

TABLE DES MATIERES

FONCTIONNEMENT SECTION PLAINTES COMITE P (2007)	1
1. INTRODUCTION	1
2. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE LA SECTION PLAINTES	1
2.1. Objectifs à atteindre -----	1
2.2. Composition -----	1
2.3. Traitement des dossiers -----	1
3. VISION SYNOPTIQUE DES PLAINTES TRAITÉES	1
3.1. Aspect quantitatif -----	1
3.2. Orientation des plaintes -----	2
4. GESTION DE L'INFORMATION PROVENANT DE TIERS	3
5. SYSTEME INFORMATISE DE GESTION ET DE TRANSFERT DES DONNEES	3
6. CONCLUSION	4
NOTES	5

FONCTIONNEMENT SECTION PLAINTES COMITE P (2007)

1. INTRODUCTION

Après plus d'une douzaine d'années de fonctionnement, le Comité P a vu l'arrivée de plaintes décupler. Si le mode de fonctionnement originel, consistant dans le traitement intégral des plaintes par les cinq membres permanents, pouvait se concevoir dans les premières années, il était devenu illusoire de pouvoir assumer la charge de travail actuelle de manière complète à ce seul niveau. Il fallait alors penser à une adaptation de nos structures et du mode de traitement des plaintes en fonction de cette augmentation de la charge de travail. La nécessité d'une entité chargée du traitement des plaintes en vue de décision au niveau du Comité P en réunion plénière s'imposait donc.

2. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE LA SECTION PLAINTES

2.1. OBJECTIFS À ATTEINDRE

Le 1^{er} avril 2007 le Comité permanent P mettait en place une Section Plaintes au sein de ses services. Dans une optique d'excellence, les défis assignés à cette entité étaient une standardisation, une coordination et une spécialisation accrue dans le traitement de toutes les plaintes adressées directement à notre institution ainsi que des délais de traitement plus courts. Il est utile de rappeler que cette Section Plaintes n'est en aucun cas un bureau actant les plaintes, ni un service de médiation, fonction n'incombant en aucune manière au Comité P. Après un an de fonctionnement, il est permis de lancer un regard sur le travail réalisé et le chemin parcouru.

2.2. COMPOSITION

L'équipe actuelle est composée de deux commissaires auditeurs détachés du Service d'enquêtes chargés de la conceptualisation et de la direction journalière ; de trois niveaux A responsables de la coordination et de la gestion des plaintes, également chargés de traiter les plaintes les plus complexes ainsi que de l'information provenant de tiers ; de deux juristes (également chargés du traitement des plaintes les plus complexes), de cinq gestionnaires administratifs ainsi que de deux responsables du secrétariat général de la section. Cette entité travaille sous la direction d'un Directeur général adjoint du Service d'enquêtes et la supervision d'un Conseiller.

2.3. TRAITEMENT DES DOSSIERS

Lors de sa réception au Comité P, chaque dossier se voit attribuer une orientation sur base de la qualification pénale ou non des faits, de leur contexte et des personnes incriminées. Si les faits dénoncés ont un caractère manifestement pénal, le dossier est alors directement transmis au parquet compétent, voire en certaines circonstances, en fonction notamment de la gravité ou de la spécificité des faits allégués, au Service d'enquêtes P. Par contre, lorsque les faits allégués dans la plainte ou la dénonciation rentrent dans la sphère de compétence directe du Comité P, débute alors le processus de traitement et de suivi au sein de la section, tenant compte du fait que toute décision finale se prend toujours collégalement au niveau du Comité.

3. VISION SYNOPTIQUE DES PLAINTES TRAITÉES

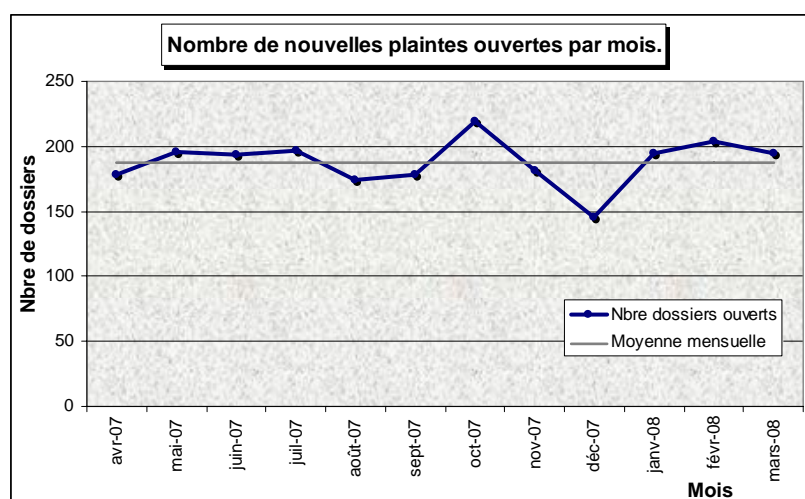
3.1. ASPECT QUANTITATIF

Entre le 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008, la Section plainte a reçu en traitement 2642 plaintes, parmi lesquelles 356 dossiers (Plus anciens-Old) initiés avant cette période mais dont le traitement a été repris par la section.

Langue	New	Old	TOTAL
E	979	145	1124
	42,83%	40,73%	42,54%
N	1299	211	1510
	56,82%	59,27%	57,15%
A	8		8
	0,35%	0,00%	0,30%
TOTAL	2286	356	2642

Le tableau ci-dessus permet d'observer la disparité qui existe entre les dossiers en fonction de la langue de ceux-ci. Par exemple, en ce qui concerne les nouvelles plaintes, nous pouvons constater une différence de 320 dossiers néerlandophones en plus. Les dossiers repris sous la lettre A représentent les dossiers ouverts sur base d'une plainte ou dénonciation dans une autre langue que le français ou le néerlandais (anglais, allemand, polonais, etc). Soulignons toutefois que cette différence absolue de 320 dossiers, ne permet de tirer aucune conclusion fondamentale et peut logiquement trouver son origine dans la disparité numérique entre la population néerlandophone et francophone.

Le graphique qui suit donne une répartition mensuelle des dossiers entrants. En moyenne, 188 nouvelles plaintes ont été ouvertes par mois. Il nous montre que décembre 2007 a été le mois le moins chargé (146 nouveaux dossiers) tandis qu'octobre a été le mois le plus lourd avec 219 nouveaux dossiers.



3.2. ORIENTATION DES PLAINTES

Excepté l'éventuelle orientation judiciaire, la Section plaintes dispose de deux grandes catégories d'orientations :

La première consiste d'une part au classement sans suite lorsque les faits incriminés sont manifestement non fondés et d'autre part à l'absence d'enquête au niveau de notre institution lorsque la plainte est confiée pour un traitement autonome au sein du corps de police dont un de ses membres est mis en cause. Le traitement autonome confié au corps ne constitue nullement un abandon de compétence de la part du Comité mais plutôt et avant tout, clairement une marque de confiance envers les autorités policières responsables. Un suivi des devoirs et mesures prises par les autorités sollicitées nous permet cependant de donner une garantie de qualité et d'impartialité au traitement de la plainte du citoyen. Le classement sans suite¹ basé sur des faits manifestement non fondés représente 45% des orientations, tandis que le traitement autonome confié aux corps représente quant à lui 20% de celles-ci. Ce dernier pourcentage, qui pourrait paraître relativement élevé trouve son origine dans le fait qu'une grande partie des plaintes mettent en exergue des problèmes d'attitude du policier. Il est aussi important de se rendre compte qu'un nombre non négligeable de plaintes trouveraient leur fondement dans la volonté de mettre en cause la qualité de l'intervention

policière afin de se dédouaner d'une certaine responsabilité dans les faits.

La seconde catégorie d'orientation regroupe l'examen des plaintes au sein du Comité P en faisant notamment appel à son Service d'enquêtes pour les devoirs spécifiques (recueil d'informations, auditions, etc) ou aux Services ou personnes chargées d'assurer le contrôle interne (traitement des plaintes) dans un corps ou service donné. Cette seconde catégorie représente 41% des orientations.

En ce qui concerne les qualifications pénales, ce sont les faits de coups et blessures qui sont le plus souvent à la base de l'ouverture d'un nouveau dossier.

Tableau 1 : aperçu des suites réservées aux dossiers de plainte ouverts entre le 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008.

En jours calendrier	Proportion
Non encore orientées	2,09%
Classées sans suite	54,07%
Clôturées après enquête	27,10%
Orientées mais non encore clôturées	16,75%
	100%

Sur 2286 nouvelles plaintes traitées par la section plaintes, au 1^{er} avril 2008 : (1) environ 2% ne sont pas encore passées en orientation au niveau du Comité P ; (2) 54% sont clôturées directement via une orientation dans le registre du classement sans suite ou de la transmission au corps pour traitement autonome ; (3) 27% sont clôturées après que des devoirs d'enquête aient été réalisés et que le Comité P ait pris position quant à la raison de clôture du dossier ; (4) environ 17%, bien qu'orientées, sont encore en cours de traitement : attente des résultats de l'enquête, résultats reçus mais non encore traités, dossier en cours de traitement afin d'être proposés en réunion plénière de clôture.

Ces quelques chiffres significatifs démontrent à suffisance la rapidité dans le suivi des plaintes, part essentielle d'un service de qualité fourni aux plaignants.

4. GESTION DE L'INFORMATION PROVENANT DE TIERS

La loi du 18 juillet 1991² créant le Comité permanent P prévoit une obligation légale pour différents acteurs policiers et judiciaires de nous transmettre des données relatives à des dossiers de plaintes à charge de policiers, que ce soit également en matière judiciaire ou disciplinaire. En cours d'année, la mise en place de la procédure relative à l'encodage et la gestion de ces données a été développée. Un administratif de niveau A est aujourd'hui spécialement chargé de l'analyse et la gestion de ces informations ainsi que de la supervision du travail d'encodage.

Le Comité P accorde une attention toute particulière à la récolte des informations provenant de tiers car celles-ci représentent un des piliers de l'analyse du travail policier.

5. SYSTEME INFORMATISE DE GESTION ET DE TRANSFERT DES DONNEES

En partenariat avec l'Inspection générale de la police fédérale et de la police locale (A.I.G.) Le Comité P a aujourd'hui mis en place un nouveau système informatisé de gestion et de transfert des données permettant d'améliorer la rapidité de traitement des plaintes. Alors que précédemment les échanges d'informations avec les zones de police dans le traitement des plaintes étaient réalisés par la voie postale, aujourd'hui ceux-ci peuvent se faire par voie informatique. C'est ainsi qu'au niveau des plaintes transmises pour un traitement autonome et après réception de celles-ci, la zone de police a la possibilité d'encoder directement dans la banque de données créée à cet effet les éléments et les résultats de leur enquête. Cette procédure permet alors au Comité P de suivre directement l'évolution de ses dossiers et d'en connaître l'issue dans les plus brefs délais. Il faut insister ici sur le fait qu'une réponse au plaignant dans un délai raisonnable est un des éléments essentiels dans la chaîne d'un traitement de qualité.

Au-delà de l'amélioration de la qualité du service rendu au plaignant, cette nouvelle méthode de travail se veut plus rationnelle et élimine de nombreuses lourdeurs administratives rendant ainsi plus efficient le travail tant au niveau de la Section Plaintes que de nos partenaires au niveau des zones de police.

Tenant compte du fait que l'adhésion à ce nouveau système se fait sur base volontaire, il faut se réjouir du nombre élevé de corps de police qui y ont déjà recours à ce jour.

6. CONCLUSION

Le temps du premier bilan étant révolu, il est maintenant temps de fixer les procédures afin que celles-ci puissent être facilement intégrées par chacune des parties prenantes au processus. Un travail de rédaction est actuellement en cours afin de concrétiser et de formaliser le processus de traitement des plaintes ainsi que celui de la gestion des informations émanant de tiers par une énumération systématique des différentes étapes dans le traitement de celles-ci. Cet outil, tel un guide de bonnes pratiques, permettra à chaque partie prenante dans le processus de traitement des plaintes d'avoir une méthode éprouvée et standardisée, gage de qualité.

NOTES

- 1** Un classement sans suite est un dossier pour lequel aucune décision finale sur le fond n'est prise au niveau du Comité P. Cette orientation ne préjuge cependant pas d'une éventuelle décision après traitement par une autre instance comme l'Inspection générale de la police fédérale et de la police locale, un autre contrôle interne, le chef de corps, etc.
- 2** Articles 14, 14bis, 14ter, 26.