

La Police Intégrée face à la crise sanitaire

- En 2021, l'évolution des mesures sanitaires a eu un impact moins profond sur le fonctionnement policier qu'en 2020.
- La situation s'est même "normalisée".
- En ce qui concerne le processus de recrutement, l'intermède lié au Covid-19 a été de courte durée. Mieux encore : en 2021, pas moins de 1 790 candidats inspecteurs ont réussi leurs épreuves de sélection !

Taskforce COVID-19 pour la Police Intégrée

La pandémie n'ayant pas été éradiquée, la Taskforce COVID-19 pour la Police Intégrée est restée en place en 2021. Il était important de maintenir un organe central afin de pouvoir suivre les décisions en temps réel, d'édicter ou d'actualiser les directives et de maintenir un point de contact central en matière d'informations, de documentation et de questions. La Taskforce a continué à travailler comme auparavant et a été convoquée au rythme des réunions du Comité de concertation.

Ses représentants ont continué à participer aux réunions de différents organes stratégiques, lui permettant ainsi de demeurer un acteur actif dans les processus décisionnels.

Gérer la crise : les Business Continuity Plans

L'utilisation des Business Continuity Plans (BCP) a encore permis de gérer la crise en 2021. En effet, afin de pouvoir assurer un service continu, tous les services avaient développé leurs propres BCP. Dix BCP ont été activés en 2021. Ces plans donnent un aperçu des services minimums à assurer. Ces BCP sont activés dès que le nombre de membres du personnel absents devient problématique. Les entités de police doivent par ailleurs alerter la Taskforce GPI dès qu'elles activent leur BCP, afin que les dispositions nécessaires puissent être prises pour les renforcer et que les services minimums puissent être garantis.

Missions d'ordre public dans le cadre de la gestion des mesures corona

Qu'importe la crise, la Police Fédérale est tenue de préserver ses missions essentielles, en tenant compte des mesures sanitaires en place et de leur évolution, afin d'assurer la sécurité de la société.

En effet, la crise sanitaire et les décisions du gouvernement ont donné des missions supplémentaires à la police, telles que :

- le contrôle du port obligatoire du masque ;
- le contrôle des déplacements non essentiels, y compris aux frontières ;
- le contrôle de la fermeture des commerces non essentiels et des établissements horeca ;
- le contrôle de l'obligation de compléter le formulaire Passenger Locator Form (PLF) pour les personnes rentrant au pays ou les étrangers devant présenter un résultat de test négatif ;
- le contrôle de la quarantaine et du testing ;
- le contrôle de la non-participation/non-organisation à une lockdown-party ;
- etc.



Nombre de procès-verbaux enregistrés pour des infractions au Covid-19

La comparaison entre les années de crise sanitaire 2020 et 2021 appelle deux commentaires : d'une part, l'évolution des mesures sanitaires a eu un impact moins profond sur le fonctionnement policier la deuxième année et, d'autre part, la situation s'est "normalisée" en 2021. Toutefois, les conditions sur le terrain n'étaient pas toujours faciles en raison du mécontentement croissant de la population et des restrictions (sociales) de plus en plus sévères.

Le tableau ci-dessous reprend le top 20 du nombre d'infractions, enregistrées par les services de police, aux arrêtés ministériels et aux mesures complémentaires aux niveaux régional, provincial et communal dans le cadre de la lutte contre le Covid-19, suivant une répartition par type d'infraction, à partir de la date de début des mesures, le 14 mars 2020, et jusqu'au 31 décembre 2021 inclus, selon une répartition par année.

Les autres infractions sont regroupées dans la catégorie 'Non-respect autres mesures Covid-19'.

Infraction	2020	2021
Non-respect interdiction de rassemblement	58 708	20 185
Non-respect interdiction de déplacement	57 626	19 035
Non-respect règles relatives au masque buccal	25 599	8 276
Infraction 'Santé publique'	29 344	2 489
Non-respect règles distanciation sociale	10 051	3 003
Autres faits indice parquet 62 ('santé publique')	6 163	1 378
Non-respect interdiction participation fête illégale	144	5 457*
Non-respect ordre de fermeture	1 211	414
Non-respect règles relatives à l'alcool	769	812
Non-respect examen médical de dépistage	6	1 326
Non-respect règles Passenger Locator Form	129	1 102
Non-respect heures d'ouverture	685	423
Non-respect règles prévention et hygiène (professionnels)	569	520

Infraction	2020	2021
Non-respect interdiction organisation fête illégale	25	728
Non-respect obligation de mise en quarantaine	43	663
Faux/Usage de faux : Document Covid-19	-	683*
Non-respect règles limitation groupes/participants	246	321
Non-respect interdiction consommer nourriture/boissons	192	298
Non-respect modalités par les clients	199	211
Non-respect interdiction utilisation de narguilés	214	97
Non-respect autres mesures Covid-19	384	683
Total	192 307	68 104

* La forte augmentation du nombre de procès-verbaux pour participation à une fête illégale n'est pas nécessairement due à une augmentation du comportement infractionnel, mais au fait que ce comportement était, auparavant en 2020, repris dans une autre catégorie (notamment l'interdiction de rassemblement). En effet, afin de répondre aux besoins spécifiques de suivi des mesures prises dans la lutte contre le Covid-19, de nouvelles catégories d'infractions, plus détaillées, ont été créées. Il en va de même pour les procès-verbaux 'faux/usage de faux – documents Covid-19'.

Coup d'accélérateur dans la transformation digitale

L'extension du guichet digital et le traitement accéléré des transactions pénales immédiates pour les petits délits via l'application CROSS COVID sont des exemples typiques de la transformation digitale. Les outils numériques tels que Teams et BeSecure facilitent le télétravail qui, conformément aux mesures sanitaires en vigueur en 2021, était obligatoire ou recommandé pour les fonctions qui le permettaient.

CROSS COVID - Pour un meilleur suivi des infractions

L'application BNG/CROSS permet d'effectuer, dans la Banque de données nationale générale (BNG), des signalements et désignements de personnes en matière de police judiciaire.

Dans le cadre de la gestion des infractions dues au Covid-19, une version spécifique (CROSS COVID) a été mise en place. Cette application permet notamment le signalement et la perception immédiate des infractions Covid-19 depuis la première phase de confinement (avril 2020).

Courant avril 2021, CROSS COVID avait été adaptée afin de permettre aux zones de la Police Locale le contrôle de l'obligation de dépistage, notamment sur la base des informations remplies dans le Passenger Locator Form (PLF).

Police on Web – le guichet digital au service de la population

Le site [Police on Web](#) permet aux citoyens de faire des déclarations et de déposer plainte en ligne, grâce au guichet digital.

Ce site, qui permettait déjà de signaler certains faits de manière digitale, a été étendu en avril 2020 en réponse à la situation sanitaire liée au coronavirus par la mise à disposition du formulaire "Guichet digital temporaire". Celui-ci permettait ainsi d'éviter au maximum les déplacements physiques vers les commissariats. Ce guichet digital temporaire a perduré en 2021 et a été davantage développé.

La transformation digitale au sein de la société a engendré une modification des comportements des citoyens. Ainsi, déclarer des faits en ligne a largement pesé dans leur choix de se déplacer ou non.



Le guichet digital en quelques chiffres pour l'année 2021 :

- 58 610 déclarations ont été introduites via Police on Web ;
- le nombre de déclarations introduites via Police on Web est 2,6 fois supérieur à celui de 2019 et a quasiment augmenté de 30 % par rapport à l'année 2020.

Guichet digital	2019	2020	2021
Nombre de déclarations et de plaintes en ligne	21 989	45 481*	58 610**

* dont 28 197 envoyées vers les zones de Police Locale via le guichet digital temporaire depuis son ouverture en avril 2020.

** dont 36 774 envoyées vers les zones de Police Locale via le guichet digital temporaire entre janvier et décembre 2021.

BeSecure – l'appui aux collaborateurs

Depuis 2019, la plateforme BeSecure permet au personnel de la Police Fédérale et des zones de Police Locale, d'accéder de manière fiable, quel que soit l'endroit où il se trouve, à l'information policière mobile.

En 2020, le nombre d'utilisateurs de BeSecure a considérablement augmenté, suite à la situation sanitaire liée au Covid-19 et à l'obligation de télétravail. Cette tendance se poursuit en 2021, par une augmentation du nombre de licences disponibles.

Fin 2021, le nombre d'utilisateurs de BeSecure s'élevait à 6 515, ce qui représente quasiment le double par rapport à 2020 (3 657).

Personnel et bien-être

La pandémie a eu un impact majeur sur les services de la Direction interne pour la prévention et la protection au travail (CGWB).

- Le service de la Médecine du travail a été particulièrement sollicité pour la gestion de la pandémie (tests PCR, rédaction de directives dans le contexte de la pandémie...) en continuant d'assurer son travail dans le respect des mesures sanitaires gouvernementales.
- Le service Development & Strategy a été fortement impliqué dans les communications en lien avec le Covid-19. La note sur le port du masque et la FAQ du portail d'information Covid-19 ont été systématiquement mises à jour suite aux nouvelles directives du Comité de concertation.
- Les conseillers en prévention du Safety ont fourni un grand nombre de conseils et d'analyses pour faire respecter les mesures de prévention dues au Covid-19.
- Des campagnes d'information et de sensibilisation sur les risques psychosociaux ont été réalisées en collaboration avec l'équipe du Stressteam et Proleader afin de soutenir le bien-être mental du personnel pendant cette période difficile.



Recruter à l'ère du Covid-19

Pour la Direction du personnel, en charge des recrutements, la pandémie de Covid-19 s'est assortie d'une série d'interrogations : quid du recrutement, de la sélection, de la formation... ? Les réponses ne se sont pas fait attendre. Les activités ont été organisées dans le respect des règles sanitaires. Par exemple, l'épreuve sportive et le parcours fonctionnel ont été temporairement remplacés par un test de Léger, également appelé "bip test". Ce test a permis aux candidats de rester à une distance sûre les uns des autres.

La Direction de la logistique (DRL) a également apporté sa contribution, notamment en installant des dizaines d'écrans en plexiglas. Les tests, ainsi que les entretiens avec les psychologues, ont ainsi pu se dérouler en toute sécurité.

Le processus de recrutement a pu reprendre après une interruption de seulement trois semaines !

En dépit de ces circonstances exceptionnelles, la police a malgré tout atteint son objectif d'engager 1 600 inspecteurs grâce à l'inventivité et au travail colossal de l'ensemble des membres du service du recrutement et de la sélection. Mieux encore : en 2021, pas moins de 1 790 candidats inspecteurs ont réussi leurs épreuves de sélection !



Communication en période de pandémie : toutes voiles dehors !

L'organisation a dû faire face à un défi de taille en matière de communication. À chaque annonce de nouvelles mesures ou de modification de mesures par les autorités, et chaque fois que la Taskforce COVID-19 de la Police Intégrée en faisait la demande, il a fallu traduire ces dispositions en directives claires, précises et actuelles pour les policières et policiers sur le terrain. Il a par ailleurs fallu communiquer promptement et en toute transparence avec le personnel concernant la gestion interne de la situation sanitaire. Appui logistique, directives RH, offre d'appui psychosocial... sont autant de questions qu'il a fallu aborder.

Synergie et collaboration se sont révélées les maîtres mots pour venir à bout de ce travail dans des délais aussi serrés. La Direction de la communication (CGC) de la Police Fédérale, en étroite collaboration avec la Commission permanente de la Police Locale (CPPL), a joué un rôle clé dans l'organisation de la communication. De nombreux services et directions ont par ailleurs apporté leur contribution dans leur propre domaine d'expertise : Service juridique, Direction générale de la gestion des ressources et de l'information (DGR), Direction interne de prévention et de protection au travail (CGWB), etc.

La communication sur la crise du Covid-19 a reposé sur trois piliers complémentaires :

- *Le portail d'information Covid-19*, un site thématique général comprenant un guide d'intervention dédié au contrôle du respect des mesures corona, des directives internes, des documents officiels (arrêtés, notes, etc.), une FAQ "Bien-être Covid-19", des vidéos, du matériel de sensibilisation, etc. Ce portail est accessible en tout lieu, à tout moment et sur tout appareil.

En 2021, le site a été visité par quelque 44 791 membres du personnel de la Police Intégrée, soit 85 % de l'effectif total (53 000 personnes). À la fin de l'année, ces visiteurs uniques avaient consulté le portail 1 341 483 fois au total.

Portail d'information Covid-19	2020	2021
Nombre de membres de la Police Intégrée qui ont consulté le portail d'information	38 137	44 791

Nombre de consultations

942 680

1 341 483

- **Une lettre d'information thématique GPI News Covid-19**, avec des nouvelles et des mises à jour importantes en lien avec le portail d'information Covid-19. En 2021, 19 éditions de cette publication ont été communiquées à l'ensemble du personnel de la Police Intégrée. Un mailing plus fréquent a en outre été mis en place pour les dirigeants.
- Un **Contact Center Covid-19** mis sur pied en mars 2020 par la Police Fédérale afin que les cas positifs au Covid-19 ou les cas de quarantaine puissent être rapidement identifiés pour l'ensemble de la Police Intégrée. Le Contact Center Covid-19 assiste également le personnel de la Police Intégrée par téléphone et par mail pour répondre à leurs questions et préoccupations concernant le Covid-19, notamment par rapport aux mesures corona et à leur impact sur le statut, la logistique, etc. Ces missions se sont poursuivies en 2021.

En 2021, le **Contact Center Covid-19** de la Police Intégrée a répondu à 788 questions et enregistré un total de 15 113 dossiers. Ces dossiers se répartissent comme suit:

- 5 212 cas positifs confirmés Covid-19 à la GPI
- 2 529 collaborateurs malades, non confirmés Covid-19
- 7 372 collaborateurs ont dû être mis en quarantaine.

En ce qui concerne la communication externe, la Police Fédérale s'est encore alignée sur la stratégie de communication du Centre de crise national, s'attachant à informer et sensibiliser la population à l'importance du respect des mesures de lutte contre le Covid-19. Sur les réseaux sociaux, la Police Fédérale, toujours en collaboration avec la Commission permanente de la Police Locale, a continué la campagne '11 millions de raisons'.



Le défi logistique

Comme en 2020, la Police Fédérale a dégagé des moyens importants pour répondre au mieux aux défis posés par la crise sanitaire. Afin de permettre à nos collaborateurs d'exercer au mieux leurs fonctions en toute sécurité, il était notamment nécessaire de mettre à leur disposition du matériel adéquat, notamment du matériel de protection individuel, comme des masques, gants jetables, gel hydroalcoolique, produits d'hygiène, de nettoyage et de désinfection pour les locaux, les vêtements, les masques..., fumigateurs (désinfection des véhicules de service), lingettes désinfectantes, etc.

