partenaires :*

- Les autorités administratives et judiciaires
- La police fédérale (DCA, CGO, CIA, etc.)
- Les autres zones de police et les services de la Police Fédérale
- Les services communaux
- Les médias sociaux
- Les comités de quartier
- Les associations de commerçants
- Les écoles de police
- Les gardiens de la paix et les agents constatateurs
- Les partenariats locaux de préventions (pour indépendants)

❖ *Suivi de l'objectif stratégique :*

Concernant l'approche objective, un relevé des chiffres relatifs au nombre de cambriolages, nombre de cambriolages par secteurs, nombre d'heures de patrouille et d'enquête sur la thématique, nombre d'interpellation, nombre d'analyse téléphonique, nombre de sollicitation du conseillé en techno-prévention, nombre de revisite.

Concernant une approche subjective, l'analyse du moniteur de la sécurité, les retours des coordinateurs des PLP et PLPI, des retours aux collègues et conseils.

Les outils mis à notre disposition permettant ce suivi sont l'ISLP, l'ICAV, TACTICAV, les baromètres de la criminalité, DB vols CIA, analyse annuelles.

Contribuer à maîtriser le nombre d'accidents de la route sur les axes accidentogènes

❖ *Leadership :*

Au regard des directives en la matière et de la préoccupation majeure des citoyens et des autorités sur cette thématique, il appartient de prendre en considération le phénomène de manière prioritaire. Rappelons que la population met principalement en évidence les problèmes relatifs au mauvais stationnement, à la conduite agressive et aux excès de vitesse.

Le Conseil Zonal de Sécurité et l'ensemble des parties prenantes sont conscients de la nécessité d'une approche multidisciplinaire du phénomène avec une nécessité de dégager de moyens matériels et en terme d'effectif pour fournir une réponse la plus adéquate possible à la prise en charge de ce phénomène.

L'optimisation du service roulage est à poursuivre tout en communiquant en interne et en externe sur les stratégies d'approche des phénomènes concernés. L'implication et la collaboration de tous les collaborateurs est à surveiller via la désignation d'un ou plusieurs collaborateurs spécialisés dans le domaine qui œuvreront à la sensibilisation des partenaires et à la mise en place de procédures facilitant le travail de terrain quotidien. N'oublions pas la nécessaire prise en compte des recettes issues des conventions de sécurité routière.

❖ *Stratégie et politique :*

Au départ d'une évaluation du phénomène systématique via les outils informatiques mis à disposition, développer des plans d'action réalistes et réalisables orientés vers la recherche de résultats en développant une approche proactive et préventive. Les outils visant à avoir une perception réelle du phénomène sont multiples ; les données ICALg, les sollicitations citoyennes, les données provenant du fédéral et de l'IBSR, sans oublier l'apport considérable du logiciel Orbit qui permet d'obtenir une cartographie précise des phénomènes sur base d'extractions provenant de l'ISLP.

❖ *Management des collaborateurs :*

Afin d'assurer une prise en charge de qualité du phénomène, plusieurs dimensions sont à prendre en compte :

- Recherche de l'expertise et de l'excellence en formant de manière continue le personnel concerné – rappelons qu'une section roulage conséquente comportant plusieurs motards est présente au sein de la police locale de Seraing-Neupré.
- Formation à la prise en charge des situations problématique au regard des procédures spécifiques en matière de roulage
- Assurer l'ensemble du suivi de façon qualitative de la prise en charge de la situation à la rédaction du PV, en passant par la prise en charge des victimes, la sécurisation du périmètre en cas d'accident et le travail de qualité en un temps réduit afin de libérer la chaussée le cas échéant.
- Développer une communication interne de qualité en privilégiant les feed-back afin de motiver les collaborateurs à s'impliquer dans la thématique
- Développer le sens du coaching positif et des encouragements au sein du cadre moyen.
- Utiliser le système d'évaluation comme levier en responsabilisant les collaborateurs via la philosophie d'implication capable promue par la zone de police
- Appliquer les directives de la loi Salduz

❖ *Management des moyens :*

Une attention particulière au budget local est à prendre en compte dans le dégagement des moyens nécessaires pour :

- La prise en charge des formations continuée – des formations onéreuses abordant le pilotage des drones sont nécessaires à l'acquisition des licences permettant leur utilisation.
- La prise en charge des moyens techniques et logistiques aidant directement ou indirectement à répondre au phénomène.
- Appuyer les initiatives internes en terme de prévention du phénomène (PLP – mesures techno-préventives, communications sur les réseaux sociaux)
- Libérer du temps pour la rédaction des devoirs et les suites d'enquête
- Stimuler la transmission des connaissances

❖ *Management des processus :*

Développer un processus de qualité adapté aux situations spécifiques rencontrées dans le domaine du roulage semble primordiale. Les processus réfléchis et mis en place tendront à une uniformité relative dans le but de favoriser la systématisation dans les procédures de travail. L'élaboration de plan d'action au départ de réflexion commune permettra d'accroître le travail transversal autour du phénomène.

Notons que des actions spécifiques ciblées en réaction au contexte social seront mises en œuvre ponctuellement et demanderont le concours des collaborateurs de divers départements. Dans ce sens, l'information initiale de tous les policiers reste nécessaire au bon déroulement du quotidien de travail en matière de roulage.

Dans ce sens, la zone de police veillera à décrire l'ensemble des processus primaires utiles à la lutte contre le phénomène en schématisant le plus concrètement possible la progression de la prise en charge du fait infractionnel au travers des différentes fonctionnalités et des différents services. Les bases de la communication bénéficieront d'une attention particulière afin que le recueil, le traitement, la transmission et le suivi de l'information reçue soient le plus optimal possible.

❖ *Citoyenneté et proximité*

L'avantage d'une section sécurité routière et moto est de pouvoir, via l'expertise de ses collaborateurs, informer les citoyens de façon précise sur les problématiques de sécurité routière et de mobilité. Les collaborateurs attachés au service seront prioritairement sollicités lors des interventions sur la thématique. Ils auront également en charge d'assurer un rôle préventif et répressif, aux abords des établissements scolaires, des lieux de rassemblements et des points d'entrée et de sortie du territoire, sans oublier les zones référencées comme étant accidentogènes.

Des comportements civiques sur les routes montreront l'exemple et la formulation de réponses appropriées aux sollicitations de la population ou lors des questionnements des autorités locales permettront de sécuriser l'ensemble des parties prenantes.

L'analyse de chaque accident reprenant la mise en évidence des causes et la proposition de solutions concrètes et dont la mise en place est envisageable sur un moyen terme est une culture de travail qui mérite d'être installée au sein de ce service de la sécurité routière.

❖ *Partenaires :*

- Les autorités administratives et judiciaires
- Le SPF mobilité –SPF intérieur
- La région wallonne (SPW) - AWSR
- La Police Fédérale (Centrex, WPR)
- Les autres zones de police et les services de la Police Fédérale
- Les services communaux (dont les conseillers en mobilité)
- Les médias sociaux
- Les organisateurs d'événements et les professionnels de l'amusement
- Les écoles de police
- Les gardiens de la paix et les agents constatateurs

❖ *Suivi de l'objectif stratégique :*

Concernant l'approche objective, un relevé des chiffres relatifs au nombre d'accidents, aux axes accidentogènes, au nombre d'heures de patrouille et de contrôle, au nombre de personnes contrôlées positivement (alcool/drogue), au nombre d'excès de vitesse, au nombre d'observations, de constatations et de PVs d'avertissement, au nombre d'heures de prévention.

Concernant une approche subjective, l'évolution du sentiment d'insécurité via le moniteur de sécurité, les retours des citoyens, des retours aux collègues et conseils, de l'ampleur du phénomène dans les médias.

Les outils mis à notre disposition permettant ce suivi sont l'ISLP, le baromètre de la sécurité routière, les données de l'AWSR.

❖ *Leadership :*

Que ce soit pour l'entité de Seraing ou sur la Commune de Neupré, tant les autorités que les partenaires sociaux s'accordent pour dire que la préoccupation citoyenne autour du traitement des nuisances et incivilités, et plus particulièrement celui relatif à la thématique des dépôts clandestins doit être considérée comme une priorité zonale.

Le conseil zonal de sécurité et l'ensemble des parties prenantes sont conscients de la nécessité d'une approche multidisciplinaire du phénomène avec une nécessité de dégager de moyens matériels et en terme d'effectif pour fournir une réponse la plus adéquate possible à la prise en charge de ce phénomène. Une diversification dans les moyens d'actions et dans les approches de travail est nécessaire pour avoir une chance de freiner le phénomène tout en permettant aux fonctionnaires de police de dégager une partie du temps de travail accordé à ces problématiques énergivores dans leur fréquence mais également dans la répétition.

L'implication des collaborateurs et le travail en synergie autour d'une communication claire, précise et univoque doit être quotidiennement réfléchi, travaillée et mise en place par des chefs de projet formés et motivés. Dans ces thématiques, la collaboration avec l'autorité administrative est essentielle et incontournable afin de réfléchir à l'opportunité des sanctions selon les matières traitées. La mise à jour et la vulgarisation du Règlement Général de police sera à réfléchir afin de mener d'une même voix une action orientée vers la prévention mais également vers la répression des citoyens les plus hermétiques au civisme.

❖ *Stratégie et politique :*

Au départ d'une évaluation du phénomène systématique via les outils informatiques mis à disposition, développer des plans d'action réalistes et réalisables orientés vers la recherche de résultats en développant une approche proactive et préventive. Les outils visant à avoir une perception réelle du phénomène sont multiples ; les données ICAV, les sollicitations citoyennes, les données provenant du baromètre de la criminalité, sans oublier l'apport considérable du logiciel Orbit qui permet d'obtenir une cartographie précise des phénomènes sur base d'extractions provenant de l'ISLP.

Les autorités communales étant fortement impactées par ces faits de dépôts clandestins d'immondices tant dans leur travail de régulation que dans une approche préventive et réactive, un travail est également effectué à leur niveau. Le partage d'information et une stratégie orientée vers la communication et la mutualisation des forces est à envisager dans le domaine afin de maximiser l'efficacité des mesures entreprises.

❖ *Management des collaborateurs :*

Afin d'assurer une prise en charge de qualité du phénomène, plusieurs dimensions sont à prendre en compte :

- Recherche de l'expertise et de l'excellence en formant de manière continue le personnel concerné.
- Développer et entretenir un partenariat de qualité avec les autorités communales et développer un module de formation au RGP à destination de tous les collaborateurs.
- Promouvoir une dynamique d'action orientée à la fois vers la prévention par l'orientation des citoyens en infraction et vers la répression pour les individus présentant ouvertement une volonté de poser des actes non-civiques
- Promouvoir un partenariat étroit avec les agents constatateurs communaux
- Développer une communication interne de qualité en privilégiant les feed-back afin de motiver les collaborateurs à s'impliquer dans la thématique
- Développer le sens du coaching positif et des encouragements au sein du cadre moyen.
- Utiliser le système d'évaluation comme levier en responsabilisant les collaborateurs via la philosophie d'implication capable promue par la zone de police

❖ *Management des moyens :*

Une attention particulière au budget local est à prendre en compte dans le dégagement des moyens nécessaires pour :

- La prise en charge des formations spécifiques tant au niveau budgétaire qu'au niveau de la capacité de personnel
- La prise en charge des moyens techniques et logistiques aidant directement ou indirectement à répondre au phénomène.
- Appuyer les initiatives internes en terme de prévention du phénomène (Initiation d'un PLP Vert – création d'un canal de communications sur les réseaux sociaux)
- Libérer du temps pour la rédaction des devoirs
- Stimuler la transmission des connaissances et orienter une réflexion vers la créativité en terme d'approche préventive puis répressive

Notons que dans cette matière, les autorités communales sont un acteur incontournable de la lutte contre ces phénomènes.

❖ *Management des processus :*

Développer un processus de qualité adapté aux situations spécifiques rencontrées dans le domaine des comportements inciviques dans la gestion des déchets. Les processus réfléchis et mis en place tendront à une uniformité relative dans le but de favoriser la systématisation dans les procédures de travail. L'élaboration de plan d'action au départ de réflexion commune permettra d'accroître le travail transversal autour du phénomène.

Notons que des actions spécifiques ciblées en réaction au contexte social seront mises en œuvre ponctuellement et demanderont le concours des collaborateurs de divers départements. Dans ce sens, l'information initiale de tous les policiers reste nécessaire au bon déroulement du quotidien de travail suivant la logique de la transversalité.

Dans ce sens, la zone de police veillera à décrire l'ensemble des processus primaires utiles à la lutte contre le phénomène en schématisant le plus concrètement possible la progression de la prise en charge du fait infractionnel au travers des différentes fonctionnalités et des différents services. Les bases de la communication bénéficieront d'une attention particulière afin que le recueil, le traitement, la transmission et le suivi de l'information reçue soient le plus optimal possible.

❖ *Citoyenneté et proximité*

La création d'une équipe environnement au sein du Département de Police Administrative traduit de la volonté de former des collaborateurs aux spécificités du RGP. Cette formation et l'acquisition d'un professionnalisme en la matière permettra aux collaborateurs désignés d'être des interlocuteurs de choix pour les citoyens dans la gestion de leurs doléances et le traitement répressif de l'information reçue, le cas échéant. D'autre part, les contacts avec les différents partenaires de terrain, tels que les éducateurs de rue, les agents constatateurs ou les gardiens de la paix, pourront être plus proximal et tendre vers une optimisation de l'opérationnalisation de la lutte contre les incivilités environnementales.

Il est nécessaire de rappeler qu'il n'existe pas de « petites incivilités ». Les comportements inciviques mineurs entraînant une dégradation de l'image du quartier et par répercussion une augmentation du sentiment d'insécurité. La lutte contre les actes inciviques doit bénéficier d'une attention particulière quotidienne. Quel que soit la portée de l'acte en terme de volume ou de récurrence, chaque fait devrait être porté à l'attention de son auteur afin de permettre une éradication du phénomène dès les prémices de son apparition.

Comme nous l'avons spécifié ci avant, le plan d'action bénéficie de deux volets, une phase de prévention suivie d'une tolérance zéro une fois les priorités définies. L'action de sensibilisation préventive est en cours sur le territoire depuis trois ans, un travail de terrain est quotidiennement réalisé par les agents communaux et l'entrée dans une phase répressive plus systématisée devrait permettre une prise en charge globale du phénomène.

❖ *Partenaires :*

- La commune de Neupré et la ville de Seraing (RGP)
- L'autorité judiciaire (infractions mixtes)
- La Province et les fonctionnaires sanctionneurs
- Les autres zones de police et les services de la Police Fédérale
- Les services communaux (dont les gardiens de la paix et les agents constatateurs)
- Les médias sociaux
- Les écoles de police
- Les comités de quartier, les PLP Verts, les citoyens

❖ *Suivi de l'objectif stratégique :*

Concernant l'approche objective, un relevé des chiffres relatifs au nombre d'informations reçues, au nombre de PV rédigés, au nombre de PV renvoyés au rédacteur, au nombre de dossiers pris en charge par le sanctionneur communal, au nombre de sanctions administratives rédigées et au nombre de paiement reçu.

Concernant une approche subjective, l'évolution du sentiment d'insécurité via le moniteur de sécurité, les retours des citoyens, des retours aux collègues et conseils, de l'ampleur du phénomène dans les médias.

Les outils mis à notre disposition permettant ce suivi sont l'ISLP, le baromètre de la criminalité, les données ICAV.

❖ *Leadership :*

Nous pouvons aisément comprendre que bon nombre de faits infractionnels sont à mettre en relation avec un désir de lucre dans le chef des auteurs. Bien que nous ne remarquions pas d'évolution exponentielle du phénomène lors de l'exploitation des données statistiques, les faits infractionnels relatifs à la criminalité économique et financière restent prépondérants malgré l'absence d'encodage systématique.

L'objectif principal étant d'amener à la conscience de l'ensemble des collaborateurs, l'impact de ces formes de criminalité sur l'ensemble du fonctionnement de la société et de la sécurité des citoyens. Une approche multidisciplinaire du phénomène avec la formation des fonctionnaires de police et la mise à disposition de moyens matériels spécifiques seront nécessaires pour fournir une réponse la plus adéquate possible en terme de prise en charge du phénomène.

Malgré les particularités techniques nécessaires dans le dévoilement et le traitement du phénomène, un effort considérable devra être apporté à la conscientisation de tous les collaborateurs mais également à la vulgarisation des termes et techniques utilisées afin de répondre au mieux mais également avec le plus de réactivité possible aux demandes citoyennes et des autorités judiciaires et administratives.

Selon un autre volet, nous avons souhaité rapprocher la criminalité économique et financière de la criminalité relative à l'utilisation de moyens ICT. La société, les citoyens qui la composent et les moyens de communications qu'ils utilisent sont en constante évolution. De par ce constat, il est aisé de comprendre que la criminalité suit la même propension évolutive. La criminalité économique et financière, nous l'avons vu au cours du chapitre « scanning et analyse » est très régulièrement liées à l'utilisation de moyens technologiques novateurs. De ce fait, nous souhaitons apporter une vision conjointe des moyens à apporter dans la lutte contre la criminalité économique et financière et les faits infractionnels nécessitant l'utilisation de moyens technologiques.

❖ *Stratégie et politique :*

Au départ d'une évaluation du phénomène systématique via les outils informatiques mis à disposition, développer des plans d'action réalistes et orientés vers la recherche de résultat en développant une approche proactive et préventive. Les outils visant à avoir une perception réelle du phénomène sont :

- Suivi journalier au moyen du module information de l'ISLP
- Consultation mensuelle du baromètre de la criminalité
- Consultation mensuelle des données de l'ICAV
- Accès au logiciel de cartographie Orbit permettant de réaliser des analyses criminelles
- Consultation annuelle de l'analyse de l'arrondissement.

❖ *Management des collaborateurs :*

Afin d'assurer une prise en charge de qualité du phénomène, plusieurs dimensions sont à prendre en compte :

- Recherche de l'expertise et de l'excellence et de l'autonomisation progressive en formant de manière continue le personnel concerné ;
- Vulgarisation dans l'explication des procédures et des moyens techniques utilisés par les auteurs de ce type de criminalité afin d'offrir un service éclairé et de qualité à l'ensemble des demandes émanant des citoyens et des autorités concernées ;
- Formation à la gestion de l'information et à la prise en charge des faits rapportés
- Assurer l'ensemble du suivi de façon qualitative de la prise en charge de la situation aux suites de l'enquête en passant par le constat, la rédaction des PVs, l'alimentation de la BNG, l'enquête, le suivi des victimes et la proposition de la techno-prévention ;
- Développer une communication interne de qualité en privilégiant les feed-back afin de motiver les collaborateurs à s'impliquer dans la thématique ;
- Développer le sens du coaching positif et des encouragements au sein du cadre moyen
- Utiliser le système d'évaluation comme levier en responsabilisant les collaborateurs via la philosophie d'implication capable promue par la zone de police ;
- Appliquer les directives de la loi Salduz.

❖ *Management des moyens :*

Une attention particulière au budget local est à prendre en compte dans le dégagement des moyens nécessaires pour :

- La prise en charge des formations continuées et des formations d'initiation aux phénomènes précités ;
- La prise en charge des moyens techniques et logistiques aidant directement ou indirectement à endiguer le phénomène ;
- Appuyer les initiatives internes en terme de prévention du phénomène (PLP, mesures techno-préventives, communications sur les réseaux sociaux) ;
- Libérer du temps pour la rédaction des devoirs et les suites d'enquête ;
- Stimuler la transmission des connaissances ;

❖ *Management des processus :*

Développer un processus de qualité identique à toutes les fonctionnalités occupées par la lutte contre ce phénomène est essentiel pour la compréhension pratique et l'échange d'information. L'élaboration de plan d'action et de processus de travail au départ de réflexion commune permettront d'accroître le travail transversal du phénomène.

Dans ce sens, la zone de police veillera à décrire l'ensemble des processus primaires utiles à la lutte contre le phénomène en schématisant le plus concrètement possible la progression de la prise en charge du fait infractionnel au travers des différentes fonctionnalités et des différents services. Les bases de la communication bénéficieront d'une attention particulière afin que le recueil, le traitement, la transmission et le suivi de l'information reçue soient le plus optimal possible.

❖ *Citoyenneté et proximité*

Les citoyens doivent prendre conscience de l'importance de leurs actions de prévention et de vigilance à l'égard des phénomènes. En effet, l'absence de vigilance est souvent le point de départ des infractions mettant en jeu de l'argent ou des bénéfices. Les comportements pro-sociaux d'entraide, de vigilance et d'informations aux publics les plus faibles sont à prendre en compte. Pour ce faire, la sensibilisation via les agents de quartier, les comités de quartiers, les séances d'informations ou encore les partenariats locaux de prévention sont à prioriser.

Au niveau policier, un travail de recherche des cibles vulnérables potentielles, de revisite auprès des citoyens préjudiciés, d'attention particulière concernant les enquêtes et de promotion des initiatives policières en matière d'information sur les vols par ruse, les fraudes à la carte bancaire ou d'autres phénomènes liés (PLP) est nécessaire au quotidien.

❖ *Partenaires :*

- Les autorités administratives et judiciaires
- La police fédérale (DCA, CGO, CIA, DJ SOC, etc.)
- Collaboration particulière avec l'auditorat du travail et les lois sociales
- Les services communaux (dont le service en charge de la salubrité des bâtiments et le CPAS)
- Les médias sociaux
- Les comités de quartier
- Les associations de commerçants
- Les écoles de police
- Les gardiens de la paix
- Les partenariats locaux de préventions (pour indépendants)

❖ *Suivi de l'objectif stratégique :*

Concernant l'approche objective, une attention particulière sera à donner lors de l'encodage des objets préjudiciés au sein du module information et des modus-operandi dans le module traitement afin de pouvoir obtenir un relevé chiffré relatif au nombre de faits impliquant une motivation de lucre, le nombre de faits par sous-phénomènes et par secteurs, le nombre de dossiers ouverts, le nombre d'heures dédiées à l'enquête sur la thématique, le nombre d'interpellations, le nombre d'analyses téléphoniques, le nombre de saisies.

Concernant une approche subjective, l'évolution du sentiment d'insécurité via le baromètre de la sécurité, les retours des coordinateurs des PLP et PLPI, des retours aux collègues et conseils.

Les outils mis à notre disposition permettant ce suivi sont l'ISLP, les baromètres de la criminalité, les analyses annuelles.

❖ *Leadership :*

La société, les citoyens qui la composent et les moyens de communications qu'ils utilisent sont en constante évolution. De par ce constat, il est aisé de comprendre que la criminalité suit la même propension évolutive. Les technologies de l'information et de la communication ont physiquement pris une place considérable au sein des ménages, des lieux de travail, des espaces de transit, mais également dans la vie quotidienne de tout à chacun.

De l'écolier au travailleurs sans oublier nos aînés, chaque citoyen est aujourd'hui « connecté » à l'information et « interconnecté » à ses pairs via ces nouveaux outils de communication. Cette nouvelle philosophie et pratique de vie est observée, exploitée et étudiée. In fine, nous constatons un élargissement exponentiel de la place laissée à la communication et à la diffusion de l'information au regard de la démultiplication des vecteurs de transmission des messages.

De façon schématique, nous pouvons inférer l'étendue de la criminalité actuelle à un deuxième espace spatio-temporel non limité qu'est le monde virtuel. Les plaintes ayant trait à une matière ICT sont diverses puisque, tout comme dans la vie réelle, certaines personnes sont victimes de vols, d'escroquerie, de menaces, d'injures, de harcèlement, ... mais via un champs impalpable, l'espace virtuel.

Il est donc aisé de comprendre que cette nouvelle forme de criminalité nécessite une adaptation des pratiques policières au regard des avancées technologiques constatées. Une forme de spécialisation doit être initiée au sein de la police locale afin de répondre adéquatement aux sollicitations citoyennes, aux plaintes formulées mais également pour enquêter de façon pertinente et exploiter de manière qualitative les données numériques utiles. En effet, le domaine de l'exploitation des données ne doit pas être négligé en raison de la pluralité des informations pouvant potentiellement être extraites des GSM, des caméras, d'un ordinateur voir des espaces d'échanges d'informations virtuels tels que les sites internet ou les jeux en réseaux.

La spécificité de ces matières et les avancées perpétuelles dans ce domaine nous laissent à penser de la nécessité de développer un cercle de compétence à destination du traitement des demandes des autorités et des citoyens dans le travail policier.

❖ *Stratégie et politique :*

Au vu de la particularité de la thématique et de son appui nécessaire dans bon nombre de devoirs d'enquête, il sera installé au sein du département de la recherche locale, une section qui prendra la dénomination de « LCCU ou Local crime computer unit ».

La volonté de ce positionnement est de pouvoir discuter avec la police fédérale d'un mode de fonctionnement intégré en ce qui concerne l'appui forensique dans les matières ICT. De plus, l'utilisation actuelle de certains accès et données relèvent d'une expertise développée au sein du dit département.

Il y aura lieu d'accorder une attention prioritaire sur

- Les procédures de perquisition et gestion des saisies ;
- L'extraction, la mise à disposition des données aux enquêteurs et l'appui de ces derniers en ce qui concerne l'exploitation des informations obtenues ;
- L'exploitation des données reste un domaine spécifique ; un accord de travail sera à matérialisé avec le RCCU ;
- L'exploitation des images numériques fera l'objet d'une attention particulière ;
- Les recherches internet seront à inscrire dans un projet de développement

❖ *Management des collaborateurs :*

Afin d'assurer une prise en charge de qualité du phénomène, plusieurs dimensions sont à prendre en compte :

- Recherche de l'expertise et de l'excellence et de l'autonomisation progressive en formant de manière continue le personnel concerné ;
- Vulgarisation dans l'explication des procédures et des moyens techniques utilisés par les auteurs de ce type de criminalité afin d'offrir un service éclairé et de qualité à l'ensemble des demandes émanant des citoyens et des autorités concernées ;
- Formation à la gestion de l'information et à la prise en charge des faits rapportés
- Apporter un appui spécifique et spécialisé aux collaborateurs sur les matières et les outils ayant trait à un espace virtuel de communication et d'information (ICT).
- Développer une communication interne de qualité en privilégiant les feed-back afin de motiver les collaborateurs à s'impliquer dans la thématique ;
- Utiliser le système d'évaluation comme levier en responsabilisant les collaborateurs via la philosophie d'implication capable promue par la zone de police ;
- Désignation d'un collaborateur en qualité de personne de référence pour assurer le lien et la collaboration avec le RCCU et la coordination interne de la police locale

❖ *Management des moyens :*

Une attention particulière au budget local est à prendre en compte dans le dégagement des moyens nécessaires pour :

- La prise en charge des formations continuées et des formations d'initiation aux phénomènes précités ;
- La prise en charge des moyens techniques et logistiques aidant directement ou indirectement à endiguer le phénomène ;
- Appuyer les initiatives internes en terme de prévention du phénomène (PLP, mesures techno-préventives, communications sur les réseaux sociaux) ;
- Libérer du temps pour la rédaction des devoirs et les suites d'enquête ;
- Stimuler la transmission des connaissances ;

❖ *Management des processus :*

Développer un processus de qualité identique à toutes les fonctionnalités occupées par la lutte contre ce phénomène est essentiel pour la compréhension pratique et l'échange d'information. L'élaboration de plan d'action et de processus de travail au départ de réflexion commune permettront d'accroître le travail transversal du phénomène.

Dans ce sens, la zone de police veillera à décrire l'ensemble des processus primaires utiles à la lutte contre le phénomène en schématisant le plus concrètement possible la progression de la prise en charge du fait infractionnel au travers des différentes fonctionnalités et des différents services. Les bases de la communication bénéficieront d'une attention particulière afin que le recueil, le traitement, la transmission et le suivi de l'information reçue soient le plus optimal possible.

A cette fin, il est nécessaire d'envisager une clarification et une répartition des tâches entre le service local (LCCU) et le service régional (RCCU). Celle-ci sera à définir avec le partenaire de la police fédérale en accord avec les services de monsieur le procureur du Roi.

Un collaborateur, en sa qualité de personne de référence du phénomène, sera chargé d'assurer une information correcte sur les procédures et les liens avec les partenaires à l'ensemble des fonctionnaires de police de la zone. Ces informations auront notamment trait à l'organisation et les possibilités de la LCCU et du RCCU, le cadre légal spécifique de la saisie et de l'exploitation de pièces informatiques, les bonnes pratiques pour la saisie des systèmes informatiques, les délais de conservation légaux des pièces saisies, ...

❖ *Citoyenneté et proximité*

Les citoyens doivent prendre conscience de l'importance de leurs actions de prévention et de vigilance à l'égard des phénomènes. En effet, l'absence de vigilance est souvent le point de départ des infractions mettant en jeu de l'argent ou des bénéfices. Les comportements pro-sociaux d'entraide, de vigilance et d'informations aux publics les plus faibles sont à prendre en compte. Pour ce faire, la sensibilisation via les agents de quartier, les comités de quartiers, les séances d'informations ou encore les partenariats locaux de prévention sont à prioriser.

Au niveau policier, un travail de recherche des cibles vulnérables potentielles, de revisite auprès des citoyens préjudiciés, d'attention particulière concernant les enquêtes et de promotion des initiatives policières en matière d'information sur les vols par ruse, les fraudes à la carte bancaire ou d'autres phénomènes liés (PLP) est nécessaire au quotidien.

❖ *Partenaires :*

- Les autorités administratives et judiciaires
- La police fédérale (DCA, CGO, CIA, DJ SOC, RCCU etc.)
- Les services communaux
- Les médias sociaux
- Les comités de quartier
- Les associations de commerçants
- Les établissements scolaires (notamment concernant le harcèlement sur les réseaux sociaux)
- Les écoles de police
- Les gardiens de la paix
- Les partenariats locaux de préventions (pour indépendants)

❖ *Suivi de l'objectif stratégique :*

Concernant l'approche objective, une attention particulière sera à donner lors de l'encodage du texte initial (précision phénomène ICT) au sein du module information et des modus-operandi dans le module traitement afin de pouvoir obtenir un relevé chiffré relatif au nombre de faits impliquant une technologie de l'information et de la communication particulière, le nombre de faits par sous-phénomènes et par secteurs, le nombre de dossiers ouverts, le nombre d'heures dédiées à l'exploitation des systèmes ICT, le nombre et le type de saisie, le nombre d'analyses téléphoniques, le nombre d'extraction de données.

Concernant une approche subjective, l'évolution du sentiment d'insécurité via le baromètre de la sécurité, les retours des coordinateurs des PLP et PLPI, des retours aux collèges et conseils. Les outils mis à notre disposition permettant ce suivi sont l'ISLP, les baromètres de la criminalité, les analyses annuelles.

Garder une attention particulière concernant les phénomènes émergents

L'évolution de la société et de la criminalité est fluctuante et nécessite que nous gardions une capacité budgétaire et en terme d'effectif disponible pour répondre aux besoins ponctuels engendrés par l'apparition d'une criminalité spécifique.

A titre de simple exemple, nous avons pu constater dans ce PZS une importance de la charge de travail policière orientée vers les interventions et la prise en charge des différends, des conflits ou des discussions sans coups entre les citoyens, quel que soit le domaine visé. Dans ce cadre une réflexion novatrice a été menée et l'engagement d'une médiatrice agréée est réfléchi afin d'apporter une réponse ciblée, professionnelle et des outils de gestion novateurs pour ce type de demandes citoyennes. Le constat avait été posé que la prise en charge policière de telles situations était généralement énergivore et la perdurance du conflit laisse à penser que la prise en charge policière n'avait pas pu donner entière satisfaction aux parties en présence.

Concernant d'autres phénomènes émergents, nous pouvons citer à titre d'exemple la prise en charge sur la zone de police de l'insécurité ressentie face aux regroupements saisonniers des jeunes au sein de l'espace public. L'attention particulière portée aux logements non conformes et non déclarés engendrant une criminalité spécifique aux populations étrangères. Nous pouvons également citer la recrudescence de la consommation sur la voie publique d'un gaz hallucinogène qui posait un problème de salubrité publique mais également d'inquiétude citoyenne.

Afin de faire face à cette pluralité de situations, parfois très ciblées dans le temps, la police locale de Seraing-Neupré souhaite garder une marge de manœuvre permettant une réaction rapide et une diversification dans les opportunités de formation et de sensibilisation des collaborateurs.

CHAPITRE 4 : POLITIQUE DE COMMUNICATION

1. Communication externe

Leçons à tirer sur la communication externe de la politique policière

Conformément aux piliers énoncés par le Community Policing, la Police locale de Seraing-Neupré a installé et poursuit une stratégie de transparence envers les autorités mandantes mais également envers la population. A cette fin, il est permis pour tous citoyens d'obtenir une image des services de police sur le site internet de la zone de police, ce dernier ayant été entièrement remis à jour et modernisé en 2015.

Une page communautaire a également été créée sur le réseau social « Facebook » afin de permettre la diffusion de messages d'informations relatifs aux activités de la zone de police mais également des phénomènes criminels posant problèmes sur le territoire. L'adhésion à ce média d'information est croissante, la page communautaire de la Police Locale de Seraing-Neupré est actuellement suivie par 6 950 personnes. (A titre d'information, nous avons 4 279 adhérents en 2016 ; 4 819 en 2017 et 6 450 en 2018).

La communication envers les médias est organisée de manière centralisée avec l'aide des chargés de communication de la Ville de Seraing et de la Commune de Neupré. Dans ce domaine, notre approche est faite de prudence malgré les relations de confiance instaurées depuis plusieurs années. En effet, en tout temps la priorité est laissée à l'autorité judiciaire pour communiquer dans son domaine de compétence. La logique est identique pour les missions de police administrative. Les informations données par les services de police aux médias sont parcimonieuses et toujours vérifiées en concertation avec les autorités compétentes.

La police locale est aussi présente au sein des commissions consultatives instaurées tant à la Ville de Seraing qu'à la Commune de Neupré pour améliorer la sécurité routière. Nous sommes présents à la rencontre annuelle installée par le gestionnaire du réseau routier wallon. De manière régulière, les responsables des secteurs routiers sont rencontrés afin de débattre sur les points de la sécurité et de l'entretien des voiries. Chaque semaine, une réunion de travail pluridisciplinaire est initiée sur le thème des occupations de voirie dont les travaux sur la voie publique. Une rencontre hebdomadaire est instaurée avec le service des travaux de la ville de Seraing et une rencontre tripartite intervient trois fois par an avec le responsable de secteur du service public wallon.

Concernant la communication avec les partenaires sociaux, nous avons une étroite collaboration avec le service “ Réaction Action Solution ” du C.P.A.S de Seraing. Cette approche permet de fournir une assistance urgente aux victimes de manière permanente. Les échanges entre les deux services sont réguliers et, dans le respect du secret professionnel partagés, des discussions sont envisageables en ce qui concerne les dossiers partagés. Diverses rencontres sont également organisées entre les services s’occupant des logements sociaux de la ville de Seraing et les chefs de service des commissariats de quartier afin de favoriser les inscriptions rapides des domiciles et de permettre à chacun de connaître aux mieux les citoyens présents sur leur territoire. Des réunions mensuelles thématiques mettent également autour de la table les travailleurs sociaux travaillant sur le territoire et les chefs de service ou fonctionnaires de police en charge d’une matière particulière.

Conformément à la circulaire du Collège des Procureurs Généraux, nous préparons et participons activement aux concertations d’arrondissement judiciaire organisées à l’initiative de Monsieur le Procureur du Roi. Nous sommes également représentés aux réunions initiées par le Gouverneur de la Province, à savoir les concertations provinciales de criminalité et de prévention.

Le suivi du flux d’informations est assuré journallement afin d’alimenter la banque nationale de données policières et le carrefour d’informations de l’arrondissement. Pour chaque matière particulière, à minima un référent interne est désigné en qualité de pilote et est chargé de l’aboutissement productif des projets dont il a la charge et de la promotion et l’information autour de ces derniers.

Récemment, une approche intégrale est installée afin de lutter contre le phénomène du radicalisme et de l’extrémisme violent. La participation aux « Task Force Local » permet aux fonctionnaires de police spécialisé dans le domaine de discuter de l’évaluation des cas particuliers présent sur la zone de police. Dans un second temps, la mise en place des Cellules de Sécurité Intégrales Locales en matière de prévention du radicalisme dites stratégiques permet aux autorités administratives de la ville et de la commune de prendre connaissance des informations pertinentes. La CSIL-R opérationnelle réunit les différents acteurs concernés afin d’adopter des plans de prévention en cohérence avec les besoins spécifiques de la population ou d’envisager de prendre des mesures concrètes et cohérente pour améliorer le suivi de certaines situations dénoncées ;

La photographie et les coordonnées de travail (numéro de GSM, adresse du bureau et heures d’ouverture) des inspecteurs de quartier ont été distribuées début d’année 2019. En raison d’une adaptation de la stratégie locale dans ce domaine, l’opération a été renouvelée afin de permettre au citoyen l’accès à une juste information.

Intentions concernant la communication externe de la politique policière

Les intentions concernant la communication externe poursuivent le même objectif de transparence envers les autorités judiciaires et administratives, envers les partenaires locaux et supra-locaux mais également envers les citoyens.

Concernant l'autorités judiciaire, la participation aux diverses réunions est envisagée et soutenue dans le but de favoriser les échanges d'informations concernant les attentes et besoins mais également les dossiers en cours ou les phénomènes recevant une notion de priorité. La désignation de policiers référents selon la spécificité des matières et la diffusion de leurs coordonnées de travail, permettra aux interlocuteurs du monde judiciaire de dialoguer de problématiques connues et de gagner un temps considérable. La plus-value pour le service de police est identique, la mise en place d'un canal de communication rapide et de confiance permet l'optimisation du temps de travail et une augmentation de la qualité lors de l'échange d'informations.

Concernant l'autorité administrative, la participation aux diverses réunions locales permet aux services de police d'être informés, de pouvoir donner un éclairage sécuritaire sur les actions envisagées et de travailler un lien proximal de confiance. Toujours dans un souci d'optimisation du temps de travail, les relations de confiance construites au fil des années permettent la connaissance de ses interlocuteurs, des attentes et besoins de chacun et donc une fluidité dans la communication. Sur base de la même dynamique que les années précédentes, les collaborations avec les autorités communales représentent une priorité dans la prise en compte des liens professionnels.

2. Communication interne

Leçons à tirer sur la communication interne de la politique policière

Initialement, une réunion de direction était tenue de manière hebdomadaire, tous les vendredi matin. Depuis deux ans, en regard des « habitudes » de travail installées et des procédures systématisées, il est permis de réunir ce comité de direction de manière plus espacée, soit à raison d'une réunion par mois.

Chaque responsable dénommé aujourd'hui « directeur de département », se doit d'organiser des rencontres régulières avec ses collaborateurs directs afin de faire le point sur le fonctionnement des services, le bien-être de ses collaborateurs et l'amélioration potentielles de procédures de travail.

Les entretiens directifs et/ou participatifs (dont les procédures d'évaluation des membres du personnel) sont devenus des pratiques de travail routinière permettant à chacun un regard réflexif sur son implication et son évolution dans son propre travail quotidien.

Les notes de service sont à disposition de tous, en tout temps, au départ du système ISLP dans un fichier dénommé « registre interne »

Une virtualisation des système d'information et de communication est en cours. De ce fait, une messagerie électronique est utilisée pour la gestion des informations courantes, une documentation locale informatisée a été créée au départ d'un logiciel privé pour fournir, au départ du système ISLP, un canal regroupement l'ensemble des informations utiles d'un point de vue logistique, personnel, administratif mais également opérationnel.

Au départ du département de l'optimisation, des analyses stratégiques et des images des phénomènes sont mises à disposition et utilisées lors des briefings de début de service et/ou pour l'orientation des actions policières.

Les contacts formels et informels sont des moments profitables et encouragés par la zone de police. De ce fait, l'installation de salles de réunions, des espaces cafés et d'autres initiatives sont encouragées afin de favoriser ces contacts personnels favorisant l'échange d'information, l'entre-aide et l'implication de tous les collaborateurs.

Les moments d'accueil pour les stagiaires et les nouveaux venus sont formalisés. La distribution d'un document d'accueil, la prise en charge par un mentor, la visite du territoire et des différents points de contact policiers font partie de cette procédure.

D'autres initiatives plus ponctuelles tendent à devenir pérennes. Pour exemple, la matinée « cleaning day » qui permet de garantir la propreté dans les locaux, les rencontres mensuelles dénommées « meeting day » sont planifiées afin que les collaborateurs puissent rencontrer le Chef de Corps et parler ouvertement des sujets professionnels qu'ils souhaitent (il sera ici noté que sur une année, un seul collaborateur s'est présenté auprès du chef de corps lors de ce moment.

Notons que chaque membre de la ligne hiérarchique se doit de tenir une farde renfermant les renseignements quant aux démarches préventives qui sont initiées journallement dans le « management » des collaborateurs.

Ces différentes approches forment la base de la communication interne.

Intentions concernant la communication interne de la politique policière

La communication interne tend à acquérir l'objectif de transversalité entre les services. Globalement, nous pouvons nous montrer satisfait de la gestion optimale de l'information et nous nous attacherons à poursuivre les efforts engagés ces dernières années.

La volonté est de poursuivre dans une logique de consolidation des efforts déjà fournis tout en insistant sur l'optimisation et la systématisation des systèmes d'évaluation des collaborateurs tout en rendant proactif chacun d'entre eux dans le propre contrôle de leurs tâches quotidiennes. La responsabilisation via des notes de fonctionnement ayant une visée d'orientation et des remarques proactives doivent être vues comme des outils de coaching pédagogique.