Institutional Repository - Research Portal
Dépôt Institutionnel - Portail de la Recherche
researchportal.unamur.be
University of Namur

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

# Rapport Empirique AGORA

Hennuy, Laurence; Jacques, Jean-Marie; Bodson, Daniel; Lobet-Maris, Claire

*Publication date:*
2001

*Document Version*
Version revue par les pairs

Link to publication

*Citation for pulished version (HARVARD):*
Hennuy, L, Jacques, J-M, Bodson, D & Lobet-Maris, C 2001, *Rapport Empirique AGORA*. FUNDP, CITA, Namur.

**General rights**
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

**Take down policy**
If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Download date: 15. Jun. 2024

FACULTES UNIVERSITAIRES NOTRE-DAME DE LA PAIX - NAMUR
CELLULE INTERFACULTAIRE DE TECHNOLOGY ASSESSMENT

# Rapport
# Empirique AGORA
## 2001

CITA – FUNDP
Laurence HENNUY
Claire LOBET-MARIS
Jean-Marie JACQUES
Daniel BODSON
Anne WALLEMACQ
21, rue Grandgagnage
B - 5000 Namur
Tél. (32) 81 72 49 61
Fax. (32) 81 72 49 67
cita@info.fundp.ac.be
http://www.info.fundp.ac.be/~cita

# Table des matières

*Table des matières* ..... *4*
*Présentation générale de la recherche* ..... *5*
Contenu de la recherche ..... 6
Méthodologie ..... 6
Partenaires du projet ..... 6
*Première étude de cas : Flémalle - Seraing* ..... *7*
Présentation de la commune ..... 7
Présentation du commissariat ..... 7
Présentation spatiale du commissariat ..... 10
Résultats des interviews ..... 10
Résultats des observations ..... 13
Analyse des résultats ..... 19
*Deuxième étude de cas : Charleroi* ..... *23*
Présentation de la commune ..... 23
Présentation du commissariat ..... 23
Présentation spatiale du commissariat ..... 23
Résultats des interviews ..... 24
Résultats des observations ..... 28
Analyse des résultats ..... 29
*Troisième étude de cas : Bouillon* ..... *31*
Présentation de la commune ..... 31
Présentation du commissariat ..... 31
Présentation spatiale du commissariat ..... 32
Résultats des interviews ..... 32
Analyse des résultats ..... 36
*Enseignements tirés de ces trois études de cas* ..... *39*
*Bibliographie* ..... *45*
*Annexes* ..... *47*

# *Présentation générale de la recherche*

Le projet AGORA se situe dans la foulée des études POLICE menées au préalable par la CITA. Ces études, financées par le Ministère de l'Intérieur, portaient notamment sur l'élaboration d'un manuel d'aide à l'évaluation interne des dispositions prises dans le cadre des Zones InterPolices (ZIP, 1997-1999), sur la définition d'un dispositif de coordination et d'évaluation des structures policières locales (1999-2000) et sur les systèmes informationnels policiers (PIP-Polis, 1995-1997).

Le présent rapport présente les résultats empiriques de la recherche intitulée : Police intégrée : Perception locale, stratégie fédérale (AGORA, 2001-2001).
La problématique de cette étude est la suivante :

En matière de criminalité, une politique policière de prévention, au niveau local, pourrait se baser sur les données de criminalité locale (agrégée au niveau de statistiques fédérales) pour autant que les données reflètent une certaine réalité. Actuellement, cet accès s'effectue, au niveau local, au travers du système informatique PIP. Ces données doivent servir à la police intégrée, au niveau local, afin de comprendre les données locales de criminalité (contextualisation) et d'intégrer cette compréhension dans des stratégies locales de prévention. Par ailleurs, au niveau local, les données récoltées par cette même police vont servir de base aux statistiques de criminalité fédérale.

Afin de pouvoir remplir leur fonction de statistiques de criminalité fédérale, ces données doivent être enregistrées, encodées sur du matériel informatique (logiciel et système) et ce suivant une certaine standardisation, et ensuite transférées « bottom-up » au niveau fédéral. Ces données de criminalité locale viennent enrichir la base de données de criminalité fédérales. Tant au niveau local que fédéral, la qualité des données (type et procédure) ainsi que l'interprétation qui en est faite dépend pour partie des pratiques et comportements de différents acteurs impliqués dans le processus de collecte et de contextualisation et de stockage de ces données. Il existe, au niveau local, des procédures à respecter que nous qualifierons de procédures techniques. Et si l'on souhaite atteindre un niveau de performance satisfaisant, il faut les respecter. Ces procédures techniques sont explicites et relèvent principalement de la capture, de l'encodage et, dans une certaine mesure, du traitement et du transfert d'informations. Sur le plan spatio-temporel, on constate cependant que des pratiques et des comportements émergent, dont les effets peuvent être inattendus, apparaissent au cours de ces procédures. En effet, sur le terrain, on constate que le processus d'intégration des données dans la banque de données fédérale ne se réalise pas de manière mécanique en dehors de tout contexte, mais bien, au contraire, s'inscrivent dans un tissu aux recoins très variés. Les raisons en sont multiples. Parmi celles-ci, il en est une qui est liée à l'individu et à l'organisation considéré comme agent cognitif.

Les « unités » locales sont constituées dans les cas qui nous concernent de nombreux acteurs (individus) appartenant à des corps (organisations) différents, ayant des rôles, des expériences variées, des formations, des connaissances informatiques différentes, des motivations ainsi que des origines socioculturelles hétérogènes. Ce qui est vrai au niveau local, l'est aussi au niveau fédéral. Cette hétérogénéité psychosociale peut être à la base de perceptions et de représentations mentales différentes chez les différents acteurs. Ceci est particulièrement vrai dans le cas des tâches à réaliser telles que celles liées à la procédure de contextualisation des données locales de criminalité. Ces différences de perceptions et de représentations mentales peuvent être à la base de comportements différents ; ces comportements pouvant eux-mêmes entraîner des dysfonctionnements. Ces perceptions portent, dans notre situation, sur l'environnement des tâches, sur les relations aux autres et donc également sur les procédures.

Cette étude porte sur l'observation des pratiques de la police locale en matière de contextualisation des données de criminalité locale. En particulier, l'étude se concentrera sur les pratiques liées à l'utilisation du système PIP.



## CONTENU DE LA RECHERCHE

Cette recherche porte sur la réalisation de trois études de cas en profondeur sur le terrain local de la police intégrée. Ces études de cas ont été construites sur base de l'observation, de la description et de l'analyse des pratiques individuelles et collectives de la police intégrée par rapport à la contextualisation des données de criminalité. Les trois études de cas s'inscrivent dans la typologie des unités retenue pour les études réalisées par le coordinateur de cette recherche (RUG), à savoir une grande ville, une ville de taille moyenne ainsi qu'une petite commune. Ces trois cas ont, en outre, été sélectionnés dans les « zones » déjà étudiées par la CITA lors de ses études antérieures. Ceci nous a permis d'une part de combiner les données collectées avec des données déjà existantes, et d'autre part de pouvoir croiser les observations sur le terrain. Les trois cas retenus sont donc : Flémalle (cas X), Charleroi (cas Z) et Bouillon (cas W).

Nous avons, dans cette recherche, cherché à comprendre pourquoi et comment les représentations mentales des acteurs impliqués dans le processus de contextualisation des données des statistiques de criminalité fédérale peuvent expliquer pourquoi le processus ne fonctionne pas de manière optimale.

## METHODOLOGIE

Cette étude s'inscrit dans le paradigme constructiviste. Il s'agit de comprendre comment les acteurs en situation construisent symboliquement ce qui est tenu pour réel.

Le mode de collecte des données consiste en la réalisation de trois études de cas en profondeur sur le terrain local de la police intégrée. Les études de cas ont été construites sur base de l'observation, de la description et de l'analyse des pratiques individuelles et collectives de la police intégrée par rapport à la contextualisation des données de criminalité.

Les cas ont été construits à partir de multiples sources de données qui ont été collectées par observation participante, par des entretiens semi-directifs et par la récolte de matériel adéquat. L'analyse est réalisée par cartographie cognitive au sens large du matériel discursif récolté, et par intégration des autres données.

## PARTENAIRES DU PROJET

- FUNDP : ReCCoM (Prof. Jean-Marie Jacques, codirecteur du projet, Anne Wallemacq et Daniel Bodson, support scientifique), CITA (Prof. Claire Lobet-Maris, codirectrice du projet et Laurence Hennuy, chargée de recherche)
- RUG (Prof. Paul Ponsaers et Lieven Pauwels)
- VUB (Prof. Els Enhus et Steven Lauwers)
- SSTC (Services fédéraux des affaires scientifiques, techniques et culturelles)
- Police fédérale direction CGF (anciennement SGAP)

# *Première étude de cas : Flémalle – Seraing*

## *PRESENTATION DE LA COMMUNE*

- **Flémalle**

ADMINISTRATIF : Province de Liège, Arrondissement de Liège
JUDICIAIRE : Arrondissement de Liège
POPULATION : 26.603 habitants en 1994 (28.356 en 1977)
POLITIQUE : PS (62,4%/21) - IC (16,9%/5) - ECOLO (8,7%/2) - PRL (7,3%/1) - PC (3,0%/0) - PTB (1,7%/0)
SUPERFICIE : 3.682 hectares
ALTITUDE : de 65 à 228 mètres

---

- **Seraing**

ADMINISTRATIF : Province de Liège, Arrondissement de Liège
JUDICIAIRE : Arrondissement de Liège
POPULATION : 61.439 habitants en 1994 (66.713 en 1977)
POLITIQUE : PS (53,8%/26) - PRL (12,2%/5) - ECOLO (9,5%/3) - PSC (7,9%/3) - AGIR (5,6%/1) - FN (4,4%/1) – PC (2,9%/0) - PTB (1,6%/0) - PPSG (1,3%/0) - UNIE (0,8%/0)
SUPERFICIE : 3.529 hectares
ALTITUDE : de 65 à 272 mètres

---

- **Neupré**

ADMINISTRATIF : Province de Liège, Arrondissement de Liège
JUDICIAIRE : Arrondissement de Liège
POPULATION : 9.085 habitants en 1994 (7.207 en 1977)
POLITIQUE : PS (31,6%/6) - PSC (29,5%/6) - PRL (20,5%/4) - NEUPRE (18,4%/3)
SUPERFICIE : 3.169 hectares
ALTITUDE : de 70 à 270 mètres

## *PRESENTATION DU COMMISSARIAT*

- **Flémalle**

Dans la commune de Flémalle, comptant approximativement 26 000 habitants, outre le commissariat central (Flémalle-haute), la police compte 3 services de police divisionnaires (Awirs, Flémalle-Grande, Ivoz-Ramet) et 1 service de gendarmerie. Cette ZIP monocommunale compte 59 policiers et 16 gendarmes, soit un total de 75 personnes travaillant 24h sur 24. Parmi les policiers, on compte entre autre : 16 agents de quartier, 16 agents d'intervention, 6 agents travaillant au CTR (centre de Transmission), 5 inspecteurs du service judiciaire.

---

- **Seraing**

Seraing est une zone de police pilote. Depuis décembre 1999 un nouvel organigramme est en place. Celui-ci regroupe les polices de Seraing et de Neupré, ainsi que les brigades de gendarmerie de Seraing et d'Ougrée.

ORGANIGRAMME DU NIVEAU LOCAL

| NIVEAU DIRECTION : Groupe de concertation opérationnel<br>▪ Six membres : quatre chefs de corps (polices de Seraing et Neupré, brigades de gendarmerie de Seraing et Ougrée) + Les 2 commissaires de police de Seraing (M. Grizet et M. Preudhomme)<br>▪ Rôle : Ce groupe prend les décisions au niveau de l'organisation de la police locale. Lorsque les décisions impliquent le fédéral, les six membres du groupe de concertation opérationnel siègent avec le colonel Chantry (Liège) au Comité de direction. | | | | |
|---|---|---|---|---|
| NIVEAU DES CINQ DIRECTIONS OPERATIONNELLE ET NON-OPERATIONNELLE | | | | |
| Gestion générale | Personnel et logistique | Police administrative | Services spéciaux | Direction judiciaire |

Chaque fonctionnaire est intégré dans la direction qu'il a choisit. Il y a cinq directions : deux directions non opérationnelles et trois directions opérationnelles :

DIRECTIONS NON-OPERATIONNELLES :

1. Direction de gestion générale

   Effectif : (10) : 2 officiers PJ, 1 inspecteur PJ, 2 agents et 4 civils.

   La direction de gestion générale est dirigée par le commissaire Roger GRIZET. Elle est directement intégrée au chef de zone et elle a quelques spécificités propres comme par exemple : la préparation du plan zonal de sécurité, la coordination de tous les services de police, le rapport avec les syndicats. Cette direction a également un droit de regard sur les cinq postes de police de Seraing.

2. Direction du personnel et logistique

   Effectif : (13) : 1 directeur, 2 directeurs adjoints, 1 officier PJ, 1 agent, 2 civils.

   Cette direction s'occupe de tout ce qui est contrôle interne, discipline, logistique, formation continue.

DIRECTIONS OPERATIONNELLES :

3. Direction police administrative

   Effectif : plus ou moins 14 personnes.

   Cette direction est dirigée par un directeur adjoint et regroupe quatre sections :

   1) La section armes (2 personnes) qui s'occupe des entraînements de tirs de la police mais aussi des délivrances de permis de détention d'armes …
   2) La section mobilité (5 personnes) qui effectue toutes les études relatives à la circulation routière, à la mobilité dans la ville et à tous les travaux spécifiques.
   3) La section environnement (2 personnes) qui sert d'appui aux postes de police. L'environnement est traité individuellement par les postes de police, sauf dans les cas où le cas nécessite des connaissances plus spécifiques en ce domaine.
   4) La section ordre public (2 personnes).

4. Direction des services spéciaux (hôtel de police)

   Effectif : une centaine de personnes.

   Cette direction, dirigée par le commandant de brigade de la gendarmerie de Seraing, regroupe le service 101, l'accueil zonal 24h/24 (les autres postes de police ont un accueil 8h/17h), le bureau d'assistance aux victimes, la brigade moto et la brigade canine.

5. Direction judiciaire

Effectif : 23 personnes.

La direction judiciaire est divisée en deux sections :

1) Le bureau judiciaire : (2 personnes) dirigé par Michel Goffin et par son adjoint PJ. Le bureau judiciaire comprend cinq sous-sections :
   1. Le bureau d'information zonal
   2. Le bureau d'inscription des PV
   3. Le bureau de codage
   4. Le secrétariat
   5. L'analyse criminelle

2) La brigade locale de recherche :
   Effectif : 21 personnes dont 8 officiers PJ et 12 agents PJ.
   Cette brigade est dirigée par un officier qui est directeur adjoint du pilier judiciaire.

DESCRIPTION DES DIVISIONS DE QUARTIER

La police de Seraing est divisée en quatre divisions de quartier. Seraing compte à peu près 15 000 habitants par division géographique. Une cinquième division se trouve sur la commune de Neupré.

*Première division* : Correspond à l'ancienne commune de Jemeppe et Seraing-centre. Ce quartier est caractérisé par une grosse criminalité (mœurs, violence, prostitution…).
Le poste de la première division se trouve à l'espace SUALEM (Rue Aripette, 4 – 4101 SERAING- JEMEPPE).

*Deuxième division* : Située au sud de Seraing-centre. Ce quartier est principalement commerçant avec de gros foyers d'allochtones (turcs, marocains, italiens …).

*Troisième division* : Située à l'Est de Seraing et à l'extrême sud. Ce sont des quartiers plus huppés. Le commissariat de quartier se trouve à l'hôtel de police (ancienne brigade de gendarmerie de Seraing).

*Quatrième division* : Située sur l'ancien territoire d'Ougrée et de Boncelle. Cette division est la plus grande du point de vue population. Ce territoire brasse une population très diverse : le bas du territoire est caractérisé par une criminalité populaire, tandis que le haut est habité par les nantis.

*Cinquième division* : Située sur l'ancienne commune de Neupré (plus ou moins 10 000 habitants). Ce territoire comporte un axe routier très important provoquant de nombreux accidents de circulation.

EFFECTIFS DE SERAING
Seraing compte cinq postes de police et la brigade de gendarmerie d'Ougrée.
Sur l'ensemble des postes de police il y a 66 personnes.
Chaque poste de police comprend :

- ✓ Un officier
- ✓ Un adjoint (qui est officier police judiciaire (OPJ))
- ✓ Un inspecteur de voirie
- ✓ Un agent de bureau
- ✓ Huit inspecteurs de quartier (six à Neupré).

## PRESENTATION SPATIALE DU COMMISSARIAT

(Voir plan en annexe)



## RESULTATS DES INTERVIEWS

- **Flémalle**

Les 5 et 6 mars 2001, nous avons interviewé les personnes suivantes : le Commissaire Hendrix (à deux reprises), 2 agents CTR, 1 agent d'intervention, et 2 agents de la PJ. Nous avons rencontré ces six personnes au cours d'entretiens semi-directifs en profondeur, d'une durée de une à deux heures chacun. Ces interviews ont été réalisées sur base volontaire.

Personnel responsable de l'encodage des données à Flémalle

Au sein du commissariat central de Flémalle, 6 agents travaillent à temps plein au CTR (service de gestion de l'information par le biais du PIP). Les agents travaillent par équipe de deux. Cependant, durant les congés annuels (de juin à septembre) et pendant la nuit (de 23h à 7h), un seul agent assure la permanence. Les horaires sont variables (7h-15h, 15h-23h, 23h-7h) de manière à ce que la superposition des horaires permettent une meilleure efficacité.

Ces agents CTR sont des agents possédant de nombreuses années d'ancienneté ; ils ont tous été agents d'intervention avant de devenir agent CTR. Ils ont appris l'encodage « sur le tas », seuls deux d'entre eux ont suivi une formation pour l'encodage des données.

Les agents CTR sont donc responsables de l'encodage de toutes les données factuelles dans le module information du programme PIP. Les personnes responsables de l'encodage des données factuelles (dans le module traitement du PIP) donnant lieu à un procès verbal (PV) ne sont pas clairement définies. Il peut s'agir des agents d'intervention (qui disposent de quinze jours pour faire les PV pour lesquels ils ont réservé des numéros). Mais les agents d'accueil ainsi que les inspecteurs du service judiciaire peuvent également faire les procès verbaux. Une fois le procès verbal terminé, il subit de multiples contrôles avant d'être envoyé au bureau judiciaire.

Description de la procédure d'encodage des données à Flémalle

Les agents du CTR (Centre de traitement de l'information), travaillant au milieu du commissariat de Flémalle, dans une salle de passage permanent, réalisent des tâches aussi multiples que variées.

Description formelle

Leur première mission est de répondre aux différents appels provenant respectivement :

1) de la population pour
   - demande d'information
   - demande d'intervention
   - fournir une information concernant un fait
2) des équipes d'intervention sur le terrain (le CTR est leur cordon ombilical)
3) des gendarmes de la commune
4) de la radio des autres divisions / de l'arrondissement
5) de la population à destination des pompiers volontaires, des services 101 et 100.

Leur seconde mission est d'envoyer les équipes d'intervention au plus vite au secours des citoyens et de leur fournir les informations complémentaires dont ils auraient besoin au cours de leurs interventions.

Leur troisième mission est l'encodage de l'information provenant des différents appels sur PIP :

MODULE INFORMATION :

1) Dès la réception de l'appel, l'agent CTR procède à l'encodage des informations sur papier libre.
2) Ensuite, après avoir envoyé les équipes de secours éventuelles, l'agent CTR remplit la fiche électronique d'information PIP :
   - Après que l'agent ait introduit son login personnel, il y a ouverture immédiate du fichier PIP sur un des ordinateurs du centre. Ce login ne reste valable que pour quelques minutes lorsque l'ordinateur n'est plus utilisé.
   - L'agent CTR ou éventuellement l'agent d'intervention, ayant procédé au travail de terrain, complète, voire modifie ou précise la fiche d'information remplie lors de l'appel.
     - Notons que même si d'autres agents ont accès aux fichiers PIP, seuls les agents d'intervention peuvent en être tenu responsables.
     - Notons également que le PIP joue un rôle de couverture pour les agents face à d'éventuelles « bavures » lors des interventions.

MODULE TRAITEMENT

3) Dès l'ouverture du module traitement PIP, un numéro de PV est automatiquement généré et réservé et ne peut plus être effacé par la suite. Ce PV sera ensuite réalisé par l'agent compétent (normalement seuls les agents CTR sont compétents pour encoder les PV, mais dans les faits c'est souvent l'agent qui est intervenu sur le terrain qui le rédigera) selon un canevas propre au commissariat de Flémalle.
4) A ce PV sera joint un formulaire uniforme POLIS et celui-ci ne sera encodé que par 2 agents CTR qui ont à eux seuls cette attribution.

La quatrième mission des agents CTR est la surveillance d'une part des caméras du commissariat et de la maison communale la nuit, des différentes alarmes de la commune, ainsi que la surveillance des détenus dans les cachots.

La cinquième mission des agents CTR est d'assurer les tâches du planton la nuit, c'est-à-dire l'accueil des citoyens, l'ouverture de la porte du commissariat …(notons que la nuit, seul un agent CTR assure la permanence au commissariat).

Une autre série de tâches est aussi confiée aux agents CTR comme l'encodage des armes, des alarmes ou le classement des données dans le module information du PIP.

Dans cette multiplicité de tâches à accomplir (division du travail), les agents CTR avouent souvent « nager » étant donné le caractère simultané de ces missions à accomplir. Ce caractère simultané a été vérifié et des mesures du temps passé à les effectuer ont été réalisées.

Pour assurer un suivi de toutes ces tâches, la coordination des hommes et des mouvements n'est pas toujours aisée. La hiérarchisation des tâches est obligatoire. La tâche primordiale pour ces agents CTR est de veiller à la sécurité de leurs équipes d'intervention. C'est l'esprit d'appartenance à un corps qui prime.

Rôles de l'encodage des données

1. Assurer un suivi des actions et interventions menées par la police communale (4 divisions de police) au cours de la journée. L'encodage automatique des données permet de laisser une trace des différentes missions menées par les équipes journalièrement.
2. Les données encodées permettent un contrôle éventuel du commissaire ou du chef de corps sur les actions de ses équipes.
3. Toutes les informations encodées qui ne génèrent pas de PV sont gardées au niveau local et permettent d'orchestrer la politique sécurité de la commune.
4. Ces données récupérées en statistiques permettent au bourgmestre de faire son budget et donc de prévoir la politique communale.

- **Seraing**

Les 18, 21 et 26 juin 2001, nous avons interviewé le commissaire de police Roger Grizet, ainsi que Michel Goffin et le commissaire de police-adjoint de la première division Marc Gillard.

Nous avons ainsi pu visiter trois infrastructures différentes de commissariat : le commissariat central, fort semblable à celui de Flémalle, se situe au centre ville, dans un ancien bâtiment mal adapté aux activités d'un commissariat. L'hôtel de police quant à lui, se situe sur le haut de Seraing dans l'ancienne caserne de gendarmerie. Cette infrastructure beaucoup plus militaire accueille le dispatching. Enfin, c'est un bâtiment flambant neuf (conçu au départ pour en faire des appartements) qui abrite la première division de police.

Seul l'accueil du commissariat central est équipé d'un ordinateur PIP. Quant aux autres points d'accueil de la population, ils sont équipés POLIS. Les équipes d'intervention disposent d'un GSM et d'une radio. Les agents de quartier ne disposent pas d'ordinateurs PIP. Ils prennent les dépositions dans leurs carnets et viennent au commissariat selon leur disponibilité pour faire leur PV. Au départ, Seraing disposait de 15 PC et d'un PC par commissariat périphérique. Grâce au budget communal, Seraing a fait l'acquisition de 24 PC supplémentaires.

A Seraing, en moyenne 71% de l'information arrive en journée (de 8h00 à 17h00) au dispatching du commissariat. On dénombre entre 40 et 60 faits par jour et 2/3 font l'objet d'un PV.

Le commissariat de Seraing effectue un traitement statistique interne en se basant sur le PIP. Ces statistiques servent de comparaison et d'aide à la politique de sécurité de la commune. Le traitement statistique fait au niveau fédéral est renvoyé aux communes avec un an de décalage ce qui annule son utilisation et justifie en partie le traitement statistique local.

Description du dispatching de Seraing

Les personnes responsables de l'encodage sont des personnes « spécialisées ». Elles sont supposées avoir reçu une formation adéquate. En théorie, deux personnes sont toujours opérationnelles au dispatching : idéalement un policier et un gendarme. Il y a donc un opérateur qui réceptionne et encode les appels et un dispatcher (officier de la PJ) qui prend la décision d'envoyer telle ou telle équipe sur le terrain.

Le dispatching dispose de

- ✓ 2 téléphones (avec multiples lignes extérieures et internes) ;
- ✓ 2 fax ;
- ✓ les systèmes d'alarmes des bâtiments publics ;
- ✓ la surveillance des autoroutes ;

- ✓ les appels 100 et 101 (qui représente 22% des appels par an) ;
- ✓ l'accueil zonal.

Le dispatching se trouve au deuxième étage de l'hôtel de police de Seraing (il ne constitue pas un lieu de passage comme à Flémalle). C'est un service autonome, c'est à dire qui fonctionne en vase clos. Les opérateurs y travaillent en équipe de deux 8h par jour sauf en période de vacances où les opérateurs travaillent 12h par jour. L'organisation du temps de travail est aléatoire et dépend des requêtes extérieures : *« Parfois, on ne fait rien pendant deux heures et puis en cinq minutes, on est débordé »*

Lorsqu'une équipe d'intervention doit passer à l'action, le dispatcher la prévient par téléphone. En effet, cette équipe se trouve au premier étage de l'hôtel de police. Il n'y a donc pas d'interaction physique entre les dispatchers et les agents d'intervention comme c'est le cas à Flémalle.

## RESULTATS DES OBSERVATIONS

*A. Observations faites par Daniel Bodson le 16 mars 2001 au commissariat central de Flémalle*

1. Nombre d'informations introduites dans le PIP à 17h : huit dont sept au commissariat central et une dans la troisième division.
2. Sollicitations de 14 à 17h :

- ✓ Une plainte pour menace de mort déposée auprès du planton, introduite dans PIP.
- ✓ Une plainte pour vol de papiers de voiture en France introduite dans PIP.
- ✓ Un coup de fil demandant un renseignement administratif.
- ✓ Une liaison au registre national pour la brigade d'intervention.
- ✓ Une demande venant d'un équipage en patrouille.
- ✓ Déclaration de perte d'une carte d'identité, accueil au commissariat central, introduite dans PIP.
- ✓ Un document administratif.

3. Problèmes évoqués

- ✓ Le matériel informatique est insuffisant et se plante (trop faible). Certains ordinateurs sont en panne. Plusieurs personnes sont sur l'ordinateur. Les PV sont introduits sur l'ordinateur quand il y en a un de disponible.
- ✓ Il y a beaucoup de bruit et un va et vient incessant dans le local CTR qui est le passage vers le local d'intervention.
- ✓ Le téléphone sonne pendant que l'agent travaille sur le module information.
- ✓ Le local d'intervention est inadéquat et ce, notamment pour entendre les personnes.

4. Critiques du PIP par les agents du CTR

- ✓ Les grandes catégories ont sans doute été pensées à partir des catégories du code pénal et pas à partir des catégories des faits de terrain.
- ✓ Le PIP a été conçu par des gens qui ne connaissent pas le terrain.
- ✓ Ce ne sont pas les mêmes personnes qui ont conçu les différents modules.
- ✓ Il y a une grande difficulté pour évaluer la bonne case pour entrer une information :
  Exemple 1 : Pour un fait qui s'est déroulé sur la voie publique, il faut cliquer « terrain-ouvrages d'art » pour trouver la case « voie publique ».
  Exemple 2 : Toutes les apostilles judiciaires sont reprises en « non-roulage » même s'il s'agit d'un fait de roulage.

- ✓ La PJ est très critique vis-à-vis du PIP, mais le CTR dit que les agents de la PJ sont de mauvaise foi.



*B. Observations faites par Laurence Hennuy et Corentin Jacques le 21 août 2001, de 10h30 à 12h et de 13h à 16h30, au commissariat central de Flémalle*

Vers 10h30, l'agent CTR en fonction reçoit un appel radio signalant la présence de 3 gitanes près de l'arrêt du bus. L'agent CTR note ces informations sur un bloc note et envoie immédiatement une patrouille de deux agents d'intervention au lieu dit. Ensuite, il commence à rentrer ces informations dans le PIP (module information) sous la rubrique : « personnes – situation suspecte ».

Vers 10h40, le téléphone sonne et l'interlocuteur demande à l'agent CTR si « son dossier-vol avance ». L'agent CTR consulte le PIP pour voir où en est le dossier et répond à l'interlocuteur que la plainte a été déposée dans une autre commune et qu'il faudrait se renseigner dans cette commune-là.

Vers 10h45, l'équipe d'intervention, partie vérifier l'identité des gitanes, appelle l'agent du CTR via la radio, pour donner la description et le signalement des gitanes (en réalité des turques). L'agent CTR note ces informations sur le bloc note et vérifie sur son ordinateur POLIS si les Turques ne sont pas recherchées. Il transmet, ensuite, ces informations, via la radio, à l'équipe d'intervention sur place. L'agent CTR complète les informations dans le PIP (module information).

Vers 10h50, le téléphone sonne et la personne signale la présence d'un véhicule sur la voie publique qui est susceptible de gêner les travaux en cours sur cette route. L'agent CTR, après avoir noté l'adresse et le numéro d'immatriculation de la voiture sur le bloc note, contacte la patrouille d'intervention, via la radio, et lui demande de se rendre au lieu dit « quand ils en auront fini avec les Turques ». L'agent CTR recopie ses notes dans le PIP sous la rubrique : « circulation – entraves – stationnement ».

Vers 11h10, le téléphone sonne et l'interlocuteur demande des renseignements sur la commune à l'agent CTR. L'agent CTR fournit un numéro de téléphone à son interlocuteur et raccroche.

Vers midi, l'équipe d'intervention revient au commissariat avec des frites pour le dîner de l'agent CTR. Les agents d'intervention donnent de plus amples détails sur la voiture qui gênait les travaux. L'agent CTR complète les données, au fur et à mesure que l'agent d'intervention lui dicte, dans le module information du PIP. L'agent CTR change également les informations précédentes du PIP car le modèle et la marque de la voiture ne correspondent plus à la plaque minéralogique.

L'équipe d'intervention annonce un nouveau fait à l'agent CTR sur une intervention qu'ils ont effectué au cours de la matinée : ils ont été envoyés sur un accident de la route impliquant une voiture italienne et un camion hollandais. L'agent CTR encode directement ces informations dans le module PIP information. Cette information sera encodée dans le module information du PIP à 13h30 sous la rubrique : « circulation – collision dégâts matériels ».

Entre midi et 13h00, le téléphone sonne et un jardinier signale à l'agent CTR qu'en allant tondre la pelouse chez une vieille dame, il a trouvé la porte de sa maison fracturée. La vieille dame étant placée dans un home, le jardinier a donc essayé de joindre la personne s'occupant des affaires de la vieille dame. Cependant, cette personne étant en vacances, le

jardinier a décidé de prévenir la police. L'agent CTR, après avoir pris note de ces informations sur le bloc note, envoie l'équipe d'intervention de première ligne (c'est-à-dire la gendarmerie) et il commence à rentrer ces informations dans le module information du PIP. Vu les faits, l'agent CTR décide d'envoyer un serrurier sur les lieux. L'agent CTR cherche dans les pages jaunes le nom d'un serrurier et lui téléphone pour lui demander de se rendre sur les lieux le plus vite possible. Les suites de cette affaire ne seront connues que le lendemain par les agents de police. En effet, comme c'est la gendarmerie qui a été envoyée en intervention, c'est la gendarmerie qui est chargée de faire le PV éventuel (dans un autre système informatique qui n'a aucun lien avec le PIP, donc aucun numéro de PV n'est réservé dans le PIP pour ce PV). Et les actions des gendarmes ne sont connues par les policiers que le lendemain lorsque les policiers reçoivent le fax de la gendarmerie relatant les événements de la veille.

A 13h42, le téléphone sonne et l'interlocuteur signale de la fumée bleue qui s'échappe de câbles électriques sur le halage. L'agent CTR, après avoir pris note du nom, de l'adresse et du téléphone de l'interlocuteur ainsi que du lieu exact des faits, contacte les pompiers via radio et leur demande d'envoyer un officier sur les lieux. Ensuite l'agent CTR recopie ses notes dans le module information du PIP à 13h43 sous la rubrique « incendie - autres ».

A 13h47, pendant que l'agent CTR encodait les données du fait précédent dans le PIP, le téléphone sonne et l'interlocuteur demande des renseignements à l'agent CTR. Après avoir raccroché, l'agent CTR continue de rentrer les informations concernant la fumée sur le halage dans le module information du PIP.

A 13h50, le téléphone sonne et l'officier des pompiers annonce à l'agent CTR qu'il ne voit pas de fumée sur le halage ; il demande les coordonnées de la personne ayant appelé pour le signaler. Après avoir raccroché, l'agent CTR complète le module information du PIP avec les nouvelles données par l'officier des pompiers.

A 14h23, le téléphone sonne et l'agent du CTR transfert l'appel au commissaire.

A 14h30, l'agent d'accueil (le planton) vient consulter l'ordinateur PIP de l'agent CTR. Au même moment, la personne ayant appelé pour la fumée retéléphone. Elle annonce que depuis que l'officier des pompiers est parti, la fumée a recommencé et que maintenant il y a des flammes. L'agent CTR recontacte les pompiers par radio pour les prévenir de ce nouveau fait. L'agent CTR attend ensuite que l'agent d'accueil ait fini de consulter son ordinateur pour pouvoir y encoder les nouvelles informations concernant la fumée sur le halage.

A 14h43, le téléphone sonne et le serrurier prévient l'agent CTR qu'il a effectué la réparation à la porte fracturée. Suite à cet appel, l'agent CTR complète les données dans le module information du PIP.

A 14h45, le téléphone sonne et l'interlocuteur demande des renseignements. L'agent CTR transfert l'appel à un autre agent du commissariat.

Vers 14h55, l'officier des pompiers téléphone pour annoncer que tout est arrangé sur le halage. L'agent CTR introduit donc cette nouvelle information dans le module information du PIP.

A 15h00, l'agent CTR part et laisse sa place à un autre agent. Normalement les agents CTR sont au nombre de deux dans le dispatching : un qui répond aux appels et un qui encode les formulaires uniformes. Mais pendant la période de vacances (de juin à septembre), seul un agent CTR est présent au dispatching. De ce fait, les formulaires uniformes s'accumulent sur l'étagère, ils seront divisés entre les 6 agents CTR à la rentrée, afin d'être encodé dans l'ordinateur police.

« Pendant qu'il ne fait rien », le nouvel agent CTR procède aux changements d'adresse sur les fichiers POLIS. En effet, chaque agent CTR, en plus de ses différentes fonctions au sein du commissariat, a la charge de différents processus comme par exemple : tenir à jour le fichier des armes ou des alarmes …

Sur ces cinq heures d'observations, aucun numéro de PV n'a été généré. Sur tous les faits qui se sont produits durant cette période, aucun n'a donné lieu à un PV. Tous ces faits ont été encodés dans le module information du PIP.

*C. Observations faites par Laurence Hennuy le 28 août 2001, de 15h00 à 18h00, au commissariat central de Flémalle*

A 15h00, nous arrivons dans le CTR (centre de transmission) de Flémalle au moment du changement de pause des agents CTR. Sept personnes se trouvent à ce moment dans la salle d'encodage : les deux agents CTR (celui du matin et celui de l'après-midi), le planton, un agent du service administratif et trois personnes de la commune qui installent un nouveau PC pour les alarmes des bâtiments communaux.

L'agent du matin s'en va pour laisser sa place à celui qui travaillera jusque 23h00. Ce dernier discute avec le planton. Le planton explique que les gens viennent porter plainte de plus en plus souvent pour des motifs futiles parce qu'ils sont bien reçus au commissariat et qu'il est ouvert 24h sur 24.

A 15h11, alors que l'agent CTR discutait avec le planton, le téléphone sonne. L'agent CTR décroche et prend note sur le bloc note d'un fait de vol avec infraction dans une habitation. Après avoir noté l'adresse du fait, il prévient la patrouille d'intervention.

A 15h14, le téléphone sonne et l'agent CTR transfert l'appel à la personne demandée. A 15h16, l'agent CTR commence à recopier ses notes concernant le vol dans le PIP. L'agent CTR s'interrompt et demande à l'équipe d'intervention, qui n'est pas encore partie, quels sont les agents qui partent et quel matériel ils emportent, afin de changer ces données sur le tableau mural.
A 15h19, l'agent CTR poursuit l'encodage du vol dans PIP et continue sa discussion avec le planton et l'agent du service administratif jusqu'à ce que le téléphone sonne à nouveau.

A 15h28, donc, le téléphone sonne et l'agent CTR consulte l'ordinateur POLIS pour faire une recherche d'identité et la transmettre à son interlocuteur.

A 15h35, le téléphone sonne, l'agent CTR reçoit un appel d'un agent de la première division lui demandant le dénouement d'une affaire. L'agent CTR consulte son ordinateur PIP et fournit les renseignements demandés par téléphone.

A 15h37, le téléphone sonne et l'agent CTR transfert l'appel à la personne intéressée. A 15h40, le planton vient imprimer un document sur l'ordinateur PIP de l'agent CTR. A 15h42, l'agent CTR continue sa discussion avec le planton et l'agent du service administratif.

A 15h49, le téléphone sonne et l'agent CTR prend note des coordonnées de l'interlocuteur. En même temps que cet appel, l'agent CTR répond à une question d'un agent d'intervention puis il raccroche le téléphone.
A 16h01, l'agent CTR part à la cave pour chercher des boissons pour les personnes de la commune qui installent le nouveau PC.



A 16h20, le téléphone sonne et l'agent CTR, revenu de la cave, transfert l'appel à la personne demandée.

A 16h23, le téléphone sonne et l'agent CTR fournit des informations sur un des agents à son interlocuteur.

A 16h25, le téléphone sonne et une dame explique à l'agent CTR « qu'on en veut à ses jours ». Pendant que la dame raconte son histoire au téléphone, l'agent CTR explique au planton que « c'est encore elle qui appelle » et lui raconte l'histoire. Du coup, le planton explique à l'assemblée (les deux chercheurs, ainsi que les gens de la ville et l'agent administratif) qu'il y a souvent des vieilles personnes séniles qui veulent qu'une équipe d'intervention passe pour les rassurer. Toujours pendant cet appel téléphonique, à 16h32, la radio appelle l'agent CTR qui répond. L'agent CTR, toujours au téléphone avec la dame, demande ses coordonnées, en prend note et la rassure en lui disant que l'agent de quartier va passer.

A 16h34, immédiatement après avoir raccroché d'avec la dame, le téléphone sonne et l'agent CTR fournit un renseignement à son interlocuteur.
A 16h36, après avoir raccroché le téléphone, l'agent CTR recopie ses notes sur la dame dans le module information du PIP sous la rubrique : « situation suspecte ».

A 16h37, le téléphone sonne et l'agent CTR interrompt son encodage dans PIP pour répondre. L'agent CTR change le programme de PIP pour pouvoir fournir un renseignement à son interlocuteur.
A 16h38, après avoir raccroché le téléphone, l'agent CTR reprend son encodage dans PIP puis continue sa discussion avec ses collègues (la discussion s'anime à propos des vielles personnes qui délirent !).

A 16h40, la radio vient troubler la discussion, mais c'est une erreur d'appel, l'agent CTR en revient donc au débat.
A 16h51, l'agent CTR passe un coup de fil à son frère. Pendant ce temps, un inspecteur de la PJ consulte le PIP sur un fait qui s'est produit pendant la nuit et sur lequel il enquête.

A 16h54, le téléphone sonne. L'agent CTR prend note des renseignements que lui fournit son interlocuteur. Toujours au bout du fil, l'agent CTR consulte l'ordinateur POLIS et le registre national (à l'autre bout de la pièce) pour fournir l'identité des personnes demandée par l'interlocuteur.

A 17h00, l'équipe d'intervention appelle à la radio.
A 17h05, l'agent d'intervention qui était parti à 15h30 pour aller constater le vol dans l'habitation, revient dans la salle CTR et dicte à l'agent CTR le complément d'information (vol avec infraction, identité des victimes …etc.). L'agent d'intervention demande à l'agent CTR de lui réserver un numéro de PV pour cette affaire.

A 17h00, le planton et l'agent du service administratif s'en vont et laisse l'agent CTR avec les chercheurs et l'inspecteur de la PJ. A 17h15, les personnes de la commune partent à leur tour.



A 17h15, le téléphone sonne et l'agent CTR note sur un papier les coordonnées de son interlocuteur. Il s'agit d'une dame qui veut qu'une équipe d'intervention vienne rappeler à l'ordre son voisin qui écoute la musique un peu fort la nuit. Après avoir raccroché, l'agent CTR explique l'histoire à l'inspecteur de la PJ et lui demande s'il doit vraiment envoyer une équipe d'intervention. Suite à cette discussion, l'agent CTR téléphone à l'agent de quartier et lui demande de passer au domicile de la dame.

A 17h26, une personne sonne à la porte de l'accueil. Le planton étant parti, c'est à l'agent CTR qu'il appartient de recevoir les personnes dans le commissariat. Le CTR quitte ainsi la salle CTR et se rend à l'accueil pour y recevoir la personne. La visite est de courte durée.

A 17h34, une autre personne sonne à la porte de l'accueil. L'agent CTR reçoit cette personne et la fait monter à l'étage car la personne vient pour une audition à la PJ.

A 17h35, le téléphone sonne et ramène l'agent CTR dans la salle de transmission.

A 17h41, le téléphone sonne à nouveau et l'agent CTR fournit des renseignements à son interlocuteur.

A 17h51, la radio appelle l'agent CTR et l'équipe d'intervention qui appelle demande le numéro de téléphone d'une habitation devant laquelle ils se trouvent. L'agent CTR va dans la pièce à côté (salle de l'équipe d'intervention) pour chercher le renseignement. Pendant qu'il est à côté, la radio rappelle. L'agent CTR revient et regarde dans l'annuaire le numéro de téléphone. Il rappelle la radio mais les agents d'intervention ont, entre-temps, trouvé la personne qu'ils cherchaient.

A 17h55, quelqu'un sonne à la porte.

L'agent CTR, comme ses cinq autres collègues, a une tâche spécifique à effectuer. Alors que certains doivent encoder les armes ou les alarmes, cet agent est chargé de classer les informations du PIP de la veille. Il modifie ainsi le statut des informations de la veille :

- IN = information en cours (la journée du fait)
- SS = information classée sans suite (ce sont par exemple, les informations concernant les animaux errants).
- CL = information classée, pourrait faire l'objet d'un éventuel PV.

Lorsque cet agent CTR est en vacances, les informations restent pendant toute cette période sous le statut IN. Ce n'est qu'au retour de l'agent que les informations trouvent leur statut définitif. Donc, «pendant qu'il ne fait rien », l'agent CTR classe les informations de la veille.



Place des statistiques locales

De nombreuses données sont utilisées pour approvisionner les statistiques fédérales. Les données de roulage sont envoyées directement à l'INS (Institut National de Statistiques) via des formulaires papiers prédéfinis.

Certaines données précises, donnant lieu à des procès verbaux, sont envoyées une fois par mois à la police fédérale direction CGF (anciennement SGAP). Celles-ci sont

générées automatiquement sur base des PV effectués au niveau local. Ainsi, lorsque le PV est classé EN (envoyé), autrement dit lorsque le PV n'est plus sujet à modification, il donne automatiquement lieu au sauvetage de huit variables chiffrées destinées à être envoyées au SGAP en temps que statistiques locales.



Ces variables numériques représentent notamment :

1. L'identification du service de police
2. L'arrondissement judiciaire
3. Le numéro de procès verbal
4. La qualification du fait (code fait)
5. L'identification temporelle du fait
6. L'identification spatiale du fait
7. La destination-lieu
8. L'objet.

## ***ANALYSE DES RESULTATS***

Un des premiers éléments d'analyse qui nous est apparu au cours de nos visites en commissariat est l'aspect biaisé des statistiques. Ce biais paraît et s'amplifie au fur et à mesure de la reconstruction de l'information. Le « fait policier » est ainsi décomposé en diverses informations reconstruites dans un canevas prédéfini par le niveau fédéral. Ce biais est inhérent aux statistiques.

En effet, celles-ci sont représentatives des faits journaliers. A Seraing, 71% de l'information arrive entre 8h00 et 17h00. Certains commissariats ne sont ouverts que pendant cette période (nous verrons que c'est également le cas dans d'autres communes notamment à Bouillon). C'est donc, la seule tranche horaire accessible au public désireux de porter plainte en se rendant à l'accueil du commissariat. Pour les plaintes formulées en dehors de ces heures (soit via un guichet d'accueil nocturne, soit par téléphone), l'information fournie par ces plaintes ne sera connue que le lendemain puisque tous les points d'accueil ne sont pas équipés d'ordinateur PIP. La plainte est donc enregistrée mais les agents disposent de 60 jours pour recopier leurs notes et faire le PV, ce qui laisse un grand laps de temps pour l'oubli ou le manque de précision.

Seuls les « faits policiers » (donc, pas ceux qui émanent de la gendarmerie !) qui font l'objet d'un PV sont recensés comme statistique fédérale. Or, un même « fait policier » suivra un parcours très différent jusqu'à un éventuel PV selon la manière dont il sera appréhendé par l'interface policière. Selon que le plaignant se présente physiquement ou par téléphone à l'agent, selon le moment des faits, selon que l'agent joue un rôle de médiateur ou pas, selon le caractère urgent ou non de la plainte, etc., la qualification du fait sera différente. Or, c'est la qualification du fait qui détermine sa place dans les statistiques fédérales.

*« Bien souvent, les informations sont encodées dans PIP au dispatching mais le traitement est relégué à un autre poste. Parfois, il s'écoule un long moment avant que ce poste ne s'occupe de l'affaire et donc du traitement. Comme cela ne fait pas l'objet d'un PV, cela ne se retrouve pas au niveau fédéral. »* (Seraing, le 21 juin 2000)

*« Si les agents ne veulent pas intervenir pour ne pas devoir faire un PV par exemple, et qu'on leur signale un cadavre dérivant sur la Meuse, il leur suffit d'attendre que le cadavre ait suffisamment dérivé pour qu'il arrive dans une autre commune. Aucune intervention ne sera requise et aucun traitement n'apparaîtra dans la base de données. »* (Seraing, le 21 juin 2001)

*« Au niveau fédéral, on peut arriver à des faits surepresentés comme les accidents de roulage, par exemple. Les accidents routiers font obligatoirement l'objet d'un PV, or d'autres*

*faits, s'ils sont soumis à un bon médiateur, ne feront pas l'objet d'un PV. »* (Seraing, le 21 juin 2001)



On peut donc dire qu'il existe une distorsion énorme entre les faits qui sont collectés et ceux qui sont traités.

Un autre élément marquant des statistiques est leur aspect « manipulé ». Entendons ici par « manipulation » des statistiques leur utilisation et leur traitement local. En effet, il ressort clairement de toutes les interviews effectuées que l'utilisation au niveau local des statistiques fédérales est réduite à cause du décalage annuel de leur envoi. Ceci pousse les commissaires à opérer un traitement local de leur base de données pour en tirer des statistiques locales et actuelles. Seraing dispose donc de statistiques communales mensuelles. Ce qui permet au bourgmestre de disposer de chiffres précis et récents pour l'allocation du budget à la police.

Un troisième élément caractérisant les statistiques de criminalité est leur aspect « archivage ». Plus précisément, c'est l'aspect classement des informations encodées dans le PIP qui est d'intérêt. Autrefois, les faits étaient archivés dans des classeurs (et c'est toujours le cas dans certains commissariats notamment à Bouillon). Ces informations sont à présent encodées dans la base de données PIP, ce qui permet à tout agent d'avoir immédiatement une vue d'ensemble des faits qui se sont produits dans la commune. L'aspect matériel de l'information persiste néanmoins puisque les fiches d'informations journalières sont imprimées et conservées dans des classeurs. De plus, vu la rigidité du système PIP, les agents éprouvent de grandes difficultés à retrouver une information non récente dans la base de données PIP.

*« La première chose que je fais en arrivant le matin, c'est regarder le module information pour voir ce qui s'est passé ici quand je n'étais pas là ! »*

*« Pour retrouver une information datant de six mois dans PIP, c'est impossible. En effet, on ne sait pas qui a fait le PV (on ne sait pas si c'est un agent de police ou un gendarme et la banque de données est différente, on ne connaît pas son nom), on ne sait pas où a été encodé le PV (dans quel logiciel : PIP ou POLIS ? dans quelle commune ?) et on ne sait pas comment trouver l'information (recherche par mot clef, par nom, par lieu ? ? ?). les critères de recherche ne sont pas assez précis. »*

On peut donc dire que l'aspect encodage de l'information dans le système PIP est sujet à caution et que son aspect extraction d'information pour fournir des renseignements sur une affaire ou un suivi d'enquête est loin d'être aisé.

En outre, nous avons observé une rupture de charge au niveau de l'information. Cette rupture de charge peut être observée dans un cadre spatio-temporel. L'analyse de l'espace des commissariats visités nous a montré que les contingences dictées par l'infrastructure des bâtiments entraînaient une mauvaise utilisation du matériel d'encodage. Ainsi, à Flémalle, l'agent prend note d'un fait rapporté par téléphone puis le recopie en l'encodant dans l'ordinateur PIP. Il recopie ensuite ces données dans un autre ordinateur équipé POLIS. Comme les ordinateurs ne sont pas interconnectés, l'agent doit opérer le transfert d'informations d'un ordinateur à l'autre au moyen d'une disquette.

On observe également une rupture de charge au niveau du temps, on sait que les agents disposent de 60 jours pour recopier leurs notes et faire leur PV, ce qui entraîne une perte d'informations non négligeable. De plus, pendant les périodes de vacances, l'encodage

des formulaires uniformes ne se fait pas puisque les encodeurs sont en congé à tour de rôle (les encodeurs qui travaillent doivent dès lors assurer la permanence au dispatching). En septembre, on observe donc un arriéré de deux mois dans l'encodage des formulaires uniformes.



Nous verrons par la suite que tous ces éléments d'analyse sont récurrents dans les autres études de cas.

# *Deuxième étude de cas : Charleroi*

## *PRESENTATION DE LA COMMUNE*

Environs : Charleroi, Couillet, Dampremy, Gilly, Goutroux, Gosselies, Jumet, Lodelinsart, Marchienne-au-Pont, Marcinelle, Monceau-sur-Sambre, Montignies-sur-Sambre, Mont-sur-Marchienne, Ransart, Roux

ADMINISTRATIF : Province du Hainaut, Arrondissement de Charleroi
JUDICIAIRE : Arrondissement de Charleroi
POPULATION : 206.898 habitants en 1994 (227.115 en 1977), (24% ont moins de 20 ans et 23% plus de 60 ans)
DENSITE DE POPULATION : 2028 habitants au kilomètre carré
POLITIQUE : PS (57,5%/18) - PSC (16,6%/4) - PRL (11,8%/3) - ECOLO (8,6%/2) - FN (3,5%/0) - AGIR (1,7%/0) - PTB (0,3%/0)
SUPERFICIE : 20.211 hectares dont 57% d'espaces urbains et 43% d'espaces ruraux (espaces verts, bois, terres agricoles...)
ALTITUDE : de 100 à 216 mètres

Hôtel de ville : Place Charles II, 6000 Charleroi - Tél. : 071/322366
Limitrophe : Châtelet - Courcelles - Fleurus - Fontaine-l'Evêque - Gerpinnes
Ham-sur-Heure-Nalinnes - Les-Bons-Villers - Montigny-le-Tilleul - Pont-à-Celles

## *PRESENTATION DU COMMISSARIAT*

La ville de Charleroi compte 23 points d'accueil de police : 22 points d'accueil sont ouverts de 8h à 18h et un point d'accueil est ouvert 24h sur 24. Nous avons visité l'hôtel de police.

Indépendamment de la zone de police de Charleroi, ce qui est prévu, c'est la constitution de la communauté urbaine Val de Sambre. Ce qui équivaut à inclure à la zone de Charleroi, les 14 entités à l'entoure ; donc pratiquement l'arrondissement judiciaire de Charleroi. Cette communauté urbaine couvrira un demi-million d'habitants.

## *PRESENTATION SPATIALE DU COMMISSARIAT*

(voir plan en annexe)
Le dispatching, centre névralgique du commissariat, peut être assimilé à un cockpit d'avion. Cinq personnes travaillent au dispatching qui a cette particularité d'être également un service d'urgence 101. 2 agents s'occupent de répondre aux appels téléphoniques. Le superviseur (situé à un bureau à part) s'occupe de gérer les appels reçus : il envoie les équipes d'intervention sur le terrain et remplit le rôle de « cordon ombilical » avec ses hommes. Le quatrième agent s'occupe d'encoder les données PIP. Les tâches des uns et des autres sont ainsi séparées : « je prends l'appel mais c'est quelqu'un d'autre qui le gère ! ». Ce parcellement des tâches va encore être renforcé dans le futur Et le cinquième agent s'occupe de recevoir et de classer les fax.

**RESULTATS DES INTERVIEWS**

## A. Interview de la chef de corps Francine Biot (2 octobre 2001)

Module information et traitement PIP

Particularité du dispatching de Charleroi : c'est une antenne 101. La firme CSC (concepteur du PIP module dossier intégré) a construit un logiciel info compatible avec le PIP qui s'appelle CAD (conçu dans l'esprit ASTRID). Les données du module info CAD sont récupérées systématiquement dans le module traitement du PIP et il y a un transfert quotidien du serveur local directement sur la banque de données nationale POLIS.
Toutes les données redondantes (donc les données qui sont déjà connues du système) arrivent dans une banque de données tampon qui doit être validée de manière humaine pour juger s'il s'agit ou non du même dossier. Trois personnes à Charleroi ont été formées à la manipulation de cette banque de données nationale mais avec saisie locale.

Une partie du personnel de Charleroi dispose de l'utilisation totale de la gestion intégrée du dossier (élément le plus important au niveau du PIP). Une autre partie du personnel ne peut pas le faire et cette partie est donc substituée par un autre service qui est le bureau des saisies des données judiciaires qui vient introduire au jour le jour tout ce qui entre des autres services. Ce service valide d'une part ce qui est déjà introduit par ceux qui ont la totalité du PIP et d'autre part, il introduit ce que les autres n'ont pas pu faire puisqu'ils n'ont pas encore la fibre optique.
Comment l'information arrive-t-elle à Charleroi ?

1. Par téléphone (gestion du 101 + appel à destination de la police locale + zone 071) ;
2. Par la radio de la zone ;
3. Par un des 23 points d'accueil de la zone : 22 points d'accueil sont ouverts de 8h à 18h et un point d'accueil est ouvert 24h sur 24.
4. Par contrôle vidéo ;
5. Par courrier (Charleroi a reçu 30 000 lettres de plaignants, en date du mois d'octobre depuis janvier 2001 et 35 000 apostilles provenant des parquets) ;
6. Par fax.

Charleroi compte 51 000 PV de janvier à octobre 2001. Et environ 35 000 à 40 000 interventions de police donnent lieu à un PV.

Quel est l'impact de l'autorité politique sur la police ?
*« La ville de Charleroi n'est pas une ville riche donc ce n'est pas toujours aussi rapide que nous le souhaiterions. C'est pour ça aussi que je suis très souvent à la recherche de subsides et on a quand même obtenu une bonne aide du ministère de l'intérieur. Et c'est pour ça aussi que nous ne sommes pas plus loin dans l'installation. Il n'y a jamais eu d'opposition sur le principe, ce qui a retardé notre mise en place, c'est la libération tardive des budgets. Il a fallu distribuer l'argent parmi tous les départements car nous ne sommes jamais qu'un département parmi d'autres. Je rencontre parfois plus de difficultés au niveau administration qu'au niveau politique car le bourgmestre est convaincu de l'utilité de l'informatisation dans le sens où elle est faite par le PIP mais au niveau des autres départements qui doivent dégager de l'argent, ce n'est pas toujours la même collaboration. Il y a de quoi se poser des questions quand l'estimation des besoins est faite en fin d'année, qu'on confirme ces besoins en début d'année et qu'on m'informe enfin qu'il y a un début de dossier juste sur le mode de passation du marché début octobre, pour un bête rétroprojecteur informatique ! On aurait pu le proposer avant car les crédits étaient votés mais non, on a attendu que plusieurs départements aient besoin de la même chose pour lancer un marché. Alors qu'au niveau de la police, on peut adhérer aux contrats cadres, ce qui nous éviterait cette problématique de passation de marché et cela nous donnerait des*

*prix nettement plus intéressants car par exemple HP fait 30%. Maintenant, la mise en place de la nouvelle loi de mise en place de la nouvelle zone de police va peut-être améliorer la situation. Parce que là, on aura la possibilité d'entamer nous-mêmes nos marchés. »*



Quid au niveau de l'équipement ?

*« Cette année 2001 a été une bonne année car nous avons augmenté notre parc de postes de travail de 150 à 400 terminaux. Et on est occupé à les installer dans les services de manière cohérente. On doit coordonner installation des machines, installation du PIP et formation du personnel. Sinon les machines sont sous utilisées ou mal utilisées. Il est primordial de coupler formation des agents et utilisation des machines. D'où l'importance de ne pas former les agents avant d'avoir les machines pour ne pas laisser pourrir l'information. »*

*« Les connaissances informatiques ont été acquises en partie par des formations, en partie sur le tas. Il y a eu une base de formation et de temps en temps des remises à niveau pour vérifier que des mauvaises habitudes n'ont pas été prises. Car il y a des dérives systématiques, il faut que l'on reprenne tout régulièrement. Parce que l'être humain est un être paresseux par nature, donc il faut remettre à niveau. On travaille en déficit de personnel, je suis en dessous du seuil de fonctionnement, donc, il n'y a qu'une seule personne qui s'occupe des formations (elle est aidée par deux moniteurs qui ont été formés par elle) mais c'est beaucoup trop peu pour un corps de 800 personnes. On a depuis très peu de temps trois salles de formations mais elles ne sont pas toutes les trois équipées PIP. Deux seulement sont capables de simuler un réseau PIP. »*

Comment la nomenclature est-elle perçue par les intervenants du PIP ?

*« Il y a deux volets à cette nomenclature : le volet national auquel on ne peut pas toucher, et le volet local que l'on peut améliorer. Ce volet local a été étudié et amélioré d'abord sur base de l'analyse qu'en a fait notre informaticien et ensuite sur base des réactions des services tests. Je n'ai qu'un seul informaticien qui fait tout, il fait la gestion du réseau, des tables … etc. … Il est très volontaire et il est très fort, on nous l'envie au niveau connaissances dans beaucoup de corps. Il est licencié en informatique, niveau 1. Nous avons lancé un recrutement pour un deuxième sinon, il va fondre, il ne va pas tenir le coup. Il faut qu'il puisse continuer à travailler correctement. Il est né avec un ordinateur dans la tête, dans le cœur et dans le ventre. Le recrutement a été très difficile. Notre cadre civil a seulement été voté en novembre 2000. On est une jeune police dans ce domaine. »*

*« Point de vue de la nomenclature, il y a peu de modifications car on se retrouve assez bien dans la nomenclature. Charleroi a d'ailleurs participé à cette étude de la nomenclature à l'époque où ça se faisait avec la police fédérale direction CGF (anciennement SGAP) et la PGR. Il y une partie évolutive dans cette nomenclature, tant parce que la législation a changé que parce que les procédures pénales ont changé aussi. Ces modifications ne sont pas trop importantes. On essaie d'avoir une même liste d'objets à proposer à nos utilisateurs. On a aussi fait une consultation des utilisateurs à ce sujet-là : pour voir de quoi ils se servent, pourquoi ? Est-ce uniquement à des fins statistiques, à des fins opérationnels ? Est-ce que des fins opérationnelles peuvent être récupérées à des fins statistiques ? »*

*« Au niveau gestion, le PIP m'apporte énormément d'informations et d'éléments de discussion quand je vais chez le ministre qui nous dit que nous sommes en suffisance alors que nous sommes 200 de moins qu'à Liège et que j'ai tout cela comme volume de travail. »*

*« A Charleroi, nous avons la volonté que ce qui est transmis au niveau de la base de données soit le plus possible l'image de la réalité. On essaie de coller à la réalité pour*

*plusieurs raisons : d'une part ce travail est nécessaire pour pouvoir continuer le traitement des dossiers et d'autre part parce qu'au niveau opérationnel cela influence le contrôle sur le terrain. A partir du moment où cette banque de données est bien alimentée, nous avons une bonne information des équipes sur le terrain et donc une protection ou en tout cas la possibilité de bien informer nos équipes sur le terrain sur le type de personnages ou d'objets qu'elles peuvent rencontrer. Les équipes doivent savoir à qui elles ont affaire. »*

*« De par des conversations avec des collègues, je m'aperçois que l'utilité de la banque de données nationale n'est pas toujours bien perçue. On croit que c'est pour donner des éléments de travail ou de poursuite à la police fédérale et le retour que nous nous pouvons avons sur le terrain n'est pas vu, n'est pas compris. Il y a des postes de police en Belgique où on ne connaît pas cette banque de données car on n'est pas intéressé par la récupération de ces données. Certains postes ont une mission de proximité mais pas une mission de constat. »*

*« Le processus de transmission des données est une reconstruction. Et c'est pour cela que la formation du personnel est très importante, c'est pour cela aussi que quand il s'agit de valider, il faut que ce soit des personnes formées de la même façon, des personnes qui aient bien intégré toute la philosophie du travail qu'on leur demande pour que nos données restent fiables et cohérentes. D'où l'importance de la formation du personnel au PIP mais aussi l'importance d'une formation cohérente dans chacun des centres de formation indépendamment de la procédure technique du PIP. Les concepteurs du PIP ont essayé de mettre une série de validation en cours de programme, mais on ne sait pas tout prévoir. Par exemple, quand on parle d'un fait cela veut dire qu'on est déjà informé d'un fait ! Or, il y a toute la marge de manœuvre de l'agent sur le terrain : si celui-ci a décidé de fermer les yeux, vous n'êtes pas en connaissance du fait. Une fois que l'agent a pris connaissance du fait, il y a toute sa perception qui entre en ligne de compte. Au moment de la déclaration de la personne, l'agent va-t-il bien tout noter tel qu'il l'entend ? L'entend-il de la même façon que la personne s'exprime ? Tout cela va donner lieu à de l'information qui va augmenter ou diminuer selon qu'elle sera passée par un filtre ou pas. »*

*« En ce qui concerne la formation, les hommes ne comprennent les explications dispensées que quand ils sont sur la machine. D'où l'importance de ne pas commencer à les former avant qu'on ait les machines. Il faut donc bien coordonner le tout : installation, formation, application directe, sinon cela ne marche pas. On essaie de leur démontrer que ce qu'ils faisaient auparavant, même s'ils ne le voient pas réellement tout de suite, non seulement est fait mais est fait d'une manière plus efficace et plus rapide. Ce qu'il faut savoir c'est qu'avant d'avoir le PIP, on avait tous les supports papiers parce qu'il fallait qu'on soit au courant d'un certain nombre de choses. Charleroi est une des premières polices à avoir délivré directement aux citoyens plaignants ou préjudiciés leur numéro de dossier et cela depuis fin des années 70. »*

Quid avant le PIP ?

*« Depuis plus de 20 ans, un registre est tenu, de manière manuelle, sur papier mais il y a aussi la rédaction d'un ordre de mission c'est à dire qu'en disposant de la date et l'heure de l'intervention, on pouvait retrouver qui était allé sur les lieux, ce qu'il y avait fait, s'il avait bien noté un modus operandi, s'il y avait eu rédaction d'un PV et quel PV. Tout cela apparaissait donc sur un ordre de mission. Cet ordre de mission, avec l'utilisation du PIP n'existera plus car on n'en aura plus besoin pour faire le journal des faits graves (transmis à la hiérarchie, à la police fédérale et au service judiciaire local). On avait donc une organisation du même type que le PIP mais sur papier. On a participé à la mise en place du PIP et on voit cela d'un très bon œil. Ce qui fait que Charleroi n'est pas plus loin dans*

*l'informatisation c'est une question d'argent : problème du manque de personnel pour l'installation et pour le suivi du personnel de terrain. Nous avions donc déjà une culture de la contextualisation des données. On avait déjà, avant le PIP, une forme de statistique policière criminelle. »*



*« Ce qui nous intéresse c'est évidemment tout le niveau local, remis dans son ensemble, parce que d'abord ça nous met du baume au cœur et d'autres parts parce que cela nous permet de chercher avec d'autres villes qui sont dans la même situation que nous des solutions communes. »*

*« Ce que j'attends du PIP c'est une simplification du travail pour apporter un confort de travail à l'homme de terrain. Car avant il rédigeait son ordre de mission, donc avec déjà certains éléments, puis il rédigeait son PV, puis son formulaire uniforme etc. Autrement dit, il recopiait quatre à cinq fois les mêmes données avec des risques d'erreurs à chaque fois. L'homme de terrain tout ce qu'il veut c'est gagner du temps dans la rédaction de son PV et donc la seule chose que l'on peut faire pour lui montrer l'utilité de ce traitement informatique c'est la production systématique de documents pour autant qu'il ait bien suivi la procédure d'introduction des données et qu'il ait bien réalisé les couplages (parce que c'est la partie la plus difficile dans la formation). On apprend aux hommes que le contrôle n'est pas nécessairement négatif, on leur apprend que le contrôle peut les sauver dans certains cas car on a l'explication de ce qui s'est passé donc on ne risque pas d'accuser quelqu'un à tort.*

*Le deuxième principe du PIP est que chacun est responsabilisé et apporte son élément au fur et à mesure que le fait entre dans le processus. On veut que chacun soit responsabilisé sur son intervention dans le dossier. Cela aura une influence sur la qualité du dossier.*

*La troisième chose, et là cela intéresse plus le gestionnaire que l'homme de terrain, est qu'en cas de l'absence de l'agent intervenant, il y a une possibilité de récupérer les données dans l'état actuel du dossier jusqu'au moment où il a été traité et donc on peut avoir une continuité dans le travail. »*

Quid de la résistance au changement ?

*« A Charleroi, il y en a très peu, mais j'ai mes dinosaures comme ailleurs qui ne veulent pas taper sur autre chose qu'une machine mécanique (même pas une électrique mais une mécanique) mais ils sont en voie de disparition. On en prend soin, on essaie de leur faire faire des choses qui correspondent encore à leur façon de travailler. Mais de plus en plus j'ai des jeunes qui viennent avec leur propre portable pour faire leur travail et ça je ne peux pas le permettre non plus car il y a tout le système de confidentialité et le système de compatibilité et le système de protection du système pour les virus et autres. Mais cela part de bonnes intentions, eux, ils sont prêts dans leur tête. »*

## B. Interview du gestionnaire ISLP (9 octobre 2001) Moments choisis

*« Le PIP est bien mais le futur ISLP (actuel PIP) ne doit pas devenir une contrainte de travail, c'est l'inverse ; à savoir que c'est un outil qui doit permettre aux gens de leur faciliter la vie et éventuellement de les guider dans leur travail mais **certainement pas** de leur imposer une méthode de travail. »*

*« C'est ce pour quoi je me bats actuellement. Je me suis rendu compte que les informaticiens en général (et à Bruxelles, j'ai beaucoup de combats en ce moment) ont une méchante tendance à imposer leurs méthodes de travail et là je ne suis pas d'accord : l'ordinateur doit rester un outil. »*

*« Contrairement à ce que beaucoup de gens croient, on ne peut pas tout faire avec un ordinateur mais l'informatique va quand même influencer l'homme mais il ne faut pas pousser : à la limite, bientôt, l'ordinateur dira à l'agent comment il doit parler aux gens ! »*

*« Le problème c'est que la BNG et le CIA (niveau fédéral) chacun des deux ont besoins de certaines informations mais à partir du moment où ils les ont, ils se foutent complètement du reste, mais nous, on a notre travail aussi. Et le PIP ne doit pas répondre qu'aux obligations du fédéral, le PIP doit aussi répondre aux nécessités du local. »*

*« Nous, on a le bourgmestre qui pose des questions. Quand il veut ses statistiques, il se fout de connaître les statistiques de la police fédérale direction CGF (anciennement SGAP), il a besoin de **ses** statistiques à lui (complètement transformées d'ailleurs mais ça, c'est son problème). Quand Mme Biot a besoin de **ses** statistiques pour réorienter ses services, ce sont encore d'autres statistiques. Et quand le fédéral demande des statistiques, ce sont des statistiques précises, différentes des autres.*
*Et nous, on voudrait bien un outil commun qui n'impose pas un travail spécifique aux agents car les agents ne sont pas là pour faire des statistiques, ils sont là pour répondre aux besoins de la population, d'où ma réticence aux statistiques. »*

*« C'est un piège dans lequel il faut essayer d'éviter de tomber. L'informatique au niveau des polices locales est là pour que l'agent ne doive pas refaire dix fois le même travail. C'est à dire, la même personne ne doit pas recommencer dix fois la même chose et dix personnes différentes ne doivent pas faire la même chose non plus. Et ça, c'est ce qui se passait chez nous : il y avait le centraliste qui encodait les données, les mêmes données étaient réencodées sur papier par la suite au niveau des PV par les agents, et les mêmes données étaient réencodées de nouveau au niveau du BSDJ etc. … »*

## RESULTATS DES OBSERVATIONS

### *Quels sont les canaux d'entrée de l'information ?*

- 6 ordinateurs PIP (1 utilisé par le superviseur et 5 par les autres agents du dispatching)
- 1 ordinateur Registre National (RN)
- 1 ordinateur POLIS
- 1 ordinateur « pense-bête reprenant le Bottin téléphonique, les alarmes et leurs responsables …)
- 13 vidéos de surveillance (dont celle de la salle des armes qui est en panne (!), 1 du passage de la bourse, les autres de la gendarmerie)
- 1 TV
- 1 radio
- des téléphones (5 lignes téléphoniques)
- 1 fax (ils reçoivent de 300 à 400 fax par jour !)

Particularité du dispatching : Un écran situé face aux quatre hommes affiche les numéros de téléphone des personnes qui appellent le 101. Lorsque le téléphone sonne, le numéro de l'appelant s'affiche en rouge sur l'écran et lorsqu'un des dispatchers répond, le numéro devient vert et automatiquement le nom et l'adresse de l'appelant s'encodent dans l'ordinateur.

Toutes les communications téléphoniques sont enregistrées sur des bandes de 24heures. Ces bandes sont conservées trois mois.

On peut remarquer une rupture de charge énorme entre les différents services de police. En effet, c'est le dispatching de Charleroi qui reçoit tous les appels 101 de la zone et qui doit, ensuite, les transmettre au poste de police adéquat. L'agent qui reçoit les appels doit donc distinguer si l'appel est urgent ou non avant de rediriger l'information :

- Si l'appel est urgent : alors l'agent téléphone au poste de police le plus proche du fait et fournit les informations. (filtre ! ! !). Ensuite, il envoie un fax de confirmation des données, il imprime simplement les données inscrites sur le module information CAD.
- Si l'appel n'est pas urgent, l'agent envoie simplement le fax.

## ANALYSE DES RESULTATS

L'analyse d'un commissariat comme Charleroi est d'importance puisqu'elle nous a permis de voir le cheminement des statistiques de criminalité dans une zone où l'activité policière est intense.

A Charleroi, il existait une culture de contextualisation et de sauvetage de l'information bien avant l'introduction du PIP. L'aspect classement des informations et traitement local des statistiques est donc bien ancré dans la mentalité du commissariat. Les attentes de ce commissariat par rapport au système PIP sont donc d'autant plus importantes. Il ressort clairement des interviews que les agents attendent de l'informatique un outil de simplification de leur travail et un moyen de gagner du temps.
Or, à cause de la rigidité du système PIP, à cause de sa nomenclature calquée sur le code pénal, à cause de ses couplages difficiles à effectuer, etc, les agents sont souvent désarçonnés. Dès lors, une minorité de policiers *(« les dinosaures »)* reste hostile au changement et continuent à travailler avec leurs machines mécaniques. Mais la grande majorité des agents est de bonne volonté et essaie d'utiliser au mieux l'outil informatique. On peut distinguer deux types d'agents : les hommes de terrain pour qui ce sont le concret et l'opérationnel qui priment et les encodeurs qui ont comme principal préoccupation de remplir une base de données complète et exacte. Les premiers ont besoin d'un outil informatique rapide et opérationnel et les seconds ont besoin d'un outil facile à utiliser et convivial. Les commissaires ont également des attentes face à l'outil informatique, ils s'en servent tantôt comme moyen de contrôle des faits encodés, tantôt comme moyen de traitement des statistiques, tantôt comme lien avec les autorités fédérales …

Face à toutes ces attentes, de nombreux problèmes grèvent son utilisation optimale :

1. L'acquisition des équipements informatiques ainsi que l'installation de la fibre optique dépend des capacités budgétaires de la commune et donc du pouvoir politique local. Si tous les commissariats visités avouent entretenir de très bonnes relations avec les pouvoirs politiques locaux, ils rencontrent cependant de gros problèmes administratifs, ce qui freine la mise en place du système informatique.
2. Vu les difficultés d'installation et d'utilisation du PIP, la formation informatique des agents est primordiale. Or, peu d'agents ont l'opportunité d'assister aux formations organisées au niveau fédéral. La grande majorité des policiers apprend « sur le tas ». Ce manque de connaissances informatiques implique une sous utilisation, voire une mauvaise utilisation des machines.
3. A Charleroi, le commissaire a remarqué que lorsqu'une formation est organisée pour les agents sans qu'ils aient l'occasion d'utiliser directement les ordinateurs, toutes les connaissances acquises se perdent très rapidement. Par conséquent, il y a ce soucis de coordonner installation des machines, installation du PIP et formation du personnel. Donc, on peut dire que même quand une formation est organisée, elle ne

fournit pas aux agents le bagage informatique nécessaire à l'utilisation optimale du PIP. En effet, cette formation est rarement couplée à une utilisation immédiate des ordinateurs.

4. Enfin, et nous le reverrons plus tard, les aspirations d'informatisation ne sont pas les mêmes au niveau fédéral et au niveau local. Le PIP est perçu par « les agents d'intervention» comme un outil mis au point par des bureaucrates n'ayant aucune notion des réalités de terrain. Les nécessités mensuelles d'envoi de données locales au niveau fédéral sont perçues par les agents comme une contrainte supplémentaire dans leur travail. Les agents s'accommodent de cette contrainte et certains s'approprient le système informatique afin de mieux pouvoir gérer les inconvénients qu'il suscite.

Les préoccupations fédérales d'envoi mensuel de statistiques locales ont comme autre conséquence, outre le fait de contraindre les agents, de donner un pouvoir non négligeable aux personnes qui ont une parfaire maîtrise de l'outil informatique. Nous avons pu constater que dans tous les commissariats visités, seul une ou deux personnes étaient licenciées en informatique. Ces personnes sont considérées comme très rares et donc comme excessivement précieuse au bon fonctionnement du commissariat.
*« Il est né avec un ordinateur dans la tête, dans le cœur et dans le ventre. Le recrutement a été très difficile. Il y a eu très peu de candidats. »*

Enfin, comme nous l'avons déjà vu dans le premier cas (et comme nous le verrons également dans le troisième cas), on observe à Charleroi une rupture de charge énorme dans le flux d'informations. Cette rupture de charge est due notamment au parcellement des tâches entre les différents agents mais aussi entre les différents services de police. En effet, le fait qu'un agent réceptionne la plainte, qu'un autre l'encode et qu'un autre fasse le PV ne fait que multiplier par trois le risque d'erreurs. De même, nous avons vu que le dispatching de Charleroi réceptionne les appels 101 et les redirige ensuite vers le poste de police adéquat. Certains appels non urgents peuvent ainsi « se perdre » au profit d'autres plus urgents.

# *Troisième étude de cas : Bouillon*

## *PRESENTATION DE LA COMMUNE*

ADMINISTRATIF : Province du Luxembourg, Arrondissement de Neufchâteau
JUDICIAIRE : Arrondissement de Neufchâteau
POPULATION : 5.577 habitants en 1994 (5.806 en 1977)
POLITIQUE : EDM (37,1%/7) - PR (37,0%/6) - UNION (26,0%/4)
SUPERFICIE : 14.957 hectares
ALTITUDE : de 195 à 502 mètres

Hôtel de ville : Place Ducale, 1, 6830 Bouillon - Tél. : 061/467411

La zone de police est extrêmement étendue.

Bouillon n'est pas encore en zone. Bouillon fait partie de la seconde phase de zone pilote qui devrait être mise en place par le chef de zone pour le premier novembre.
Cette zone pilote couvrira neuf communes :

1) Bertrix qui sera le centre de zone (accueil zonal) 1 police + 1 brigade de gendarmerie
2) Bouillon 1 police + 1 brigade de gendarmerie
3) Paliseul 1 police + 1 brigade de gendarmerie
4) Herbeumont 1 police locale
5) St Hubert 1 police + 1 brigade de gendarmerie
6) Wellin 1 police + 1 brigade de gendarmerie
7) Tellin 1 police + 1 brigade de gendarmerie
8) Daverdisse pas de police mais il reste un ancien garde champêtre.
9) Libin 1 police + 1 brigade de gendarmerie

Cette zone (dont la surface est nettement plus élevée que celle de Flémalle et de Charleroi => sécurité extensive ≠ sécurité intensive) sera divisée nord-sud en deux secteurs. Donc, le week-end ou la nuit (lorsqu'il y a moins d'intervention), au sud quand Bouillon travaillera, il couvrira la zone d'intervention de Bertrix en même temps, et au nord quand St Hubert travaillera, il couvrira Tellin et vice-versa.
Mais il y aura toujours deux services nord-sud pour qu'il y ait toujours un renfort pendant les nuits et le week-end. Donc, les commissariats du nord pourraient venir en renfort dans le sud et vice-versa.

## *PRESENTATION DU COMMISSARIAT*

On dénombre trois grandes orientations de travail :

A. L'intervention
B. La proximité
C. La recherche

Quatre implantations <u>intervention</u> ont été retenues (Bouillon, Bertrix, St Hubert, Tellin)
Ces postes d'intervention fonctionneront 24h sur 24. La journée, les postes d'intervention travailleront de façon indépendante tout en étant en renfort d'un autre poste.

Une antenne de <u>proximité</u> sera gardée dans chaque commune faisant partie de la zone (commissariats de quartier). Il y aura donc neuf commissariats de quartier. Ceux-ci auront des heures d'ouverture de 2 à 6 heures par jour.

Il y aura un service local de recherche à Paliseul.

En attendant la formation de la zone due à la réforme, les 8 policiers de Bouillon vont être transférés à la brigade de gendarmerie de Bouillon (où l'effectif est de 12 gendarmes). En attendant que la fibre optique soit installée (pour pouvoir ainsi transférer le PIP), les agents de police vont devoir apprendre le logiciel « police-brigade » des gendarmes pour pouvoir continuer leur travail. Actuellement, le commissariat de police de Bouillon s'occupe de recevoir les plaintes tandis que la gendarmerie de Bouillon s'occupe de l'intervention. A terme, le PIP sera à la fois dans les commissariats de quartier ainsi que dans les commissariats d'intervention.

L'aspect transfrontalier de la zone influence l'afflux de français durant la période touristique, les week-ends et les jours fériés. Ceci entraîne des problèmes de circulation routière ainsi que certains troubles dans les dancings de la région.

## PRESENTATION SPATIALE DU COMMISSARIAT

(Voir plan en annexe)

## RESULTATS DES INTERVIEWS

### Scénario 1

Imaginons un quidam qui vient porter plainte. Celui-ci se présente au commissariat de Bouillon (se trouvant dans le même bâtiment que l'hôtel de ville). On suppose que ce quidam se présente à l'accueil du commissariat pendant les heures de bureau (de 9h00 à 17h00). Le matin, à mi-temps, une dame de l'administration communale se trouve à l'accueil pour traiter de toutes les tâches administratives (passeport, permis de conduire, chômage …). Quand celle-ci est en congé, c'est un agent de police qui remplit ces tâches.

Si le quidam vient déclarer la perte d'un document d'identité ou de son permis de conduire, l'attestation de perte est fournie via l'ordinateur CIGER en trois exemplaires (1 pour le quidam, 1 pour la police, 1 pour le service population de la commune). Ce logiciel CIGER n'est pas un module information. Il sert juste de canevas prédéfinis pour faciliter l'octroi de documents à la population. Le CIGER est relié au registre national et au fichier de population locale. Il sert également à l'encodage des PV-REC (avec obligation d'aller au serveur pour transmettre ces PV (8 variables) via disquette une fois par mois au ministère. Au départ, il a été prévu d'envoyer les statistiques une fois par mois à la BND (?) mais comme l'accès n'est plus possible, Bouillon continue l'envoi de sa disquette une fois par mois.

De même, le CIGER sert à la recherche de certaines informations.

Au niveau de la rédaction des PV, un policier « autodidacte » a mis au point des traitements de texte avec des boîtes de dialogues pour les PV spécifiques à cette zone rurale comme ceux de braconnage ou accident de roulage avec du gibier. Ils tapent donc le PV en traitement de texte pour l'imprimer sur papier. Si l'ordinateur de traitement de texte n'est pas disponible au moment du dépôt de la plainte, l'agent écrit la plainte dans son carnet. Ensuite, s'il a le temps, il retape son PV en traitement de texte et après le commissaire doit réencoder les données sur un autre système pour transmettre la disquette.

En date du 15 octobre 2001, le commissariat de Bouillon avait enregistré 141 plaintes depuis le premier janvier 2001. Ce qui donne une moyenne de 14 PV par mois (contre 5100 PV par mois à Charleroi ! !).

L'accueil de la population se fait au bureau de l'entrée mais l'ordinateur qui est équipé PIP se trouve dans la pièce à côté. Ceci entraîne une rupture de charge. L'agent enregistre la plainte en remplissant manuellement le canevas de PV pré-imprimé et ensuite le transmet tel quel au parquet. Les agents de Bouillon estiment que cette méthode est nettement plus rapide que l'utilisation du PIP. En effet, le plaignant dispose immédiatement d'une copie du PV. L'information est consignée mais n'est pas actée.

Depuis février 2001, la brigade de gendarmerie de Bouillon s'occupe principalement des interventions extérieures (autrement dit : qui nécessite le déplacement d'un véhicule de service) et la police locale s'occupe de l'accueil des plaintes. Les tâches sont donc partagées entre police et gendarmerie (voir à ce propos le compte-rendu de la gendarmerie de Bouillon).

***Scénario 2***

Si le quidam, qui vient porter plainte, se présente au commissariat de Bouillon en dehors des heures de bureau (avant 9h00 ou après 17h00), il trouvera porte close. Plusieurs possibilités s'offrent alors à lui : soit il décide de revenir aux heures d'ouverture du commissariat (le motif de sa plainte évoluera ainsi avec le temps), soit il décide de ne plus porter plainte. Si le motif de sa visite au commissariat (ou de son appel téléphonique au commissariat) nécessite une intervention d'urgence, il devra s'adresser à la gendarmerie ou à un autre poste de police.

***Utilisation du PIP***

Le commissariat de Bouillon est équipé du mini-PIP c'est à dire qu'il est encore en phase expérimentale et qu'il n'est pas utilisé dans les tâches courantes.

Seul le commissaire adjoint a reçu une formation au niveau fédéral : *« on nous a appris les base et puis pour le reste, on nous a dit : tirez votre plan ! ! ! Donc, j'ai passé des heures et des heures au téléphone pour leur demander des explications quand je me suis retrouvé devant ma machine »* (Autre élément montrant que la flèche retour fédéral vers local ne se fait pas.)

Le commissaire adjoint a commencé à préparer différents types de documents. Il y a passé de nombreuses heures au début mais maintenant, il n'y pas plus qu'une heure par jour en moyenne. En effet, *« on ne peut pas être affecté huit heures à ça, on manque de temps. Quand le commissaire n'est pas là, c'est moi qui assume la gestion du corps. »*

Il était prévu que celui qui avait reçu la formation forme les autres. A Bouillon, on a laissé les agents libres. Ce qui a découragé les agents de se lancer dans l'utilisation du PIP c'est qu'ils ont commencé avec une ligne ISDL. Donc, pour une « bête attestation » (comme par exemple une déclaration de perte de carte d'identité), il faut interroger le système PIP mais celui-ci quand il ne se plante pas, il ne donne pas de réponses avant un laps de temps très important. Les agents font donc les attestations sur le CIGER ou à la main. Pour faire un PV, s'il y a un problème au niveau du PIP à Bruxelles ou du connecteur entre le PIP et la DIV alors les agents ne savent pas encoder une bonne partie des éléments, ce qui les décourage. *« Si c'est pour utiliser un système entre guillemets « performant » et qu'on ne sait pas encoder la moitié des éléments, on préfère le faire manuellement. »*

Selon le commissaire adjoint de Bouillon, la conception du PIP est bien faite mais son utilisation crée de sérieux problèmes. Une des grandes difficultés de la rédaction de PV via le PIP est la nécessité de faire des couplages entre le fait, l'objet et la personne. En effet,

ces couplages doivent être faits manuellement et si un de ceux-ci n'est pas fait correctement, l'implémentation du PV ne sera pas correcte. Cette nécessité de faire des couplages a découragé les agents de Bouillon d'utiliser le PIP. En effet, lorsqu'une personne vient porter plainte, il ne faut pas qu'elle doive rester deux heures dans le commissariat. Il y a nécessité d'aller vite. Or le couplage est long et fastidieux donc la police utilise le traitement de texte ou s'il n'est pas disponible, le bloc note. L'agent écrit donc la plainte dans son carnet et le recopie ensuite via le traitement de texte sur le CIGER. Les délais d'envoi des dossiers au parquet vont de deux jours à un mois. Ce qui laisse le temps aux agents de recopier leurs notes.

Un autre problème lié à l'utilisation du PIP pour la rédaction d'un PV (par rapport à l'utilisation d'un traitement de texte) est la génération d'erreur. En effet, si au cours du processus de rédaction dans PIP une erreur est commise, cette erreur va se répercuter par la suite. Or revenir en arrière dans le processus est très compliqué. Le PV sera donc erroné et le supprimer impossible.

En octobre 2001, les agents attendaient la version 7 de la nomenclature, version promise depuis un an et demi !

Bouillon ne dispose plus de registres papiers. Donc tout le courrier et les apostilles sont encodés dans le PIP. Outre le commissaire adjoint, seuls un employé communal et un agent de police utilisent le PIP.

Le système informatique du commissariat de Bouillon est mono-serveur avec poste de travail. La commune de Bouillon ne voit pas, actuellement, l'utilité de permettre aux commissariats de travailler en réseau puisque la réforme policière s'est amorcée. Donc, la commune n'est pas certaine de devoir encourir tous ces frais. Le commissaire adjoint déclare obtenir *« relativement facilement »* tout ce qu'il demande à la commune.

***Fonctionnement de la brigade de gendarmerie de Bouillon***

1. A partir du 1 novembre 2001, le Commandant Léonard est le patron de la nouvelle zone de police qui englobera Bouillon.

2. Pour comprendre : trois échéances :
   ⇒ avant le 1 novembre,
   ⇒ après le 1 novembre,
   ⇒ quand il y aura ISLP.

3. **Avant le 1 novembre** pour la police il y a le PIP et le FU (formulaire uniforme)
   - ◊ 3.1. L'Information dure est mise sur PV papier et est envoyée au parquet. Des encodeurs rentrent l'information dans le système « POLIS ».
   - ◊ 3.2. L'info douce est rédigée sur un rapport d'information 4/4 sur un support papier. Cette info arrive dans le CIA (centre d'info arrondissement) et est encodée dans le système « Méga 6 ».

   Au niveau fédéral il y a donc deux systèmes :
   - ◊ POLIS pour les infos dures
   - ◊ et Méga 6 pour les infos douces.

On n'encode un PV qu'à partir du moment où il y a un formulaire uniforme. Si des polices font un PV qui n'est pas sur un formulaire uniforme et qui n'est pas envoyé à la gendarmerie alors ce ne sera pas encodé dans le système « POLIS ».

Ça c'est le système qui existait à la gendarmerie qui codait pour les polices.

**4. Le nouveau système mis en place dans un ou deux ans.**

Le nouveau système « ISLP » « Système intégré pour la police locale » va permettre de faire le codage directement sans formulaire uniforme.
Les données entrées par le rédacteur de PV pour rédiger son PV vont être prises immédiatement et alimenter la banque de données.
Un gestionnaire de système (un pour 50 policiers de terrain) contrôle la qualité des données enregistrées.
Le commandant souhaiterait que le gestionnaire soit au niveau fédéral et travaille pour le niveau local. Beaucoup de zones sont petites, elles n'ont pas les moyens de se payer un gestionnaire et seront en surcapacité. Il faudrait mettre les gestionnaires au niveau des CIA qui se trouvent au niveau des « dirju » directions judiciaires décentralisées.

**5. A partir du premier novembre et avant « ISLP ».**

Très concrètement dans la zone.

Le commandant crée dans sa zone un « BIZ » « bureau d'information zonale ».
Sa tâche : recevoir toutes les informations douces et dures sous forme de PV qui sont issus de la zone de police.
L'information douce sur formulaire manuel sera envoyée au CIA qui va les encoder dans « Méga 6 ».
L'information dure : contrôle de qualité au niveau local et envoi au CIA pour encodage dans le système « POLIS ».
Toute information rentrant ou sortant de la zone doit impérativement passer par le « BIZ » et avoir son visa
pour éviter que des informations ne soient perdues
pour avoir une meilleure gestion administrative et que la bonne information arrive à la bonne personne au bon moment.

Le « BIZ » sera situé à Bertrix à l'Etat Major central.
Il dispose de 5 personnes qui en plus
◊ gèrent le courrier entrant et sortant
◊ gèrent les apostilles
◊ le « TPA » traitement policier autonome.

Par rapport à la police et au PIP :
*« la situation est ce qu'elle est, je dois m'adapter »*. Le PIP va être abandonné, je n'investis pas dans le PIP. On va utiliser le système des gendarmes parce que dans la zone on garde l'implantation des brigades et pas des polices et donc on va utiliser le système gendarmerie qui est en place et qui est efficace en attendant l' « ISLP ».
Il y aura toujours un ex policier et un ex gendarme pour initier le policier au système.

Matériel.
◊ Etat major à Bertrix système « POLIS » 3 ou 4 ordinateurs
◊ Police de proximité : 25% accueil et 75% s'occuper de leur quartier.
◊ Chaque accueil (les 9 implantations) va avoir le système « POLIS » un ordinateur pour taper les PV et accès à la banque de données.
◊ En plus, à Bouillon, St. Hubert , Tellin et Bertrix (centre d'intervention entre 10 et 16 personnes) il y aura trois ordinateurs (un pour trois personnes).
◊ Au service local de recherche à Paliseul (12 hommes) il y aura 4 ou 5 ordinateurs.

Tous ces ordinateurs seront reliés sur Modem en réseau.

Ce système sera mis en place au début de l'année 2002.
Budgets fédéraux surplus local.



## 6. Le parcours d'une information

A partir du 1 novembre et avant ISLP
Si plainte à l'accueil
A l'accueil on rédige le PV il est envoyé avec un « FU » (formulaire uniforme) au BIZ à Bertrix qui l'envoie au CIA après vérification. (envoi de formulaires papiers ! !)

Après ISLP
Si plainte à l'accueil, l'agent d'accueil rédige immédiatement en machine et tout se trouve immédiatement dans la banque de données avec le contrôle du gestionnaire.

Si intervention, c'est l'agent d'intervention qui rentre son PV

Délais ? Si pas urgence, un jour d'écriture prévu.

Volume ? 9.000 PV initial par an.

Situation de week-end.

Le centre de communication de Marche (qui n'est pas dans la zone) fait le dispatching à partir du 101, en outre il y aura une permanence à Bertrix.

***ANALYSE DES RESULTATS***

1. Est-ce que l'information dépend de l'informatisation du commissariat ? Est-ce que pour un commissariat comme Bouillon (8 agents) une telle informatisation se justifie ? « Tout ça pour ça » Quand on sait que le commissariat de Bouillon ne doit traiter que 14 plaintes par mois, faut-il une telle armada d'informatique pour garder ces quelques faits en mémoire ? Quelle est la maîtrise de l'information qui leur semble pertinente ? Dans un si petit commissariat, la statistique est-elle un enjeu ?

2. Il existe un jeu symbolique entre image et identité : homme >< femme. Le côté viril étant représenté par les agents d'intervention et le côté féminin étant incarné par les encodeurs (assimilés à des secrétaires). Voir à ce propos l'interview de Francine Biot (Charleroi) : *« Je suis un agent d'intervention et pas un encodeur ».*

3. Différence entre le milieu rural et urbain :
   - Les modèles de PV sont prédéfinis au niveau fédéral, mais ils ne sont pas adaptés au milieu rural. Par exemple, il n'y a pas de PV pour braconnage ou pour accident de voiture avec gibier.
   - Aspect provisoire, intermédiaire des entités rurales (ici, ce ne sont pas « des gens » qui viennent au commissariat, c'est monsieur Marcel => relation de proximité et de particulier avec la population). Cet aspect provisoire est en opposition avec l'aspect administratif, rigide, réglementé des villes (=> on attire l'attention sur la relation plutôt que sur la personne, par exemple c'est « mon voisin » plutôt que monsieur Marcel !).
   - Cet aspect provisoire se retrouve également dans la disposition des lieux et l'utilisation du PIP : la police de Bouillon occupe un bâtiment en attendant de pouvoir

intégrer la brigade de gendarmerie. Ils vont devoir utiliser police brigade en attendant de pouvoir utiliser ISLP. Mais à cause de la lenteur des processus, ce « provisoire » devient du « permanent ».

- Aspect intensif des grands corps urbains (Charleroi est une zone de superficie restreinte mais il y a multiplicité des tâches) >< Aspect extensif des corps de police rurale (La zone de Bouillon est énorme point de vue superficie, les corps de police y sont polyvalents).



4. Sur le schéma LOCAL → FEDERAL, la flèche retour LOCAL ← FEDERAL ne se fait pas :
   - Il n'y a pas de processus de formation PIP systématique et bien suivi, les policiers apprennent « sur le tas » avec « un mordu d'informatique » qui s'y connaît !
   - La formation PIP organisée au niveau fédérale est lourde et incomplète et n'est adressée qu'à un nombre très restreint d'agents. C'est à eux de se « débrouiller » quand ils retournent dans leur commissariat local d'une part pour former les autres et d'autres part pour comprendre l'ordinateur et savoir appliquer la procédure. « Une fois devant la machine, j'ai du passer des heures au téléphone avec un copain du fédéral pour qu'il m'explique comment faire » => C'est l'agent local qui fait la démarche !
   - Les agents n'ont pas de compétences techniques => L'agent est DEVANT sa machine et pas DEDANS. « Je m'occupe du PIP parce que je dois » >< « Il est né avec un ordinateur dans le ventre ».

5. Analogie du Taylorisme :

Bureau des méthodes (loin, niveau fédéral)
>< Application des méthodes rigides et tâches découpées (concret, proche, local) EX. Charleroi (dispatching) « On prend l'appel téléphonique mais c'est quelqu'un d'autre qui le gère ».

6. Organisation spatiale des commissariats :
   Que ce soit à Flémalle ou à Charleroi (pas à Bouillon), au plus on monte (les escaliers), au plus on arrive dans les hautes sphères (les chefs sont aux étages du dessus).

# *Enseignements tirés de ces trois études de cas*

## *Apport de l'analyse structurale dans l'analyse des interviews*

La réalisation de ces trois études de cas sur le terrain local de la police intégrée portait sur trois zones. Nous avions opté pour le choix d'une grande commune (Charleroi), d'une commune de taille moyenne (Flémalle) ainsi qu'une petite commune (Bouillon). L'effectif de ces commissariats allant de 800 policiers et gendarmes à Charleroi, 75 à Flémalle, 66 à Seraing et 8 à Bouillon.

Dans ces trois commissariats très différents de par leur effectif humain, leur organisation, leur charge de travail et leur gestion, nous avons pu tirer bons nombres de similitudes. Nous nous sommes ainsi très vite aperçus que le processus de contextualisation des données des statistiques de criminalité fédérale se déroulait de manière quasi-analogue dans les trois cas.

L'acheminement du flux d'informations du niveau local au niveau fédéral peut être schématisé par un modèle en deux dimensions. L'axe horizontal représentant les interactions du niveau local au niveau fédéral et l'axe vertical représentant les préoccupations opérationnelles ou stratégiques des différents acteurs.

*Le modèle est articulé autour de deux disjonctions croisées (mais peut-être aussi hiérarchisées).*

***INTERNE/OPERATIONNEL***

***LOCAL*** ***FEDERAL***

***EXTERNE/STRATEGIQUE***

*Avec cette double disjonction, on doit pouvoir repérer la quête de l'ensemble des acteurs de notre problématique (ceci peut aussi être des tâches).*

- Acteurs externes (Stratégiques) : Acteurs tels que la police fédérale direction CGF (ancien SGAP), le ministère de l'intérieur … Ces acteurs sont externes par rapport au lieu des communes que nous étudions.
- Acteurs internes (opérationnels) : Ce sont les acteurs du commissariat (policiers et commissaire)
- Local : Ce sont les tâches réalisées par les acteurs internes ou externes et qui concernent le niveau de la zone.

- Fédéral : Ce sont les tâches réalisées par les acteurs internes ou externes et qui concernent le niveau fédéral.



*Dans ce modèle, toutes les combinaisons sont possibles. Par exemple, le commissaire peut exercer dans le cadre local des activités pour le fédéral.*

*Ceci nous permet de construire un modèle de transfert (calcul, stockage) d'information entre les différents « niveaux » :*

*Local <=> Fédéral*

*Local <=> Interne*

*Local <=> Externe …*

- Le niveau local peut être assimilé à une vision de court terme (en opposition avec le niveau fédéral qui travaille sur le long terme).
- Le niveau opérationnel est perçu comme étant concret, positif, utile.
- Le niveau stratégique, par contre, est vu comme un niveau de contrôle négatif, comme étant inutile.

Les commissaires et/ou les chefs de corps jouent le rôle du lien entre le local et le fédéral. Ils sont les traducteurs permanents du local en fédéral. Mais tout l'espace local-opérationnel est manquant. Il manque un acteur pour jouer le rôle de convertisseur.

Tout est mis en œuvre pour que la flèche du local vers le fédéral se fasse bien. Mais la flèche retour est très peu perçue. En effet, la police locale doit jongler avec une armada de logiciels et d'outils informatiques imposés par le fédéral. La maîtrise de l'outil informatique doit permettre entre autres d'acheminer les données de statistiques locales au niveau fédéral. Ces données, traitées au niveau fédéral, sont renvoyées, de manière agrégée, un an plus tard au niveau local, ce qui est perçu comme inutile par le local. Les formations nécessaires à la maîtrise de l'outil informatique sont dispensées de manière grossière et compliquée au niveau fédéral. C'est ensuite aux polices locales à se débrouiller avec les machines pour bien utiliser la formation reçue.

## Analyse des résultats

### Contexte policier

Le contexte policier actuel se situe dans un état provisoire. A cause de la réforme, les us et coutumes vont disparaître ou s'adapter. Mais alors que ce contexte est annoncé comme un passage provisoire vers un système meilleur, il a tendance à perdurer, ce qui place les policiers ainsi que les gendarmes dans un environnement incertain et inconfortable. Ils doivent apprendre à jongler avec des méthodes de travail, des outils de travail et du matériel de travail qui ne leur est pas familier et qu'ils devront modifier une fois la réforme terminée.

Outre les difficultés de travail qu'elle induit, la lenteur de cette réforme entraîne une désorganisation de l'encodage et de l'acheminement de l'information criminelle.

### Comment un fait devient-il une information ?

Dans ce contexte provisoire, la question de savoir « comment un fait local devient une information fédérale » prend un sens bien particulier. Le processus d'acheminement des données locales vers le niveau fédéral ne suit pas une route longitudinale. L'information fédérale n'est en réalité qu'une reconstruction d'éléments disparates qui, au final, forment un

tout homogène et cohérent. Pour former un tout homogène et cohérent, les différents éléments du fait vont devoir passer par une série d'outils, de moyens, de perceptions.

Les informations policières locales sont transmises au niveau fédéral sous forme alphanumérique. Ces codes représentent le nombre de PV générés par le commissariat local avec le fait, le lieu et d'autres données transformées en chiffres. Ces codes sont générés automatiquement dès l'envoi du PV via le PIP. Autrement dit, toutes les informations qui ne transitent pas (encore) par le PIP (bientôt ISLP) ne figurent pas dans les codes transmis au niveau fédéral. Toutes ces informations ne se retrouveront donc pas dans les statistiques fédérales.



***Les systèmes informatiques et organisation de l'espace qui en découle***

L'information transmise au niveau fédéral dépend en premier lieu de la quantité d'ordinateurs alloués à la police locale. Le nombre de machines va donc être déterminé par les ressources budgétaires de la commune. Le pouvoir du bourgmestre (niveau local) est ici d'importance.

La manière dont ces machines se répartissent dans l'espace (ergonomie) et la manière dont elles sont utilisées (formation) contraignent également le cheminement des données.

L'organisation de l'espace de travail des policiers n'est jamais anodine. Notons par exemple le fait qu'au plus on monte dans un commissariat, au plus les bureaux sont occupés par les chefs et dirigeants. On monte ainsi « dans les hautes sphères ».

***Percolation du fait***

Dans l'entrée du fait dans le commissariat (on suppose ici que le fait entre, on n'a pas examiné, dans ce rapport, tous les cas qui ne sont pas porté à la connaissance des policiers pour toute une série de raisons), la manière dont ce fait va être appréhendé va dépendre de la manière dont il est entré :

a) Le plaignant peut raconter les faits soit le jour même où le fait s'est produit (sous l'emprise de la colère, du chagrin …), soit attendre un autre jour. La narration du fait prendra dès le départ une connotation très différente.
b) La manière dont le plaignant va interpeller la police va également être déterminante pour le cheminement des données : selon que le plaignant
   - Soit se présente à l'accueil du commissariat,
   - Soit téléphone,
   - Soit interpelle un agent dans la rue,
   - Soit va voir son agent de quartier,
   - Soit envoie un fax,
   - Soit envoie un courrier.

***Les intervenants***

Les utilisateurs du PIP sont très hétérogènes quant à leurs spécialités, leurs caractères intrinsèques et leur formation. Ainsi, nous avons pu noter, au cours de nos différentes visites dans les commissariats qu'il existait toujours « un mordu d'informatique » au sein du commissariat. Celui-ci « *est né avec un ordinateur dans la tête, dans le cœur et dans le ventre* ». Pour caractériser son rapport à l'informatique, on dira qu'il est DEDANS, il a ingéré l'ordinateur. Par opposition, les autres utilisateurs du PIP sont DEVANT l'ordinateur : ils font leur travail d'encodage pour différentes raisons. Ces raisons peuvent être :

- Pour rencontrer le prescrit (pour des raisons d'efficacité ou pour un intérêt académique) ;
- Pour fabriquer de l'information (jeux de pouvoirs) ;

- Pour satisfaire « le mordu d'informatique » ;
- Parce « qu'il faut bien » *« On a quand même sorti l'ordinateur des cartons »* ;
- Parce que cela facilite leur tâche de classement ….



***Aspects contraignants du système PIP***

Outre l'aspect disproportionné de l'utilisation du PIP pour les très petits corps de police ruraux, le PIP est une charge de travail supplémentaire pour des policiers qui sont déjà surchargés de tâches aussi diverses que multiples. Ainsi, outre leurs missions d'accueil, de réconfort, d'assistance, de surveillance et de lien avec leurs hommes sur le terrain, ils doivent manier un outil informatique lourd et compliqué pour encoder les données.

En effet, nombreuses sont les difficultés opérationnelles rencontrées par les policiers dans l'encodage des données :

- Pour accéder à un ordinateur équipé de PIP, l'agent doit introduire son login d'accès. Ce dernier reste valide vingt minutes si l'ordinateur n'est plus occupé. Au-delà ce cette période l'agent doit à nouveau se reconnecter au système. Si la conception de ce système a un but de sécurité et de confidentialité, elle ralentit cependant considérablement l'opérationnalité de la machine.

- L'interface du logiciel est conceptualisée selon les articles du code pénal. Ce schéma prédéfini est très peu adapté au travail de terrain.

- Le schéma rigide du PIP est inadéquat au travail en direct car il impose le respect d'un ordre prédéfini. Ainsi, pour encoder le dépôt d'une plainte introduite par une personne physique, il faut commencer par encoder l'heure de début et de fin de la déposition, mais si l'agent donne une heure de fin qui dépasse l'heure actuelle, le système se bloque.

- La nomenclature est régulièrement mise à jour et améliorée par le niveau fédéral. Cependant, les agents ne sont guère prévenus de ces changements qu'au moment de l'encodage de nouveaux PV.

- La plus grande critique du système provient du processus de couplage manuel entre le fait, l'objet et la personne. Ce processus de couplage est obligatoire pour la cohérence du PV mais sa lourdeur et sa complexité engendre de vives critiques émanant des policiers.

- La structure du système PIP est ainsi conçue qu'il est impossible de revenir en arrière en cas d'erreur. Ceci provoque certains désagréments puisqu'en cas d'erreur il faut alors supprimer le PV, tâche exclusivement réservée aux chefs de corps.

- Le système PIP est soumis aux aléas informatiques. Il est ainsi vulnérable à tout problème technique ou piratage informatique pouvant entraîner la perte des informations policières confidentielles et précieuses.

***Le sens***

Devant les aléas et les contraintes du système, quels sens les agents donnent-ils à leurs actions et au PIP ? Autrement dit, comment l'information est-elle construite en fonction du symbole ?

Il y a un véritable jeu symbolique entre image et identité : homme >< femme. Le côté viril étant représenté par les agents d'intervention et le côté féminin étant incarné par les encodeurs (assimilés à des secrétaires). Voir à ce propos l'interview de Francine Biot (Charleroi) : « *Je suis un agent d'intervention et pas un encodeur* ».

Quelle information est perçue comme signifiante ?

Est-ce que l'information dépend de l'informatisation du commissariat ? Est-ce que pour un commissariat comme Bouillon (8 agents) une telle informatisation se justifie ? « Tout ça pour ça » Quand on sait que le commissariat de Bouillon ne doit traiter que 14 plaintes par mois, faut-il une telle armada d'informatique pour garder ces quelques faits en mémoire ? Quelle est la maîtrise de l'information qui leur semble pertinente ? Dans un si petit commissariat, la statistique est-elle un enjeu ? Par contre, pour les autres commissariats, de plus grande ampleur, les statistiques et le traitement local qu'ils en font constituent clairement un enjeu important.



## *Conclusion*

Nous avions, dans cette recherche, cherché à comprendre pourquoi et comment le processus de contextualisation des données des statistiques de criminalité fédérale ne fonctionnait pas de manière optimale.

Pour cela, nous avons réalisé trois études de cas en profondeur sur le terrain local de la police intégrée. Nous avons centré notre attention sur l'utilisation du système d'encodage par les agents et la manière dont ils percevaient ce système.

Dans ce contexte de désorganisation spatiale et humaine due à la réforme, les policiers font preuve d'une patience et d'une capacité d'adaptation méritoire. S'il est vrai que l'encodage des données servant aux statistiques se fait encore de manière très imparfaite, c'est, entre autres, parce que les préoccupations locales et fédérales divergent. En effet, les préoccupations fédérales de traitement statistiques coexistent difficilement avec les préoccupations opérationnelles des agents locaux.

Devant la multitude des tâches que ces agents doivent exécuter simultanément, la tâche d'encodage est souvent différée au profit des tâches d'assistance, d'accueil, de surveillance et de maintien de l'ordre. Ce qui prime sur le terrain, c'est l'urgence des secours portés à la population et la sécurité des policiers sur place. De nombreux efforts ont déjà été faits au niveau fédéral pour diminuer la charge de travail des hommes de terrain. Et persévérer dans la concertation et les échanges respectifs entre les entités locales et fédérales est la meilleure façon de faire de cette réforme policière un véritable succès.

# Bibliographie


ACKERMAN F. et EDEN C., (1995), *Visual interactive modeling : using multiple workstations for problem solving and action programing*, paper presented to institute for operational research and management science conference, April, Los Angeles.

ALLARD-POESI F., (1997), *Understanding Collective Representations in Working Groups : A Comparison of 3 Case Studies*, 5th International Workshop on Managerial and Organizational Cognition, Namur, Belgique.

ATLAN H., (1986), *Entre le cristal et la fumée: essai sur l'organisation du vivant*, Seuil, Paris.

AXELROD R., (1976), *Structure of Decision : The Cognitive Maps of Political Elites*, Princeton University Press, New Jersey.

COSETTE P. et AUDET M., (1992), *Mapping of an idiosyncratice schema*, journal of mangement studies, volume 29, 3, pp. 325-347.

DERRIDA J. (1967), *L'écriture et la différence,* Seuil, Paris.

DERRIDA J. (1981), *Positions*, University of Chicago press, USA.

EDEN C., (1988), *Cognitive mapping*, European Journal of Management studies, 36 pp. 1-13.

GARKINKEL H., (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge, polity Press.

GUMMERSON E., (1991), *Qualitative method in qualitative research*, Sage.

HUFF A. S. (1990), *Mapping strategic thought*, John Wiley, Chichester.

KELLY G. A., (1955) *The Psychology of Personal Constructs*, Norton New York.

MATURANA H. R. (1970) *the neurophysiology of cognition* in Garvint éditeur : Cognition : a multiple view, New York, spartan books, pp.3-24.

VON GLASERFELD E., (1984), *Introduction to radical constructivism in Walzlawick*, The invented reality, Norton, New York, pp.17-40.

VARELA F. J., (1993), *L'Inscription Corporelle de l'Esprit*, Seuil, Paris.

WALLEMACQ A., JACQUES J.-M., (2000), *Semantic Landscapes*, soumis pour publication dans le British Journal of management.

YIN R. K., (1987), *Case study research : design*

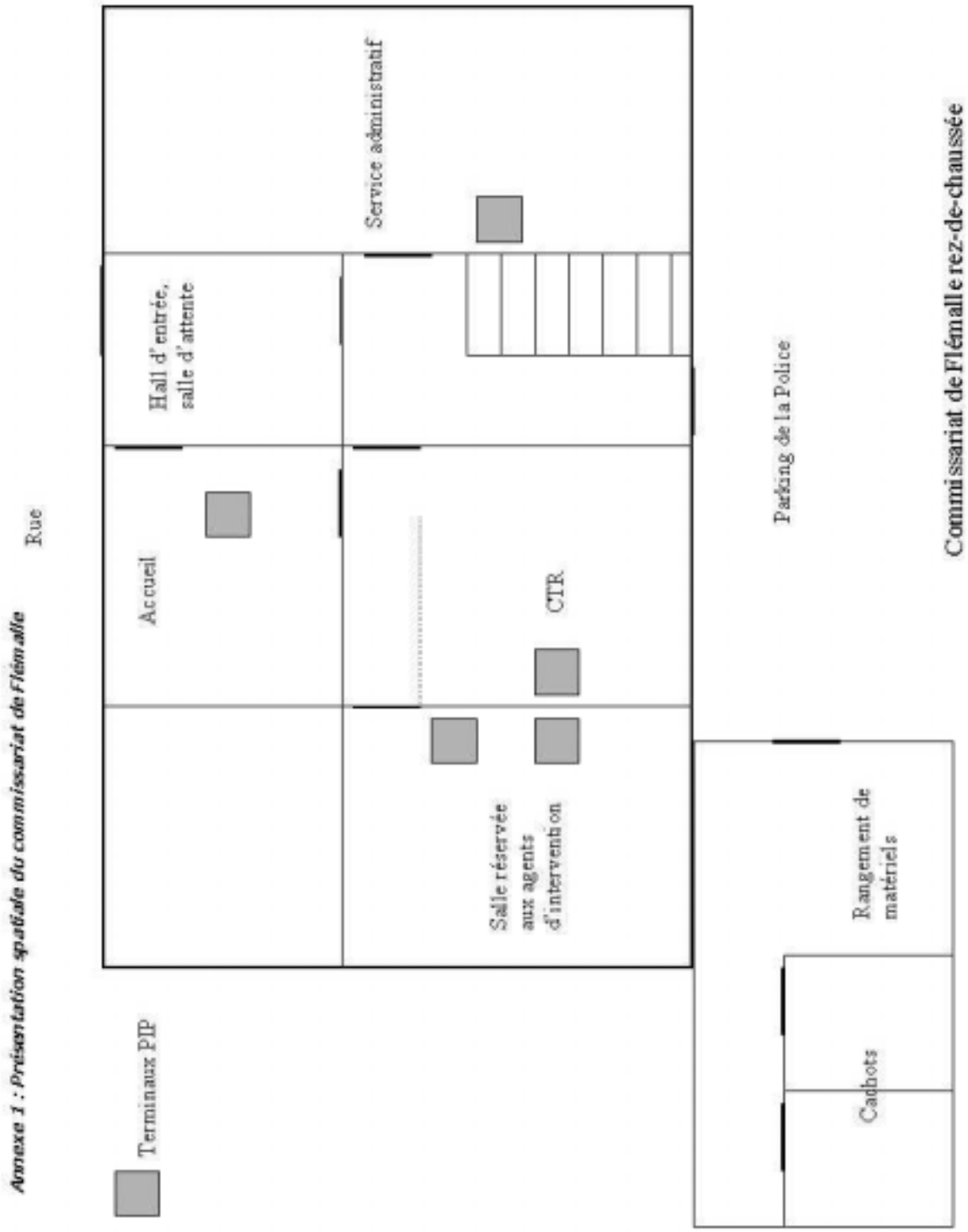
# *Annexes*

*Annexe 1 : Présentation spatiale du commissariat de Flémalle*

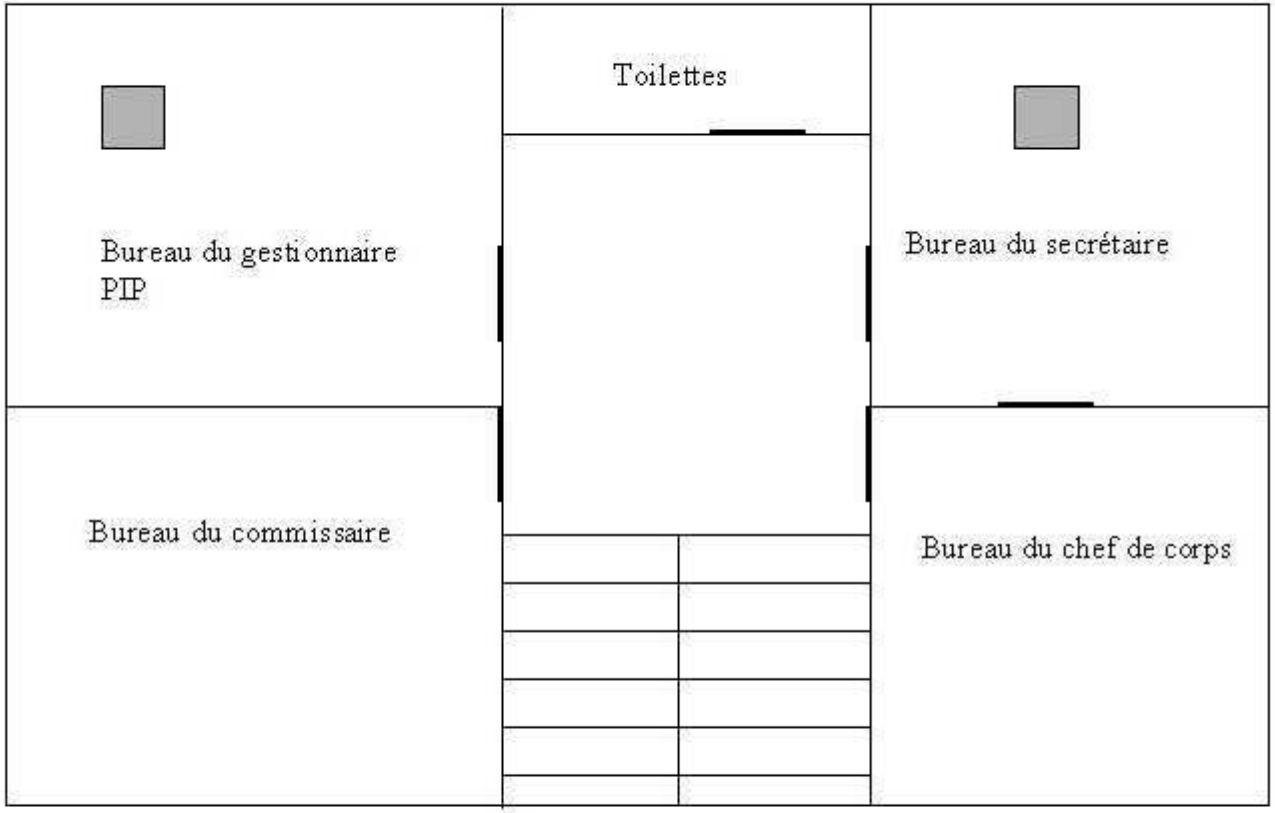
*Annexe 2 : Présentation spatiale du dispatching de Charleroi*

*Annexe 3 : Présentation spatiale du commissariat de Bouillon*

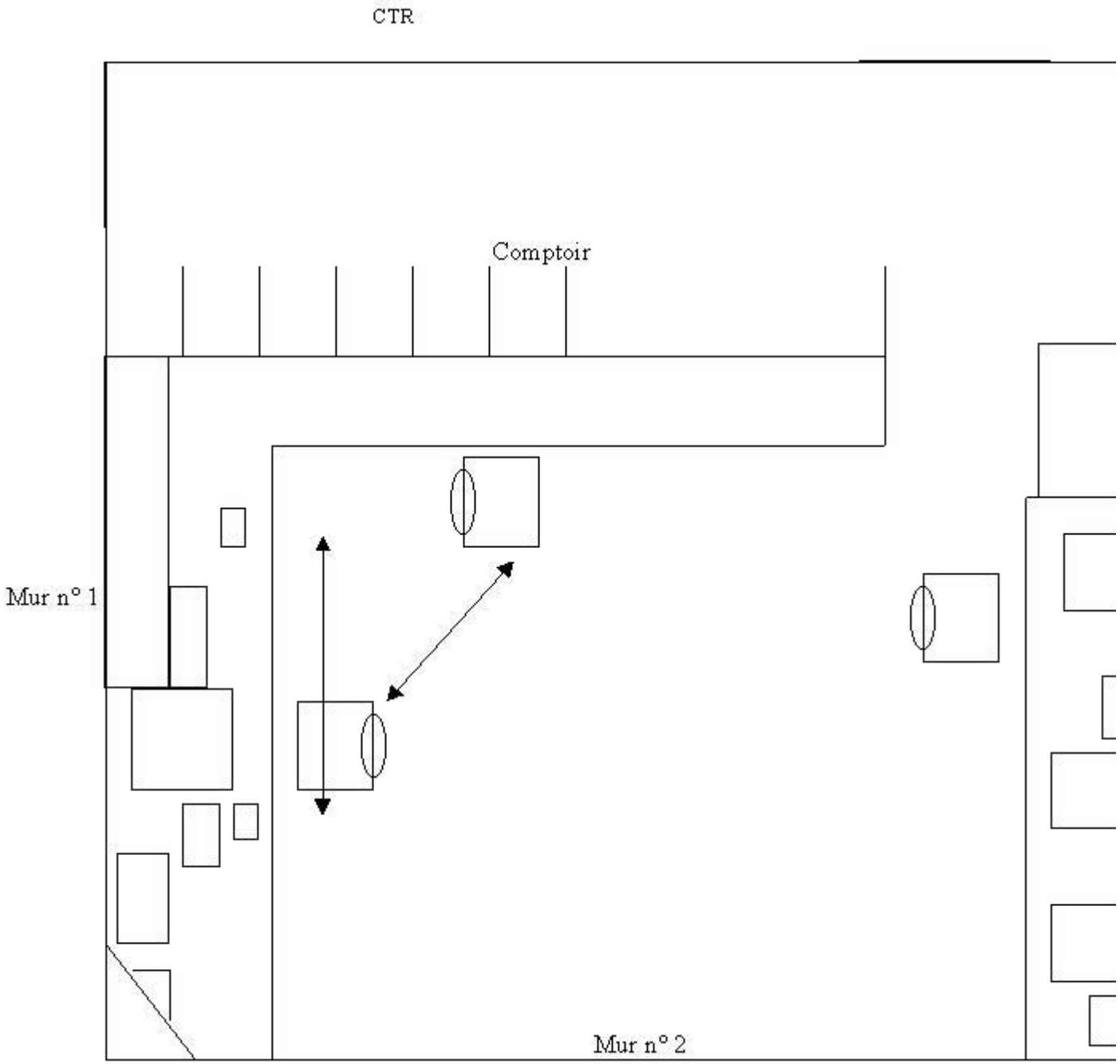
***Annexe 1 : Présentation spatiale du commissariat de Flémalle***



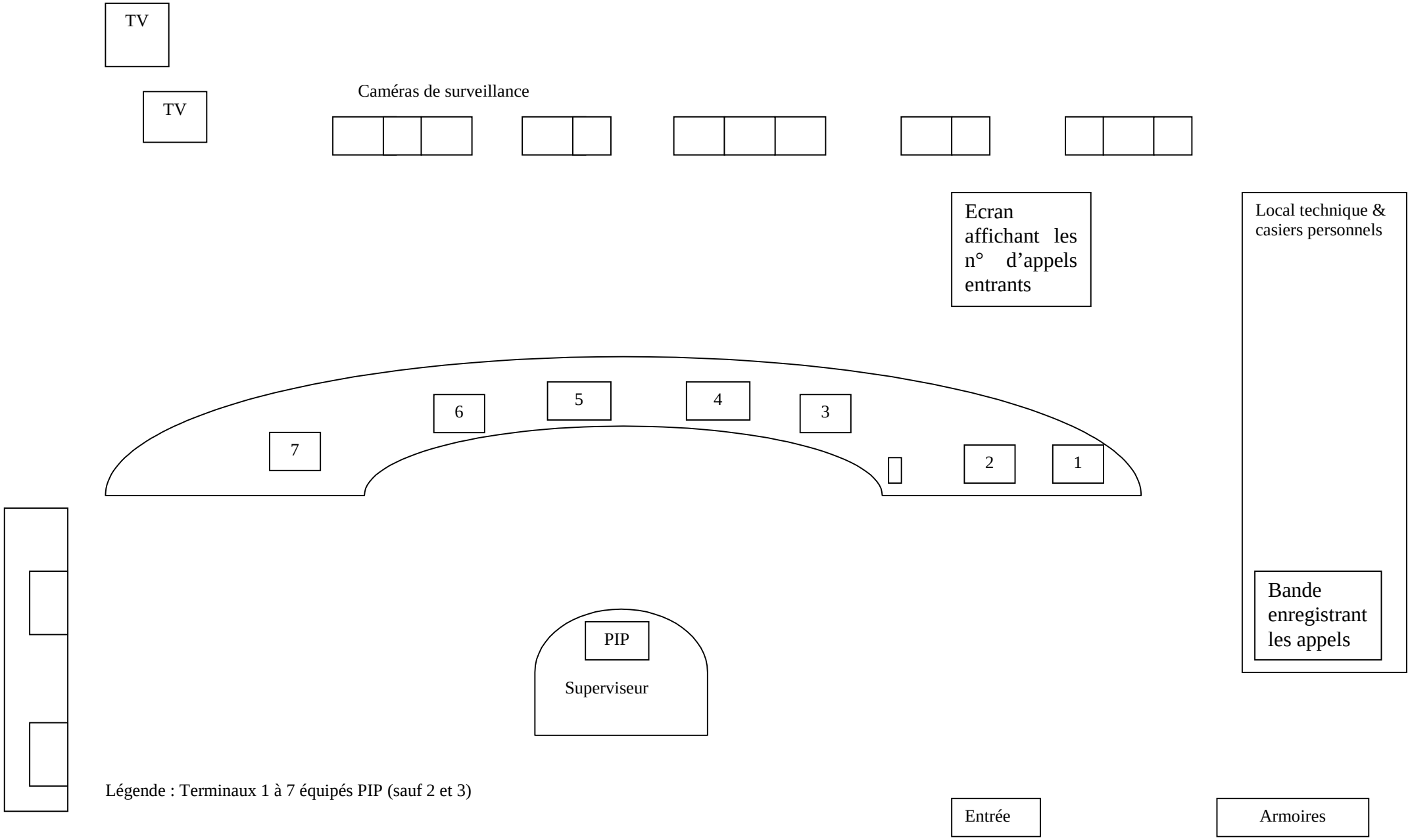

*Annexe 1 : Présentation spatiale du commissariat de Flémalle*

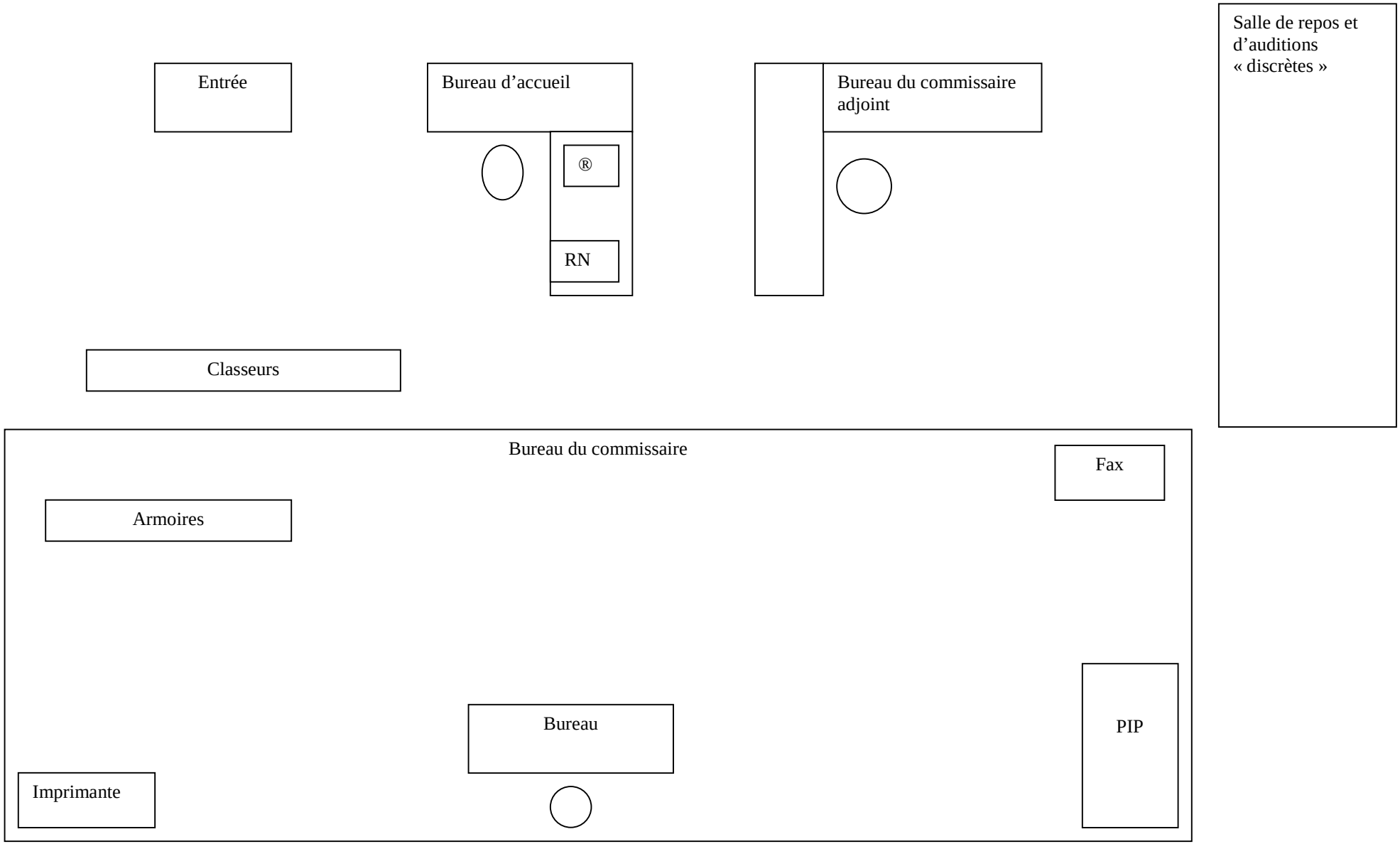

Toilettes
Bureau du gestionnaire
PIP
Bureau du secrétaire
Bureau du commissaire
Bureau du chef de corps

Annexe 1


CTR
Comptoir
Mur n° 1
Mur n° 2

## *Annexe 2 : Présentation spatiale du dispatching de Charleroi*




Légende : Terminaux 1 à 7 équipés PIP (sauf 2 et 3)

## *Annexe 3 : Présentation spatiale du dispatching de Bouillon*