

La qualité avec un grand 'Q'
Pour le citoyen et les partenaires



Un des principaux objectifs de la police fédérale est de fournir un service de qualité, et d'accroître ainsi, de manière permanente, la satisfaction de tout un chacun, tant collaborateurs que partenaires. Pour ce faire, elle tente, par ses actions, de l'améliorer substantiellement, tout en se basant sur le concept de la 'fonction de police d'excellence'.

Parmi les buts poursuivis par la police fédérale en matière de qualité du service, l'augmentation de la visibilité, de l'accessibilité et de la disponibilité des services uniformisés de première ligne, actifs au sein d'une circonscription géographique bien définie (autoroutes, gares, aéroports et ports), constitue une évidence. Pour cette raison notamment, la police fédérale a tenu à poursuivre ses initiatives en 2008 par le remplacement des membres policiers par des collaborateurs civils dans des fonctions administratives ('calogisation') et le développement de la répartition du personnel.

Nous entendons également par 'service envers le citoyen', l'exercice de la fonction de police envers celui-ci. Les missions-clés des services uniformisés de première ligne sont en particulier orientées vers les fonctionnalités que sont l'accueil, le fonctionnement de proximité, l'assistance aux victimes, l'intervention, la recherche et l'enquête, la gestion (négociée) d'événements et la circulation.

Cette fonction de police se doit toutefois d'être partout semblable, peu importe la nature de l'intervention. Il s'agit d'un défi, ces tâches de police étant exécutées dans différents environnements, de façon intégrée tant avec les partenaires internes qu'externes.

Dans le cadre de cette visibilité accrue et d'une fonction de police améliorée, la police fédérale a également eu pour principale mission d'élaborer un plan d'action spécifique pour la sécurité routière, reprenant tant un volet préventif (éducation routière, patrouilles préventives, visibilité ...) qu'un volet maintien (contrôles orientés, recherche de comportements récidivistes ...). Elle agit, en ce sens, en se basant sur les points d'actions des Etats généraux de la sécurité routière.¹

L'année écoulée a vu l'introduction d'une pensée et d'une dynamique de la qualité au sein de la Direction générale de la police administrative avec la mise sur pied d'un groupe de pilotage appuyé d'une part par la cellule centrale de qualité et, d'autre part, par une trentaine de coordinateurs de qualité.

Tout en se basant sur le concept des bonnes pratiques, d'autres procédures ont été instaurées et affinées au sein de la police fédérale afin de mieux suivre le processus lié au service et d'améliorer de façon constante les prestations et services.

Dans un souci d'amélioration, plusieurs directions et services de la police fédérale ont d'ores et déjà réalisé une autoévaluation.

¹ Voir également thème 'La sécurité routière, une affaire qui roule!', pages 12-13.

