

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>ASTRID</b>	<b>1</b>
<b>1. MISSION</b>	<b>1</b>
<b>2. PROBLÉMATIQUE</b>	<b>1</b>
<b>3. DIRECTIVES D'ENQUÊTE</b>	<b>1</b>
3.1. Questions de l'enquête	1
3.2. Méthodologie	1
3.2.1. Étude de documents internes – sources d'information	1
3.2.2. Étude de documents externes – sources d'information	1
3.2.3. Interviews et rencontres avec la police locale	2
3.2.4. Interviews et rencontres avec la police fédérale	2
3.2.5. Présence à la journée des utilisateurs ASTRID du 17 mars 2004 à Edegem	2
3.2.6. Rencontres externes	2
<b>4. ANALYSE</b>	<b>2</b>
4.1. Cadre légal et réglementaire	2
4.2. Bref historique de l'implémentation d'Astrid	3
4.3. Le système de radiocommunication Astrid	3
4.4. Les CIC (Centres de communication et d'information)	4
4.4.1. Rôle et plus-value des CIC	4
4.4.2. Situation des CIC en Flandre	4
4.4.3. Situation des CIC en Wallonie	5
4.4.4. CIC de la Région de Bruxelles-Capitale	5
4.4.5. Dispatchings locaux	6
4.5. Les CAD (Computer Aided Dispatching)	6
4.6. Points névralgiques lors de la mise en place	7
4.6.1. Effectifs	7
4.6.2. Couverture radio	8
4.6.3. Quelques problèmes techniques et opérationnels	8
4.6.4. Le plan de services	9
4.6.5. La Direction opérationnelle	9
4.7. Comparaison avec les autres pays (Pays-bas)	9
4.8. Concept d'aide non urgente	10
4.9. Rôle de la société ASTRID	10
4.10. Rôle de la DGS/DST/DTRC/P <sup>2</sup> IA	10
4.11. Radiocommunication transfrontalière	11
4.12. Coopération interdisciplinaire	11
4.13. Valeur ajoutée d'Astrid lors d'événements de grande ampleur (catastrophes, menaces terroristes)	12
<b>5. CONCLUSIONS (S)</b>	<b>12</b>
<b>6. VUE GÉNÉRALE DE L'IMPLÉMENTATION DES CIC PAR PROVINCE (DONNÉES P<sup>2</sup>IA)</b>	<b>14</b>

# **ASTRID**

## **1. MISSION**

À la demande du ministre de l'Intérieur, le Comité permanent de contrôle des services de police a été chargé d'effectuer une enquête de contrôle sur le fonctionnement des centraux 101 en Belgique.

Concrètement, cette mission s'est traduite comme suit : « l'exécution d'une enquête de contrôle relative au fonctionnement actuel des centraux 101 en vue de préparer et d'optimiser le fonctionnement des futurs centraux d'appel équipés du système ASTRID ».

L'enquête de contrôle ASTRID a commencé réellement début 2004 dans le prolongement de l'enquête relative au fonctionnement des centraux 101.

## **2. PROBLÉMATIQUE**

Le déploiement du projet ASTRID par la police fédérale a commencé il y a quelques années. L'évolution de cette mise en place s'est avérée plus lente et plus difficile que prévu.

S'il est fort coûteux, le projet offre de nombreuses garanties pour une exécution de la fonction de police efficace et responsable. La question est de savoir si, à l'heure actuelle, le nouveau système de radiocommunication numérique est bien utilisé de manière optimale et quels sont les points névralgiques qui empêcheraient cette utilisation optimale.

## **3. DIRECTIVES D'ENQUÊTE**

### **3.1. QUESTIONS DE L'ENQUÊTE**

L'enquête doit donner minimum une réponse aux questions suivantes :

- (1) Qu'a fait le Service d'enquêtes jusqu'à présent et quelles sont ses observations ?
- (2) La coordination entre les services de police sera-t-elle vraiment meilleure grâce à la mise en place du système ASTRID ? Leur permettra-t-il réellement de travailler plus efficacement ? En d'autres mots, est-il fait usage du système de manière optimale ? Quel est le moyen d'y arriver ?
- (3) Le rôle du Centre d'information et de communication (CIC) : Quelle est la situation idéale ? Quelles sont les réalisations faites jusqu'à ce jour, par province ? Quel est actuellement le programme de mise en place ? Quelle est à ce propos la contribution de la s.a. ASTRID ? Quelles sont les perspectives à court et à long terme ?
- (4) Quels problèmes soulève encore la mise en place du système ? (Pour quelle raison la mise en place du système se déroule-t-elle avec retard ? S'agit-il de problèmes avec la société ASTRID ? d'un problème d'effectif ? de couverture radio ? autre ?) ;
- (5) Qu'est ce qui a déjà été réalisé avec les pays limitrophes (contacts radio transfrontaliers) ?
- (6) En quoi le CIC est-il un avantage lors de catastrophes ou d'attaques terroristes ?
- (7) Comment se déroule la coopération avec les autres disciplines ?
- (8) Quelques situations spécifiques (Police aéronautique de Bruxelles National, Centre d'information et de communication de la Région de Bruxelles-Capitale, C2000 (Pays-Bas), etc.).

### **3.2. MÉTHODOLOGIE**

#### **3.2.1. Étude de documents internes – sources d'information**

- (1) Dossier « 101 » ;
- (2) Dossier « 112 » ;
- (3) Base de données relatives aux plaintes et dénonciations du Comité permanent P.

#### **3.2.2. Étude de documents externes – sources d'information**

- (1) Rapports de la Commission permanente de suivi ;
- (2) Informations sur le site Internet ASTRID : [www.astrid.be](http://www.astrid.be);

- (3) Questions et réponses parlementaires ;
- (4) Newsletter ASTRID (revue trimestrielle de la société ASTRID) ;
- (5) Rapports annuels du CICOV, le Centre d'information et de communication de Flandre orientale ;
- (6) Rapports de la Commission permanente de la police locale ;
- (7) Rapport du groupe de travail « Incidents et management de crises » du SPF Intérieur.

### **3.2.3. Interviews et rencontres avec la police locale**

- (1) Zone de police des Ardennes flamandes ;
- (2) Zone de police de Middelkerke.

### **3.2.4. Interviews et rencontres avec la police fédérale**

- (1) Police fédérale, DGS/DST/P<sup>2</sup>IA (Projet Policier de l'Implémentation d'ASTRID) ;
- (2) Les CIC de Flandre orientale, de la Région de Bruxelles-Capitale, du Hainaut, de Flandre occidentale ;
- (3) Police aéronautique de Bruxelles National. (Aéroport de Zaventem) ;
- (4) WPR Flandre orientale ;
- (5) SPN Gent;
- (6) SPC Gent.

### **3.2.5. Présence à la journée des utilisateurs ASTRID du 17 mars 2004 à Edegem**

### **3.2.6. Rencontres externes**

- (1) Société ASTRID (quatre rencontres) ;
- (2) Le service d'incendie de Gand ;
- (3) C2000 (Middelburg);
- (4) Rencontre avec la West-Vlaamse Politieschool (WPS).

## **4. ANALYSE**

### **4.1. CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE**

- (1) l'arrêté royal du 26 juin 2002 concernant l'organisation des centres de dispatchings centralisés ainsi que du point de contact national (AR sur les CIC) ;
- (2) l'arrêté royal du 26 juin 2002 portant des dispositions pour l'installation, la mise à disposition et l'utilisation des systèmes CAD ASTRID et du Centre d'opérations national (AR sur les CAD) ;
- (3) l'arrêté royal sur les Directions de la police fédérale et la loi organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux (LPI), Art. 93.2° d : le CIC est instauré et est l'une des unités centralisées des directions générales de la police fédérale ;
- (4) PLP 5 : Radioscopie des zones de police ;
- (5) Loi du 8 juin 1998 relative aux radiocommunications des services de secours et de sécurité ;
- (6) l'arrêté royal du 27 juillet 1998 établissant les statuts d'ASTRID ;
- (7) Lettre du SPF Intérieur en date du 10 octobre 1998 concernant l'utilisation du système CAD (*Computer Aided Dispatching*) ;
- (8) l'arrêté royal du 8 septembre 1999 établissant le contrat de gestion d'ASTRID ;
- (9) l'accord gouvernemental de 2003 : « *Avant le terme de la législature, le Gouvernement entend, quoi qu'il advienne, aboutir à un seul réseau de communication global (ASTRID) auquel l'ensemble des services d'urgence, des services de secours, des services de police et le Centre de crise seront connectés, dans le respect du secret médical. [...] Les autorités fédérales prendront à leur charge le surcoût éventuel généré par les investissements dans ASTRID* » ;
- (10) Décision du Conseil des Ministres en date des 30 et 31 mars 2004 : (a) le numéro d'appel 112 est retenu comme numéro uniforme pour l'avenir ; (b) on fera appel à des call-takers neutres ; (c) la délimitation territoriale du CIC est la province ; (d) définitions des sortes de dispatching : le dispatching policier et le non policier ;

- (11) La déclaration de politique générale du Premier Ministre, en date du 12 octobre 2004 : « [...] et le projet ASTRID sera lancé plus rapidement » ;
- (12) l'arrêté royal du 13 septembre 2004 concernant la mise en place de call-takers neutres, membres du personnel de Belgacom ;
- (13) l'arrêté royal du 26 mars 2005 : cadre de référence des détachements des fonctionnaires de police.

#### 4.2. BREF HISTORIQUE DE L'IMPLÉMENTATION D'ASTRID

En 1985, la gendarmerie d'alors pris la décision de changer les systèmes analogiques qu'elle utilisait comme moyen de communication et d'opter pour un système de *trunking* (fin des années 1980).

En 1992 fut approuvé le concept ASTRID pour les services de secours et de sécurité et il fut également décidé de démarrer le projet IRIS (*Intermediate Radio Idealization & Integration Strategy*).

En 1996, il fut décidé que la police exploiterait une bande de fréquence radio harmonisée au niveau européen (380 à 400 MHz) et le cahier des charges d'ASTRID fut publié.

Le projet PIA (Projet de l'Implémentation d'ASTRID) fut instauré au sein de la gendarmerie d'alors et la société ASTRID fut inaugurée en 1998. Cette même année eu lieu la concession du contrat à l'association temporaire KNT (Kreutler, Nokia, Telindus).

En 2000, à la suite de la réforme des polices, PIA fut rebaptisé en P<sup>2</sup>IA (Projet POLICIER de l'Implémentation d'ASTRID).

Le 13 mars 2002, le premier CIC était opérationnel (Flandre orientale). Le dernier CIC sera opérationnel en novembre 2005 (Liège).

#### 4.3. LE SYSTÈME DE RADIOCOMMUNICATION ASTRID

Le concept ASTRID signifie (1) *All round* : un réseau national pour tous les services de secours et de sécurité ; (2) *(Semi-)cellular* : un réseau cellulaire constitué d'un ensemble de stations de base assurant chacune la couverture radio au sein d'une cellule et interreliées de manière à former un réseau virtuel unique; (3) *Trunked* : un ensemble de canaux qui peuvent être mis à disposition de différents utilisateurs ; un système radio avec des (4) *Integrated dispatchings* : dispatchings intégrés prévus dans le réseau radio pour les services de police.

Les systèmes ASTRID sont basés sur le standard européen TETRA (*Terrestrial Trunked Radio*) et ont été créés pour répondre aux besoins des usagers professionnels et surtout pour les services de secours et de sécurité. Quelques exemples : établissement de la communication en moins d'une seconde, possibilités de communications de groupe, qualité vocale constante, permet des communications internationales transfrontalières (*roaming*), fiabilité et sécurité du système, protection contre les écoutes illicites, possibilité de passage du mode Trunking (allocation dynamique de fréquences) au mode Direct (qui permet de communiquer sans faire usage du réseau radio). Il est possible d'avoir des conversations de groupe entre personnes qui doivent pouvoir communiquer et ce système convient donc parfaitement pour la communication interdisciplinaire, par exemple lors de grands rassemblements de personnes.

Un point faible dans le fonctionnement de la technique ASTRID pourrait résider dans une diminution du fonctionnement du système global en cas de saturation et/ou de congestion du réseau radio. La congestion du réseau peut cependant être réduite en déterminant des priorités parmi les communications de sorte que l'on puisse être assuré que le système reste opérationnel.

Les communications transmises par le réseau ASTRID sont gérées à partir du standard de la police via des entretiens organisationnels et techniques, et sont réparties entre les services de police et entre groupes interdisciplinaires avec lesquels les services de police doivent communiquer. Ce système commence à être connu. Les entretiens entre la Direction générale de l'appui opérationnel et la Commission permanente de la police locale se sont toujours déroulés sans encombre. On voudrait que cette norme relative à la police soit en vitesse de croisière à la mi-2006. À ce moment-là, il faudra que tous les services de police, la société ASTRID et les fournisseurs de radio connaissent clairement le programme à suivre pour que le soutien à la communication policière soit optimal.

Il est donc évident que le projet ASTRID a plus à offrir que le simple objectif de passer des systèmes analogiques à un mode de fonctionnement plus opérationnel.

#### **4.4. LES CIC (CENTRES DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION)**

##### **4.4.1. Rôle et plus-value des CIC**

Le CIC est mis en œuvre pour délivrer, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, un appui permanent en communication et en information à tous les services de police. Il fournit cinq services de base : (1) le call-taking consiste en la prise des appels. Le call-taking des appels d'urgence 101 est assuré par le CIC ; (2) la distribution consiste en la transmission au service de police compétent des informations obtenues via le call-taking ; (3) le dispatching consiste à désigner l'équipe de police qui traitera l'intervention conformément aux conventions fixées au préalable et à la tenir informée ; (4) le suivi assure en temps réel la disponibilité permanente de l'information relative aux activités des équipes et à l'évolution des événements ; (5) la coordination de l'information et de la communication.

La mission des CIC est d'offrir une prestation selon les besoins des services. Le modèle de la centralisation technique doit être le garant d'un fonctionnement rapide et multidisciplinaire qui constitue un soutien pour les corps de police locale en regard du modèle de police du *community policing*.

L'apparition du CIC signe un nouveau processus de changement dans le paysage policier. Le CIC est responsable de la gestion opérationnelle. Un pas à franchir mentalement, essentiellement au sein de la police locale, concerne le fait que la gestion et la direction des opérations sont deux notions différentes. La gestion des opérations est maintenant prise en charge par le CIC et il est possible que la Direction opérationnelle soit en partie déléguée au CIC ou qu'il la sous-traite. L'objectif est en fait d'arriver à mener des opérations de police de manière électronique.

On attend beaucoup des CIC, notamment en termes de qualité en matière d'appui opérationnel, tant dans son aspect technique que sur le plan des connaissances.

Des comparaisons sont faites avec la situation connue par le passé mais on n'a pas de chiffres ni de mesures pour les étayer. Le fonctionnement des CIC est, certes, décrit de plus en plus avec chiffres à l'appui mais il faudra encore un peu de temps avant que des conclusions ne puissent être tirées d'une manière qui corresponde à notre politique de travail.

L'ensemble du concept CIC est décrit dans un plan de service relatif aux CIC. La concertation entre la Direction générale de l'appui opérationnel et la Commission permanente de la police locale est plus ou moins terminée. Il faut espérer qu'une circulaire en sortira rapidement. La Commission permanente de la police locale part du principe que le « service complet » actuellement rendu par les centres de communication de la police fédérale doit devenir le « service minimum » pour lequel les CIC seront prestataires.

Au sein du CIC, des efforts sont fournis continuellement pour aboutir à un meilleur fonctionnement. Ainsi ont été récemment élaborés les projets suivants : un plan de mesure de la qualité, un système de gestion des plaintes et le développement d'une *Balanced Score Card* (*benchmarking* entre les différents CIC).

##### **4.4.2. Situation des CIC en Flandre**

En Flandre, tous les CIC sont opérationnels (sauf celui du Brabant flamand, qui le sera, en principe, en octobre 2005). D'après les estimations faites par P<sup>2</sup>IA, 63 % des CIC devraient être opérationnels à partir du mois d'octobre. Le degré d'opérationnalisation a été déterminé selon des paramètres fonctionnels et géographiques des CIC définis en fonction de la norme KUL.

Dans une certaine mesure, il reste encore quelques problèmes de couverture radio. L'effectif (73 %) est toujours un problème mais le recrutement de policiers locaux s'ordonne tout de même petit à petit.

Ce manque de personnel provoque par exemple un ralentissement au niveau des CIC en ce qui concerne la saisie des données fournies par les services de police.

En Flandre, le projet ASTRID est dans sa phase d'optimisation (mise en place du *Mobile*

*Data Terminal* (MDT), soutien latéral, meilleure collaboration avec les directeurs coordinateurs, améliorations permanentes sur le plan technique).

En dehors du lancement des nouveaux moyens radio proprement dit, les CIC n'apportent actuellement que peu de valeur ajoutée, si ce n'est lorsque doivent être gérés de grands événements annoncés (comme les courses de vélo) ou lors d'événements (comme les « prises en chasse », la grande criminalité) où il est nécessaire que tous les services de police soient informés au même moment.

Un effort a aussi été fait pour l'input de différents plans (plans d'urgence, alerte de police). Les zones de police vont aussi avoir à leur disposition un outil pour l'input de leurs plans d'intervention.

Cinq zones de police de Flandre ne sont pas encore dans le projet ASTRID. Il s'agit de Knokke, Dijleland (uniquement pour une question de logistique), Anvers, les Fourons, Waregem et, dans une moindre mesure, Courtrai. Ces zones de police risquent, de ce fait, de se retrouver isolées en matière de communications radio, de circulation de l'information et de coordination.

#### **4.4.3. Situation des CIC en Wallonie**

En Wallonie, deux CIC (Hainaut et Luxembourg) sur les cinq commencent à se mettre sur pied. Il est cependant prévu qu'à la fin de cette année, tous les CIC soient opérationnels à 50 % environ. Les problèmes les plus importants sont ici aussi les problèmes de couverture radio (surtout dans les provinces de Liège et de Luxembourg) et de capacité (69 %) des CIC.

En Wallonie, les CIC sont en phase de démarrage, c'est-à-dire qu'ils se limitent encore principalement à la connaissance des nouveaux moyens radio. La valeur ajoutée apportée par le système est donc toujours très faible.

Il reste un nombre relativement important de zones de police qui ne les utilisent même pas encore.

Une visite au CIC du Hainaut, qui a vu le jour en avril 2005, a mis en lumière les problèmes suivants :

- (1) pas d'échange d'informations satisfaisant de la zone de police au CIC ;
- (2) un manque criant en personnel. Il s'ensuit que la prestation de service du CIC ne répond pas aux exigences de qualité requises ;
- (3) la qualité du personnel laisse à désirer. Vu le peu de personnel disponible par ailleurs, le niveau d'admission est placé fort bas. Il est pratiquement impossible d'exiger le niveau de formation garantissant une qualité minimum ;
- (4) la couverture radio n'est que de 85 %. Cinq des 65 mats ne sont pas encore en place ;
- (5) la collaboration avec deux des trois directeurs coordinateurs (Charleroi et Mons) n'est pas encore optimale ;
- (6) les exigences des zones de police sont trop nombreuses en comparaison du personnel en place disponible, tant du point de vue quantitatif que qualitatif ;
- (7) un problème dans la distribution des données par les zones de police et par les directeurs coordinateurs (pas de politique, pas de plan d'urgence, etc.) ;
- (8) actuellement, 8 des 23 zones de police ont leur propre dispatching ;
- (9) les cartes de base du système CAD sont mal cartographiées. Il n'y en aurait pas de meilleures disponibles. Pour l'instant, les CIC doivent apporter eux-mêmes les compléments ;
- (10) les autorités administratives et politiques montrent trop peu d'intérêt pour le système ;
- (11) la politique en matière de personnel est compliquée du fait qu'il existe trois statuts différents pour les call-takers.

#### **4.4.4. CIC de la Région de Bruxelles-Capitale**

Le CIC de la Région de Bruxelles-Capitale est le cinquième à avoir été mis en service. Depuis le 2 mai 2005, le CIC de la Région de Bruxelles-Capitale a partiellement démarré et, dans une première phase, apporte son aide à la police fédérale (CSD BRU et WPR BRA). Le fait qu'il ait été rendu opérationnel est d'une grande importance symbolique, tant pour la réalisation vue de l'extérieur que pour les perspectives ouvertes en interne.

Le fonctionnement est actuellement géré principalement par les activités de back office :

(1) fonctionnement du projet ; (2) saisie ; (3) formation et (4) réunions de coordination. Toutes ces activités représentent du travail de routine. Le CIC de la Région de Bruxelles-Capitale entend également se consacrer aux opérations exceptionnelles qui ne font pas partie de la routine (catastrophes, situations de crise, événements à grande échelle et grands rassemblements de personnes).

Lors d'un premier événement majeur survenu quelques jours après le démarrage de ce CIC, les observations suivantes ont été faites : (1) le personnel doit lui aussi avoir un entraînement en équipe ; (2) en cas de crise, un effectif supplémentaire est à prévoir pour que le flux de données soit disponible on line en temps réel ; (3) il faudrait rationaliser la diffusion des informations concernant le trafic.

On attend toujours que les dispatchings zonaux (DPZ) soient installés. Ce n'est que lorsque l'implémentation du dispatching zonal des zones de Bruxelles sera terminée que le CIC de la Région de Bruxelles-Capitale pourra vraiment commencer le call-taking.

Comme les six zones bruxelloises choisissent de maintenir leur dispatching zonal, le CIC de la Région de Bruxelles-Capitale, séparé du dispatching des services de la police fédérale, voit sa tâche opérationnelle limitée au centre d'appel 101 et son rôle réduit à un service d'appui assurant un appui non opérationnel.

Mais comme, en plus, il ne peut disposer du nombre requis de call-takers et de détachés structurels neutres, le CIC ne serait actuellement pas en mesure de reprendre le central 101 bruxellois.

Dans le cadre de « Bruxelles, capitale de l'Europe », à la demande du ministre de l'Intérieur, une intervention financière a été mise à la disposition des six zones de la Région de Bruxelles-Capitale pour l'année budgétaire 2003 par l'arrêté royal du 1<sup>er</sup> décembre 2003, pour appuyer les investissements à réaliser dans le cadre de l'installation du système ASTRID, en particulier pour l'acquisition de radios portables (terminaux) ainsi que de leurs accessoires. Cette intervention a été renouvelée en 2004.

Selon la société ASTRID, seulement trois des six zones de police de Bruxelles ont acheté des radios portables. Qui plus est, la plupart de celles qui ont été achetées n'ont pas encore été activées. Cependant, d'après le numéro de septembre 2005 d'« Astrid News »<sup>1</sup>, les zones bruxelloises auront bientôt toutes procédé à l'acquisition et à l'activation de radios portables.

#### 4.4.5. Dispatchings locaux

Les clients des CIC (zones de police locale et les services centralisés de la police fédérale) sont de plus en plus conscients des avantages du projet ASTRID et de la valeur ajoutée qu'il apporte. Selon la société ASTRID, on peut s'attendre à ce que 150 dossiers de demande de subsides pour des Dispatch/N soient introduits, ce qui signifie que ces zones rejoindront le processus et se feront dispatcher par le CIC. Une quarantaine de zones, surtout dans les régions urbaines comme Anvers, Bruxelles et Gand, choisissent *a priori* de garder leur propre dispatching.

#### 4.5. LES CAD (COMPUTER AIDED DISPATCHING)

« CAD » signifie *Computer Aided Dispatching*. Il s'agit d'un système par lequel le call-taking, la distribution, le dispatching et la coordination se font à l'aide d'ordinateurs.

Le CAD est un sujet très complexe, lié à des questions sur l'organisation du *community policing* et dépendant d'une politique d'intervention des zones de police bien décrite.

L'appui opérationnel est possible en utilisant la technologie CAD mais lorsqu'on reçoit cette technologie, tout reste à faire. Il fallait modéliser le fonctionnement de la police en vue de l'automatisation du processus de traitement des appels car il n'en existait pas de modèle. Il n'existait pas non plus de descriptions systématiques de la politique d'intervention ni des plans d'intervention pour les événements exceptionnels. Il manque encore toujours beaucoup d'informations mais les chefs de police commencent petit à petit à voir l'utilité d'une analyse systématique de la réaction attendue en fonction de l'événement en vue d'être, à tout moment, aussi préparé que possible.

Des méthodes d'implémentation ont été développées pour la politique d'intervention. Les premiers résultats en sont une approche communautaire au plan national tenant compte des caractéristiques locales puisque l'analyse se fait par service de police. Aucun autre pays n'a

mis au point une telle méthodologie pour la réalisation de l'implémentation des centres de dispatching centralisés.

Un effort certainement très important est en effet demandé aux dispatchers pour ne pas intervenir de suite comme ils l'entendent mais bien en suivant une politique d'intervention prédéfinie. Cependant, les dispatchers doivent toujours continuer à réfléchir au cours de l'exercice de leurs fonctions. Sur le terrain également, nous remarquons que la politique d'intervention dont est chargé le CIC n'est pas toujours communiquée très clairement au personnel ou aux officiers qui exercent le commandement.

Un deuxième résultat est le fait qu'une méthode a été élaborée et finalisée en juin 2005. Son objectif est d'apporter un appui aux plans d'intervention de la police et au traitement des situations rencontrées lors d'événements exceptionnels ou de catastrophes ainsi que de les automatiser à l'aide de la technologie CAD. Les analyses de terrain débiteront dans le courant du deuxième semestre 2005. À ce propos, l'appui de l'alerte de police a également fait l'objet de l'attention nécessaire.

#### *Police aéronautique de Bruxelles National.*

Il est prévu que la Police aéronautique de Bruxelles National (qui est de la compétence du CIC du Brabant flamand), étant donné la spécificité de ses missions et de ses partenaires, pourrait disposer d'une connexion à distance au CAD. Depuis le 27 juin 2005, tous les membres du personnel de la Police aéronautique de Bruxelles National utilisent les radios ASTRID. Pour ce faire, ils travaillent en groupes de communication organiques et, de plus, ils emploient les nouveaux noms de code conformément à la norme nationale. À la Police aéronautique de Bruxelles National, les possibilités d'une intégration poussée peuvent être mises à profit et appliquées de manière optimale. La police fédérale LPA BRUNAT doit en effet tous les jours communiquer et collaborer non seulement avec les autres services de la police fédérale et de la police locale mais également avec les services de secours publics présents et avec les sociétés privées, dont les sociétés privées de protection. Tous ces services sont ensemble responsables de la sécurité de l'aéroport.

En cas de catastrophe ou d'attaque terroriste, un tel système intégré de communications radio que tous les services rejoindraient, ne pourrait être que positif.

Dans la pratique, nous voyons plutôt que chaque service travaille encore avec son propre système de communication radio et qu'il n'est encore aucunement question d'une quelconque forme de bureau central commun avec système de communication radio intégré. Aussi, la plupart des contacts s'établissent encore en recourant au téléphone.

En cas de catastrophe ou d'attaque terroriste, les structures et plans nécessaires sont néanmoins prévus et les différents services sont rassemblés dans un même local.

BIAC (l'exploitant de l'aéroport) est depuis peu une société entièrement privée. Les services incendie de l'aéroport font également partie de BIAC. D'après des sources bien informées, BIAC est certainement en faveur de l'utilisation du système ASTRID et d'une plate-forme commune de communication où les différents services peuvent se retrouver les uns les autres. Probablement voudront-ils encore qu'une évaluation budgétaire soit faite.

À l'aéroport de Charleroi, par contre, le service d'incendie a déjà fait l'acquisition des moyens radio nécessaires.

## **4.6. POINTS NÉVRALGIQUES LORS DE LA MISE EN PLACE**

### **4.6.1. Effectifs**

Le cadre du personnel des CIC a été ramené d'un effectif de 925 à 826.

La capacité des CIC constitue actuellement l'une des premières causes du ralentissement de l'implémentation. Cependant, le cadre de référence légal pour le détachement de fonctionnaires de police a récemment enfin été défini dans l'arrêté royal du 26 mars 2005 de sorte qu'il ne devait plus être question de problèmes en matière de mobilité temporaire de la police locale vers le CIC.

Ni les services de police locale ni ceux de la police fédérale n'accordent beaucoup d'attention aux aspects qualitatifs et quantitatifs de la mise en place du personnel nécessaire. Le fait de ne pas exiger ce cadre de personnel représente en fait une option de politique.

À cela s'ajoute le fait de ne pas pouvoir disposer du nombre total de call-takers neutres (seulement 59 ont été recrutés, sur 131), ce qui empêche la reprise des 101 de Bruxelles, Anvers et Charleroi. L'initiative a maintenant été prise de recruter également à l'extérieur, mais on en attend encore les résultats.

Le point positif de ce projet d'avoir recours à des call-takers neutres réside dans la manière dont ils sont recrutés et formés, grâce à une bonne collaboration entre SELOR et les écoles provinciales, qui envisagent les différentes disciplines. Il faut compter six à huit mois pour qu'un call-taker neutre développe les aptitudes mentales qu'il faut pour appuyer la sécurité. S'ils sont suffisamment motivés, ce devrait être possible.

La leçon que l'on peut tirer de la situation actuelle est que, si l'on continue à diminuer le pourcentage de policiers, l'appui qualitatif pour le terrain s'en trouvera menacé à cause du manque de connaissance, la formation courte étant insuffisante, il faut le reconnaître.

Le manque d'effectif est à attribuer surtout au fait que la police locale détache trop peu de membres de son personnel aux CIC, et plus précisément trop peu d'INPP en Flandre orientale, à Anvers, à Bruxelles et à Liège et trop peu d'INP également à Bruxelles et à Liège. C'est à Bruxelles et dans les provinces d'Anvers et du Hainaut que le manque de call-takers est le plus criant.

#### **4.6.2. Couverture radio**

À certains endroits, la couverture radio (dont la responsabilité incombe à la société ASTRID) est encore loin d'être optimale. Avec le nombre de mats prévu (435), il est apparu que la couverture était encore insuffisante de sorte qu'il a été nécessaire d'investir dans une meilleure couverture pour toutes les radios portables utilisées en extérieur et, dans une certaine mesure, pour une couverture maximale à l'intérieur également. L'installation de cent mats supplémentaires est prévue pour la période 2006-2007.

Des 435 mats prévus à l'origine, 428 seront bientôt installés. Pour diverses raisons (refus de permis par l'urbanisme, par ex.), sept mats (tous en Wallonie) ne seront vraisemblablement jamais installés.

Si la couverture radio est insuffisante, elle est cependant meilleure qu'avec les systèmes analogiques mais cette insuffisance explique pourquoi beaucoup de zones de police ont attendu ou attendent encore avant d'adopter le système.

#### **4.6.3. Quelques problèmes techniques et opérationnels**

*L'interface CAD-ISLP* : Après le traitement au niveau du CIC a lieu la suite du déroulement du traitement dans le processus policier. Ceci ne se fait pas encore de manière optimale et les services de police en conçoivent de l'amertume. Initialement, les fournisseurs d'ASTRID n'ont pas accordé assez d'attention à l'aspect informatique de la réalisation de l'interface entre le système ISLP et les dispatchings assistés par ordinateurs. Une analyse approfondie des besoins a été menée depuis en collaboration avec quelques zones de police et l'on dispose maintenant d'une analyse fonctionnelle des besoins. Moyennant la collaboration constructive des fournisseurs d'ASTRID, une solution pourrait être trouvée pour la fin de l'année.

*La cartographie* : Teleatlas ne peut pas répondre aux exigences requises. La marge d'erreur est en effet inacceptable et ses cartes ne sont pas mises à jour. En août 2005, un accord de principe a donc été conclu entre la société ASTRID, P<sup>2</sup>IA et l'IGN (Institut géographique national) pour reprendre les missions de Teleatlas.

*Le fleetmapping* : Certains services pensent que la norme relative à la communication manque de logique et n'est pas conviviale. Tant la société ASTRID que P<sup>2</sup>IA réfutent cette assertion. Les nouvelles possibilités techniques offrent bien des possibilités de communication mais il faut que chacun prenne conscience de la nécessité absolue d'une formation adéquate.

*Saturation du réseau* : La taille du groupe de communication (c.-à-d. différents services de plusieurs provinces sur le même réseau) peut provoquer de la lenteur dans l'établissement d'une radiocommunication avec le CIC. On parle donc de saturation du réseau. C'est parfois

nécessaire à cause d'un manque de personnel ou de postes de travail au CIC. Le système MDT (*Mobile Data Terminal*) n'est, lui non plus, pas encore implémenté. Il en résulte de nombreuses réclamations policières et une surcharge inutile pour le CIC. Les corps doivent clairement investir encore plus dans la formation en procédures radio et dans l'utilisation de la communication numérique, ce qui devrait conduire à ce que le réseau ne soit plus saturé par les communications verbales.

*Problèmes de sécurité* : Lorsque le CIC interroge la banque de données nationale générale (BNG) pour avoir des renseignements sur des personnes, c'est en application de sa fonction de « contrôle » ; il ne s'agit pas de « consultation ». Cela signifie que le CIC ne peut obtenir tous les éléments du passé de la personne en question mais qu'il ne voit apparaître que les éventuelles « mesures à prendre », et ce avec tous les éventuels problèmes de sécurité que posent les personnes en question.

*Saisie de données/accords entre les CIC et les zones de police* : Les accords des CIC avec les zones de police ne peuvent pas toujours être respectés car les CIC ne reçoivent pas à temps de certaines zones de police les données que ces dernières ont saisies. Ainsi, il y a entre autres, des problèmes en matière d'accords, de gestion des RIQ (réseaux d'information de quartier) et de gestion des réseaux d'information indépendants.

#### **4.6.4. Le plan des services**

Le plan des services ou, mieux, « l'ensemble des services », qui constitue le service fourni par le CIC prévu dans l'accord de coopération particulier, est encore dans sa phase de création. Il est donc logique que certains services et unités soient réticents à participer aux événements ASTRID vu qu'ils ne savent pas quel est le service qu'ils peuvent attendre du CIC. Or, le service est communiqué et exécuté conformément au plan actuellement disponible.

#### **4.6.5. La Direction opérationnelle**

La loi prévoit<sup>2</sup> que seul le chef de zone ou le directeur coordinateur peut prendre la direction opérationnelle.

En rendant le CIC opérationnel, on veut supprimer les dispatchings des zones de police ainsi que les directeurs. Pour les zones de police, ce n'est pas tellement un problème : elles peuvent toujours joindre un OPJ et un OPA. Par contre, ce l'est pour le directeur coordinateur. Lors d'événements inattendus, comme des catastrophes ou des attaques terroristes, ou bien lors d'une annonce d'alarme de police ou du plan d'intervention policier, il peut arriver que le directeur coordinateur doive prendre la direction, même s'il n'est plus présent et se trouve loin des lieux. Le directeur coordinateur est toujours appelable mais la question se pose de savoir qui prendra les décisions entre le moment de l'annonce de l'événement et le moment où il sera sur les lieux. Le fait que ceci ne soit pas encore réglé est depuis longtemps un sujet de discussion.

Une solution, à préciser, serait de mandater le CIC pour prendre les décisions à la place du directeur coordinateur en attendant qu'il soit présent.

#### **4.7. COMPARAISON AVEC LES AUTRES PAYS (PAYS-BAS)**

Nous avons retenu les points suivants de notre visite au bureau central de Zélande :

Un plan par étapes inversé (en comparaison avec la Belgique) lors de l'installation, avec comme but principal, la coopération opérationnelle entre les différentes disciplines plutôt que l'implémentation du système de radiocommunication numérique C2000, l'équivalent néerlandais du système ASTRID.

Un seul bureau central par région policière : aussi n'y a-t-il pas de problème de capacité ou de concrétisation des missions dans le bureau central. Par contre, en Belgique, une trentaine de corps de police différents peuvent fonctionner sans problème sous un seul CIC.

Aux Pays-Bas, le public ne doit connaître que deux numéros d'appels : un pour les urgences et un pour les appels non urgents. Une grosse campagne de sensibilisation a été menée avant l'inauguration du système.

Aux Pays-Bas, on travaille aussi avec des call-takers neutres. Leur formation s'étend sur trois à quatre mois (environ la même durée qu'en Belgique) et les expériences sont positives.

#### **4.8. CONCEPT D'AIDE NON URGENTE**

Le concept actuel des CIC est en premier lieu centré sur l'organisation de l'aide urgente. D'autres services d'appuis sont également prévus mais principalement par le numéro d'appel 101.

Pour des raisons qui tiennent tant au réglage qu'à la technique et à la capacité, il est pour le moment impossible d'offrir un service plus étendu tel que l'aide policière sociale ou la mise à disposition d'informations policières par téléphone ou par d'autres moyens de communication (ligne bleue). À défaut, le central d'urgence serait rapidement saturé. Il y a pourtant ici un besoin qui lui aussi a déjà été cité au Conseil des Ministres spécial « Justice et Sécurité » des 30 et 31 mars 2004 mais il n'y est visiblement pas répondu.

#### **4.9. RÔLE DE LA SOCIÉTÉ ASTRID**

La société ASTRID a pour objet la constitution, l'exploitation, l'entretien et les adaptations et élargissements évolutifs d'un réseau de radiocommunication (c.-à-d. tant le réseau radio que les bureaux centraux provinciaux et le réseau de paging) pour la transmission de voix et de données au bénéfice des services belges de secours et de sécurité, de la Sûreté de l'État et d'institutions, sociétés ou associations, de droit public ou privé, qui fournissent des services dans le domaine des secours et de la sécurité.

La société ASTRID s'occupe également de la connexion, du fonctionnement et de la programmation des équipements terminaux en fonction des besoins du client et pour autant qu'un accord à cet effet ait été mis par écrit.

La raison sociale de la société est de faire se connecter au réseau de radiocommunication le plus grand nombre possible d'utilisateurs pour augmenter la sécurité du citoyen.

Les utilisateurs potentiels sont : (1) les services publics (la connexion est payante) ; (2) les organismes privés (le prix est déterminé en fonction de la contribution de l'utilisateur à la sécurité) : entre autres, la Croix Rouge, les transports publics, les sociétés de gardiennage, les hôpitaux.

En deux ans, le nombre d'utilisateurs est passé de 3 000 à 22 000 environ (fin 2005). L'objectif à atteindre pour couvrir les coûts d'installation du réseau est de 40 000 utilisateurs.

Chaque radio ou terminal activé sur le réseau ASTRID fait l'objet d'un abonnement annuel. Il existe plusieurs types et formules d'abonnement selon les besoins spécifiques de l'utilisateur.

La société ASTRID s'occupait déjà de l'installation de tous les bureaux locaux. Le développement d'un réseau de radiocommunication doit être prévu conformément au contrat de gestion. La société ASTRID doit au préalable prévoir 435 mats pour ce réseau. Leur installation se déroule plus lentement que prévu, d'un côté parce que la technologie a récemment évolué et de l'autre parce que les permis d'urbanisme ont été délivrés avec retard, imposant des limites strictes pour la mise en place des mats.

De plus, de nouveaux besoins en matière de couverture radio ont été déterminés : une centaine de mats supplémentaires doivent être placés. Ils permettront d'avoir une meilleure couverture pour tous les portables à l'extérieur et, dans une moindre mesure, également pour les portables utilisés à l'intérieur.

La Commission de suivi (Commission permanente de la police locale) a fait à la société ASTRID les recommandations suivantes : (1) plus d'ouverture dans les matières telles que prix et problèmes de couverture ; (2) réalisation à un rythme accéléré d'une accessibilité indoor maximale des portables ; (3) optimisation du fonctionnement des CAD-viewer ; (4) détermination des coûts des abonnements en tenant compte de l'offre et de la demande ; (5) aide au démarrage des dispatchings locaux.

La société ASTRID prévoit pour bientôt un « Service Center » de permanence 24 heures sur 24 pour garantir aux utilisateurs un service encore meilleur.

#### **4.10. RÔLE DE LA DGS/DST/DTRC/P<sup>2</sup>IA**

Son rôle le plus important est de garantir la mise en place du réseau de radiocommunication ASTRID et de dispatchings intégrés au sein de la police intégrée d'une manière efficace et dans les délais impartis.

P<sup>2</sup>IA est responsable pour la gestion technique et fonctionnelle en concertation avec la

Commission permanente de la police locale.

P<sup>2</sup>IA décrit comme bonne la relation avec la société ASTRID. À cause de coûts supplémentaires, la société ASTRID est financièrement limitée et il n'y a plus beaucoup de marge de manœuvre pour des projets d'amélioration portant sur les aspects opérationnels. Bien qu'ils aient des objectifs différents, la société ASTRID et P<sup>2</sup>IA cherchent ensemble des solutions créatives. Ainsi, par exemple, une solution fut récemment cherchée en commun pour le soutien au projet, pour l'interface CAD-ISLP et pour l'entraînement du personnel. De temps en temps, il est nécessaire que la police fédérale prenne les dépenses à sa charge. On discute encore continuellement de savoir qui doit payer ces solutions techniques supplémentaires.

C'est réellement P<sup>2</sup>IA qui est le moteur de tous les projets possibles d'initiatives et d'améliorations. Sans la persévérance et le soutien constant de ce service et sans sa force de conviction, le projet n'aurait aucune chance d'aboutir.

En outre, une bonne collaboration avec le service Belgacom a amené une solution systématique aux problèmes de reroutage du 101 vers les différentes provinces, un problème qui traînait depuis longtemps. L'initiative pour la localisation des appels par GSM demande encore certainement à être soutenue.

#### **4.11. RADIOCOMMUNICATION TRANSFRONTALIÈRE**

Pour ce qui est de la communication internationale, les Pays-Bas, la Belgique et l'Allemagne, d'une part, la Belgique et la France, d'autre part, travaillent en collaboration. Sous l'impulsion de la Belgique, cette collaboration s'est constituée en un « 4-Country-crossborder-communication group » entre les Pays-Bas, la Belgique, la France et l'Allemagne ayant pour but de préparer une solution transfrontalière en matière de radiocommunication, en collaboration avec l'Union européenne.

Les tests effectués dans les zones frontalières Belgique-Pays-Bas-Allemagne se sont bien déroulés. Pour un développement plus poussé vers toutes les frontières, le système ISI (*Intern System Interface*) est nécessaire. Mais ce système est impayable et n'est d'ailleurs pas encore développé. Un cahier des charges a été établi avec les Néerlandais. Il est possible que l'on trouve de l'argent auprès de la Commission européenne, plus précisément dans le projet « anti-terrorisme », où des moyens sont débloqués en vue d'améliorer la communication entre États.

En ce qui concerne la collaboration avec la France, un accord a été conclu au sujet du prototype back-to-back (une sorte de repeater) qui sera utilisé entre les systèmes belge (TETRA) et français (TETRAPOL).

Mais toutes les bonnes intentions et possibilités techniques n'empêcheront pas de reporter le projet aux calendes grecques vu le coût exorbitant que demanderait sa réalisation, à moins que les sommes nécessaires ne soient débloquées.

Quelques opérations transfrontalières ont pourtant déjà été exécutées grâce à l'appui des moyens ASTRID (par exemple, les poursuites à la frontière belgo-hollandaise).

#### **4.12. COOPÉRATION INTERDISCIPLINAIRE**

ASTRID a été conçu pour une meilleure coopération entre les différentes disciplines. Au niveau de la radiocommunication, la structure de la communication est déterminée. Cependant, il n'est possible de le vérifier dans la pratique que si les autres disciplines sont elles aussi équipées des appareils radio ASTRID. Certains services commencent petit à petit à s'équiper (par exemple les services d'incendie, les Forces armées, la Protection civile). D'autres services, par contre, n'ont encore commandé aucune radio (par exemple, les services médicaux). Quelques autres organismes aussi ont déjà fait l'acquisition de radios (par exemple la Croix Rouge, Fluxys, le service d'incendie privé de l'aéroport de Charleroi). Le fleetmapping semble encore poser problème, à savoir qu'une décision doit être prise concernant le lien entre les normes de communication des différents services (publics/privés).

En ce qui concerne la mission du gouvernement, un grand pas a été fait pour le passage du « 100 » et du « 101 » au CIC par une même technologie CAD d'ASTRID, et ce grâce à la concertation continue et constructive entre les différentes disciplines. Le premier team multidisciplinaire spécialisé dans la politique à suivre a été récemment mis sur pied à

l'instigation du Gouverneur de Flandre orientale. Il a des plans concrets pour la réalisation du passage du « 100 » à l'environnement CIC d'ici la fin 2006. Il faut savoir être patient car, à plusieurs reprises déjà, de tels délais avaient été annoncés.

Lors de ce passage, il est également important de faire l'évaluation du personnel nécessaire et des stations de travail qu'il faudra pour la police. En effet, l'analyse relative au personnel date de 1999 et l'analyse portant sur le nombre de postes de travail, elle, est de 1995. Or, le nombre d'appels 101 n'a cessé d'augmenter depuis.

Quatre projets d'intégration (Liège, Anvers, Mons et Gand), dont nous verrons bientôt les premières réalisations concrètes sur le terrain sous la forme d'un certain nombre de membres du service 100 qui s'ajouteront au CIC, sont soutenus et encouragés par le gouvernement.

#### **4.13. VALEUR AJOUTÉE D'ASTRID LORS D'ÉVÉNEMENTS DE GRANDE ENVERGURE (CATASTROPHES, MENACES TERRORISTES)**

Comme mentionné plus haut (au point 4.5.), une méthode a été élaborée et finalisée en juin 2005. Son objectif est d'apporter un appui aux plans d'intervention de la police et au traitement des situations rencontrées lors d'événements exceptionnels ou de catastrophes ainsi que de les automatiser à l'aide de la technologie CAD.

Au niveau du CAD, les événements exceptionnels inattendus sont gérés en suivant un programme établi à l'avance pour cette éventualité. Ce programme s'appelle « *Major Event Plan* ». Il permet d'appuyer le dispatcher et les équipes sur le terrain lors de la gestion de tels événements. Mais, il faut le reconnaître, seulement peu de CAD ont déjà de tels plans prêts à être mis en œuvre. Il y a donc un problème de transmission par les zones de police et/ou par le directeur coordinateur. En l'absence de plan, pas de réponse opportune possible, ce qui signifie que l'appui aux équipes sur le terrain ne peut être assuré. On peut tout de même constater que les premiers plans ont été transmis et que les clients du CIC reconnaissent de plus en plus la valeur ajoutée qu'apportent les plans *Major Event*.

Le CAD dispose également de toute l'information (cf. BIG) concernant le transport international de marchandises dangereuses par route. Grâce à cela, une équipe sur le terrain lors d'un accident de ce type peut obtenir rapidement toute l'information nécessaire pour lui permettre d'intervenir de manière adéquate et dans un souci de sécurité.

Le système de radiocommunication lui-même a également des avantages : par les groupes de communication, les différents services de police peuvent entrer en contact les uns avec les autres ou avec d'autres disciplines. Cette possibilité est prévue par la norme de communication interdisciplinaire mais elle n'a pas encore d'effet puisque les différentes disciplines et différents services n'ont pas encore tous été équipés des radios ASTRID.

## **5. CONCLUSIONS (S)**

Si le projet ASTRID est coûteux, les opportunités qu'il apporte et les avantages dont il est assorti tant par les moyens radio (sécurité, fiabilité, groupes de communication) que par les CAD et les CIC (appui, coordination, suivi, instrument de gestion), peuvent incontestablement constituer une valeur ajoutée considérable pour le paysage de la police intégrée.

On assiste toutefois à une mise en place à trois vitesses :

(1) *En Flandre*, les CIC sont pour ainsi dire tous opérationnels. La plupart se limitent cependant toujours à la gestion de grands événements annoncés ou à l'information simultanée de plusieurs services de police. Le développement technique et opérationnel prévu ainsi que l'optimisation de l'implémentation sont en cours. Il reste encore un certain nombre de problèmes relatifs au personnel. Dans une moindre mesure, il reste des problèmes de couverture radio. Des mats doivent encore être installés. La saisie de divers plans au niveau des CAD prend forme. Mis à part quelques grandes villes, la plupart des zones ont décidé de se faire dispatcher par le CIC. Les services de police ont pris conscience de la valeur ajoutée qu'apporte le projet et sont relativement satisfaits de l'utilisation des nouveaux moyens radio. L'inauguration prochaine des MDT (*Mobile Data Terminals*) permettra d'observer une première plus-value importante du projet ;

(2) *À Bruxelles*, la situation évolue positivement et des progrès y sont enregistrés. Le CIC de

la Région de Bruxelles-Capitale est opérationnel depuis le mois de mai 2005 et s'occupe du dispatching de la police fédérale. La Conférence des Bourgmestres a donné le feu vert à l'installation du matériel des dispatchings zonaux. Lorsqu'elle sera terminée, ce qui est attendu pour mai 2006, le call-taking des appels 101 pourra être assuré par le CIC. Entre-temps, le problème de personnel devrait pouvoir être résolu ;

(3) *En Wallonie*, les CIC sont encore bien moins opérationnels et la mise en place du système est nettement moins avancée qu'en Flandre. Les raisons en sont une insuffisance de la couverture radio et un manque de personnel mais probablement aussi un désintérêt de la part des autorités administratives et policières. Comme point positif, nous retenons le démarrage (fort partiel) de tous les CIC d'ici la fin 2005. La Wallonie se trouve donc encore nettement dans la phase de démarrage et d'observation.

Une autre cause de retard est le fait que les zones de police ont beaucoup d'exigences par rapport aux CIC et que chaque jour se déclarent de nouveaux besoins. Ces besoins doivent être étudiés sur le plan technique par P<sup>2</sup>IA en dialogue avec la société ASTRID ; ils sont implémentés. Mais les marges budgétaires sont étroites. Ces réalisations demandent quand même beaucoup de temps et d'énergie et suscitent encore de nombreuses discussions au sujet du financement.

En ce qui concerne la coopération interdisciplinaire, une avancée importante a été faite à ce niveau également grâce à la concertation continue et constructive entre les différentes disciplines. Le premier team multidisciplinaire spécialisé dans la politique à suivre a été récemment mis sur pied et, bientôt, le bureau central intégré aura par conséquent pris forme. Aux Pays-Bas, nous avons pu voir un plan de marche inverse, plus précisément, nous avons vu comment différentes disciplines se rassemblent, chacune avec ses propres moyens radio et comment ensuite seulement fut mis en place un système de radiocommunication intégré.

Des progrès ont également été faits dans le domaine de la radiocommunication transfrontalière. Le projet se défend sur le plan technique mais, vu son prix très élevé, on ne s'attend pas à des résultats concrets à court terme, à moins que les budgets nécessaires puissent être dégagés.

Le problème de la direction opérationnelle ne peut pas non plus être perdu de vue. Éventuellement, il faut un OPA dirigeant superviseur et coordinateur ou un système de garde par tour de rôle pour qu'il y ait toujours un OPA de la province présent en vue de prendre la direction en cas de besoin.

Malgré le grand nombre de déclarations d'intention politiques et d'initiatives législatives (à charge de qui sont les coûts, call-takers neutres, détachement), et bien que la collaboration entre la société ASTRID et la DGS/DST/DTRC/P<sup>2</sup>IA de la police fédérale soit bonne, le déploiement du projet ASTRID se déroule très lentement et l'on est encore vraiment loin d'une utilisation optimale du système.

L'ensemble se situe encore clairement dans une phase de croissance, divers points névralgiques se présentant encore presque tous les jours. De nombreux points à améliorer ont été repérés et tous les partenaires fournissent des efforts dans une mesure plus ou moins importante en vue de la réalisation d'un bon fonctionnement. À ce propos, il faut souligner la ténacité et le professionnalisme de la DGS/DST/DTRC/P<sup>2</sup>IA.

Le système ASTRID, un système intégré, contribuera, à terme, à une meilleure efficacité du fonctionnement policier. Pour le moment, on ne peut certainement pas prédire de date pour cette réalisation. Quoi qu'il en soit, à la fin de cette année, tous les CIC seront opérationnels bien que fort partiellement pour certains.

## 6. VUE GÉNÉRALE DE L'IMPLEMENTATION DES CIC PAR PROVINCE (DONNÉES P<sup>2</sup>IA)

PROVINCE	DÉMARRAGE / OPÉRATIONNALITÉ	REMARQUES / PROBLÈMES
CIC FLANDRE ORIENTALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement le 15/12/2002 ;</li> <li>• Call-taking et dispatching complet pour toutes les zones de police (sauf les zones de police de Gand, Alost et Lokeren) depuis le 21/06/2004 ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problèmes de couverture radio autour de Hamme et autour de Waasmunster ;</li> <li>• Nombre insuffisant de call-takers neutres ;</li> </ul>
CIC FLANDRE OCCIDENTALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement le 08/11/2004 ;</li> <li>• Call-taking pour toute la province ;</li> <li>• Dispatching de Arro Furnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de problème de couverture radio</li> <li>• Problèmes d'effectif dans le sud de la province</li> </ul>
CIC ANVERS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement le 01/03/2005 ;</li> <li>• Dispatching Arro Malines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problème de mise en place du personnel au CIC</li> <li>• Pas de problème de couverture radio</li> </ul>
CIC RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE	Lancement en mai 2005 avec le dispatching de la WPR BRABANT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problème de mise à disposition au départ des zones ; bilinguisme du personnel ;</li> </ul>
CIC HAINAUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement le 04/04/2005 ;</li> <li>• Call-taking et dispatching d'une partie de l'arrondissement de MONS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de personnel dans les arrondissements de Charleroi et de Tournai</li> <li>• Encore quelques problèmes de couverture radio ;</li> </ul>
CIC LIMBOURG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement en juin 2005</li> <li>• Call-taking et dispatching complet pour la province</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande insistante d'une meilleure interface CAD-ISLP (double saisie)</li> </ul>

CIC LUXEMBOURG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Départ en juillet 2005</li> <li>• Call-taking et dispatching Arro Arlon + WPR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problèmes de couverture radio et d'effectif</li> </ul>
CIC BRABANT WALLON	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Départ prévu le 4 octobre 2005 ;</li> <li>• Call-taking et dispatching complet pour la province</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En progrès</li> </ul>
CIC BRABANT FLAMAND	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Départ prévu le 4 octobre 2005 ;</li> <li>• Call-taking pour toute la province ;</li> <li>• Le dispatching Arro Asse est prévu normalement 1 mois plus tard :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de gros problème à proprement parler</li> </ul>
CIC NAMUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Départ prévu le 4 octobre 2005 ;</li> <li>• Call-taking et dispatching Arro Namur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beaucoup de problèmes de couverture radio dans l'arrondissement de DINANT</li> </ul>
CIC LIÈGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Départ prévu en novembre 2005 ;</li> <li>• Call-taking et dispatching Arro Huy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problème de couverture radio et d'effectif</li> </ul>

---

<sup>1</sup> Page 10.

<sup>2</sup> Art 7/1 - 7/3 de la loi sur la fonction de police, LFP.