

Pour une meilleure présence policière en rue

Texte : Saskia Van Puyvelde
Photos : Lavinia Wouters

Quatre zones de police de la région gantoise ont uni leurs forces pour constituer la 'politiezorgregio 141'. Elle couvre pas moins de 14 communes.

Grâce à cette collaboration, ces zones rationalisent leurs moyens.

Près de 200 000 habitants devraient ainsi bénéficier d'un meilleur service rendu par la police.

DE PINTE – Gand est entouré de quatre zones de police qui ont signé, l'an dernier, la charte créant la 'politiezorgregio' 141. Il s'agit de Deinze/Zulte, De Pinte/Gavere/Nazareth/Sint-Martens-Latem ou 'Schelde-Leie', Lochristi/Moerbeke/Wachtebeke/Zelzate ou 'Regio Puyenbroeck' et Destelbergen/Melle/Merelbeke/Oosterzele ou 'Region Rhode & Schelde'.

Un an plus tard, cet accord de collaboration se matérialise sur le terrain. Le commissaire divisionnaire Pascal Maes, chef de la zone Schelde-Leie, nous en dit plus sur le pourquoi de cette collaboration interzonale. "La coopération entre différentes zones de police découle d'une part, de l'article 128 de la loi provinciale et, d'autre part, de la circulaire PLP 27. Si cela peut

permettre aux zones d'utiliser leurs moyens de manière optimale et donc d'exclure toute forme de gaspillage, pourquoi n'envisageraient-elles pas une telle solution ? En 2003, une 'task force' interzonale avait déjà été créée pour élucider une vague de cambriolages dans les habitations. Pourquoi, dès lors, ne pas rédiger une charte dans ce sens et étendre concrètement cette collaboration ? Cette réflexion fut le point de départ de notre projet."

Pas question de réinventer l'eau chaude

Les zones de police concernées par ce rapprochement poursuivent quatre objectifs : augmenter la rentabilité, améliorer la qualité du service, oeuvrer





▼ Le chef de la zone 'Regio Puyenbroeck', Koen Eeckhaut.

pour une politique la plus uniforme possible et viser des situations 'win-win' pour chacune d'entre elles. Mais dans quels domaines les quatre zones de police collaborent-elles? "Pour le moment, trois grands thèmes sont développés en matière de coopération opérationnelle, à savoir l'accueil, les équipes d'appui et l'accompagnement des victimes", répond Pascal Maes. "En ce qui concerne l'accueil, le protocole d'accueil prévoit que les heures d'ouver-

ture de l'accueil doivent être harmonisées au niveau interzonal. Un citoyen qui prend contact par téléphone ou qui se présente physiquement à un point de contact qui est fermé est renvoyé vers le bureau ouvert le plus proche. L'arrêté royal du 17 septembre 2001 et la circulaire PLP 10 du 10 octobre 2001, relative aux normes d'organisation et de fonctionnement, imposent une norme minimale d'accessibilité physique d'au moins 12 heures par jour.

C'est bien plus que ce dont la population a besoin. Grâce à ces économies d'échelle, on parvient à trouver un juste milieu entre les obligations légales et les souhaits du citoyen." Le protocole d'accord entend par 'équipe d'appui', une équipe d'intervention qui répond, dans un délai adéquat, à chaque appel nécessitant une intervention policière sur place, et ce durant les périodes où le nombre d'appels est provisoirement ou ponctuellement en hausse. Le nombre d'équipes d'appui est déterminé en fonction, d'une part, du nombre et de la nature (gravité et urgence) des appels et, d'autre part, des exigences d'une utilisation efficiente des moyens disponibles. La collaboration vise à permettre de demander de l'aide à une autre zone de police pendant les heures chargées du week-end. Pascal Maes: "La collaboration se limite aux appels de catégorie 2, notamment les accidents de la route avec blessés ou morts, la conduite en état d'ivresse et les cambriolages dans les habitations. Un hold-up, par exemple, appartient à la catégorie 1. Ce n'est que si les équipes





▼ De gauche à droite, les chefs des zones 'Regio Rhode en Schelde', 'Schelde-Leie' et 'Deinze/Zulte': Yves Asselman, Pascal Maes et Benny Van Wabeke.

de la zone concernée sont occupées que l'équipe d'appui d'une autre zone de police intervient. Cette dernière ne sera, en aucun cas, mise en oeuvre pour procéder à des patrouilles ciblées, pour effectuer des missions à caractère fédéral ou pour mener des enquêtes d'une ampleur limitée. Pour l'instant, on compte, sur base annuelle, de 60 à 70 interventions effectuées sur le territoire d'une autre zone de police. En vertu du protocole d'accord, l'appui ne peut être fourni que le week-end, mais les choses se passent différemment dans la pratique." Le troisième grand thème de la collaboration opérationnelle concerne l'assistance aux victimes. "A ce stade", continue Pascal Maes, "le processus 'd'assistance policière d'urgence aux victimes' a été clairement défini et est en phase d'essai. Des documents de renvoi communs tels que la fiche d'enregistrement d'accompagnateur des victimes, le fax de renvoi CAW (en Flandre, centres d'aide sociale générale), les demandes d'annonce d'une mauvaise nouvelle... ont été rédigés. Notre objectif est de travailler de manière uniforme et d'ainsi garantir davantage de qualité dans ce

domaine. Nous espérons apprendre des choses les uns des autres et échanger des bonnes pratiques, sans pour autant essayer de réinventer l'eau chaude."

Sur le plan logistique, c'est-à-dire tout ce qui concerne la collaboration non-opérationnelle, seul un protocole d'accord a été établi pour l'instant. Il porte sur l'échange du véhicule équipé d'un radar incorporé. Chaque zone de la 'politiezorgregio' dispose d'un seul véhicule muni d'un flash. Pascal Maes: "Il s'avère, en pratique, que les gens reconnaissent rapidement les véhicules de leur zone. Dès lors, les conducteurs qui roulent systématiquement trop vite échappent aux sanctions parce qu'ils remarquent à temps le véhicule de contrôle de vitesse."

Perspectives

Dans la pratique, le projet 'politiezorgregio 141' n'a débuté que le 1^{er} septembre 2006. Les protocoles d'accord seront évalués tous les six mois et, actuellement, les avantages et les inconvénients du système ne sont pas encore connus'. "Il sera probablement difficile de trouver un bon équilibre entre le fait d'intervenir sur le territoire d'une autre zone

et la compensation de cette intervention pendant une période équivalente", déclare le commissaire divisionnaire Maes. "En attendant, on travaille intensément à de nouveaux accords de collaboration. D'autres processus analogues à celui de l'assistance aux victimes seront créés. Je pense, par exemple, à la manière dont nous pouvons améliorer la qualité des procès-verbaux. A l'avenir, il devra être possible de consulter un spécialiste dans une autre zone, notamment quelqu'un qui s'y connaît en droit de l'environnement, en délits financiers, etc. En outre, les services de recherche locaux pourraient mieux harmoniser leur travail et nous espérons pouvoir organiser plus fréquemment des actions communes au sein de la 'politiezorgregio'. Enfin, un audit sera effectué l'an prochain sur le modèle INK (Instituut Nederlandse Kwaliteit). Ce modèle de développement de l'organisation découle du modèle européen EFQM² et permet de situer l'organisation et d'en connaître les points forts et les possibilités d'amélioration. En continuant à tirer profit des expériences et des résultats effectivement obtenus, on peut placer la barre plus haut et l'organisation apprendra à viser la perfection."

Car il est évident que la qualité d'un service peut toujours être améliorée.

Pour obtenir de plus amples renseignements relatifs à la 'politiezorgregio 141', vous pouvez envoyer un mail à maespas@pzschedde-leie.be. ✓

⁽¹⁾ Nous ne manquerons pas de vous en informer via la rubrique Feedback.

⁽²⁾ European Foundation for Quality Management. L'article 'La volonté de savoir' dans *Inforevue* 2/2005, pp. 12-14, aborde cette matière.

