



# États Généraux de la Police

Les enjeux des espaces nouveaux de l'action policière

*Le guichet d'accueil virtuel*

*7 novembre 2022*



# Introduction



## ENJEUX

- ➔ Légitimité = VISION – VALEURS
- ➔ Évolution de la menace = MISSIONS

## Urgences pour la police

- ✓ Rencontrer **TOUS** les citoyens et **TOUS** leurs besoins, sans délaiser personne
- ✓ **CULTURE** de l'innovation



+



# Défis

1. Intérêt à utiliser les nouvelles technologies et investir les espaces virtuels émergents dans le cadre du community policing ?
2. Comment y parvenir sans laisser nos bénéficiaires de service sur le bord du chemin? Et en impliquant correctement les autorités et les partenaires ?
3. Faut-il revoir certaines de nos fonctionnalités de base ?

# Guichet virtuel



# Contexte légal

Loi Jambon (2/10/2017)



*Fourniture de moyens technologiques + expertise*

**Contrat-cadre national pour les services de police** = centrale d'achat pour toute la GPI



**Avantage** : PAS de procédure d'appel d'offre, PAS de cahier des charges

# Pourquoi investir dans un tel système?

## PLP 10

- ZP pluricommunale : 1 point d'accueil dans chaque commune
- Un nombre significatif d'heures par semaine => ???
- Dans la pratique, les « grandes » ZP monocommunes déploient aussi des postes décentralisés

## Pol Fed?

- Points d'accueil et de contact sur ses terrains d'action prioritaires

## Besoins actuels

- *Récupération de capacité policière*
- *Réduction des tâches administratives*
- *GPI 91 : mise en ordre des infrastructures policières*



GUICHET VIRTUEL = Opportunité nouvelle

# Exemple de la ZP Nissan : genèse

- Novembre 2019 : réflexion => horizon HP
- Visite CDC à la société TELEPORTEL => Avis positif au Collège de police
- Juillet 2020 : visite des 2 Bgm à la ZP Carma => validation
  - ✓ Ans : Plan stratégique transversal du Bgm d'Ans)
  - ✓ Saint-Nicolas : réserve => maintien d'une présence physique dans le poste
- Mai 2020 : vote au Conseil de Police reporté
- Janvier 2021 : adhésion au contrat-cadre
- Novembre 2021 : installation du 1<sup>er</sup> guichet au sein de l'administration communale d'Ans
- Novembre 2022 : installation du 2<sup>ème</sup> guichet au sein de l'administration communale de St-Nicolas

# Forces & Faiblesses

FORCES	FAIBLESSES/MENACES
Fonctionnel : <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>Simple d'utilisation, convivial</i></li><li>✓ <i>Contact visuel</i></li><li>✓ <i>Plus grande accessibilité</i></li><li>✓ <i>Utile en cas de crise sanitaire</i></li></ul>	Collaboration de DRI : ligne HILDE
Réduction de la charge de travail (plus de bleu en rue)	Signature électronique
Intérêt financier	Résistances au changement
Sécuritaire : du personnel, des données...	



# Enjeu n° 1 : implication et communication

- **Initiative : CDC**
  - Innovation = thème stratégique de sa lettre de mission
  - Objectif : « acquérir, former à utiliser, et utiliser des outils d'assistance opérationnels »
  - Éviter la création de postes d'accueil physique déconcentrés
- **Implication du Collège de Police**
  - A priori NÉGATIF
  - Qualité équivalente du service offert
  - Solution adaptée à tous les publics (#simplicité)
  - Gain de capacité
  - Freinage d'urgence de nature politique : certaines opportunités du contrat-cadre = **MENACES**
- **Implication des partenaires policiers**
  - DRI
  - CIC
  - ZP limitrophes

# Enjeu n° 1 : implication et communication

- **Implication des partenaires non-policiers**
  - Personnel administratif communal
  - Parquet
- **Implication des membres du personnel**
  - Résistances au changement => implication d'un « ambassadeur » expérimenté
  - Développement des compétences : plan de formation adapté, formation interne TTT
  - Bien-être du personnel & sécurité : impact sur la motivation et le niveau d'engagement
    - ✓ Moins de déplacements, moins de « confrontation » physique
    - ✓ Impression de déshumanisation => attention du management
- **Communication**
  - D'abord en externe #agenda politique : presse écrite et télévisée, retentissement national et international
  - Bulletins communaux, sites internet ZP et Ville, Facebook
  - Communication interne

# Enjeu n° 3 : la question des moyens

**Maintien de 2 postes décentralisés  
=> Mise à niveau infra (GPI 91)**

Devis : 120.000 € / poste

**= 240.000 €**

Capacité opérationnelle nécessaire :  
min 2 MP/poste

**4 FTE = 300.000 €/an**

**2 Guichets d'accueil virtuel**

Installation de 2 front offices et 1 back office

**= 105.000 €**

Capacité opérationnelle nécessaire :  
1 MP




**1 FTE = 75.000 €/an**

Maintenance et redevance :  
**32.000 €/an**

**RATIO positif pour l'innovation :**

- **135.000€ en investissement**
- **193.000 € en capacité réservée => réinvestie dans l'opérationnel**

# Enjeu n° 4 : évolution du cadre normatif

- Normes de fonctionnement Pol Loc : AR 17/09/2001 & PLP 10
  - Application?
  - Ouverture à des solutions alternatives à la présence physique permanente
- Signature électronique
  - Art° 40 LFP 
  - AR 17/07/2021 
  - Possibilités techniques ISLP 
  - Quid signature d'autres doc que PV ?

# Enjeu supplémentaire: attentes et besoins des citoyens

- **Enquête de satisfaction ZP Nissan**
  - 24 % des répondants déclarent ne pas avoir apprécié ce type de contact
  - 58 % des répondants se montrent satisfaits ou très satisfaits
  - 17 % ne se prononcent pas
  - 51 % d'entre eux considèrent que ce moyen technologique est adapté au plus grand nombre
  - 24% ne sont pas d'accord avec cette assertion
- **Tâche complexe Brevet de Direction 2020-2022 : *Proximité, sécurité et technologie : réalité virtuelle ou fracture avec le citoyen ?***
  - Au près de citoyens de 4 unités opérationnelles GPI (3 ZP et 1 U Pol Fed) SANS guichet virtuel
  - 48% des répondants : aucun cas de contact virtuel ou par visiophonie Seulement
  - 36 % y étaient favorables
- **Hypothèse : meilleure acceptation après utilisation**
- **Important : tenir compte du risque lié à la fracture numérique => encadrement**

# Évolutions possibles

- A moyen terme



SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL  
**JUSTICE**

- A long terme



# États généraux de la Police

