

TABLE DES MATIÈRES

FONCTIONNEMENT D'ASTRID AU SEIN DE LA POLICE INTÉGRÉE	1
1. MISSION	1
2. PROBLÉMATIQUE	1
3. DEVOIRS D'ENQUÊTE	1
4. ANALYSE	1
4.1. Nouvelle structure	1
4.2. Lancement du centre d'information et de communication de Bruxelles : 4 décembre 2007	1
4.3. Poursuite de l'opérationnalisation des autres CIC	2
4.4. Communication transfrontalière	2
4.5. Fonctionnement multidisciplinaire	2
4.6. Plan de services	3
4.7. Standard de la police	3
4.8. Poursuite du développement des CAD	3
4.9. Effectifs	3
4.10. Assistance non urgente	3
4.11. Collaboration avec la SA Astrid	3
4.12. Évolution vers des dispatchings régionaux	4
4.13. Charge du réseau radio - couverture radio	4
4.14. Rendement actuel du système Astrid	5
4.15. Avenir, tendances et réalisations pour 2008	5
5. CONCLUSION(S)	5
NOTES	7

FONCTIONNEMENT D'ASTRID AU SEIN DE LA POLICE INTÉGRÉE¹

1. MISSION

Le Comité permanent P suit de manière régulière la mise en place et le fonctionnement d'Astrid au sein de la police intégrée.

2. PROBLÉMATIQUE

La police fédérale a débuté l'implémentation du projet Astrid il y a quelques années. L'évolution de la mise en place a initialement été plus lente et plus difficile que prévu. Le projet est très onéreux mais offre de nombreuses possibilités d'assurer une exécution efficace, efficiente et responsable de la fonction de police. La question se pose donc de savoir si le nouveau système de radiocommunication digital est actuellement utilisé de manière optimale et quels sont les problèmes qui sont susceptibles de l'en empêcher.

3. DEVOIRS D'ENQUÊTE

Le Comité permanent P a pris contact avec la Direction de l'information policière opérationnelle (CGO/CGOO) ainsi qu'avec plusieurs directeurs du centre d'information et de communication (CIC).

4. ANALYSE

4.1. NOUVELLE STRUCTURE

Depuis le 1^{er} janvier 2007, le service chargé de l'opérationnalisation d'Astrid relève directement du commissaire général (CG), plus précisément de la Direction de l'information policière opérationnelle. L'un des avantages de cette restructuration est que ce service est maintenant regroupé avec d'autres départements « d'information » opérationnelle et que l'optimisation opérationnelle est désormais possible, après l'optimisation télématique. Le revers de la médaille est qu'il y a maintenant une scission avec le département « technique », ce qui pourrait hypothéquer de nouvelles initiatives sur ce plan.

4.2. LANCEMENT DU CENTRE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DE BRUXELLES : 4 DÉCEMBRE 2007

Après bien des problèmes et discussions (voir *infra*), le central 101 (géré par la zone de police de Bruxelles-Capitale/Ixelles) a été repris par le CIC Bruxelles (CIC BRU) en date du 4 décembre 2007. Cette reprise du central 101 s'est longtemps fait attendre. Le retard était principalement dû à des problèmes concernant la saisie et la fourniture de personnel par les zones de police bruxelloises. La reprise même, le 4 décembre 2007, s'est déroulée très facilement. Mais les premières maladies de jeunesse se sont manifestées assez rapidement. Le système s'est en effet avéré trop faible sur le plan technique ce qui a assez vite entraîné quelques « crashes » du CIC et des dispatchings locaux.

Le CIC BRU a droit à 89 opérateurs issus de la police fédérale et locale mais qui sont également des calltakers neutres fournis par le Service public fédéral Intérieur. Les effectifs sont encore loin d'être complets. Les plus gros problèmes se situent au niveau de la police locale et des calltakers neutres. Des recrutements supplémentaires ont été effectués auprès de la police fédérale afin de compenser partiellement ce manque. On travaille dans un système de 12 heures avec comme effectif de base deux coaches, deux dispatchers et six calltakers. Des équipes temporaires sont ajoutées aux moments de pointe (entre 10.00 et 22.00 heures et la nuit pendant le week-end).

La saisie par les différentes zones de police a également pris beaucoup de temps. Chaque zone de police devait notamment introduire sa liste standard d'événements en y couplant la priorité choisie par la zone de police et les instructions.

Malgré quelques limitations, bon nombre d'avantages sont liés à cette reprise des appels 101 par le CIC BRU, principalement sur le plan : (1) du fonctionnement intégré (les données peuvent être mieux envoyées et recherchées, par exemple en cas de remorquage) ; (2) du fonctionnement supralocal (diffuser des informations, alarmer les unités via un groupe de conversation alarme et coordination ou via le broadcast pour les 19 communes bruxelloises ainsi qu'éventuellement pour l'ensemble de l'ancienne province du Brabant) ; (3) de l'intégration au niveau national (collaboration avec le Point de contact national, les autres CIC) ; (4) d'une banque de données pour les appels et interventions au profit de l'évaluation locale, d'arrondissement et provinciale et d'un rapportage (spécialisé) ; (5) d'un bouton appel urgent (données) pour le calltaker qui avertit le dispatching zonal compétent (DPZ) ainsi que le coach CIC ; (6) d'un back-up pour le soutien (radio) de l'appel d'urgence pour les équipes de la police locale (ainsi bien entendu que les équipes fédérales) : en première instance le coach (radio) comme back-up pour les dispatchers DPZ et en deuxième instance les calltakers (téléphonie) comme back-up pour le coach (système de cascade) ; (7) de la reprise par le(s) dispatching(s) zonal(aux) en cas de panne : limitée à la reprise totale selon le nombre de DPZ en panne ; (8) d'un helpdesk spécialisé au profit des zones et fonction de relais avec les autres services de soutien de la police fédérale ; (9) de la saisie urgente pour les zones en dehors des heures de service normales ; (10) de la localisation sur carte (digitale) pour le calltaker.

4.3. POURSUITE DE L'OPÉRATIONNALISATION DES AUTRES CIC

Deux millions d'appels sont entrés en 2006, 2,5 millions en 2007 et on s'attend à pas moins de trois millions d'appel en 2008. Cette croissance est due à la reprise graduelle par les CIC. On constate néanmoins une augmentation de 231 % du nombre d'appels depuis les années nonante. La principale cause en est l'utilisation croissante du GSM.

Seuls les centraux 101 d'Anvers (septembre 2008) et de Charleroi (dès qu'on aura pu trouver suffisamment de personnel) doivent encore être repris par les CIC respectifs. Dès ce moment, tous les appels 101 parviendront aux CIC.

4.4. COMMUNICATION TRANSFRONTALIÈRE

Des liens entre les CIC belges et néerlandais ont été prévus dès 2006. Ces liens permettent déjà une communication internationale sur le terrain mais un véritable roaming n'est toujours pas possible. La communication reste limitée aux endroits où l'on dispose d'une couverture radio avec son propre réseau. Les liens avec l'Allemagne et la France sont encore en préparation.

Même si la solution au problème est connue (cf. lien Belgique-Pays-Bas), plusieurs études sont en cours au niveau européen. Elles recherchent des solutions informatiques plutôt complexes dont le développement se fera encore attendre longtemps.

4.5. FONCTIONNEMENT MULTIDISCIPLINAIRE

Les services de lutte contre l'incendie ont acquis des radios Astrid en 2007 et leur achat est actuellement en cours au SPF Santé publique. Une équipe multidisciplinaire d'accompagnement et de qualité a également été constituée. L'objectif est d'organiser des exercices avec diverses provinces ainsi que, éventuellement, d'attribuer un label de qualité opérationnelle. Le premier centre 112/100/101 intégré a démarré le 3 juillet 2007 en Flandre orientale (Gand). Il ne s'agit en première instance que d'une colocation (même lieu, même système, mais toujours deux services 100 et 101 distincts). Le premier succès opérationnel ne s'est pas fait attendre. Moins d'une minute après l'entrée d'un appel 112 suite à un braquage de banque à Renaix, un multi-event a été établi par le service 100, ce qui a permis à l'action policière de débiter très rapidement. Le problème de la direction et de la coordination subsiste toutefois : on n'a toujours pas de précision sur le responsable de la coordination en cas d'événements se déplaçant rapidement (p. ex. poursuites) : le directeur coordonnateur administratif (DirCo) ou la zone de police depuis le point de départ ou le point final de l'événement ?

4.6. PLAN DE SERVICES

Le plan de services a été exposé dans la GPI 49. Tous les accords passés dans ce cadre avec la Commission permanente de la police locale (CPPL) ont été respectés. La transmission des appels suite à la demande de bourgmestres que même les appels moins importants reçoivent une réponse la nuit ou le week-end était sujette à discussions. Il s'agit bien entendu de la discussion dite de la « ligne bleue » pour laquelle il n'existe actuellement pas de moyens dans les CIC mais qui est très proche de la mission d'un CIC.

La convention de collaboration particulière par service de police progresse pas à pas. Une révision, et donc une optimisation de la politique d'intervention, est déjà intervenue pour certaines zones de police tandis que d'autres n'ont toujours pas de politique claire en la matière.

4.7. STANDARD DE LA POLICE

Le projet sur le coût de la reprogrammation, l'opération de reprogrammation par la police fédérale, a été approuvé en 2007. C'était important pour maintenir la cohérence et la cohésion entre les services de la communication.

4.8. POURSUITE DU DÉVELOPPEMENT DES CAD

Le nombre de postes de travail a augmenté de 24 en 2007. Ce développement est toutefois plus lent que prévu parce que les fournisseurs ont été confrontés à des problèmes liés à la nouvelle carte radio et ce en raison de l'adaptation à une nouvelle réglementation européenne en matière d'électronique. Une deuxième série suit la livraison de ces 24 postes de travail. La livraison des chaises « 24/24 » demandées par la CGOO a également été prévue dans le cadre du bien-être des opérateurs des CIC.

4.9. EFFECTIFS

Cela reste encore un problème pour la poursuite de l'opérationnalisation. Quelques CIC sont toujours confrontés à un manque de personnel. Un nouveau cadre de personnel a été calculé sur la base de chiffres de 2007 et fait actuellement l'objet de discussions avec les syndicats et les services du directeur général de la Direction générale de l'appui et de la gestion (DGS). Un préavis de grève valable pour tous les centraux 101 avait même été déposé dans ce cadre fin 2007. Les CIC manqueraient en effet de personnel et de moyens et les normes statutaires ne sont pas réalisées².

Le recrutement des calltakers neutres est effectué par le Selor. D'après le chef de service de la CGOO, la procédure pour leur recrutement ne serait pas adaptée aux services opérationnels. On est globalement satisfait de ces collaborateurs, même si une période d'adaptation d'un an est nécessaire (« clic de sécurité »). Il subsiste en outre encore un problème concernant la formation de base des calltakers neutres. Seules quelques écoles de police veulent y collaborer et la qualité de la formation ne semble pas toujours optimale.

4.10. ASSISTANCE NON URGENTE

Il existe une possibilité d'étudier cette question de manière multidisciplinaire. On parle d'une ligne bleue, rouge, jaune, ... Les besoins sont clairs mais n'ont pas encore été étudiés de manière approfondie ou étayés par des études.

4.11. COLLABORATION AVEC LA SA ASTRID

La SA Astrid est passée depuis 2006 de la « phase d'installation » à la « phase de service » et prête ainsi une oreille plus attentive aux utilisateurs. Certaines zones de police se plaignent des frais importants que la SA Astrid facturerait. Plusieurs zones de police sont elles-mêmes à l'origine de ces frais élevés parce qu'elles veulent leurs propres solutions qui sont différentes du standard ou parce qu'elles veulent absolument dispatcher elles-mêmes, même si ce n'est pas réellement intéressant pour leur zone. Un accord est désormais prévu dans le projet 112 en vue de procéder à une évaluation détaillée du coût des offres des fournisseurs d'Astrid. Si

les prix sont compétitifs sur le marché, l'informatique « outsourcée » est effectivement onéreuse.

En ce qui concerne le lien Astrid-ISLP, la version CAD2ISLP2e est actuellement en préparation. Il s'agit normalement de la dernière version avant l'installation du « global dispatching » (successeur d'ISLP dans PoOffice). La liaison bidirectionnelle (Astrid<->ISLP) fait actuellement l'objet de tests. Toute une série de pannes, pour lesquelles la SA Astrid n'a pas de solution immédiate à proposer, subsistent toutefois encore dans les CAD. Le système a été lancé et livré en 2001 et a donc plus de 6 ans, tandis que l'amortissement de l'informatique se fait normalement sur 5 ans. Cet amortissement n'était toutefois pas prévu dans le contrat initial. L'augmentation du nombre de pannes est en grande partie due au vieillissement normal des systèmes, même si les fournisseurs ne sont pas toujours prêts à y apporter une réponse sur le plan structurel.

La police fédérale a demandé une approche professionnelle de la part de la SA Astrid et des fournisseurs. D'après la police fédérale, l'attitude et surtout le réalisme de la SA Astrid ont évolué positivement. En 2007, le plus gros problème se situait au niveau de l'organisation et du suivi des pannes signalées. Mais actuellement, ce sont surtout les fournisseurs qui ne sont pas en mesure de faire face au nombre croissant de pannes dues au vieillissement, ni de s'attaquer systématiquement aux problèmes structurels. Le principal enseignement de l'analyse des problèmes est que les systèmes à distance (dispatchings locaux) sont les plus sensibles. Si l'organisation de dispatchings locaux est un exercice particulièrement délicat, il semble que l'organisation de solutions technologiques à distances pour les interventions urgentes soit difficile à contrôler de manière optimale, même pour une entreprise de logiciels spécialisée. Une des conséquences est que les zones ayant opté pour cette solution devaient assumer elles-mêmes l'intégralité des frais, de même qu'elles devaient assurer et maintenir la fiabilité des solutions, ce qui entraînait un coût indirect élevé au niveau fédéral et hypothéquait la poursuite de l'évolution et les innovations.

D'après la police fédérale, la SA Astrid pense être parfois la dupe des fournisseurs. Le contrôle des fournisseurs est actuellement son core business, de sorte que les « opérationnels » ne doivent plus s'en occuper.

4.12. ÉVOLUTION VERS DES DISPATCHINGS RÉGIONAUX

En conséquence d'une surcharge et d'une collaboration naturelle entre zones de police dans les régions et parce que certaines zones souhaitent mettre en place une plus grande synergie entre les équipes d'intervention et autres équipes bénéficiant d'un appui CAD, le besoin s'est manifesté de quitter le modèle de dispatching *au niveau de l'arrondissement* pour un *dispatching régional* via le CIC. Cela signifie concrètement plus de dispatchers au CIC qui doivent desservir un nombre moindre de zones mais avec éventuellement plus d'équipes par zone de police dans le réseau radio.

En Flandre orientale, l'étude sur l'organisation, la charge du réseau radio, la capacité en postes de travail et en personnel est achevée (groupe de travail De Troch).

Des postes de travail supplémentaires sont prévus dans ce cadre. Au niveau du personnel, la capacité supplémentaire est partiellement réalisée par une augmentation du nombre de calltakers neutres. La réalisation ne pourra toutefois avoir lieu que moyennant une adaptation des effectifs qui est d'ailleurs également rendue nécessaire par l'augmentation croissante du nombre d'appels 101.

4.13. CHARGE DU RÉSEAU RADIO - COUVERTURE RADIO

La SA Astrid assure un suivi proactif de la charge générale du réseau mais il existe bel et bien une limite physique au nombre de conversations sur un même groupe de conversation. Il n'existe pas d'instrument permettant de le mesurer, ce qui a incité la police fédérale à en développer un elle-même. Des échantillons peuvent actuellement déjà être sélectionnés dans une mesure limitée. La norme utilisée, également au niveau international, pour dire qu'un réseau est surchargé est de 40 % des communications. La couverture radio progresse également bien. Même s'il y a manifestement encore des problèmes de couverture radio à des

endroits connus, le placement des mâts supplémentaires avance bien. Les provinces tiennent la situation à l'œil. S'il y a une couverture radio, la qualité est bonne. Les zones de police attendent toutefois une couverture radio identique à celle du réseau GSM.

L'utilisation de groupes de conversation pouvant être partagés par plusieurs services représente une énorme plus-value opérationnelle. La connaissance de leur utilisation constitue toutefois encore un problème. Les fonctions supplémentaires permises par la technologie Astrid (envoi de messages sur le statut, de mails, conversations individuelles) ne sont pas encore suffisamment connues et donc utilisées. Si l'on pouvait permettre la consultation de banques de données par radio, cela constituerait également une valeur ajoutée importante pour le système et l'opérationnalité des services.

L'utilisation des terminaux de données mobiles (MDT) fait l'objet de nombreuses plaintes (notamment de la WPR). Ces terminaux ne sont pas toujours stables étant donné que le réseau de données utilisé connaît des interruptions. La solution, une intervention sur le réseau radio, n'a actuellement pas encore été réalisée. Les MDT permettent d'interroger la BNG mais on demande encore plus d'applications locales (audition, rédaction PV) avec ce système (une sorte de « bureau mobile »). Une solution doit également encore être trouvée sur le plan organisationnel pour le manque de connaissances sur l'utilisation des MDT.

4.14. RENDEMENT ACTUEL DU SYSTÈME ASTRID

La nouvelle technologie, tant les possibilités de radiocommunication que le CAD, ainsi que les processus et procédures mis au point, le fleetmap ou structure de communication et les processus de dispatching CIC, permettent régulièrement de saisir des auteurs via un fonctionnement intégré avec une coordination qui n'était jamais possible par le passé. Les CIC reçoivent donc régulièrement des félicitations de leurs partenaires. Cela crée par ailleurs de nouvelles attentes et les opérations sont donc beaucoup plus dépendantes de la technologie.

4.15. AVENIR, TENDANCES ET RÉALISATIONS POUR 2008

Lors de nouvelles évolutions, la police fédérale et la CPPL ont toujours adopté une même attitude. La CPPL délègue donc des projets spécialisés spécifiques. Il existe par exemple une collaboration très constructive avec des experts ISLP de la police locale de zones limbourgeoises (surtout Bilzen et Saint-Trond) concernant le CAD2ISLP ce qui permet de développer celui-ci avec une vision de terrain.

- (1) La reprise des centraux 101 de Liège (réalisée le 3 mars 2008), Anvers et Charleroi par les CIC ;
- (2) La préparation de divers centraux 112 : Brabant flamand, Hainaut, Liège, Namur, Anvers ;
- (3) Innovations sur le plan de la communication radio : (3.1) la police fédérale a mis au point avec la SA Astrid un protocole WAP (application wireless) permettant d'interroger la BNG avec les radios Astrid et (3.2) les services attendent une solution pour la LAP (localisation automatique de personnes) ;
- (4) Des solutions structurelles sont attendues sur le plan des CAD pour: (4.1) l'installation de postes de travail supplémentaires ; (4.2) des systèmes d'enregistrement qui ne sont plus supportés et (4.3) l'optimisation du logiciel de téléphonie (des problèmes de Windows n'ont en effet pas été résolus par Microsoft).

5. CONCLUSION(S)

2007 n'était pas seulement placée sous le signe de l'opérationnalisation du CIC Bruxelles mais aussi sous celui de la poursuite du développement des CIC lancés précédemment. En 2008, tous les appels 101 arriveront aux CIC, peut-être à l'exception de la ZP Charleroi. Il reste des défis à relever sur le plan de la consultation de la BNG, de la LAP, des postes de travail supplémentaires, des systèmes d'enregistrement et du logiciel de téléphonie.

Les exemples de la valeur ajoutée des centraux d'appel équipés de la technologie Astrid foisonnent. C'est tout bénéfique pour la coordination et le bon fonctionnement des services de police mais aussi pour l'assistance au citoyen et sa sécurité. Les premières initiatives en

matière de fonctionnement multidisciplinaire sont également déjà visibles. Les CAD ont par ailleurs encore été développés et le lien Astrid-ISLP continue à être renforcé.

Nous remarquons également le besoin de certaines zones de police de quitter le dispatching au niveau de l'arrondissement pour passer à un dispatching régional via le CIC.

L'un des principaux problèmes reste le manque de personnel dans certains CIC, toute une série de pannes auxquelles la SA Astrid ne peut toujours pas apporter de réponse adéquate et le fonctionnement encore imparfait des MDT.

NOTES

- 1** Dossier n° 40775/2003.
- 2** Voir question de monsieur Jean-Luc Crucke au ministre de l'Intérieur.