

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### Etude Police Judiciaire 2002: 2è rapport Entretiens qualitatifs

Geyduschek, Laurence

*Publication date:*  
2002

*Document Version*  
Version revue par les pairs

[Link to publication](#)

*Citation for published version (HARVARD):*  
Geyduschek, L 2002, *Etude Police Judiciaire 2002: 2è rapport Entretiens qualitatifs..*

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



---

**Institut d'Informatique**

Laurence GEYDUSCHEK-ZITOUT, chargée de recherche

Claire LOBET-MARIS, promoteur

*Etude Police Judiciaire  
2002  
2<sup>e</sup> rapport :  
entretiens qualitatifs*

*CITA - FUNDP  
Rue Grandgagnage, 21  
5000 - Namur  
TÈl. (32) 81 72 49 61  
Fax (32) 81 72 49 67  
E-mail: [cita@info.fundp.ac.be](mailto:cita@info.fundp.ac.be)  
<http://www.info.fundp.ac.be/~cita/>*

## INTERVENANTS

### ***Commanditaire***

Police fédérale – DSB (Direction gestion de la banque de données nationale)

### ***Promoteur***

- Claire Lobet-Maris

### ***Chargée de recherche***

- Laurence Geyduschek-Zitout

### 1.1 A la base de ces entretiens

Les entretiens qualitatifs prennent place dans le cadre plus général de l'étude concernant la qualité de l'information judiciaire. Ils font suite, comme établi dans le cahier de charges initial, à l'analyse du contexte de l'étude et de la littérature y afférent, ainsi qu'à l'établissement d'une grille théorique générale qui reprenait pour points essentiels :

- la qualité de l'information ne peut être évaluée hors du contexte de son utilisation : elle sera donc évaluée par les utilisateurs
- la qualité de l'information ne peut être évaluée de façon objective (et donc externe au jugement subjectif de l'utilisateur) : elle sera donc remise dans le contexte des représentations que l'utilisateur se fait (de l'information, du canal donnant accès à cette information, de son rôle propre, etc...)

### 1.2 Méthodologie proposée

Il fut décidé, lors de la première réunion du comité d'accompagnement, que les entretiens se dérouleraient fin mai et en juin. Quatre lieux seraient choisis : 2 en Wallonie (Namur et Mons), 2 en Flandre (Dilbeek et Louvain). Dans chaque cas, 1 unité serait un SJA, et l'autre une cellule d'enquête de la police locale.

Le service de DSB se chargerait de la prise de contact avec les unités, de la fixation d'un rendez-vous pour les entretiens qui se dérouleraient dans la mesure du possible en une journée. 5 personnes seraient interrogées sur chaque site, dont plusieurs enquêteurs. Ces personnes proviendraient des différents anciens services de police (police communale, police judiciaire, gendarmerie).

Les entretiens qualitatifs comportent des questions ouvertes. Ils servent pour l'essentiel à voir quelles sont les informations jugées efficaces dans le cadre d'une enquête, quels sont les critères permettant de cerner la qualité de cette enquête, et parmi ceux-ci, quels sont les facteurs critiques de qualité. Les questions ouvertes devaient servir à ne pas orienter les réponses, et à faire apparaître des critères tels que formulés par les personnes interrogées.

### 2.1 Description générale

Les entretiens ont finalement eu lieu du 5 juin (Louvain) au 3 juillet (Dilbeek), donc avec un certain retard sur le planning initial.

Chaque entretien dura environ une heure. La méthode choisie fut la suivante :

- questions ouvertes (sans nommer aucun critère de qualité, afin que la réponse de l'utilisateur ne soit pas orientée)
- tous les entretiens ont été enregistrés sur cassettes audio et retranscrits in extenso
- utilisation de la méthode des incidents critiques (à savoir : demander de raconter un cas d'enquête qui s'est particulièrement bien passé, et un autre qui a particulièrement peu abouti, l'information étant un facteur déterminant de cette réussite ou de cet échec)
- afin de s'assurer que le vocabulaire utilisé par les concepteurs de BNG était connu des utilisateurs, la liste de l'ensemble des bases de données et applications policières (encore existantes ou non) fut parcourue avec la première unité
- Afin de situer le contexte général d'une enquête, il fut aussi demandé à la première unité de décrire le déroulement d'enquêtes typiques

### 2.2 Limites et contraintes

Il faut tenir compte des limites et contraintes présentes lors des entretiens :

#### 2.2.1 motivation des personnes interrogées

A Mons, l'information concernant notre visite n'avait pas circulé correctement. Résultat : nous n'étions pas attendus, et les « volontaires désignés » pour les entretiens nous ont pris en tant qu'imprévu, à gérer en plus de leurs tâches déjà prévues.

Ailleurs, les personnes interrogées présentaient une plus ou moins grande motivation à répondre, selon qu'elles s'étaient portées volontaires ou non. La motivation consistait parfois, comme nous le verrons au point suivant, à utiliser l'opportunité de cet entretien pour « régler des comptes » concernant la transmission de l'information au sein de leur unité.

### 2.2.2 influence des personnes présentes

Les entretiens se sont pratiquement toujours déroulés en présence d'un membre du service DSB. Seuls le premier et le dernier entretien de Louvain ont été réalisés uniquement en présence du chercheur de la CITA.

Le membre du service DSB était présent pour recueillir des informations qui pouvaient lui être utiles dans le cadre de son travail. Il prenait une part active à l'entretien, posant des questions supplémentaires, ajoutant des informations suite à des remarques d'utilisateurs. Ceci pouvait en partie bénéficier à l'entretien, en apportant un feedback immédiat à la personne interrogée. Par exemple, le membre de DSB pouvait apprendre à la personne comment utiliser certaines applications ou certaines fonctionnalités, pouvait lui indiquer des procédures permettant de recueillir un type d'information ou l'informer quant aux développements futurs de BNG et aux nouvelles possibilités à venir.

Mais cette présence représentait bien entendu aussi un biais important. Parler de la qualité de l'information face à quelqu'un qui est responsable de l'accès à cette information limite la liberté d'expression (et donc la franchise) de la personne interrogée. De plus, ces témoins des entretiens, au courant des procédures à suivre en matière de circulation de l'information, rappelaient en permanence aux personnes interrogées qu'il y a, en matière de recherche d'information, des choses qu'on peut faire et d'autres qu'on ne peut pas faire. Ils incarnaient en permanence le légalisme, l'officiel. Ils étaient la personnification du « policier » que chacun doit être pour lui-même. Il était dès lors illusoire d'espérer en apprendre plus sur les pratiques réelles mais « imprévues » (voire prévues mais interdites) des utilisateurs de l'information.

Les deux entretiens réalisés hors présence d'un membre de DSB ont de ce point de vue été importants. Ils se sont passés dans un climat beaucoup plus informel et ont permis de relever davantage de pratiques réelles en matière de recherche d'information.

### 2.2.3 Influence interne à l'unité

Certains entretiens se sont déroulés en présence d'un supérieur hiérarchique. Ici aussi, il y avait un enjeu pour la personne interrogée : faire passer un message d'obéissance aux règles dans ses réponses, justifier ses actes et assurer la hiérarchie du bon respect des procédures, voire régler certains comptes.

Par exemple, en répondant une question de type : comment trouvez-vous ce type d'information, il s'agissait parfois moins de dire comment cette information avait réellement été trouvée que comment elle devait théoriquement être trouvée. Les « règlements de compte » se sont plutôt faits vis-à-vis du CIA : l'entretien était l'occasion, pour certains enquêteurs, de citer les limites du transfert d'information par le CIA (et des dossiers concrets, ayant peu de rapport avec l'objet de l'entretien, ont ainsi été longuement débattus).

Il y a toujours un écart entre la parole et l'action, entre le règlement et sa mise en pratique. Les personnes assistant aux entretiens ont mis de facto la balance du côté de la parole et du règlement, au détriment de l'action et de la mise en pratique du règlement.

#### 2.2.4 Limites dues au type de méthodologie choisie

Les entretiens fonctionnaient sur le mode question/réponse ouverte. Il convenait néanmoins d'obtenir un certain nombre de réponses. Or ces réponses ne s'obtenaient en général pas d'emblée. Inutile en effet de demander : quels sont pour vous les critères de qualité les plus importants en matière d'information judiciaire ? Il convenait d'amener progressivement la personne interrogée à ce type de réponse, en la laissant développer ses réponses, au risque qu'elle ne dérive vers des sujets moins intéressants pour cette étude.

Afin d'éviter cette dérive, le chercheur avait établi un canevas d'informations à récolter. Certains points, abordés par le sujet, ont pu être approfondis ; d'autres n'évoquaient rien chez le sujet et leur approfondissement n'aurait dès lors rien apporté. En effet, si une personne n'a pas accès à la base de données POLIS, inutile de lui demander comment améliorer le contenu de cette base de données, puis d'évaluer ce qui est déjà excellent dans cette base de données, etc.

Le fil conducteur consistait donc moins en certaines questions (qu'il aurait fallu poser à tous, quitte à alourdir l'entretien) qu'en certaines réponses (que le chercheur désirait obtenir chez tous). Toute question utile était donc posée, dans un ordre variable, pour être assuré d'obtenir, sinon plus, du moins ces informations :

- Quel est l'accès de cette personne aux informations policières
- A-t-elle un PC ; si oui, avec combien de personnes est-il partagé ; quels sont les programmes et base de données accessibles sur ce PC
- A-t-elle accès à des bases de données extérieures via l'internet
- Son accès aux informations a-t-il changé depuis la réforme, et si oui, en quoi
- Comment évalue-t-elle la qualité des informations policières auxquelles elle a accès
- Quel aspect de l'information suggère-t-elle qu'on améliore pour augmenter sa qualité
- Comment procède-t-elle, de façon générale, pour obtenir de l'information (PC, papier, téléphone, relations, etc...)
- Connaît-elle les base de données policières ; les utilise-t-elle
- Quelles autres sources d'information utilise-t-elle ou aimerait-elle utiliser
- A-t-elle un exemple d'information dont la qualité s'est révélée cruciale dans le déroulement de l'enquête (que cette qualité ait été présente, et à la base d'une réussite de l'enquête, ou absente, et expliquant l'échec) ; quel était le critère de qualité requis

#### 2.2.5 distorsion lors de l'écoute

Les entretiens sont toujours matière à interprétation de la part du chercheur.

Afin de minimiser ce biais, et après avoir demandé l'accord de chaque personne interrogée, le chercheur a enregistré les entretiens sur cassette audio et les a retranscrits. Ceci explique que les tournures stylistiques ont été conservées dans les comptes-rendus ci-après.

## 2.3 Louvain

Nous étions attendus. Le chef de la section Mœurs nous a accueillis, puis a assisté au premier entretien. Il avait organisé les entretiens suivants : il n'a pas été précisé si les personnes interrogées avaient été choisies ou s'étaient portées volontaires.

### 2.3.1 premier entretien – un chef de section et un enquêteur, ancien péjiste

#### **Schéma d'enquête classique**

*Nous avons encore des problèmes pour voir comment régler les procédures des enquêtes.*

*L'ancien système, TELMA, était par exemple devenu plus convivial que le système que nous avons actuellement.*

*Lors d'une enquête, si une personne est citée, nous allons voir ce que nous connaissons de cette personne dans nos services. Cette recherche se fait manuellement : nous avons 46.000 dossiers, au nom de chaque personne ou crime, datant de l'ex PJ. Le dossier contient tout ce qui concerne cette personne, au fil du temps, et les liens avec d'autres dossiers (renvois, liens) : coauteurs, connaissances. Nous avons tout de A à Z, c'est très facile. Ces dernières années, via le réseau, nous avons informatisé certains dossiers (les nouveaux), nous avons importé le plus possible même si ce n'est pas possible d'encoder les 46 000 dossiers. Les liens permettent d'élargir le contexte.*

*En parlant d'informatique, l'uniformité, et rassembler l'utilisation, je trouve qu'on va perdre beaucoup d'informations importantes. On me répond qu'il y a des questions de privacy. Mais ce dossier est une copie du dossier qui est au Parquet ! Ou parfois de plusieurs dossiers qui se trouvent au Parquet.*

*C'était très facile de retrouver ce qu'une personne avait fait au cours de sa vie, même si c'était très ancien. C'était dans le dossier informatisé, et si cette personne commettait un nouvel acte, le PC indiquait que cette personne était connue dans notre unité. Un résumé était informatisé, et s'ils voulaient en savoir plus, ils pouvaient facilement nous contacter.*

*PJ 30 et PJ 40 étaient des moteurs de recherche. Ici on parle de la base de données nationale « registre des personnes », qui était accessible via le réseau Telma.*

*PJ 40 permettait d'avoir tous les renseignements concernant quelqu'un. Or dans un souci d'uniformisation, toutes ces données et ces fonctions de recherche, qui fonctionnaient, qui fonctionnaient bien, doivent être absolument reprises par le système actuel, ce qui n'est pas le cas : on parle de les faire disparaître. Maintenant, par exemple, à Anvers, c'est classé chronologiquement selon le numéro de PV, et plus regroupé selon la personne. Actuellement, il peut arriver que 2 personnes, même au sein d'une même unité, s'occupent d'un même suspect, et qu'aucune ne sache que l'autre a entamé des recherches, parce qu'ils ne communiquent pas. Avant, avec un dossier centralisé autour du suspect, on savait automatiquement en prenant le dossier qui s'en était occupé avant.*



*Le problème est lié à la protection de la vie privée, des faits anciens doivent disparaître, mais ils restent pourtant dans les archives, comme l'original de notre copie reste dans les archives du Parquet. On a même eu l'exemple d'un Parquet qui a un incendie, et notre copie a pu ensuite leur servir.*

*Ces informations nous sont indispensables. Le registre des personnes, et le registre des PV, faisaient tous deux partie de Telma.*

*L'avis des anciens gendarmes est que notre système était bon, idéal, mais que nous devons nous adapter à la nouvelle façon de concevoir le système actuel.*

*Normalement, un nouveau système doit améliorer la qualité de la base de données, mais ce n'est pas le cas.*

*Au début d'une enquête, si on fait une recherche dans le registre national, et que des liens doivent être faits avec le domicile de la personne, vérifier les adresses, les enquêteurs constatent que c'est actuellement à l'arrêt. Les enquêteurs de la PJ avaient tous accès au registre national, avec l'ancien système informatique. Si tu le fais toi-même, tu vérifies tous les liens, tu fais toi-même de nouveaux liens avec d'autres auteurs. Que se passe-t-il maintenant ? Tu donnes la demande à des employés administratifs, qui font la recherche pour toi. Puis tu vois des choses dans la réponse, tu veux aller plus loin, tu fais de nouvelles demandes de recherche. Ça prend beaucoup plus de temps. Il n'y a que quelques postes de travail qui ont accès au registre national.*

## **Infrastructure**

*De façon plus générale, on a 1 PC pour 3 personnes environ. Avant, chaque péjiste avait un PC. Au Palais, tout le monde a conservé son PC, avec toutes les possibilités, et encore les anciens systèmes de la PJ. Si on tape un nom, on reçoit d'office la liste de toutes ses relations, même s'il s'agit de 20 personnes. Et on peut consulter tout ce qui concerne chacune de ces 20 personnes, etc. Dans POLIS, on commence avec des faits.*

*Avant le début d'une enquête, via PJ40, on obtenait déjà tout un faisceau, une masse d'information que tu allais pouvoir développer, et c'était important.*

*PJ30, c'était autre chose : pour identifier une personne (sur base de sa description par exemple, de son domaine d'activité), on encodait les données présentes et c'était parti !*

*Bien sûr, un système ne fonctionne bien que s'il est alimenté.*

## **Situation actuelle**

*J'ai essayé hier d'accéder à notre ancienne base de données via le système que nous avons actuellement ici, et je n'y suis pas arrivé. Par contre, de l'ex-système de la PJ, en tant que système externe, j'arrive encore à PJ 40 mais plus à PJ 30. On a différents accès : au Palais, où le système informatique permet plus qu'ici, et via le CIA qui a encore accès à l'ancien système de la PJ (qui n'est plus alimenté). Or cette ancienne information, qui est une masse, va être perdue dans le nouveau système. Dans le cadre de l'échange d'information entre systèmes, elle doit être conservée. Il ne s'agit après tout pas d'information illégale, mais de contenu de PV. L'échange d'information avec l'ancienne BSR était minimum : des fiches d'information, qui contiennent une information importante mais aussi perdue.*

*On préférerait conserver l'accès aux anciens systèmes ; mais s'ils ne sont plus alimentés, ça perd de son sens.*

*Au sein d'un arrondissement, ce qu'on constate dans un pourcentage élevé de cas, c'est que nos invités reviennent dans l'arrondissement pour commettre des délits. Alors avoir une base de données concernant leur lien avec un fait déterminé et avec les personnes avec lesquelles il l'a fait, est essentiel.*

*Les CIA devraient normalement être le carrefour de toute notre information. Mais en pratique ils ne sont pas suffisants, ils n'ont pas une capacité qui leur permet de répondre à nos demandes. Je ne sais pas pour les autres arrondissements, mais au niveau de la police locale, il n'y a pas encore assez de personnes non plus. Et la police locale fait appel aux CIA pour des liens aussi.*

### **Changements depuis la réforme**

*L'idée est : avant la réforme, nous avons un système, qui était bon. Nous devons au minimum avoir un système équivalent, pas faire des pas en arrière. Idem au niveau de l'infrastructure : avant, on était à un bon niveau d'informatisation à la PJ. Depuis la réforme, au lieu de monter le niveau des autres policiers, on a nivelé par le bas. On a perdu de nombreuses facilités, le nombre de PC par personne a beaucoup baissé, les accès se sont limités vers des bases de recherche et de consultation.*

*L'accès aux bases de données est au Tribunal judiciaire : ici il y a une 60aine de personne, et là environ 35.*

*Ici, on n'a pas accès à HELP. Or l'information accessible devrait être optimale. Quelqu'un va journallement au Tribunal pour obtenir les informations disponibles sur leurs PC.*

*Il n'est pas question de s'affronter entre pro- et anti-, mais au niveau de l'informatique, il doit certainement y avoir moyen de remettre des choses. Les bons points doivent être conservés. On ne doit pas poursuivre la criminalité en vélo en 2002.*

*J'entends dire régulièrement que sur les ordinateurs dont on dispose, plus de possibilités existent, mais que les « Bruxellois » ont décidé de limiter les accès et options dont nous disposons. Quand les PC arrivent, certains programmes sont bloqués. C'est une remarque générale : pourquoi ? Je trouve ça dommage, si on a des possibilités, de ne pas pouvoir les utiliser.*

### **Information douce**

*Il y avait eu des palabres autour de Vidocq, qui était un bon système. Ce n'était pas si simple à utiliser, mais si on était formé, on pouvait extraire une masse d'informations et de possibilités. Pour le moment, je ne sais pas ce qu'il en est. Il y a Schubert, je crois.*

*Pour l'instant, je plaide coupable, je n'utilise rien. Le CIA centralise toutes les informations douces. Je crois qu'il y a quelques semaines, c'était Schubert qu'on utilisait beaucoup. Pour Megasys, je ne suis pas sûr à 100%. Ici, on fait un rapport d'information, qui est enregistré numéroté au sein de l'équipe. Une copie est envoyée au CIA qui gère l'échange avec le reste du pays. Mais le CIA n'a pas assez de capacité. Ils pourraient travailler mieux, mais au vu de leur capacité ça fonctionne assez bien.*

*L'homme qu'il faut à l'endroit qu'il faut, c'est encore la meilleure façon d'obtenir des résultats. Les contacts personnels doivent rester. On fait des réunions mensuelles entre enquêteurs, des rencontres hebdomadaires entre chefs d'équipes pour se tenir au courant. Nous avons aussi mis en place des fonctionnaires de liaison, au sein de Louvain, entre les 4 régions.*

*Ce n'est pas votre information, c'est une information dans le cadre d'une enquête, accessible à tout le monde.*

*Une solution qu'on avait était, dans le registre des personnes, de signaler qu'il existait des informations supplémentaires concernant une personne. Pour avoir ces informations, il fallait contacter l'unité concernée. Tout le monde pouvait savoir, non pas quoi, mais qu'il existait une info. Maintenant, on manque de possibilités de consultation large.*

## **Formation**

*On n'a pas reçu de formation pour utiliser les systèmes d'information. On a demandé aux collègues comment s'en servir. Il y a un informaticien, qui a de temps en temps suivi une formation et qui pouvait nous apprendre, mais à présent il travaille au CCU. Ici, on a 3 gestionnaires de système, mais qui sont localisés dans un autre bâtiment. Ils peuvent nous aider sporadiquement, mais si un PC tombe en panne par exemple, ça devient un réel problème : ils vont le réparer ASAP, mais ASAP ne veut rien dire...*

*On doit utiliser un nouveau système, d'accord. Mais si on n'a pas de formation, si on n'est pas informé des possibilités qui existent dans ce nouveau système, et bien les plaintes envers ce nouveau système vont continuer.*

## **Aspects à améliorer**

*Il faut élargir le système actuel, élargir les capacités de consultation, le nombre de PC disponibles. Et les PC personnels n'ont pas d'accès au réseau et aux bases de données : ils n'ont pas de possibilité de consultation. Ici, il y a actuellement 3 PC qui ont accès au réseau. Ce n'est clairement pas assez. On doit aussi ajouter que peu de frais ont été faits ici, au niveau du bâtiment, parce qu'on est supposés déménager dans un an.*

*Au niveau grand banditisme et meurtres, les différentes consultations qu'on avait nous ont énormément aidés.*

*Maintenant, j'utilise le portail de POLIS. Mais je n'ai plus tous les accès précédents. Je ne peux plus y accéder, et si on ne les alimente plus ça garde peu de sens, mais il faut en récupérer le contenu et les fonctions de recherche. Maintenant, les gens sont obligés de conserver les données qu'ils jugent potentiellement utiles dans leur armoire, et dans leur mémoire, pour se dire « oh, je crois que j'ai vu passer quelque chose qui peut m'aider ». Et ce n'est pas le but, mais ça pousse à créer ainsi sa base de données personnelle.*

## **Connaissance des applications**

*Artis existe toujours. Mais le problème est que ce n'est plus une priorité, alors je ne sais pas si ça va pouvoir continuer à se développer.*

*Afis était avant disponible via le « GID » (service d'identification). Pour moi, rien n'a changé.*

*Autocop, je ne sais pas si ça existe encore ; c'est une base de données externe.*

*BNG ?*

*Defodoc : on y trouve beaucoup d'information (aussi appelé Cegefi) C'est un service central à Bruxelles. Ils interrogent toujours Ils demandent des renseignements et informations, concernant l'économie et la fraude fiscale organisée, toujours à notre ancien système. Ça passe par le CIA, qui contacte les tribunaux, qui fouille dans nos vieux dossiers et dit si une personne est connue ou non de nos services.*

*Golem : très bon, fonctionne sur base de mots-clés. Ça nous a aidé à résoudre des affaires.*

*C'est possible via le système actuel ? Je ne sais pas.*

*Le système était idéal : on tapait une fois les informations, et on obtenait tout ce que le système pouvait trouver.*

*Hermès : je ne connais pas.*

*Internet : maintenant on l'utilise. Mais on n'a qu'un accès pour 60 personnes, ici, et un au Palais pour le CCU. Ce n'est pas beaucoup, hein !*

*Interpol : les contacts restent, mais l'accès à leur base de données a disparu.*

*Les recherches dans PROGDIV devraient pouvoir être élargies à la couleur des véhicules. Cette information n'a jamais existé, mais permet d'éliminer de nombreux véhicules. Les pays voisins utilisent ce critère dans leurs bases de données.*

*Avant, quelques personnes avaient accès à POLIS, mais pas tout le monde.*

*PROGAUTO : était bon, je ne sais pas si on en a toujours l'accès ou pas.*

*Questis : jamais entendu.*

*Il n'y a rien en dehors de cette liste, à part les signalements (PROGSIGN) et désignements, PROGOPS, personnes et véhicules à rechercher, PROGDOD (tout ce qui venait du BCS : on obtenait le texte complet via le numéro du BCS).*

*On avait aussi le registre central des armes.*

*On a besoin de formations : le système existe, et on ne sait pas comment le consulter. Aller au Palais et téléphoner entraîne des retards depuis des mois. Le nombre limité de PC entraîne que certains y travaillent toute une journée et que d'autres disent : je n'ai aucune possibilité d'accès. L'informatique est importante. On doit palier au manque d'information par l'échange.*

*Mais si quelqu'un monopolise ce PC pour faire des PV, si quelqu'un n'a pas la possibilité de lire ces mails, de consulter les informations rapidement, il se peut qu'il y arrive trop tard. Et ce qui est curieux c'est qu'au Luxembourg, les policiers se disputent entre ceux qui ont 2 PC et ceux qui n'en ont qu'un. Nous, on en a un pour 3 policiers. C'est vraiment insuffisant, et travailler avec un PC est obligatoire.*

*Ce serait bien d'avoir accès à la base de données des banques, pour créer une plate-forme de concertation pour la protection des transports, par exemple.*

### 2.3.2 Qu'en retirer ?

Ce chef de section (domaine indéterminé) est un ancien péjiste. Le chef de l'unité assiste à l'entretien.

#### Etat de l'infrastructure

- Pour 60 personnes, seuls 3 PC ont accès au réseau policier (et donc à BNG).
- Un seul PC (un 4e) a accès à l'internet. En moyenne, il y a 1 PC pour 3 policiers.
- Sentiment que les possibilités réelles des PC sont bridées par les services centraux bruxellois, qui définissent des limitations à l'accès aux bases de données et applications.
- Différence d'accès aux données suivant la localisation du bureau (unité de police ou Palais), d'où des déplacements quotidiens vers le Tribunal pour acquérir de l'information.

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles	Telma PJ 30 PJ 40 POLIS Golem ProgDIV ProgAUTO ProgOPS ProgDOC	Telma  PJ 40 POLIS Golem ProgDIV
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles	HELP Schubert Afis Autocop Internet RCA (avant : direct)	HELP  Afis
Autres sources d'information, directement accessibles	CIA Defodoc	CIA Defodoc
Autres sources d'information, indirectement accessibles		
Sources d'information inaccessibles	Interpol (base de données)	

## **Etat des connaissances**

- Fort fragmenté, fort limité.
- Le policier maîtrise bien les anciennes applications de la PJ, leur logique de fonctionnement répond à sa logique de recherche d'information. Il sait aussi que les systèmes de l'ex PJ ne sont plus alimentés.
- Il a des connaissances générales en informatique, et est motivé par une aide de l'informatique en matière judiciaire.
- Les nouveaux systèmes informatiques ne sont pas maîtrisés, ni accessibles directement, ni même connus (leurs noms n'évoquent rien).
- Le policier connaît la logique de POLIS, structurée autour des faits. Il n'a pas eu de formation à POLIS. Il sait quels PC et quels lieux ont quel accès, au sein de l'unité.
- Ne connaît pas les services extérieurs (services centraux DGE par exemple, qu'il ne connaît pas plus que leurs éventuelles possibilités de recherche).
- Il entend que les PC ont potentiellement plus de potentialités et que les possibilités de ces PC ont été bridées intentionnellement lors de leur configuration. Sentiment de nivellement par le bas depuis la réforme.
- Il n'a pas de vue (même partielle) des voies de transmission actuelles de l'information policière. Il ne sait pas comment ni avec quoi travaille le CIA.

## **Analyse de l'usage**

- Utilisation récurrente des vieilles applications, bien que plus alimentées : culture du passé.
- Difficulté d'avoir un suivi de type « événement de vie » par suspect (car structuration autour du fait)
- La recherche de personnes se fait aussi manuellement, dans les fichiers personnes de l'ex PJ, qui ne connaissent pas la ventilation.
- Actuellement plusieurs personnes peuvent faire des recherches liées, voire identiques, sans le savoir. Aucune trace de ces recherches ne subsiste.
- En matière d'info douce, il utilise les services du CIA sans en savoir plus.
- Manque d'exploitation des liens potentiels par les intermédiaires du CIA
- En matière d'info générale, il utilise le registre national via l'opérateur.

## **Besoins spécifiques**

- La couleur des véhicules, un accès aux bases de données des banques dans le cadre de transports de fonds.
- Le contenu des anciennes bases de données de la PJ.
- Amélioration de l'infrastructure (nombre de PC, nombre d'accès)

## **Critères de qualité évoqués**

- Uniformité de l'accès aux données sur tous les PC
- Convivialité (de l'ancien système)
- Exhaustivité des faits concernant une personne

- Exhaustivité des informations de l'ex PJ, informations qui n'ont pas été reprises par le système actuel
- Logique de regroupement des informations, par personne et non par date de PV
- Facilité via le nom comme point d'entrée unique à la base de données : fonctionnalités de recherche adaptées au modus operandi des policiers
- Liens qui permettent d'élargir le contexte
- Accès direct, non médiatisé, rapide et complet à une base de données. Baisse de qualité due aux intermédiaires (opérateurs)

### 2.3.3 deuxième entretien – un ancien gendarme

#### **Schéma d'enquête classique**

*C'est une coopération entre les deux : pendant une enquête, tu as besoin tant de la documentation manuelle que de l'informatique. Parce qu'à des moments déterminés, l'informatique est le moyen par lequel on peut obtenir certaines informations.*

*Quand on démarre une enquête, on n'a jamais 100% des données. Et la recherche, momentanée, sur base de la partie de données dont on dispose, c'est difficile.*

*Par exemple, l'identification de quelqu'un dans le registre national est difficile, elle est pratiquement impossible. Tu dois posséder le nom et prénom complets, ou tu ne le trouveras certainement pas, ou tu dois avoir une adresse complète, avec numéro de boîte. Si tu cherches un certain Louis, qui habite rue Royale à Bruxelles, tu ne le trouveras jamais. Ou si tu cherche un certain Luc Govaerts, de Louvain, tu ne le trouveras jamais, il ne sort pas, tu as trop peu de données pour le trouver dans le registre national.*

*Si la personne possède un véhicule, il y a une solution, tu peux faire une recherche dans RPO, auprès de la base de données de la DIV. Là, tu peux faire une recherche basée sur le nom + prénom, et tu verras s'il possède un véhicule enregistré en Belgique. C'est une solution de facilité : cette recherche te donne l'adresse de la personne, et si tu as l'adresse tu peux faire une recherche dans le registre national. Ce que tu dois faire, c'est palier un manque. Et si la personne n'a pas de véhicule, c'est infaisable.*

#### **Changements depuis la réforme**

*Je travaille depuis 26 ans dans la gendarmerie, je connais le système POLIS et le système actuel, mais je n'avais jamais accès aux anciens systèmes de la PJ, ça devait passer par le centre de transmission. Je sais que là, sur base d'une version phonétique du nom, des recherches pouvaient être effectuées éventuellement. Mais alors la personne doit déjà être connue de la police au niveau judiciaire. Si elle n'a pas été auteur une première fois, elle ne sort pas du système. Elle est inconnue. Si elle est connue, elle sort de POLIS aussi, de POLIS consultation, qui fonctionne très bien. Les données complètes sortent, si elle est connue au niveau administratif, avec les faits et tout. On peut ensuite tirer plus d'informations des faits.*

*Maintenant, on a accès aux deux systèmes, celui de l'ancienne PJ et celui de l'actuelle police, qui est le même que celui que j'utilisais avant. Je ne suis pas ici mais au Palais, et là on a les*

deux, mais tout le monde n'a pas cet accès. J'utilise les deux systèmes. Mais le plus souvent c'est POLIS.

### **Autres sources d'information**

Que peut-on trouver hors POLIS ? Ça vient après, en plus. Seulement PJ30, recherche sur les personnes, sur base de descriptions, on ne peut pas le faire dans POLIS. On peut le faire dans le système de la PJ, c'est la grande différence pour moi. Il y a encore quelques différences, par exemples, la lecture des textes de BCS, qu'on ne peut pas faire sur POLIS. Je ne connais pas le nom de ce programme de l'ex PJ.

Pour le reste, ça dépend des dossiers. Pour l'instant, j'ai un dossier avec des étrangers, alors je suis en contact avec l'OE. Je trouve ça dommage qu'on ne puisse pas consulter leur base de données via un PC. Parce qu'on a un nom, alors on doit téléphoner à l'OE pour voir si cette personne est connue en Belgique, si elle a reçu un ordre de quitter le territoire ou pas. On téléphone au bureau C. Pour moi ça n'arrive pas souvent, mais pour la section « traite des êtres humains » c'est très important, parce que les dossiers sont très souvent en rapport avec des étrangers.

Internet ? On n'a pas internet, alors on ne l'utilise pas. Pour pouvoir utiliser internet, il faut l'avoir, pas vrai ?

Je suis dans la section financière, alors on pourrait vraiment utiliser internet, les communications seraient plus fluides, je crois, plus rapides via internet que via fax.

J'utilise la documentation HELP, qui ne se trouve pas dans POLIS mais dans le système de la PJ, on doit aller chez eux. Infodoc, HELP, qu'est-ce qu'on a encore ?

Empreintes digitales : pas d'accès. C'est chez le GID, le service d'identification, ça se passe par fax, donc on n'a pas d'accès direct, ça ne va pas. Peut-être à l'avenir, avec le nouveau système digital d'empreintes digitales... On pourrait envoyer ça directement par PC.

Œuvres d'art : pas reliés.

Interpol, Schengen, Autocop : pas reliés. C'est sur le PC, mais on n'a pas de liaison avec ce programme. Si j'ai besoin de quelque chose, j'appelle, j'envoie un fax à Interpol. Pour les signalements internationaux. Ça peut durer longtemps, des mois en général. J'attends depuis un an l'identification d'un numéro de téléphone en France. Un portable. On n'a donc pas d'accès direct.

Je suppose que... non, pourtant pas... banque de données nationales, on n'a pas non plus. C'est POLIS, la signification ?

Bases de données expertes, je ne connais pas. On n'a pas d'accès à ce type de base de données. Peut-être le CDGFID, le service central de lutte contre la fraude, qui se trouve à Bruxelles, possède ça. Je ne connais pas le nom. Le service central de lutte contre la corruption aussi.

Belgacom : oui, bon... Mais je dois dire que pour tout ce qui concerne les numéros privés, on doit encore toujours téléphoner d'ici. Sinon on a 1 CD-ROM pour toute l'unité. On n'a rien d'autre, des annuaires.



*Il nous arrive de contacter DGE pour des numéros privés, mais c'est une question de chance parce qu'eux non plus n'ont pas d'accès direct. Oui, pour les numéros privés, c'est via DGE.*

*BCS : ils arrivent. Mais ils ne sont pas tellement lus. Ça fait beaucoup de papier. Mais ce qui est lu, ce sont les avis sur lesquels on doit porter son attention (aandachtvestingen), les spéciaux, mais les normaux ne sont pas trop lus. Pour les normaux, on les lit via le système de la PJ, sur base du numéro.*

*Déchéance du droit de conduire, on n'a plus à s'occuper de ça, c'est plutôt au niveau local.*

*Defodoc, c'est utilisé chez nous, ça se trouve dans notre section financière, sous format papier. On contacte aussi le service central.*

*Au niveau de la documentation manuelle, actuellement il n'y a plus rien. Je me demande même où ça se trouve... Ça devrait se trouver dans les CIA, mais ce n'est plus utilisé. Avant, pour la gendarmerie, tout se trouvait dans des dossiers, classé selon le statut 1,2,3,4 etc., au sein du district au sein duquel les personnes habitaient. Si elles déménageaient, le dossier suivait. Une personne devait conserver le dossier, et tous les X mois, elle devait faire un nouveau rapport au sujet de cette personne. Je parle d'il y a 25 ans, ça n'existe plus. Ça devrait aussi se trouver à la DGE, à Bruxelles, mais on a très peu de contacts. Parfois, parce qu'il s'y trouve des photos, des liens vers les personnes, vers des lieux. Je crois que ça représente quelques milliers de dossiers.*

*Golem, Hermes : jamais entendu.*

*On trouve le numéro de BCS dans POLIS, puis on va dans PJ40, numéro 14 « lire le BCS » et on tape le numéro.*

*Je travaille presque uniquement avec les anciens péjistes.*

*HELP : on l'utilise. Infotrade aussi. Help est plus facile à utiliser. Maintenant, je n'ai plus d'accès à Infotrade. C'est via internet.*

*Megasys : n'est pas utilisé. C'est au niveau des CIA. Par dossier, on doit faire une fiche de recherche, dans laquelle les entités sont prévues : personnes, véhicules, etc. C'est cette fiche qu'on envoie au CIA, qui exécutent le contrôle et vérifie si ces entités sont dans le système au niveau national. Je pensais que c'était fait automatiquement au niveau national (en fait c'est national au niveau de DGE seulement).*

*Pour toute l'info douce, tout passe par le CIA, tous les rapports d'information que nous créons leur sont envoyés, et ils font les comparaisons. Nous avons des réponses rapides, endéans le mois. C'est suffisamment efficace et rapide.*

*La collaboration avec les personnes d'Interpol est bonne, via les officiers de liaison. Mais on n'a aucun lien direct avec eux. On a des liens avec la rue Royale, l'ex SGAP. On travaille toujours avec les anciens noms. On a juste des problèmes avec la Grèce, il semble qu'on n'ait pas d'officier de liaison là-bas. Les choses pratiques sont réglées directement avec eux.*

*On n'a jamais eu accès à une base de données de la police locale. On reçoit chaque jour un rapport quotidien de ce qui s'est passé à l'unité de la police locale, avec ce qui s'est passé dans l'arrondissement, et on y apprend des choses qu'on ne savait pas avant. Par exemple, il y a une semaine, il y a eu un meurtre à Tirlemont à 10 heures du matin. A 8 heures du soir, chez nous, on n'en savait toujours rien. C'était une faute de communication, normalement ils*

devaient le transmettre au centre de communication. Mais on n'a pas de liaison directe avec la police locale, seulement ces rapports quotidiens. Nous sommes un service de 2<sup>e</sup> ligne. On doit juste être prévenus le plus vite possible, mais c'est un problème de communication qui n'a rien à voir avec l'informatique.

Logging est utilisé, via Bruxelles. Mais on peut tout aussi bien contacter directement l'unité qui fait des contrôles sur les autoroutes et qui dresse les PV en cas de flash. Tu cherches un peu toi-même, mais logging on l'utilise aussi.

Ca m'est arrivé de contacter une unité, parce que je cherche quelqu'un, un Africain dont je n'ai que le nom et le prénom, donc je ne le trouve pas dans le registre national, et qui ne possède pas de véhicule, mais qui a été flashé dans un véhicule jeudi passé. Je le suis uniquement grâce à la téléphonie. Dans POLIS consultation : pas connu sous ce nom. A l'OE : pas connu sous ce nom.

Sur base d'un numéro de GSM, on demande une recherche rétroactive, les communications téléphoniques. Si c'est une carte prépayée, on ne peut bien sûr pas identifier le propriétaire. Mais on peut localiser les appels, dans un rayon de quelques kilomètres. On peut aussi voir quels numéros identifiables il contacte. On reçoit les résultats endéans 48 heures. Mobistar est un peu plus lent que Proximus. C'est un service payant, c'est pris sur le budget judiciaire. La demande est faite par fax, les résultats viennent par fax ou par disquette, sous format Access.

L'avenir, ce sont les téléphones. On peut aussi lire les messages. La seule chose qu'ils peuvent faire est changer de téléphone et de carte.

Bka : n'est pas pour nous. Je ne crois pas qu'on ait une liaison directe.

Photothèque : est utilisée, le système a commencé. Forcément, on a beaucoup de photos. La plupart du temps c'est via Bruxelles.

Nous, on n'avait pas d'accès aux détentions, contrairement à la PJ. Avant, on avait les détentions une fois par semaine, sur microfiche, mais ce n'était pas sur le système. On le recevait au district, pour tout le pays.

Mais je sais qu'il existe une base de données nationale, à laquelle il serait bon qu'on ait accès : le registre central des détentions. Je n'utilise pas le système de la PJ, je téléphone au service central.

Je n'utilise (presque) plus les systèmes de la PJ.

J'utilise l'accès online de DIV. En contrôle, pour l'urgence, on pouvait contrôler 4 plaques. Pour le non urgent, on pouvait en contrôler 40 ou 50.

PROGAUTO : jamais utilisé. La section actuelle de vol de voiture provient entièrement de l'ancienne BSR.

Je pense que la couleur de l'auto est importante, et que ça manque. La couleur originale.

Les PV sont fait uniquement avec POLIS. Tout le monde doit en principe utiliser POLIS, mais « ils » continuent à faire leurs PV avec le système de la PJ. Je pense qu'il y a peu de PC personnel, ça s'est amélioré. Mais je viens de la BSR de Tirlemont, où on travaillait uniquement avec POLIS. Mais ici, on n'a pas POLIS sur tous les PC. Alors on réserve un

*numéro de PV, puis on doit le taper sur Word, faire la page de garde sur Word. Ca fait qu'il y a peut-être 10 sortes de lay-out au SJA de Louvain. On veut bien utiliser POLIS, mais on ne l'a pas. On espère que l'année prochaine, après le déménagement, on l'aura.*

*Avant, on pouvait réserver soi-même un numéro. Maintenant, comme on est au Palais, on doit le faire par fax ou par téléphone.*

*Questis : je n'ai jamais entendu.*

*La recherche paramétrique sur les personnes, PJ 30, manque dans POLIS. C'est pour ça qu'on l'utilise encore.*

*Registre central des armes : maintenant on l'a, avant on ne l'avait pas.*

*Schengen : téléphonique.*

*SIDIS : ça ne me dit rien.*

*Vidocq ne me dit rien non plus.*

#### 2.3.4 Qu'en retirer ?

Ancien gendarme, travaillant dans la section vols de véhicules.

##### **Etat de l'infrastructure**

- Pas d'accès à l'internet, ni aux empreintes digitales, ni à des bases de données expertes, ni à des bases de données policières étrangères (interpol, Schengen) bien que leur accès soit prévu sur son PC.
- Accès à HELP sur un PC de collègues (doit se déplacer).
- 1 CD-ROM Belgacom pour toute l'unité, et des annuaires.

##### **Etat des connaissances**

- Ne connaît pas le terme BNG, ni les nouvelles appellations des services.
- Ne connaît pas l'existence de bases de données expertes. Connaît un service central à Bruxelles qui a une telle base de données. A très peu de contacts avec ces services centraux.
- Importance du réseau personnel d'approvisionnement d'informations
- Ne sait pas où se trouve la documentation manuelle, ni comment se la procurer.
- Il connaît POLIS et sa version actuelle. Il ne connaissait pas les applications PJ, sauf les fonctionnalités de recherche de PJ30 et la lecture des textes de BCS ; complémentarité des 2 systèmes.

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles	POLIS DIV (RPO) registre national  PJ 30 RCA	POLIS DIV (RPO) registre national (peu) PJ (lecture de textes BCS) PJ 30 (moins que POLIS) RCA
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles	Base de données de l'OE HELP Belgacom Megasys Logging	Base de données de l'OE HELP Belgacom Megasys Logging
Autres sources d'information, directement accessibles	Infodoc GID (empreintes digitales) CGFID Defodoc CIA	Infodoc GID (empreintes digitales) CGFID Defodoc CIA
Autres sources d'information, indirectement accessibles		
Sources d'information inaccessibles	Bases de données expertes Autocop, Schengen, Interpol BD de téléphones en France BD de la police locale BD de téléphonie mobile	

### Analyse de l'usage

- Utilisation du registre national limitée, car il faut des données précises pour obtenir une réponse.
- DIV, qui est initialement prévu pour la recherche de véhicules, est ici utilisé comme moteur de recherche moins exigeant pour les personnes.
- Les contacts directs (avec des unités de contrôle, avec la police locale, avec des anciens péjistes, avec les officiers de liaison) sont favorisés pour trouver une information. La procédure officielle (plus formelle, plus longue et pas toujours aussi fiable) est moins utilisée, et moins connue.
- Utilise encore, très rarement, les systèmes de la PJ.
- Limite : quand la personne n'est pas encore connue des services de police.

### Besoins spécifiques

- Accès à la base de données nationale des détentions.
- Recherche paramétrique sur les personnes (comme PJ30).
- Couleur originale de l'auto.

### Critères de qualité évoqués

- Fluidité et rapidité (serait amélioré avec l'internet), encore plus pour l'étranger

- Stabilité du système d'information (si on demande un numéro privé à DGE, « c'est une question de chance »)

### 2.3.5 troisième entretien – deux anciens gendarmes, « computer freaks »

#### **Schéma d'enquête classique**

*Quand une enquête commence, c'est sur base d'un PV. On fait des recherches dans le système POLIS, et dans le registre national pour identifier la personne et voir si elle est déjà connue. Ensuite, on va éventuellement plus loin, vers RPO pour les véhicules, et éventuellement encore plus loin.*

*Quand on ouvre le système POLIS, il y a 7 étapes : registre national, consultation, véhicule, etc... (il s'agit de la liste des 7 bases de données, internes ou externes, dans lesquelles on peut faire des recherches). On parcourt la liste.*

*Sinon j'utilise beaucoup internet. Je n'ai pas d'accès sur le PC « police » que je dois utiliser. Je fais beaucoup de recherches, pour les téléphones mobiles par exemple : numéros de GSM, sur Ad Valvas. Databases des adresses email, plans des environnements, J'ai un accès à internet au Palais (lieu où se trouve son bureau). J'ai accès via mon ordinateur personnel.*

*L'autre : j'ai le CD-ROM de Belgacom, et je fais des recherches là-dessus. Mais il ne contient ni les numéros privés, ni les extensions internes.*

#### **Aspects à améliorer**

*Ce qui manque à une information, ou comme type d'information : concernant les véhicules (DIV), la couleur de ceux-ci, l'assurance qui est importante et devrait être liée à l'information sur les véhicules (savoir si le véhicule est assuré, auprès de quelle compagnie). La DIV devrait automatiquement inscrire la couleur de la voiture à côté du numéro d'immatriculation. La DIV indique un code concernant l'assurance : on a une liste qui indique de quelle société d'assurance il s'agit. Mais ce n'est pas tenu à jour, et si quelqu'un change de compagnie d'assurance, la modification n'est pas inscrite dans la base de données de la DIV. L'assurance est très souple, elle accepte d'assurer des véhicules par téléphone (on donne le numéro de châssis par téléphone et c'est enregistré par la compagnie d'assurance).*

*On a aussi de très mauvaises conditions d'accès à la base de données des importateurs de véhicules. Ils ont pourtant une base de données nationale, qui reprend tous les numéros de châssis.*

*On a commencé une base de données experte générale à l'ancien CBO (DGE), qui reprend tous les numéros de châssis et plus d'explications techniques. Cette base de données est actuellement inexistante : l'officier qui avait créé cette base de données est à présent parti, et il a emporté la base de données avec lui, donc on n'a plus de base de données pour les véhicules. Depuis la réforme, malheureusement, la cellule centrale « véhicules » de la police s'est effondrée sur elle-même et on n'a plus de données. Si on demande à DGE de faire une recherche, ils disent que ce n'est pas possible. Alors on a trouvé un autre moyen d'y arriver : on prend contact directement avec chaque importateur (VW, Porsche).*

*On a aussi des contacts avec les communes, l'administration, le service de la population, le service des étrangers, pour voir si des personnes sont connues, avec qui elles sont liées. Avec l'OE aussi, pour voir s'il existe un dossier pour cette personne, sous quel nom ou alias elle est venue en Belgique. On doit toujours téléphoner, on n'a pas accès à ces bases de données.*

*C'est important parce que dans le registre national, on a uniquement des informations sur la personne, et ça s'arrête là : on ne peut rien savoir sur son frère par exemple, sur les personnes qui habitent avec elle.*

*En plus, il arrive que quelqu'un soit inscrit à la commune mais pas au registre national. En théorie c'est impossible, en pratique ça arrive. Parce que quelqu'un a demandé l'asile et n'a pas été inscrit (il y a parfois deux mois de retard) dans le registre national, ou parce qu'il a été inscrit comme habitant au Petit-Château mais qu'en réalité il habite quand même dans une commune.*

### **Exemple d'enquête réussie**

*Grâce à nos contacts avec la maison Porsche, on a pu élucider un home-jacking. Quelqu'un avait utilisé une Porsche dont on avait les caractéristiques, on a pu retrouver les traces de cette voiture chez l'importateur. Pour ce dossier, ça n'aurait pas pu se passer mieux.*

### **Formation**

*Le problème pour toutes ces informations qui sont à notre disposition, c'est qu'on ne reçoit pas de formation. Le registre national, POLIS consultation, DIV, etc... on les connaît parce qu'on a appris soi-même. Quand il s'agit d'une nouvelle application, je ne la connais absolument pas, je n'ai aucune documentation à son sujet, je dois demander de l'aide à mes collègues, pour qu'ils m'expliquent, ou à quelqu'un d'autre. Mais je l'utilise peu, en fait, parce que ça me demande trop pour m'en sortir.*

### **Infrastructure**

*Nous avons chacun notre ordinateur personnel. Sur 5 personnes, 4 ont leur PC personnel. Ici, il y a un accès internet pour 60 personnes.*

*Le PC de la police est utilisé pour la consultation ; il contient uniquement office 97. Les autres, personnels, sont utilisés pour tout le reste (surtout rédaction de PV) et contiennent office 2000, avec beaucoup plus de possibilités. La plupart font leur PV en Word 2000.*

*Sur les PC de la police, on est beaucoup plus limité, on n'a pas de liberté, on ne peut pas installer d'applications supplémentaires ni faire une mise à jour des applications présentes (il faut le demander centralement). L'accès au réseau est très limité. Bien sûr, ils contrôlent le réseau, c'est normal, mais pour nous c'est très très limité. Par exemple, pour un « routeplanner » qui permet de suivre un véhicule via le système GPS, il faut installer ce système au préalable, ce qui n'est pas possible sur les PC de la police.*

*Le bouton droit de la souris est bloqué sur les PC de la police. On ne peut pas copier des parties de document. C'est très limitant. C'est la raison pour laquelle nous utilisons nos propres PC. On ne peut pas non plus changer le fond d'écran, ce n'est pas permis.*

*La limitation a toujours été là. Par exemple, pour faire un PV, normalement, on doit utiliser POLIS. Mais on ne peut faire aucune modification de type mise en couleurs, écriture en*

*italique ou en gras, ni copier et coller, etc. Or c'est le PV qui est important parce que c'est uniquement ce PV qu'on remet au pouvoir judiciaire, et sur lequel la Justice va se baser pour la suite de l'enquête.*

### **Autres sources d'information**

*Utilisation de documentation manuelle : non, chez moi j'ai tout informatisé. Moi j'utilise beaucoup de choses via les CIA, Sibelgaz, Interlec, Yverlec, Electrabel, etc.*

*Pour les contacts internationaux, c'est normalement toujours via DGE. Mais souvent, on passe directement par nos officiers de liaison, directement. On obtient un début de réponse, beaucoup plus rapidement, et on peut déjà avancer dans une direction. Ce sont des contacts directs, personnels. Sinon DGE doit transmettre la demande, ça passe par plus de gens. On demande ensuite officiellement la même information via DGE, pour confirmation. Pour certaines demandes, une réponse officieuse du style « non, il n'y a rien » permet d'éviter de faire une demande officielle dont on sait déjà qu'elle n'aboutira à rien.*

### **Exemple d'enquête non réussie**

*Information d'un auteur de hold-up. Nous savons qu'il a été incarcéré en 2000, à Anvers, pour vol de voiture. Nous n'avons aucun moyen de retrouver l'identité de cette personne, le système n'y accède pas. Poser une question au système, du type « qui a été libéré de cette prison en 2000 » n'est pas possible. La seule solution serait une recherche manuelle, interne à la prison d'Anvers.*

*Un autre problème est la recherche sur le frère de quelqu'un.*

### **Changements depuis la réforme**

*Moi j'ai plus d'accès qu'avant à des bases de données. Moi j'ai besoin d'un accès à la partie « import-export » de la DIV ; la base de données des douanes est uniquement manuelle et pose problème.*

*Nous n'avons pas de base de donnée experte parce qu'on ne peut pas, on n'y est pas autorisé... (grands sourires). Je pense que chacun a ses propres bases de données, principalement pour retrouver l'information qu'il cherche de façon beaucoup plus rapide et efficace. Par exemple, on garde tous nos PV. C'est plus facile de les informatiser que de consulter une version « papier ».*

*Pour l'info douce, tout passe par les CIA. Pour les vols de véhicules, je travaille peu avec de l'info douce. Pour le reste de l'info douce, elle se trouve souvent hors de l'arrondissement. Or chaque arrondissement travaille un peu de façon différente : certains cherchent automatiquement l'information dans et hors de l'arrondissement.*

*Nous prenons contact avec quelqu'un qu'on connaît dans le CIA, et on obtient une réponse ou un début de réponse. Puis on confirme officiellement.*

### **Aspects à améliorer**

*Ce qui rend la recherche d'information difficile, c'est que le système est trop lent. Les systèmes ne sont pas intégrés. Les communes, l'OE, doivent être intégrés dans notre système. Un terminal de Belgacom devrait par exemple être présent dans nos bureaux, nous en avons fort moment.*

*Actuellement, on doit taper plusieurs fois les mêmes données pour les recherches. Ou les téléphoner, ou les faxer, et ensuite encoder les réponses. Les systèmes d'information ne sont pas assez performants, c'est un grave problème. Nous avons encore 2 PC 486.*

*Chaque PC devrait être connecté à l'extérieur.*

*Notre système POLIS ne donne que les signalements et éventuels désignements, alors que le registre des détentions donne tout sur les détentions passées et actuelles. On voudrait avoir accès à ce registre, qui est national, moderne (système Access) et avec des photos. Mais quand nous on prend contact avec les prisons, on ne veut pas nous donner de renseignements pris dans le registre des détentions. Pourtant c'est très utile.*

*En plus on dispose aussi, dans cette base de données pénitentiaires, des fiches faites pour les visiteurs. Et c'est très utile, par exemple, d'avoir les photos des visiteurs, et leur identité. Par exemple dans un dossier, une personne se faisait menacer par une autre qui se trouvait en prison. Si on connaît les visiteurs de la personne incarcérée, on peut trouver le visiteur qui se charge d'exécuter les menaces à l'extérieur de la prison. Je ne sais pas si on peut le faire, mais si on le fait ça donne des résultats.*

*Si on a été témoin d'un accident pour lequel un signalement a été fait, il peut arriver que par erreur on soit inscrit comme auteur – et non comme témoin. Lors d'un contrôle, on sera automatiquement retenu, comme auteur.*

*Ca m'est arrivé qu'une femme vienne porter plainte pour violences et menaces de la part de son mari. On a fait un formulaire, mais mon collègue ne voulait pas le signaler : il était encore inconnu, etc. Il s'est aussi avéré que c'était un petit jeu entre mari et femme, de venir se dénoncer. Mais le système l'a automatiquement considéré comme auteur, et signalé ! Quand j'ai appris ça, j'ai voulu le désigner. Et bien ça n'a pas été possible : il est resté signalé, on m'a dit que ce n'était pas possible : on n'a plus de contrôle sur les (dé-) signalements, il n'y avait pas de possibilité « manuelle » de le désigner. On ne le savait pas, mais c'était totalement automatisé, et l'humain ne peut pas intervenir.*

*Il y a beaucoup à encoder suite à l'élimination qui s'est faite dans la banque de donnée. Il y a beaucoup de gens qui doivent être encodés, et qui ne le sont pas. C'est à cause du passage, dans POLIS, du statut 1 au statut 2.*

*Avant, la base de données indiquait le statut des auteurs, avec 8 statuts différents, qui étaient affichés automatiquement. Par exemple :*

*Statut 1 – personne impliquée dans 1 fait*

*Statut 8 – personne impliquée dans de nombreux fait, et qui doit être contrôlée*

*Statut 5 – ordre de reconduite*

*Statut 2 – ancien statut 8 ou n'ayant pas encore atteint le statut 8*

*Avant, quand on contrôlait, on savait tout de suite quel était le statut de la personne ; maintenant, on sait juste si elle est signalée ou pas dans un BCS. Pour en savoir plus, on doit contacter le centre de communication. Mais il arrive qu'on contrôle quelqu'un qui n'est pas signalé ; avec l'ancien système, on aurait vu qu'il avait déjà été impliqué dans de nombreux faits.*



*Ce statut a totalement disparu. On peut juste voir l'information (qui était résumée dans le statut) en faisant POLIS consultation. Mais ça, bien sûr, on ne le fait pas en contrôle (sauf via contact de la centrale). Mais le contrôleur ne peut passer de l'écran contrôle à l'écran consultation.*

### **Autres sources d'information**

*On utilise HELP. Help est bon, on l'a au Palais, mais on doit l'avoir chez soi parce qu'on reçoit une longue liste et qu'on doit avoir le temps d'en faire quelque chose. On devrait l'avoir à la maison.*

*Ca devrait être intégré, à POLIS. Il faut intégrer les différents systèmes.*

*On utilise beaucoup de photos, beaucoup de PV en version manuelle. On demande beaucoup de dossiers personnels, manuels, via DGE.*

*Hermès-GOLEM : j'en ai entendu parler, sans jamais l'avoir utilisé.*

*Megasys, je connais, ainsi que Schubert.*

*L'un : moi je passe toujours par le CIA pour l'info douce, parce que j'y connais quelqu'un. Le CIA doit aussi demander à DGE.*

*L'autre : moi je passe toujours directement par DGE, parce qu'avant je travaillais à Bruxelles, tout près du bâtiment, et que j'ai gardé cette habitude.*

*Mon modem de PC est analogique, alors ça coûte beaucoup. Nous n'avons qu'un PC relié à l'internet, à côté de la CCU. Mais il a crashé tellement souvent.*

*Les polices italienne, espagnole, allemande, ont accès aux plaques d'immatriculation via l'internet. Nous, on a demandé la même chose, on voudrait la même chose, le même accès.*

*En fait, chaque policier devrait avoir accès à l'internet. Il y a un risque de visiter des sites pornographiques, mais après tout chacun est le policier de lui-même.*

*Le problème est aussi que trop peu de collègues connaissent internet et savent s'en servir. Ils sont au minimum obligés d'utiliser un PC pour faire leurs PV. Mais ils n'ont reçu aucune autre formation.*

*Pour les contacts internationaux, le plus souvent nous prenons contact directement avec nos collègues officiers de liaison à l'étranger. C'est beaucoup plus rapide. Pour interpol par exemple, si on leur demande l'identification d'une plaque d'identification, ça prend 6 mois.*

*Le problème est que l'identification de plaques en France leur coûte cher.*

*ISLP-PIP : vaguement entendu parler, jamais utilisé.*

*Logging, je trouve que c'est une des meilleures choses qui existent. C'est intéressant. Mais on devrait plus l'utiliser.*

*Si une équipe sur le terrain est toujours équipée d'un véhicule et d'un terminal, on recevra encore de meilleurs résultats. Parce qu'actuellement, l'équipe téléphone au central, qui vérifie parfois dans la consultation, et alors ça n'indique pas que le véhicule a été contrôlé ;*

*par contre, avec un terminal qui donne accès à la fonction de contrôle, tout est enregistré, et on peut voir ensuite où un véhicule a été contrôlé.*

*Les véhicules seraient plus contrôlés. Je sais qu'à une époque, on faisait de temps en temps le contrôle de tous les véhicules parkés sur le parking du Makro. On trouvait parfois des choses.*

*Dans POLIS, on devrait avoir un meilleur système pour les marques de véhicule. Ça fonctionne avec un code général pour les marques, puis un autre pour les types de véhicules, etc. Le système n'est pas du tout convivial : POLIS n'est pas convivial. C'est une raison pour laquelle on n'aime pas beaucoup l'utiliser. Le contrôle de la souris joue beaucoup dans cette convivialité aussi. On devrait aussi avoir plus de picklists.*

*BKA : jamais utilisé.*

*On utilise moins contrôle, aussi parce qu'elle contient moins, mais on l'utilise quand même, uniquement pour le logging. Mais les signalement Schengen n'apparaissent pas dans POLIS consultation, uniquement dans POLIS contrôle. Alors le problème est qu'on est obligé de vérifier si une entité est signalée Schengen en utilisant Contrôle, mais alors le logging note qu'on a contrôlé l'entité, alors qu'elle n'est pas en face de nous. Les signalements Schengen devraient être accessibles dans consultation.*

*DIV, on l'utilise quotidiennement. Le numéro d'inscription du véhicule à DIV devrait être lié au véhicule, ce qui n'est actuellement le cas. Il manque de liens directs, d'intégration.*

*Questis : jamais entendu parler.*

*RCA : on ne l'utilise pas. ON ne le connaît pas. Je l'ai vu dans la liste, mais je ne l'ai pas essayé. L'autre : moi oui, mais l'accès ne fonctionnait pas.*

*Pour ce registre, je prends contact avec un ancien collègue de Herent, qui prend contact avec un autre qui utilise beaucoup une base de données.*

*Les interfaces, en général, ne sont pas faciles à utiliser. Il faut plus de possibilités d'utilisation de la souris, plus de picklists, élargir des possibilités. L'emploi du registre national est souvent incorrect, pas adapté.*

*Sidis : je l'ai vu, c'est un très bon système. Je ne l'ai jamais utilisé, j'ai toujours dû téléphoner aux prisons même, qui ont accès à ce système. J'ai téléphoné à différentes sections de DGE, pour cet accès, et personne ne sait ce que c'est que SIDIS. Ce serait très intéressant d'avoir accès à cette base de données centrale, avec photos et tout, empreintes digitales. Et utiliser le système actuel de la PJ, avec les codes, c'est très difficile. Le système des prisons est sous format Access, très convivial et très performant.*

*J'ai les informations via un contact personnel, mais ils ne peuvent normalement pas me communiquer d'informations : il leur est interdit de communiquer des informations aux policiers. Les prisons photographient aussi les visiteurs. Cette base de données est importante pour nous.*

*On aimerait avoir accès aux base de données des ministères, même un accès limité : impôts, écoles, justice. On a une très bonne collaboration avec les contributions.*

*Sidis, sphère des prisons : c'est assez scandaleux, on n'a pas d'accès à cette base de données ! C'est comme toujours : si on connaît personnellement quelqu'un, on a des informations, sinon on n'a rien.*

*La recherche est actuellement liée à des personnes, avec lesquelles on doit avoir de bonnes relations. Mais nous préférons un accès automatique, d'autant que nous savons ce que nous cherchons, contrairement à nos personnes de contact extérieures à la police, qui n'ont aucune idée du contenu de notre dossier. Parce que nous ne pouvons pas tout dire non plus : nous ne pouvons pas donner d'informations concernant nos recherches, c'est trop risqué.*

*Les sociétés de leasing de véhicules, les sociétés d'assurance ont leur propre base de données.*

*Le système d'empreintes digitales devrait fonctionner depuis des années. (il montre un très vieux ordinateur) : à l'époque, ils avaient acheté ces ordinateurs, très chers, pour les empreintes digitales. Mais ça n'a à ma connaissance jamais fonctionné.*

*Maintenant, avec un bon scanner, on obtient une qualité parfaite pour les empreintes digitales. Quand les Allemands voient notre matériel, ils rigolent...*

*Nous avons besoin de beaucoup plus de PC, de PC bien plus performants. Un leasing serait une bonne solution, avec possibilité d'upgrade : ça coûterait moins, mais surtout ça nous aiderait plus.*

*Tous les PC ne doivent pas être en réseaux – des stand-alone permettraient d'avoir plus de programmes. On doit absolument avoir un PC par personne.*

*Les criminels travaillent de plus en plus par PC, avec des emails et des GSM. Nous devons suivre ce mouvement. Le système GSP fait l'objet d'une base de données nationale, à laquelle nous n'avons pas accès. Ils ont testé (une société de leasing) et pu tracer le trajet précis d'un camion depuis la Grèce. Pour nous, un accès à ce type d'information est très important. Les criminels utilisent Access 2000, Word 2000 : nous, on ne peut même pas ouvrir leurs fichiers avec nos vieux programmes.*

*On pourrait aussi lire les cartes SIM des GSM. On a reçu un programme qui permet de lire les cartes SIM des GSM, pas le contenu des GSM. Mais ce programme fait des fautes, il donne des réponses fausses. On le sait, mais on est en attente du nouveau programme qui n'arrive toujours pas. Alors en attendant, on utilise ce programme, qui donne des fautes, mais depuis combien de temps existent les cartes SIM ? Il existe maintenant des programmes pour entièrement programmer un GSM, le lire. Tu connectes le GSM à ton PC et tu le configures. Bien sûr, on a tellement de GSM (à contrôler) qu'on devrait avoir des milliers de câbles, mais on devrait pouvoir le faire.*

*Alors on passe beaucoup de coups de téléphone. Proximus nous envoie des données en format Excel 2000, et je ne sais ni les ouvrir ni les lire sur le PC de la police, avec Office 97. Certains ont encore la toute version 6.0. On ne lit que des petits carrés, et c'est tout.*

*On a une adresse email par équipe, sur un PC. J'aimerais suivre un cours Access depuis des années. Je n'ai jamais eu de formation à POLIS non plus. Moi j'ai cherché une documentation, dans mon ancienne brigade, et j'en ai trouvé. Mais je n'ai jamais vu le « mémo-enquête » : envoyez-le nous ! Suivre un cours, ça ne va pas : tu es toujours obligé de tout apprendre par toi-même.*

*La formation nous manque. Tout ce qu'on sait, on l'a appris par nous-mêmes.*

*On fait 1 nouveau PC avec 3 ou 4 vieux, pour aider les collègues, quand même avoir quelque chose. Mais ce n'est pas une solution. Et il y a des limitations incroyables, sur les PC. On doit pouvoir ajouter les programmes qui nous sont utiles. Et on ne peut pas le faire nous-mêmes. Alors on demande aux gestionnaires de système, qui ne le font pas parce qu'on le leur interdit. Alors la seule solution qui reste consiste à forcer le système, à craquer les protections... Par exemple pour quelque chose d'aussi basique que changer le fond d'écran, qu'on reçoit bleu.*

*Afis : ça ne me dit rien.*

*L'autre : oui, je l'utilisais, mais je ne l'utilise plus.*

*Artis : ça existe encore ? Je croyais que ça avait disparu. Chacun a sa propre spécialisation, et ne connaît pas les bases de données des autres.*

*BNG ? Connais pas.*

*DIV : on l'utilise beaucoup. Mais il faut plus d'applications. Il faut pouvoir switcher d'un écran à l'autre. Le nouveau portail a l'air bien, mais jusqu'ici on n'a fait que voir. On l'a sur un PC mais rien n'a été élargi, et les accès ne se font pas vers les bases de données mentionnées.*

*On a aussi parlé de la photothèque digitale, qui allait venir mais qu'on n'a pas vu venir. Dutroux est dedans, ça on nous a laissé voir, mais pour le reste on n'en sait rien. Les photos font bloquer les PC. La photothèque digitale : on l'attend, mais elle n'existe pas encore. Quand je fais une photo, avec mon appareil digital personnel, elle « pèse » 400 Kb. Mais si je dois l'envoyer centralement, elle ne peut pas peser plus de 40 Kb. Alors on perd énormément de qualité.*

*On a récemment reçu un appareil photo digital, en tout cas on a été avertis de son existence, mais on ne l'a pas encore vu. Ils achètent un appareil, mais ils ne l'expliquent pas. On reçoit une petite note, qui dit que cet appareil est disponible, et c'est tout. Par exemple, on vient de recevoir une photocopieuse, mais personne n'a le mode d'emploi, personne ne sait s'en servir, alors personne n'ose y toucher.*

*On a aussi un nouveau système de mail via intranet. Et bien j'ai envoyé du fichier de 10 Mb, ce qui n'est pas exceptionnel, et tout le système a crashé.*

*Via le DGE, on avait accès à la base de données des véhicules d'Allemagne. Mais ce contact n'existe plus. Alors j'ai pris contact directement avec l'Allemagne, et maintenant on reçoit leurs données directement, par CD-ROM.*

*Le problème est que ces données sont très sensibles, tout le monde ne peut pas y avoir accès. Ma propre base de données est protégée. Le problème est que les données existent, mais que tout le monde ne peut pas y avoir accès.*

*BCS : on reçoit la version papier, qu'on utilise, et on fait des recherches via POLIS.*

*Déchéance du droit de conduire : (rire) jamais vu, ça ne marche pas. Je ne l'ai jamais vu que manuellement, dans des fardes dans des brigades. Je crois que cette base de données centrale n'a jamais été mise sur pied. On le trouve aussi dans les communes, dans le casier judiciaire.*

### 2.3.6 qu'en retirer ?

Deux anciens gendarmes, l'un ayant travaillé dans les services centraux à Bruxelles, l'autre dans une brigade. Enquêteurs dans la section vols de véhicules. Adeptes de l'informatique.

#### Etat de l'infrastructure

- 1 accès internet pour 60 personnes
- 1 PC pour 5 personnes (les 4 autres ont amené leur PC personnel)

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles		
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles	POLIS RPO DIV registre national BD de l'OE Office 97 HELP GOLEM-HERMES MegasyS Schubert	POLIS RPO DIV registre national BD de l'OE Office 97 HELP
Autres sources d'information, directement accessibles	Communes, administrations serv. Population serv. Etrangers importateurs de véhicules CIA	Communes, administrations serv. Population serv. Etrangers importateurs de véhicules CIA
Autres sources d'information, indirectement accessibles	BD des sociétés de leasing BD des assurances	BD des sociétés de leasing BD des assurances
Sources d'information inaccessibles	Internet BD des importateurs de véhicules BD experte (policière) véhicules GPS Office 2000 logiciel lecture de cartes GSM BD nationale des prisons (f. Access) BD des Ministères empreintes digitales déchéance du droit de conduire	Internet

## **Etat des connaissances**

- Connaissance large des applications policières passées et actuelles, ainsi que du hardware ; ne savent pas si et où elles sont encore consultables. Sont placés devant les faits : ça existe, ou pas (sans autre mode d'emploi)
- Ne connaît pas (et n'a pas) BKA, RCA
- Fait notable : connaissance large d'applications externes, non policières, accessibles ou non
- Connaissance des procédures internes de recherche d'information... et des moyens plus directs de l'obtenir
- Méconnaissance des nouvelles appellations (services et applications)
- Demande de formation pour exploiter au maximum les possibilités

## **Analyse de l'usage**

- Utilise les bases de données directement accessibles (les 7 sources accessibles via POLIS puis si nécessaire RPO).
- Utilise beaucoup internet (pas officiellement accessible)
- Pour l'info douce, chacun passe par l'ancien relais (DGE ou CIA)
- Utilise son ordinateur personnel sur son lieu de travail, avec impossibilité de se connecter au réseau policier
- Utilisation segmentée de différents PC sans intégration des applications sur un PC unique

## **Besoins spécifiques**

- Internet
- Bases de données de téléphonie mobile (Belgique et étranger)
- Couleur des véhicules
- Augmentation des capacités d'échange de courrier électronique (poids en Mb)
- Assurance des véhicules (mise à jour)
- Intégration de DIV (en tant que moteur de recherche) à BNG
- Base de données des importateurs de véhicules
- Statuts (1 à 8) anciennement appliqués aux auteurs dans POLIS contrôle
- Plus de flexibilité dans les applications (emploi de la souris, picklist, possibilités élargies) ; possibilité de changer le fond d'écran
- Modes d'emploi ; formations

## **Critères de qualité évoqués**

- stabilité des sources (base de données experte de la DGE, qui a tout simplement disparu)
- actualité des systèmes d'information (qui permettraient de tout lire)
- actualité des données (à vérifier mais aussi à mettre à jour)
- exhaustivité et réalité des données (registre national) : quelqu'un peut être inscrit à la commune mais pas au registre national

- flexibilité du système (switch de Contrôle à Consultation par exemple), basculement de fenêtres
- convivialité de l'application
- accès automatique et pas lié à des relations personnelles

## 2.4 Mons

Notre venue, bien qu'annoncée, n'était pas attendue. Nous avons finalement vu le chef de la cellule d'enquête de la police locale, ainsi que la section financière (à savoir 3 enquêteurs).

### 2.4.1 1<sup>er</sup> entretien – chef de la cellule d'enquête

#### **Schéma d'enquête classique**

*En fonction de la nature de l'enquête et des objectifs poursuivis, on a différents biais d'information. Parfois, on possède déjà certaines informations sur la personne qu'on veut 1/rechercher et 2/retrouver. Donc, en fonction du type d'enquête et du type d'informations qui sont déjà connues, on ne recherche pas forcément les mêmes éléments, par exemple s'il s'agit d'une disparition inquiétante ou de l'auteur d'un fait.*

*En fonction du type de fait aussi, il y a plus ou moins de détails que l'on veut connaître.*

*Les moyens de recherche d'une personne nécessitent d'avoir les données d'identité les plus complètes possibles de cette personne, et évidemment un point de chute, un endroit où on peut la contacter ou la retrouver. On utilise pour ce faire tous les moyens mis à disposition, que je cite en vrac, mais on peut utiliser ça de façon différente en fonction de l'urgence et des éléments qu'on a déjà en notre possession à un moment donné.*

*Il n'y a pas une seule priorité dans la manière de chercher ni dans le type d'info à chercher. On se base en général*

- *sur les documents d'identité dont on peut disposer, ou qui sont renseignés dans des documents de type procès-verbaux, fiches d'information, que ce soit*
  - *de manière informatisée via l'ISLP (fiche d'information),*
  - *via les renseignements que l'on demande aux CIA,*
  - *via des rapports d'information douce qui ont déjà été tapés à cette occasion et toujours en rapport avec le CIA,*
  - *via les banques de données nationales comme le registre de population si on veut avoir exactement les dates de naissance et parfois s'étendre avec les liens de filiation et de parenté qui peuvent être nécessaires dans le cadre de certaines enquêtes,*

- via le BCS pour voir si les personnes sont signalées ou pas, pour voir les liens entre personnes, les liens avec des faits ou avec des véhicules

Quand il y a une demande d'intervention d'un service de police locale, une fiche d'information est remplie via ISLP. Toute une série de données sont enregistrées. C'est la banque de données de l'ISLP, qui fonctionne sur une base nationale décentralisée. Sur base de nom, entre telle et telle date, on peut voir en interne si quelqu'un est connu ou pas. Dans le même ordre d'idées, on peut voir si un PV a été dressé à cette occasion, s'il s'agit d'un témoin qui a été entendu, s'il y a eu une apostille venant du Parquet. Donc on a pas mal de biais pour rechercher l'identité d'une personne, on a pas mal de banques de données soit limitées localement comme c'est le cas ici, soit qui s'étendent à un niveau national, soit d'un point de vue judiciaire avec des faits connus à charge d'une personne (si elle est recherchée ou pas, si elle est connue pour tel ou tel fait), soit de manière administrative avec le registre national de population, soit si on a des informations douces c'est-à-dire qui ne sont pas encore rentrées en procédure mais « personne connue parce qu'il y a des agissements bizarres à son encontre ou qu'elle aurait commis » (banque de données nationale au niveau des CIA). Il y a plusieurs modules dans ISLP, dont le module « information », qui contient toutes les informations entrantes, voire sortantes. Toutes les banques de données sont interconnectées dans ISLP. Le principe est de limiter les enregistrements, qui servent dans les différents modules.

### **Qualité des données :**

Il faut faire la distinction entre ce qui est fiable et ce qui est exploitable. Il y a des choses tout à fait fiables qui ne sont pas exploitables. Par exemple, on interpelle quelqu'un qui n'a pas de documents d'identité. C'est variable, en fonction des événements, des circonstances, qu'on interroge l'une ou l'autre banque de données ; en raison de la facilité d'interrogation aussi. Par exemple on interroge le BCS pour voir s'il est recherché ou pas et par ce biais-là on a son identité exacte en principe, qu'on peut recouper avec le registre national de population (qui est en principe la bonne identité avec les bonnes caractéristiques complètes). Seulement ce n'est pas nécessairement exploitable, l'une ou l'autre : il n'est pas nécessairement connu ni recherché au BCS, et au registre il faut déjà que ce soit un ressortissant belge ou une personne qui a une résidence en Belgique et d'autre part puisqu'on n'a pas la personne physique, elle peut être radiée d'office, et donc on a son identité mais on ne sait pas où la trouver parce qu'elle est radiée d'office, elle n'est pas inscrite à une adresse ou à un domicile. Donc : les critères de pertinence ou d'exploitation sont variables en fonction de ce qu'on cherche.

La fiabilité, globalement elle est bonne partout. Ce qui peut être le moins fiable, ce sont les données par exemple d'information telles que dans l'ISLP, parce que des personnes téléphonent et donnent une identité d'une personne au bout du fil. Cette identité doit être recoupée après, et ce n'est pas nécessairement la plus fiable. Pour le reste, il n'y a pas de difficulté technique d'interrogation du BCS.

L'accès est une technique : si l'opérateur connaît bien les opérations, il n'y a pas de difficulté. L'autre point, c'est que la technique doit être opérationnelle. Ça arrive qu'à certains moments on ne puisse pas accéder à une base de données. Ça arrive avec le BCS, qu'on ne peut parfois ni interroger ni alimenter, avec le registre national même chose (le serveur est déconnecté ou ils le remettent à jour). Aussi, c'est secondaire mais on sait interroger le casier judiciaire communal (par téléphone), et à terme au niveau national, mais c'est quand on veut affiner et qu'on cherche dans toutes les directions. On sait aussi interroger via l'immatriculation des véhicules, puis on revérifie au registre national, on



*révérifie au BCS, à chaque fois on passe d'une base de données à l'autre afin d'avoir la représentation la plus complète au niveau d'une personne.*

### **Autres sources d'information :**

*On utilise aussi d'autres sources d'information : les informateurs et les indicateurs, des personnes physiques. Vous pouvez aussi recouper ces informations pour qu'elles soient le plus fiable possibles.*

*En tant que données, c'est pratiquement tout. Restent des contacts informels, aussi d'administration à administration.*

*Dans le domaine administratif et financier, les bases de données TVA, ONSS, lois sociales ou autres nous sont fournies par le Parquet qui reprend les mêmes circuits que nous utilisons. Dans une apostille, parfois, on a toutes les données nécessaires.*

*Il faut qu'il y ait une apostille du Parquet, une réquisition qui dit « veuillez interroger telle administration pour obtenir tel renseignement ». Nous on n'a pas accès directement à ces base de données.*

*Pour les prisons, on prend contact avec la prison. On sait aussi avoir le renseignement via le CIA. C'est le système BCS qui permet d'aller voir dans le registre national, dans le registre des prisons. On sait faire des interrogations, mais ce n'est pas nécessairement direct. On sait avoir accès, sans difficulté, mais il faut le demander, via le CIA, et il faut que les modules soient actifs et que les gens aient la compétence d'opérateurs parce que c'est assez compliqué. Ce n'est pas difficile mais il faut connaître les manipulations.*

*Moi j'ai l'ISLP, par le module traitement de PV ou par le module accès à l'extérieur, on a accès à la DIV et un accès limité au registre national (il ne nous donne que les variables nécessaires à l'établissement des procès-verbaux : numéro national, nom, prénom, date de naissance, adresse, état civil). On peut avoir les données complètes via un autre registre, le registre national de population, qui est sur certains PC et pas sur d'autres. Par l'ISLP, on aura normalement un accès complet automatique.*

### **Changements depuis la réforme**

*Je n'ai ni plus ni moins qu'avant la réforme.*

*Un service de police spécialisé dans l'immatriculation des armes a accès au RCA.*

*Il y a tellement de choses à faire ! Dans une enquête, c'est plus facile quand on a un fil conducteur, un point de départ et on doit trouver telle ou telle chose, et c'est parti. Mais une interrogation à froid sur toutes les possibilités, même si je peux les pratiquer, c'est vaste et complexe.*

*Parfois, sur base d'un prénom, d'un âge et d'une information de quelqu'un, on a pu dire : c'est un client de chez nous, on a un fichier photo par exemple qui est au CIA.*

*Certains noms sont suffisamment caractéristiques pour permettre directement une recherche mais pas tous.*

*Si on a une adresse mais qu'on ne sait pas qui c'est, on sait interroger la banque de données pour voir tous ceux qui habitent à cette adresse et on rétrécit le champ d'investigation.*

*Au niveau de l'efficacité, c'est relativement bon. Le fait est qu'il faudrait essayer de remettre tout ça sur le même mode d'appréhension ou d'interrogation. Parce que dans chaque système on travaille d'une autre manière, ce sont d'autres manipulations. Le système BCS par exemple est un dinosaure informatique.*

*Si vous avez même la philosophie de chercher, vous êtes parfois bêtement bloqué sur des critères de manipulation, il faut trouver un opérateur qui soit capable de travailler dans tel ou tel système. Et on arrive à toute une série de formations, alors qu'il en faudrait une seule. Et ça c'est l'objectif de l'ISLP, toujours une même philosophie de travail, ça limite les formations et ça augmente les capacités d'enquête et de recherche.*

*On utilise aussi internet, on recherche des informations mais c'est relativement rare. Il y a aussi des critères de confidentialité. Ça nous sert aussi à transférer des fichiers vers un autre destinataire, par exemple des photos ou des plans vers une autre police ou vers un magistrat. Je ne vois pas d'autre base de données externe.*

*Le CIA utilise POLIS pour nous.*

*J'ai eu une recherche en matière de gardiennage, qui est agréé ou pas, il existe une base de données mais nous on n'y a pas accès, donc on téléphone au service concerné pour avoir l'information. Avoir un accès direct, ça peut être utile, mais il faut voir si le jeu en vaut la chandelle. Est-ce qu'on doit bourrer les machines alors que ce sont parfois des utilisations très confidentielles, ou très ponctuelles ou très rares. Sur 20 ans, j'ai demandé 3 renseignements en matière de législation sur les portiers et le gardiennage : est-ce utile de pouvoir questionner directement une base de données ? Téléphoner coûtera moins cher.*

*Pour les base de données Belgacom, on a un petit peu tout. Soit on a internet, et on l'utilise parce qu'on l'a, on a un CD rom sur un PC qui n'est pas en réseau, on utilise le 1307, ou sur base d'une réquisition pour mettre carrément une écoute téléphonique. On sait avoir aussi tout le cursus de la téléphonie d'une personne, entre tel et tel moment, et c'est beaucoup plus confidentiel donc il faut que ce soit motivé et qu'il y ait une procédure judiciaire. Ces renseignements nous sont retransmis par fax ou par email.*

*Doc man : on n'a besoin des copies de PV que comme documents de travail, par facilité. En matière de fichier de personne, on n'en dispose plus, il est parti au CIA. On n'a que la documentation des dossiers qu'on traite.*

*A chaque fois qu'un auteur est interpellé ou entendu dans le cadre d'une affaire, il est signalé par formulaire-cadre ou directement avec l'émulation 9750 qu'on a pour rentrer dans le système. On obtient ensuite, sur recherche, un historique de tout ce qui concerne la personne.*

*Ce qui était contenu dans « l'album de famille » de la personne, dans son fichier « papier », et qui n'est plus disponible de façon électronique, c'est les photos, mais aussi son adresse, l'endroit où on peut l'interroger ou l'interpeller. A chaque fois, il faut repartir et vérifier cet élément ; en principe, le reste ne change pas. Une photo, plus elle est récente, plus elle est fiable, normalement. Une personne qu'on a eu sur plusieurs faits il y a 20 ans, la photo ne vaut plus rien.*

## **Infrastructure**

*Je n'ai pas 9750 sur ma machine. C'est un problème : on avait droit à un certain nombre de PC qui pouvaient être destinés à interroger cette émulation 9750. Il n'y avait qu'un mot de*

*passé. Maintenant, chacun a un mot de passe personnel, mais chacun n'a pas encore l'émulation sur son PC : je peux donc consulter, mais sur le PC d'un autre, avec mon mot de code personnel.*

*Le PC n'est pas dévolu à une personne.*

*Je l'utilise très rarement, parce que mon rôle est d'activer les enquêteurs. Mais eux l'utilisent régulièrement, pour consulter ou pour alimenter. Mais tout le monde n'est pas nécessairement formé, et là c'est une pierre d'achoppement. Ce n'est vraiment pas difficile, mais il faut connaître et retenir une succession de commandes, et de touches. On est passés à Windows, on est en 2002, et ici c'est toujours le truc qui travaille sous DOS ou un système analogue. C'est un petit peu anachronique comme bidule. Et on avait demandé des formations, qui ont été données partiellement par la gendarmerie à l'époque, ceux qui le pratiquaient sont toujours au fait des possibilités et des extensions qu'il y a eu dans celle-ci, et sur cette base-là se fait la transmission de l'expérience. Ceux qui travaillent dans les dispatching doivent suivre une formation et une brochure –mode d'emploi. Il y avait eu des avis dans un BCS spécial mais on n'a jamais rien reçu.*

*⇒ veulent recevoir la documentation disponible (Kris D'Hoore dit qu'elle est disponible)*

*Parce que si on fait une erreur et qu'elle est validée, on ne sait plus la corriger. Alors que si on a une procédure claire, ça n'arrive pas.*

*Quand un indicateur est codé, tout contact avec le point de contact de la police doit faire l'objet d'un rapport (d'info douce par exemple). Tout repart vers le gestionnaire local des indicateurs. Le moindre contact doit être noté, même si ça ne débouche sur rien : il faut aussi préserver l'intégrité professionnelle du policier.*

*On est tenu en principe d'établir soit des PV soit des rapports d'information douce. Sauf si on voit dès le départ que ça ne sert à rien.*

*Et on le transmet au CIA, qui nous donne toutes les informations (douces et PV) relatives à ce fait. On a un feedback quotidiennement. On reçoit des informations douces pour info, ou même pour mémo. L'officier de liaison du CIA a son bureau à côté, il est là pour faire la coordination entre la police locale et le fédéral.*

*C'est rare qu'on ait des contacts avec Bruxelles pour la documentation manuelle. Le système a été simplifié dans le transfert : d'office, le CIA doit être informé, et c'est à travers le CIA qu'on fait toutes les demandes lorsqu'il y a une interrogation au niveau national des différents fichiers. Tous les CIA sont interconnectés, on fait une demande ici, ça nous évite de nous disperser. ON se demande : à qui est-ce qu'on pourrait bien demander ce truc ? Maintenant, on passe toujours par le CIA, sauf si on a une apostille qui nous demande d'agir directement à tel endroit.*

#### 2.4.2 qu'en retirer ?

Mons 1 – chef d'unité, formateur ISLP. Ne nous attendait pas, a autre chose à faire.

## Etat de l'infrastructure

- Dispose d'un PC.
- Pas d'accès à l'internet (un seul pour l'unité).
- Portail ISLP, pas d'accès à 9750. Accès limité au registre national.

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles	ISLP 9750 (accès à BNG) registre national PV de l'unité Fiches d'information de l'unité BCS DIV Belgacom (CD-ROM)	ISLP 9750 (accès à BNG) registre national PV de l'unité Fiches d'information de l'unité BCS DIV Belgacom (CD-ROM)
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles	TVA, ONSS, lois sociales (via parquet) Prisons (on téléphone ou via CIA) RCA Registre national (complet) Internet	TVA, ONSS, lois sociales (via parquet) Prisons (on téléphone ou via CIA) RCA Registre national (complet)
Autres sources d'information, directement accessibles	CIA Informateurs, indicateurs	CIA Informateurs, indicateurs
Autres sources d'information, indirectement accessibles	Casier judiciaire communal	Casier judiciaire communal
Sources d'information inaccessibles		

## Etat des connaissances

- Connaît très bien ISLP, qu'il considère comme LE portail d'accès à toutes les bases de données disponibles. Y a été formé de façon approfondie.
- Connaît le CIA et ses possibilités ; les utilise.
- Ne connaît pas de bases de données externes, ni de services externes disposant d'informations utiles ; ne connaît pas bien les ressources d'internet par exemple.

## Analyse de l'usage

- Utilise tous les moyens mis à disposition sur le PC, selon les informations recherchées. On les vérifie, on les recoupe, on vérifie qu'elles sont d'actualité.
- Bons et nombreux contacts avec le CIA ; très peu de contacts avec le fédéral (tout se fait via le CIA).

## **Besoins spécifiques**

- Formation aux applications
- Uniformité des applications présentes sur les PC.
- Uniformisation des applications pour qu'une formation unique suffise à leur maîtrise.
- Documentation relative aux applications actuelles. Ils l'ont demandée lors de notre visite !

## **Critères de qualité évoqués**

- Actualité des données.
- Limitation des enregistrements de données.
- Distinction entre données fiables (c'est important) et exploitables (c'est essentiel pour la suite de l'enquête). Les critères concernant une même information peuvent être variables en fonction de l'enquête.
- Fiabilité : globalement bonne. Moindre dans l'ISLP, à cause d'appels téléphoniques ne permettant pas l'identification de l'appelant.
- On doit connaître l'application pour l'exploiter au mieux.
- Accessibilité du réseau (qui est parfois déconnecté).
- Actualité, convivialité des applications (qui sont souvent anachroniques).
- Flexibilité du système, qui doit permettre des corrections d'encodages erronés.
- Unicité de l'interlocuteur (le CIA) pour différentes recherches (on ne doit pas chercher qui peut répondre à quoi).

### 2.4.3 2<sup>e</sup> entretien – cellule financière (3 enquêteurs)

## **Schéma d'enquête classique**

*On travaille comme les autres collègues, c'est-à-dire qu'on a besoin d'une information générale liée à l'individu. On recherche cette information générale dans le registre national, ou dans POLIS consultation, puisqu'ici on a accès à l'ISLP (le 9750), qui nous permet d'accéder à des données internes policières. C'est une première base pour la recherche. Tous les bureaux ne sont pas équipés, malheureusement, mais on y accède via des collègues.*

## **Infrastructure**

*L'efficacité, elle est liée aussi à la disponibilité des moyens. Il faut savoir qu'ici on dispose de 5 accès au RN et à POLIS.*

## **Aspects à améliorer**

*Le tri n'est pas fait assez régulièrement dans POLIS : quelqu'un qui n'est plus connu depuis 1986 se trouve toujours dans le système, on ne fait pas le nettoyage assez régulièrement. D'autres personnes s'y trouvent alors qu'elles n'ont été qu'entendues (et citées à ce titre dans un PV). Vous pouvez être inséré dans un fichier sans être coupable d'une infraction. Et*

*d'autres sont coupables mais ne se retrouvent pas dans le système, parce qu'il y a eu une erreur lors de l'encodage ou tout simplement parce que ce n'est pas passé dans le système, par exemple si ça vient d'une ancienne police communale.*

*C'est vrai que ces données-là sont accessibles à tout policier, mais ce n'est pas non plus une information sûre à 100%. C'est un problème au niveau des vérifications de cette information-là. On doit toujours avoir d'autres éléments de contrôle de cette information.*

### **Autres sources d'information**

*On a accès au casier judiciaire. Ca se fait par simple coup de téléphone au collègue qui est en charge du casier.*

*Maintenant, plus spécifiquement au niveau financier, on travaille beaucoup avec Bruxelles. Il y a le fameux système HELP. Nous n'avons pas d'accès, on fait ça via ecofindoc. Ils nous envoient la réponse par fax. C'est vrai qu'un accès direct serait intéressant. Ca va très vite pour obtenir la réponse. Ici, ce n'est pas possible d'obtenir une réponse par voie électronique : les moyens, c'est le gros problème.*

*Comme autre information, on a des contacts réguliers avec d'autres administrations : ONSS, TVA, contributions, pour des personnes physiques ou des sociétés, le cadastre, tout ce qui est administration. On a besoin d'informations diverses, on leur téléphone, on confirme par fax, on reçoit une réponse par fax, de nouveau on n'a pas de liaison mais eux ont une base de données dont l'accès est réservé à leurs fonctionnaires, et il n'y a pas d'accord avec la police pour avoir d'accès. Il faudrait qu'il y ait une interconnexion, même entre administrations (ce n'est pas le cas actuellement). Ce serait très utile au niveau de la détection de fraudes éventuelles. 2 administrations différentes travaillent parfois sur un même dossier sans savoir qu'elles sont 2 à y travailler. S'il n'y a pas une demande policière à un certain moment, pour centraliser toutes les demandes, l'ONSS et la TVA par exemple peuvent très bien travailler sur une même société sans avoir les éléments de l'autre administration.*

*On a de très bons contacts avec eux, mais on a parfois du mal à obtenir des réponses écrites, parce qu'eux aussi sont tenus par un secret professionnel. Mais en général ils nous donnent l'information dans la limite dans laquelle ils peuvent le faire, et si ça doit aller plus loin il faut un réquisitoire. Il y a toujours obligatoirement une confirmation de la demande par écrit, ce qui nous fait bien sûr perdre un peu de temps. On a pas mal de dossiers, il faut les traiter dans un délai restreint, ces retards nous gênent un peu. Le retard pour obtenir la réponse est difficile à évoluer. Sur 15-20 dossiers, on en gère 5-6 simultanément. On groupe les demandes vers les administrations, puis en attendant les réponses on gère d'autres dossiers : on est obligé de faire autre chose en attendant la réponse. Parfois on doit pourtant obtenir la réponse rapidement. Les administrations ont les mêmes problèmes de manque de personnel que nous. Eux-mêmes doivent aller voir des collègues. Ca prend entre 24 H et une semaine.*

*Si on consulte HELP pour avoir un renseignement, on nous donne toute l'info dont on dispose sur la société, on sort tous les masques et on nous les transmet en ajoutant certaines remarques sur des points qui doivent attirer notre attention, par exemple « cette personne est connue dans X sociétés ». Ca, elle le fait automatiquement, c'est comme ça que ça fonctionne avec notre service. Mais ce qu'on ne sait pas, c'est s'il y a déjà une enquête en cours, ou s'il y a eu une enquête. C'est au CIA de nous dire s'il existe une autre enquête en cours, c'est le système classique du signalement. Et c'est utile de le savoir.*

## **Aspects à améliorer**

*La législation sur les sociétés commerciales a été modifiée, on a demandé cette nouvelle documentation et on n'a jamais pu la recevoir. Demander un code pénal, c'est utile, mais on n'en a pas reçu. Avoir une documentation avec des références précises, c'est une demande qui est restée vaine. C'est la loi de la débrouillardise, et si chacun ne s'investit pas personnellement, on a quelques difficultés pour obtenir ce qui est une base de travail.*

*Notre matière semble ne pas intéresser grand monde, que ce soient les chefs de corps ou les magistrats. C'est assez rebutant. Il faut une certaine attirance ou certaines aptitudes. On a tous des formations en rapport avec la finance. Moi c'était fait par la police, il faut dire ce qui est, c'était une bonne initiative : on a eu cours avec des magistrats, avec des financiers. Il n'y a malheureusement que 2 sessions de formation. Il y a des substituts qui font la matière mais qui n'y connaissent pas grand-chose, on doit pratiquement leur dire ce qu'ils doivent demander comme réquisitoire par exemple.*

*Le domaine financier ne concerne pas que les faillites frauduleuses, mais aussi tout ce qui est fausse monnaie, faux et usage de faux, escroqueries. On rentre de nouveau dans la criminalité générale traditionnelle. Avant la section judiciaire, on travaillait déjà sur les faux et usages de faux, escroqueries, recels.*

*L'information la plus spécifique, à la limite, c'est ici qu'elle existe. On la demande, notamment avec HELP, c'est l'information traditionnelle de l'enquêteur.*

## **Changements depuis la réforme**

*Suite à la réforme, on ne sait plus très bien ce qui existe au niveau spécialisé fédéral. Il y avait avant une cellule, très spécialisée, qui distillait aussi ses informations de façon très confidentielle (entre autres pour raisons financières : HELP est payant).*

*Actuellement, on contacte la section Ecofindoc pour avoir l'accès à cette base de données, qui nous donne une information très utile. Mais ce que cette cellule peut apporter d'autre, on ne sait pas.*

*Ce qui serait intéressant, c'est d'avoir une base de données nationale qui puisse nous dire : attention, cette société, on a déjà fait une interrogation il y a X temps.*

## **Autres sources d'information**

*Ce qui nous manque aussi, à un autre niveau, c'est un accès notamment aux informations bancaires. On a un accès relativement restreint, laissé à la discrétion des organismes financiers. A ce niveau-là il n'existe rien. Sans réquisitoire, on a rien, et avec on a le strict minimum et il faut très longtemps avant d'obtenir quelque chose. Il n'y a rien de centralisé, rien qui existe à ce niveau-là.*

*Ce qu'on fait ici, c'est établir des contacts avec les différents organismes au fil du temps. Ce sont ces contacts qui nous permettent d'avoir les renseignements, que nous devons toujours aller chercher (ils ne viennent pas d'eux-mêmes), par-ci par-là. C'est finalement le policier qui rassemble une information complète sur un individu ou sur une société. Sans ça, cette information n'existe pas.*

*Le problème est aussi que le policier doit récolter toute cette information commerciale, pour des juridictions commerciales comme les tribunaux du commerce, alors qu'eux pourraient*

*récolter eux-mêmes cette information, parfois plus facilement que nous. Mais ils n'ont pas pris cette habitude, et n'ont pas mis de personnel pour le faire. Or il s'agit de données financières générales, et pas policières.*

*A la Chambre d'enquêtes commerciales, il y a des juges rapporteurs, et deux employés qui travaillent pour eux, mais il n'y a pas d'enquêteurs. Les juges font ça à titre honoraire, en sus de leur emploi principal, à temps partiel, et ne feront pas plus que ce que leur mandat leur impose. Ce serait intéressant d'étoffer cette chambre d'enquête. Ils ont des dossiers, que nous pouvons consulter et qui contiennent des données très générales et le nombre de condamnations et d'assignations. Hormis ça, les données qui nous intéressent nous, et qui nous sont demandées par le biais du Parquet (montant des dettes par exemple) ne figurent pas dans le dossier. Et ces démarches-là pourraient très bien être faites par la Chambre.*

*Quand il y a une faillite, nous devons remonter le temps et voir ce qui a conduit à cette faillite. Ensuite, nous devons voir s'il n'y a pas eu d'infraction qui pourrait expliquer cette faillite.*

*On obtient les bilans annuels, pas par la banque nationale (auprès de laquelle ces bilans doivent être déposés annuellement) mais via l'administration des contributions, avec une éventuelle annotation. C'est un accord qu'on a avec eux. Ça a été vu par l'inspecteur avec un œil beaucoup plus expert, et les annotations nous disent de façon relativement succincte ce qui pose problème. Mais ça reste succinct.*

*Ce qui paraît dans le moniteur est intéressant, mais le plus souvent on l'obtient via le registre de commerce. Parce qu'au moniteur il y a un service commercial mais qui est relativement lent, et souvent on nous fait comprendre qu'il faudrait avoir un réquisitoire parce que pour eux ça implique un coût.*

*C'est accessible via internet... mais on n'a pas accès à internet.*

*Moi je demande systématiquement les statuts parce que je veux m'assurer de qui gère officiellement la société, je veux être sûr que la personne qui est en face de moi est la bonne. C'est tout ce qui m'intéresse.*

*Pour obtenir les renseignements, même de façon policière interne, on dépend très fort du papier et du fax. Si on avait un accès direct via PC, ce serait tout différent, mais il nous faudrait une formation spécifique. Evidemment, on gagnerait beaucoup de temps, et on pourrait pousser les recherches certainement plus loin. Mais c'est une décision politique : veut-on nous donner cet accès ou pas ?*

*Actuellement, on fait appel à d'autres services. Parfois on demande une recherche, et en ayant la réponse on se rend compte que ce serait mieux de chercher ailleurs, dans une autre direction. Bon, on demande deux fois, trois fois, ça finit par être gênant, tandis que si on le faisait soi-même on pourrait le manipuler plus finement. A Bruxelles, ils ne tiqueront pas comme nous sur des noms similaires. L'important est de pouvoir tisser la toile autour d'une société, de voir les liens, et ça sort du cadre strict de certaines réponses. Nous, qui avons en tête d'autres noms, nous ferions les liens. Mais une personne extérieure répond à notre question sans avoir l'attention attirée plus loin. Or ces liens sont ténus, difficiles à trouver.*

*L'idéal serait d'avoir ici l'accès aux logiciels.*

*Je suis gestionnaire de l'information pour la police de Mons, alors à ce titre j'ai beaucoup de contacts avec le CIA pour leur transmettre de l'information.*



*Les fichiers photographiques étaient chez nous, maintenant ils sont repris par les CIA et à ce titre on prend contact avec eux pour la photothèque. Et nous on reçoit des rapports d'informations du CIA, mais quand on regarde la typologie des faits en matière financière qui sont à transmettre aux CIA, c'est relativement restreint. Alors fatalement on reçoit peu aussi. Pour d'autres domaines la typologie est beaucoup plus développée, et l'information circule plus.*

## **Problèmes de typologie**

*Les CIA, à cause de cette typologie restreinte, ne peuvent pas nous signaler efficacement ce qui existe d'autre comme enquêtes financières. La faillite, par exemple, ne doit pas être signalée au CIA. On peut le faire si on se rend compte que quelqu'un intervient à différents titres dans plusieurs sociétés en difficulté ou en faillite, là on peut envisager de recevoir une réponse du CIA nous informant que cette personne a déjà été signalée pour tel ou tel fait dans d'autres sociétés, mais c'est relativement rare. C'est rare, parce qu'encore une fois ça ne rentre pas dans la typologie, et il faut voir si d'autres policiers prennent cette initiative personnelle de signaler. Ça part d'une initiative personnelle, et si d'autres ne le font pas, vous n'aurez pas de retour. Je ne sais d'ailleurs pas ce que les CIA font de ces signalements. Si on demandait que tout ce qui concerne l'Ecofin soit signalé dans les CIA, on serait avertis du travail policier des autres.*

*Par le HELP, on voit les liaisons entre différentes sociétés. Mais pas par l'info disponible via les CIA.*

*Pour les rares signalements que j'ai faits à l'occasion de faillites frauduleuses, je n'ai jamais eu de retour.*

*Les personnes contenues dans la société font l'objet du traitement policier de base : casier judiciaire, POLIS, registre national pour voir la composition de famille.*

## **Feedback**

*On n'a pas spécialement de retour au niveau information. Il serait intéressant d'avoir une concertation avec les différents acteurs (parquet, tribunal du commerce, éventuellement Ecofin à Bruxelles, les SJA) pour avoir les attentes de chacun. Parce qu'on a l'impression qu'on rend les données, nous ce qu'on donne c'est une sorte de photographie, la carte de la société et les liens, mais on n'a jamais de retour. Le parquet n'est pas un moteur, il n'est pas intéressé. On reçoit la demande initiale du parquet, mais on n'a aucun retour après notre réponse, on ne sait pas ce qu'ils font du dossier. Les demandes ultérieures n'apportent souvent rien, il est clair que ça ne démontrera rien alors qu'il aurait été intéressant par exemple d'approfondir un autre volet comme le volet fiscal. Mais ça doit être laissé à l'appréciation du magistrat, et pour eux c'est une punition d'avoir des dossiers économiques et financiers. Eux nous disent qu'ils n'y comprennent rien et qui n'aiment pas la matière. Pour certains, on leur dit ce que doit contenir leur réquisitoire, et ils font clairement ce qu'on leur demande de faire.*

*Avec l'inspection sociale et l'inspection des lois sociales, on travaille aussi. Ça les intéresse de savoir sur qui on travaille, et ça nous intéresse de savoir sur qui ils travaillent. On a un contact assez suivi avec eux, c'est un échange de bons procédés tout à fait officiel. Mais ils ne travaillent pas systématiquement avec nous, ils se font parfois assister de policiers de police administrative, pour des missions de sécurité.*

*Ils sont aussi tenus au secret professionnel, mais ils ont des fichiers aussi, bien élaborés apparemment. Au niveau de l'accès à l'information, ils ont aussi un certain cloisonnement. Leur problème est de retrouver les personnes, puisqu'ils n'ont pas d'accès au registre national. Ils n'ont pas non plus de moyen de savoir si une personne qu'ils vont aller contrôler est ou non connue d'un service de police. Ils ne savent pas réellement à qui ils ont affaire. Il y a parfois des personnes qu'ils cherchent, qui sont dans la nature et qu'ils n'arrivent pas à retrouver alors que nous avons des informations concernant ces personnes-là. On a des données qu'eux n'ont pas et vice-versa. C'est pour ça qu'on s'est rencontré entre services, officiellement, à partir de demandes écrites, pour arriver à une plus grande efficacité des interventions.*

*Ce qu'on n'obtient pas facilement non plus, ce sont les renseignements internationaux. Pour une confirmation d'adresse d'un sujet français, ça dure parfois un mois et demi. C'est parce qu'on doit passer par le PCO. On passe par le bureau régional à Mons, qui est en liaison avec la police française. La réponse peut aller très vite mais on peut aussi ne jamais l'avoir. Or ça arrive souvent qu'on ait une personne étrangère, qui habite à l'étranger et qui crée une société en Belgique pour avoir « certaines possibilités », on dira ça comme ça, et c'est très difficile d'obtenir des réponses. Je n'incrimine pas le PCO, à mon avis ils font ce qu'ils peuvent, mais c'est peut-être dû à un manque de collaboration avec les polices à l'étranger.*

*J'ai travaillé une fois avec la Pologne, via Interpol. Et Interpol m'a dit « de toute façon, tous les renseignements que vous obtiendrez de Pologne ne sont pas fiables, parce que les policiers en Pologne sont corrompus ». Avec la Russie aussi.*

#### 2.4.4 Qu'en retirer ?

Entretien avec l'ensemble de la section financière (4 personnes), toutes origines confondues.

#### **Etat de l'infrastructure**

- 2 PC pour 4 personnes.
- Pas d'accès à l'internet.
- Un PC a accès au réseau via l'ISLP et le module 9750 (permettant l'accès à BNG).
- Au total, dans l'unité, 5 accès à POLIS et au registre national.

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles	Registre national POLIS consultation (9750)	Registre national POLIS consultation (9750)
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles	HELP (via Ecofindoc)	HELP (via Ecofindoc)

Autres sources d'information, directement accessibles	PCO	PCO (informations de l'étranger)
Autres sources d'information, indirectement accessibles	ONSS TVA Contributions Cadastre Registre de commerce Chambre d'enquêtes commerciales Casier judiciaire	ONSS TVA Contributions Cadastre Registre de commerce Chambre d'enquêtes commerciales Casier judiciaire
Sources d'information inaccessibles	Bases de données bancaires Bases de données des administrations (voir autres SI)	

### Etat des connaissances

- Connaissance des services extérieurs et du service fédéral spécialisé en matière financière (mais pas connaissance de tout ce qu'ils peuvent offrir).
- Connaissance de POLIS et du registre national, sans plus.
- Méconnaissance des nouveaux services fédéraux, de leurs possibilités.
- Pas de connaissance des possibilités du CIA en matière financière, pas de feedback de leurs initiatives en matière de signalements.

### Analyse de l'usage

- Utilisent les systèmes nationaux (registre national, POLIS),
- Utilisent beaucoup d'administrations extérieures, un service expert à Bruxelles. Toutes les réponses arrivent via téléphone ou fax, et doivent être réencodées dans leur PC.
- Ils obtiennent des réponses informelles, liées à la construction d'une relation de confiance. Les demandes (et si possible réponses) officielles suivent.
- Le policier centralise les données de différents ministères, qui enquêtent parfois sans le savoir sur un même dossier.
- Les réponses de HELP sont accompagnées d'annotations : plus-value importante.

### Besoins spécifiques

- Insertion des données des anciennes polices communales.
- Accord stable avec bases de données d'administrations (finances, etc.), échange d'informations (au minimum pour éviter doubles enquêtes)
- Elargissement de la typologie liée au secteur financier. Impossible actuellement de faire un signalement, d'obtenir un feedback du CIA en la matière.
- Feedback du judiciaire.
- Obtention de la documentation (et mise à jour) en matière de législation. Ils l'ont pourtant demandée !
- Formations spécifiques en matière financière.

- « logging » des enquêtes en matière financière.
- Accès, ou accord multilatéral sur un accès minimum, aux informations bancaires.
- Des services extérieurs, demandeurs, peuvent parfois obtenir l'information (non policière) demandée plus facilement que la police ⇒ nécessité d'accords.
- Liens entre sociétés (pas disponible au niveau policier, seulement via HELP).

### **Critères de qualité évoqués**

- Actualisation (données trop vieilles encore présentes)
- Incomplétude des données
- Erreurs (témoins devenus auteurs)
- Manque des données des anciennes polices communales.
- Le recoupement des informations par d'autres sources permet d'augmenter leur qualité. Leur vérification (lors du processus de saisie et de mise en réseau) aussi.
- Rapidité pour obtenir l'information (serait augmentée si PC en réseau).
- Longueur de la chaîne : intermédiaires freinent la recherche (méconnaissance du dossier et des liens), cela oblige à une recherche en plusieurs étapes, ce qui est lent et devient gênant au niveau relationnel.
- Plus-value des annotations faites par un service central, qui peut informer d'autres enquêtes ou de points suspects. Rem : ces informations ne peuvent être obtenues via le CIA (par ex : autres enquêtes fermées ou en cours).
- Manque de stabilité pour l'obtention d'un renseignement à l'étranger : on ne sait pas quand, ni si on l'aura.
- Manque de fiabilité de renseignements policiers provenant de l'étranger.
- Structuration de la typologie, inadéquate en matière financière

## **2.5 Namur**

Cette série d'entretiens a été coordonnée par un des responsables du CIA (carrefour d'information de l'arrondissement), qui a assisté à tous les entretiens et a ajouté son point de vue après chacun, suscitant parfois de nouveaux débats avec les personnes interrogées.

Comme nous l'avons indiqué plus haut, ceci constitue bien entendu un biais important, mais a apporté aussi d'autres éléments de réponse quant aux façons dont l'information est demandée, cherchée, trouvée et utilisée.

### **Exemple d'enquête réussie**

*Je suis dans le service financier, et l'information vient de mon service. L'info a été utilisée à partir du moment où elle était de qualité.*

*Un informateur a été en contact avec un membre de la section financière, et a été interrogé jusqu'au moment où l'information est devenue utilisable, ou elle est devenue de qualité.*

*Dans d'autres cas, quand l'information arrive en matière financière, elle est toujours à l'état brut, assez fragmentaire, et on ne sait pas l'utiliser : ça demande du travail. Or on est déjà attelé à d'autres enquêtes, et on ne sait pas toujours ajouter ce travail à celui qu'on a déjà. On doit affiner une information qui est un peu vague.*

*Le plus souvent, quand un dossier vient du parquet, il contient déjà toutes les informations nécessaires et on n'a pas besoin de complément d'information. Donc bien souvent on n'a pas besoin d'information nous parvenant d'informateurs ; on a plutôt besoin d'information qui viendrait du CIA sur les gens qui interviennent dans le dossier : sont-ils connus, y a-t-il d'autres faits à leur charge ?*

*Il n'y avait pas beaucoup de candidats non plus pour venir se faire jauger.*

*Un autre cas d'information venait d'un informateur aussi : ça venait d'une personne de l'UPC qui faisait un rapport d'information sur une personne belge d'origine étrangère qui investissait beaucoup dans l'immobilier, ce qui l'interpellaient. J'ai eu un contact ultérieurement avec ce collègue, qui prenait cette information non d'une personne précise mais d'une rumeur publique. On parlait de blanchiment d'argent sale dans l'immobilier. L'information s'arrêtait là : le nom de la personne, X millions investis, et c'est tout. Il se fait que le collègue qui a reçu le dossier ici, avant de me le passer, a obtenu (je ne sais pas comment) un dossier fiscal sur la personne en question. Cette personne avait déjà fait l'objet d'une enquête fiscale, le dossier était bien complet, la personne avait fourni tous les documents nécessaires à la vérification et les fiscalistes avaient déjà examiné ça en profondeur.*

*Si nous en tant que financiers on avait dû chercher ce genre d'information, ça aurait pris beaucoup de temps, il aurait fallu recueillir toutes les données par des voies détournées. Or les fiscalistes l'avaient déjà fait, en obtenant directement l'information de la personne (c'était l'ISI). Je ne sais pas comment eux-mêmes avaient obtenu l'information à la base de leur enquête. Leur dossier est normalement confidentiel, il aurait fallu passer par le canal judiciaire, ouvrir une enquête, demander à un magistrat de pouvoir accéder à ce dossier, je ne sais pas comment mon collègue l'a obtenu.*

### **Autres sources d'information**

*Quand le dossier n'est pas complet, le CIA nous fournit des renseignements sur les personnes. On a accès à certains programmes qui nous permettent de voir si des personnes sont connues, recherchées, s'il y a des antécédents, mais il est toujours bon de remettre ces informations à jour, et le CIA est plus à jour que certains programmes.*

*J'ai d'abord le réflexe de questionner les programmes qui sont toujours à notre disposition : PJ 40, INFOBASE (de HELP), et le registre national pour actualiser les adresses et voir si les gens cohabitent.*

*J'ai aussi recours à l'agent de quartier, à des collègues de l'arrondissement avec lesquels j'ai eu des contacts antérieurement pour des cas de carrousel TVA (le Cedefo) et qui étaient spécialisés. Il y avait beaucoup de gens avec qui on avait des contacts avant la réforme et qui repartent maintenant vers les arrondissements.*

*En matière de criminalité ordinaire, dont je m'occupais aussi avant la réforme, des dossiers sont restés non élucidés faute de renseignements. Quand on cherche l'auteur mais qu'on n'a pas de moyen de l'identifier, une information quelle qu'elle soit pour relancer l'enquête est utile. Ce sont les recoupements de traces qui manquent.*

*Des faits commis par des mêmes auteurs permettent des recoupements.*

*On a eu un cas de meurtre d'une dame. On avait pénétré chez elle, fouillé sa maison, volé on ne savait pas quoi, et on l'avait sauvagement tuée. On pensait que c'étaient des cambrioleurs, mais on ne pouvait pas l'attribuer à un proche. On était dans une impasse, et l'enquête a trouvé un dénouement quasiment par hasard. Les auteurs avaient mis leurs pieds dans une flaque de sang, et donc on avait des traces de semelles. Mais bien sûr, à qui appartient le soulier, c'est le problème. Finalement, on interpellait au plus près en élargissant un peu de champs des proches de la victime. On a interpellé un des auteurs, sans le savoir, comme témoin. Tout bêtement, ce monsieur avait toujours aux pieds les chaussures qu'il portait au moment du crime. Et comme il n'était pas suspect mais témoin, le réflexe n'a pas été de lui demander de donner ses chaussures pour en prendre trace. Il a été interpellé, il a perdu un peu pied sans raison, eu puis un collègue a dit « tiens, tant qu'à faire, donne-moi un peu tes chaussures », et ça a été l'élément déclencheur. Avant même que le labo ne nous donne les résultats, la personne a eu un geste significatif, à interpréter, toujours est-il qu'il a sauté par la fenêtre du bureau. C'était un signe, qui a été interprété différemment par la famille de l'adolescent, qui se disait qu'il avait été un peu bousculé par les enquêteurs et qu'il a perdu pied... sans jeu de mot. Le 2<sup>e</sup> auteur, on a fini par l'interpeller par déduction, mais il n'y avait ni aveu ni indice le concernant, mais il a été condamné quand même.*

*Des éléments qui peuvent aider dépendent de chaque cas spécifique. En matière financière, on a bien sûr des problèmes un peu différents. En matière de fiscalité, il y a des cas où même les experts ne s'y retrouvent pas, et en matière de carrousel TVA, c'est vrai qu'on a besoin d'info surtout pour débiter les dossiers.*

*Les carrousels TVA sont des situations qui deviennent assez connues des enquêteurs. Mais il y a toujours des gens, enquêteurs judiciaires et même à l'ISI, qui ne font que ça. Il faut que le carrousel ait déjà une existence de plusieurs mois pour être dépistés. Or il se crée des entreprises fictives, qui n'ont d'autre objectif (lors de leur création ou de leur reprise par de futurs fraudeurs) que d'être introduites dans un chaînage de TVA (on vend, on vend, on vend). A un moment de cette chaîne, une société achète fictivement, revend fictivement et génère la fraude TVA. Il faudrait dépister en amont, avant que ce chaînage n'existe. C'est bien quand il y a des informateurs qui sont à même de le faire, mais ils ne sont pas légion.*

*Le programme INFOBASE fournit les données du registre de commerce. Il montrera l'existence d'une société, mais pas son fonctionnement. Si une société n'a que quelques mois, elle n'a pas encore déposé de bilan annuel, on ne sait rien de son activité réelle. Pour la TVA, il faut aussi mettre des moyens informatiques en place pour voir des sociétés de ce*

*type-là ; pour des fraudes fiscales autres que la TVA aussi les moyens informatiques manquent.*

*L'ISI se charge aussi de ce type de recherche. Nous, on est là pour l'aspect judiciaire et pénal, eux pour l'aspect récupération d'argent.*

*On ne peut pas avoir de contact direct avec l'ISI. Pour demander leur collaboration et échanger de l'information, il faut demander au juge d'instruction pour qu'ils aient accès à notre dossier. Pour que nous ayons accès à leur dossier, c'est encore un domaine sensible. Soit on le fait officiellement, quand un dossier est ouvert et qu'un magistrat intervient, soit on a des contacts avec des gens avec lesquels on collabore régulièrement à l'ISI, et il y a un climat de confiance qui s'installe, mais c'est de l'info douce qu'on ne peut pas coucher sur un PV. On peut obtenir de l'info, il n'y a pas trop de barrières à priori. Mais pour l'utiliser, il faut faire autre chose.*

### **Aspects à améliorer**

*Pour augmenter la qualité de l'info policière, les gens qui vont aux sources devraient avoir déjà une connaissance des domaines dans lesquels ils vont chercher de l'information. Dans le domaine financier, ils devraient pouvoir être à même d'apprécier eux-mêmes, déjà, la qualité de l'information qu'ils recueillent pour pouvoir se dire « telle quelle, cette information n'est pas utilisable, je dois aller plus loin », je dois faire un rapport d'information mais il faut essayer de suivre la source d'information pour affiner. Quand je reçois un rapport d'information, je ne contacte pas celui qui l'a fait. Mais c'est vrai que ce serait bon que la personne de contact sache vers qui l'info est dirigée et qui est amenée à la traiter, soit que l'enquêteur soit lui-même en contact pour voir ce qu'il y a lieu de demander comme complément d'information. Ça ne se fait pas. Actuellement, un rapport d'info non exploitable, s'il n'y a encore aucun dossier ouvert, il faut trouver quelqu'un qui puisse s'en charger et qui en ait le temps. A mon avis, si ce n'est pas exploitable, ça va retourner, sans PV. Parce qu'il y a des informations qui ne savent pas donner lieu à un dossier, parce qu'il faut davantage de précisions.*

### **Changements depuis la réforme**

*Depuis la réforme, rien n'a changé au niveau information, accès à l'info dans le domaine financier. Avant, on avait les bureaux de documentation, les dossiers par personne en matière financière, on avait infobase, les informateurs étaient gérés un peu différemment, de façon moins structurée mais ça fonctionnait aussi.*

*Les dossiers par personne sont en voie de transfert... en fait on y a toujours accès mais on a arrêté de l'alimenter en 2001. Le CIA commence à recevoir pas mal de demandes pour consulter ces dossiers. Ce que le CIA donne en plus, et qui n'est pas contenu dans le dossier « papier », ce sont les enquêtes et consultations qui ont eu lieu concernant cette personne.*

*Quand on reçoit de l'info, il faut faire le tri entre les choses utiles et les choses inutiles. Certaines choses sont inutiles pour moi mais utiles pour d'autres, et à ce titre il faut les conserver.*

### **Autres sources d'information**

*C'est vrai qu'en matière financière il y a une carence d'information. On parle toujours de coopération entre le judiciaire et le fiscal, mais il n'y a rien à faire, il faut la provoquer : il n'y*

*a pas de noyau permanent qui permet une circulation de l'information, il n'y a pas de plateforme d'échange et de rencontre.*

*On a parlé des sociétés de cash à un certain moment, mais ça n'a paru qu'après des années dans la presse, et à l'occasion de cette parution il est apparu que certains collègues ne savaient pas ce que c'était qu'une société cash, or ça faisait l'objet d'une fraude importante. Si les fiscalistes faisaient le relais auprès des policiers de la financière, soit pour former, soit pour informer, ce serait une bonne chose. C'est peut-être un peu technique, mais ça existe aussi. Il y a chez nous un dossier de société de cash, qui était traité comme un dossier vu uniquement sous la loupe « faux et usage de faux », fausse facture.*

*C'est comme ça qu'un dossier fiscal a démarré sur un dossier de fausse facture : une société est en faillite, le curateur demande comment c'est possible étant donné le montant de factures récentes prouvant du travail, et le type a dit « mais ce sont de fausses factures », et c'est comme ça que tout a démarré. Et en fait tout cet aspect fausses factures était marginal face à l'importance du volet fiscal, qui n'a pas été abordé parce que l'expert voyait plus son domaine. Les enquêteurs n'étaient pas formés, pas informés.*

*La qualité financière devrait être de qualité quand elle arrive, mais ceux qui vont à la recherche de cette information devraient avoir une connaissance de ce qui est utilisable dans le domaine financier. Et quand on ne connaît pas un domaine, on ne va pas chercher dans cette voie-là. Si quelqu'un me parle de carrousel TVA, je ne vais pas y voir goutte, alors je vais me contenter de prendre des renseignements épars, je vais vite les « dropper » et pour le reste, débrouillez-vous. Mais si on sait comment ça fonctionne, c'est beaucoup plus facile.*

## **Infrastructure**

*Je dispose d'un PC que je partage avec 1 collègue. J'ai INFOBASE, le registre national, PJ 40, Word et Excel. Je n'ai pas internet. J'ai accès à POLIS, j'ai eu une formation (peu d'enthousiasme), je l'utilise peu... peu.*

## **Information internationale**

*On a aussi des problèmes de collaboration avec le Luxembourg, mais ça se passe par le canal de l'ISI, quand c'est dans le cadre d'un dossier. Eux aussi ont des problèmes d'effectif, alors ils ne sont sensibles à notre problème que dans la mesure où ils y ont un intérêt direct.*

*On a aussi contact avec des officiers de liaison, mais ils ont des difficultés dans ce domaine. Et ils demandent une commission rogatoire, parce qu'eux-mêmes n'ont pas spécialement de contacts avec des fiscalistes dans le pays. Le meilleur relais, ce sont d'autres fiscalistes, qui donnent une information qu'on ne peut pas toujours utiliser officiellement mais qui nous est utile.*

## **Remarques du CIA :** (tout ce qui suit a été dit par l'interlocuteur du CIA)

*Le CIA a très peu de contacts avec le niveau national. On avait plutôt le réflexe de contacter les autres arrondissements. Il y a un problème d'éloignement de la documentation, qui crée un frein aux demandes. On le voit déjà au niveau du CIA, mais c'est encore plus au niveau fédéral. C'est par hasard que j'apprends l'existence d'une base de données experte au niveau fédéral : j'ai un jour téléphoné et fait le tour des services pour voir ce qui existait, et essayer de faire une liste. C'est un peu triste d'en arriver là.*



*On a, au niveau du CIA, un accès direct au serveur de la police locale de Namur, qui scanne tous les PV. On s'en sert pour la consultation, mais normalement pas pour la recherche paramétrique (dans ce cas, on préconise de rester au niveau de BNG). A Namur, c'est spécifique, on fait des recherches sur le serveur de la police de Namur parce qu'en théorie tout se trouve dans BNG mais en pratique on n'y est pas encore.*

*Autres remarques du CIA :*

*On travaille beaucoup sur des informations relatives à des véhicules. Et là, les informations relatives à la couleur manquent. Dans DIV, on ne trouve pas cette notion de couleur. En plus, on doit souvent faire 2 recherches successives. On cherche un modèle précis dans un secteur précis. Il y a déjà le problème couleur. La DIV nous donne toute la liste des titulaires de ce modèle, et il faut ensuite faire une seconde recherche pour voir si ces titulaires sont connus ou pas. Ce serait beaucoup plus facile si une telle recherche pouvait être effectuée automatiquement, sans devoir taper tous les noms de la liste. Il faudrait une recherche paramétrique liant les éléments de la DIV et ceux de la BNG, voire ceux du registre national, parce qu'on travaille sur le titulaire de la voiture, mais ce qui peut être très utile est de voir les membres de famille.*

*Nous, gendarmes et policiers communaux, on connaissait très peu l'application PJ 40, qui est très lourde. Les péjistes étaient habitués. Bon, petit à petit PJ 40 devrait être intégré mais d'après une réunion qui a eu lieu le contenu de PJ 40 n'est pas intégré, et ça pose un problème important : on intègre le principe mais pas les données. On n'a pas encore une situation optimale.*

*Actuellement, on consulte très très peu PJ40 : au sein du CIA, une seule personne vient de la PJ et est capable d'utiliser cette application. Par contre, on utilise beaucoup l'application 2 – registre des détentions.*

*Pour faire une recherche complète sur une personne, on passera plutôt par le canal du DSB, pour obtenir une recherche paramétrique sur des éléments nationaux. On ajoute éventuellement une recherche sur notre base de données d'info douce, éventuellement avec les arrondissements voisins si la recherche est assez large. Ça fonctionne sur base de mots-clés, par exemple sur base d'un descriptif particulier.*

*A mon sens, en matière de traces, on n'est pas encore très très loin. Il y a absence de banques de données centrales.*

*Il y a le problème de l'actualisation de la banque de données nationale. Il y a aussi le problème de la criminalité d'Europe de l'Est : quand ils sont interpellés, il faut 5 jours pour boucler l'enquête avant qu'on les relâche. Ces gens-là n'ont jamais rien à dire. On est obligés de travailler sur les traces et sur le butin. Par exemple : ils ont des chaussures, dans quel autre dossier a-t-on des traces ? Dans quel fait similaire, qui s'est passé dernièrement, a-t-on des traces ? Le labo est de bonne composition pour faire des recherches fines, mais on n'a pas de base de données.*

*Dans le système actuel, les informations viennent trop tard, quand les PV sont rédigés et « transmis ». Pour les vols-cambriolages, on fait les analyses à « mois + 2 », et encore : si on le fait quelques jours plus tard, la base de données a encore change. On n'est jamais certain que c'est complet.*

*Le problème existe tant via les CIA que via une alimentation directe.*

*Ce qu'on préconise : c'est qu'il y ait un transfert au statut 1 (ce que le verbalisant a tapé avant la fin de son service), avec les éléments de type « ce qu'on a trouvé » (traces, etc.). C'est vrai que le verbalisant ne voit pas toutes les traces lors du constat initial, et la labo vient plus tard ; il faut dès lors une bonne collaboration, rapide, avec le labo. La politique actuelle des labos tend vers un relevé des traces simples par les policiers eux-mêmes, et pas nécessairement par des membres du labo.*

*Il faut aussi noter que tout ce qui est relevé est analysable, mais que tout n'est pas analysé (analyses ADN par exemple).*

### **Exemple d'enquête non réussie**

*Toute information n'est pas utilisable, principalement pour protéger les sources. Un exemple : dans un dossier de vente de drogue en rue, des photos avaient été prises depuis une maison. Les photos étaient mentionnées dans le dossier, mais quand l'avocat a demandé à les voir, on a essayé de les couper au maximum mais l'angle de prise de vue permettait d'identifier la maison d'où les photos avaient été prises. Du coup, on n'a pas pu montrer les photos, et le procès est tombé à l'eau pour une question de faute de procédure. On doit jouer le jeu, une information 0-0 ne peut pas être exploitée telle quelle, on doit essayer de faire sortir l'information par un autre moyen.*

*Mon collègue trouve que les informations doivent être affinées par celui qui la collecte. Moi je trouve au contraire qu'il doit bien sûr mettre un maximum, mais que c'est déjà très bien de recevoir cette information. C'est déjà très bien dans la démarche d'obtenir cette information d'un collègue, c'est pas évident, c'est un processus qui se met lentement en place et on le sent : dans certains services, l'information commence à arriver, dans d'autres c'est encore tiède, donc on doit admettre qu'il y a sans doute encore une marge importante d'information qui ne sera pas exploitée, parce qu'on n'a pas la capacité, parce qu'on n'a pas encore une information suffisamment concrète, mais elle circule et elle existe, et peut-être que quelques mois plus tard on recevra plus d'information, laconique mais qui viendra en complément d'information. On doit encourager toute information qui circule.*

*Dans le contexte d'exploitation de l'info douce, on a une réunion mensuelle avec les SJA et le parquet. On a mis au point une procédure d'échange de l'info. Au niveau du CIA, quand un informateur donne une information et dit (au moins implicitement) qu'il ne se considère pas comme l'enquêteur de ce dossier, qu'il ne compte pas continuer à s'en occuper, et si on estime que l'information est exploitable en soi, le CIA indique un service (selon des règles) et donne l'info aux autres services intéressés, pour info. C'est au service de réagir, et de négocier avec le magistrat s'il ne sait pas travailler sur ce dossier.*

*En théorie, la personne qui a donné l'info reçoit un feedback, si l'info a donné quelque chose, s'il y a un résultat. Mais tout ça est aussi un processus humain, on n'est jamais à l'abri d'un oubli.*

*Délai de conservation de l'information douce : selon la Commission de la vie privée, on avait 5 ans. On parle maintenant de 3 ans. Là, on va avoir certains problèmes, le délai est assez court, et on va avoir des problèmes pour apprécier... A part les personnes pour lesquelles, avec un accord du parquet, on décide de conserver l'information plus longtemps, au-delà de l'appréciation possible sur personne, il y a de l'information « faits » qui a des liens intéressants, et là on ne sait pas sur quelle base pourra se faire le tri. Si on veut le faire convenablement, ça va demander un travail très important...*

## Enquêtes de patrimoine

*On fait très peu d'enquêtes de patrimoine en marge d'un dossier classique. Manque de capacité, de temps, de formation. Mais ce n'est pas toujours utile, ça dépend du parquet. Les saisies les plus immédiates, ce sont les véhicules, mais le magistrat de demande où le stocker, ce qu'il faut en faire. Résultat : on a fait une conservation sur les lieux, « je vous institue gardien de ces véhicules ». deux jours plus tard, on a voulu faire une saisie plus formelle, et certains véhicules les plus douteux avaient disparu, comme une Ferrari. Donc il y a le problème du parquet. Les enquêtes patrimoniales, c'est si on ne peut pas saisir directement le fruit de l'infraction. Une maison, ça ne pose pas un problème de stockage, mais une voiture, comme une Ferrari, ça coûte 10 000 frs de déplacement plus 2000 frs par mois pour le stockage, c'est le tarif officiel du constructeur, et si on ne le fait pas selon les conditions du constructeur, on peut avoir des problèmes moteurs. Mais le parquet est réticent.*

*Le patrimoine se justifie s'il y a des saisies à faire. Et comme quand il y a des saisies à faire le parquet bouge très rarement, le travail d'enquête de patrimoine ne se justifie pas. Or ce qui fait le plus mal pour le fraudeur est la saisie. Ils rient si on ne saisit rien, parce que c'est comme ça qu'ils fonctionnent : ils s'attendent à faire de la prison tôt ou tard, ils s'attendent à ce que leur système soit mis à jour, ça fait partie de leur planning personnel.*

*Le système judiciaire ne suit pas.*

*L'enquête patrimoniale, s'il s'agit de déterminer quels sont les biens de la personne (biens qu'on ne connaît pas ou que les revenus ne permettent pas), est une enquête indiciare. On fait une comparaison entre revenus et biens, et on conclut que les revenus licites ne peuvent justifier l'ensemble des biens acquis. L'enquête judiciaire serait ensuite de révéler quelle est la source de ces revenus illicites.*

*Dans un dossier où il y avait eu un butin suite à l'attaque de fourgons, le magistrat ne voulait pas d'enquête patrimoniale, parce que ça allait compliquer tout.*

*Impression de lourdeur pour les informations internationales. Il y a le canal assez lourd DSO. Par contre, les contacts avec les officiers de liaison sont bons.*

*Dans un dossier, on a eu une information concernant un trafic. On avait des numéros de téléphone dans la région parisienne, une adresse en Angleterre, et un point de chute en Belgique. Je devais communiquer l'info aux collègues français et anglais. Mais comme il y avait un point de contact en Belgique, on devait aussi communiquer l'info au vers la DJG-DJF (faux papiers) en leur suggérant de transmettre l'info à l'étranger. Et ils nous ont répondu « c'est très bien, mais votre canal, c'est le DSO », et je trouvais ça assez triste de devoir tout faire 2 fois de façon lourde et formelle. C'est parce qu'on a une image de policiers locaux. Que ce soit la source qui doit reprendre contact avec un service plus à même de transmettre, c'est assez dommage, ça manque de souplesse. Il y a des canaux différents : Schengen, interpol, europol, etc.*

*La recherche d'info douce n'est pas téléguidée, on ne cherche pas une information précise mais on recueille ce qui peut être recueilli. Le service d'enquête pourrait aussi lui-même faire savoir le type d'information qu'il recherche. Parce qu'il y a un déséquilibre entre information criminelle générale et information financière. Mais est-ce qu'il y a une volonté ? Au niveau CIA on travaille beaucoup plus sur l'info en général. Il y a aussi une meilleure collaboration avec les services SJA qui sont installés sur le même site que le CIA, et l'éloignement des autres services du SJA joue et freine.*

## 2.5.2 Qu'en retirer ?

Ancien péjiste, actuellement enquêteur dans la section financière, mais a surtout de l'expérience en criminalité « classique ». L'entretien s'est passé dans un climat de tension, le sujet est un ancien péjiste qui semble avoir été choisi « à titre de mauvais exemple » par le CIA pour me montrer la différence avec les « bons » policiers qui utilisent le CIA. Il est très mal à l'aise, se sent visiblement évalué (alors qu'il est là pour évaluer).

### Etat de l'infrastructure

- partage un PC au sein de sa section.
- Accès au réseau policier, pas à l'internet.

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles	PJ 40 Infobase (HELP) Registre national Word, Excel POLIS	PJ 40 Infobase (HELP) Registre national Word, Excel
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles		
Autres sources d'information, directement accessibles	ISI CIA Agents de quartier Collègues de l'arrondissement (spécialisés) Dossiers par personne (papier) Officiers de liaison	ISI CIA Agents de quartier Collègues de l'arrondissement (spécialisés) Dossiers par personne (papier) Officiers de liaison
Autres sources d'information, indirectement accessibles		
Sources d'information inaccessibles		

### Etat des connaissances

- l'enquêteur n'a pas d'idée complète de la façon dont les informations sont trouvées par ses collègues. Hasard et tâtonnements semblent guider ses pas.
- Connaît les anciens systèmes de la PJ, et d'anciens collègues.

- Ne cite aucun service fédéral actuel. Connaît POLIS, ne l'utilise visiblement pas, ne demande pas à en savoir plus...
- Pas d'image intégrée du paysage policier (et des aides possibles).
- Ne connaît pas les SI spécifiques à l'information financière ; en demande d'(in-)formation.
- Connaît le CIA, mais pas toutes ses possibilités.
- Ne mentionne pas ces manques de connaissances, mais mentionne le besoin crucial de formation dans le domaine financier.
- Ne connaît pas les services centraux chargés de contacts avec l'étranger.

### **Analyse de l'usage**

- un dossier qui vient du parquet est assez complet ; sinon, longues recherches
- une information policière non sollicitée, et vague, n'est pas traitée, ni renvoyée pour complément d'information. Les erreurs ne seront pas corrigées par feedback.
- Les anciens systèmes : PJ40, registre national, HELP. Ne semble pas en connaître d'autres. Le registre national sert à actualiser les données policières.
- Les anciens contacts (autres policiers), qui ont souvent bougé suite à la réforme.
- Certaines descriptions d'enquêtes montrent que le hasard... guide leurs pas.
- Ne prend pas contact avec les policiers donnant l'information ; ne les traite pas si elles sont « trop floues » ; ne donne pas de feedback. Une info trop floue n'est pas traitée, ni renvoyée pour complément d'information. Les erreurs ne seront pas corrigées.
- Pour une information (très difficile à obtenir) au Luxembourg, utilise l'ISI (service extérieur). Impression de lourdeur des informations internationales, par le canal DSO (formalisme, démarches multiples d'information à effectuer par l'unité à la source de cette info). C'est plus rapide via les officiers de liaison.

### **Besoins spécifiques**

- Dans le domaine financier, les données (non policières) à récolter sont difficiles à trouver, d'autant qu'il faut se les procurer par des voies détournées alors que des services extérieurs se les procurent directement ⇒ des échanges plus systématiques seraient utiles (et pas sous le manteau comme actuellement)
- DB de recoupements de traces.
- Formation au domaine financier (pour lui, pour les autres enquêteurs, pour ceux qui sont en contact avec les sources d'information)
- DB qui, au-delà d'informations sur les sociétés (registre du commerce, HELP), donnent une image de la réalité du fonctionnement de cette société. Info dure, utilisable ; noyau permanent de coopération.

### **Critères de qualité évoqués**

- s'il n'y a pas un minimum de qualité dans l'information non sollicitée (celle que l'enquêteur doit travailler), elle ne sera pas traitée

- De l'information de qualité n'est pas exploitable parce que douce, ou pas officielle.  
« on sait mais on ne peut pas s'en servir »
- La qualité de l'info est liée à la connaissance de celui qui recueille cette info, et qui doit savoir ce qui est intéressant à connaître (pour affiner l'info à la base).
- Une info trop large (et inutile) ne pose pas problème.

### **Remarques du CIA :**

- Contacte d'autres CIA plutôt que le niveau fédéral. Ne connaît pas tous les services fédéraux, ni leurs possibilités. A fait le tour, par téléphone, des services de l'ancien BCR pour savoir ce qui existait comme base de donnée experte dans chacun d'eux et faire une liste.
- Accès du CIA à la police locale de Namur (base de données). Normalement, on ne fait pas de recherches paramétriques, parce qu'on est supposés s'en tenir à BNG. Mais on fait quand même ces recherches (écart entre discours et pratique).

### **Analyse de l'usage**

- Actuellement, on consulte très peu PJ40 parce qu'on ne le connaît pas. Mais il reste nécessaire (données non reprises dans BNG).
- Application P2 de PJ (détentions).
- DSB pour recherche paramétrique fédérale.
- Eventuellement, info douce ; éventuellement avec arrondissements voisins.
- Le feedback de l'info aux policiers ne se fait pas toujours (pas assez).
- L'utilisation du CIA par les policiers est très variable, entre autres à cause de l'éloignement géographique de certains services.

### **Besoins spécifiques**

- Information relative aux couleurs des véhicules
- Intégration de 2 recherches : les réponses obtenues dans DIV doivent être comparées (propriétaires) à BNG (pour voir s'ils sont connus). Actuellement : il faut tout saisir une 2e fois ⇒ demande d'une recherche automatique (éventuellement même liée, au niveau de l'adresse, à une recherche dans le registre national pour voir si la famille du propriétaire n'est pas connue).
- Intégration des données contenues dans PJ40, dans BNG.
- Généralisation de la circulation d'information policière
- Base de données nationale des traces
- Rapidité (les données viennent trop tard, PV « transmis »)
- Délai trop court pour la conservation de l'info douce. Les problèmes se posent pour la conservation des liens.
- Information fédérale sur les infrastructures disponibles
- Complétude de l'information (ex PJ intégrée dans BNG)

### **Critères de qualité évoqués :**

- Intégration des différentes bases de données ⇒ une recherche = une réponse élargie.

- Eloignement géographique de la documentation
- Rapidité de l'insertion de nouvelles informations (avant que le PV ne soit « transmis »). Pour les PV « vols-cambriolages », ce n'est toujours pas complet à « mois + 2 » !

### 2.5.3 2<sup>e</sup> entretien – un enquêteur disparitions, ancien gendarme

#### **Schéma d'enquête classique**

*Je peux vous expliquer des enquêtes réactives et proactives.*

*Notamment, il y avait eu une vingtaine d'agression sur personnes âgées, on a été aidés par pas mal d'informations qui sont arrivées au fur et à mesure de l'évolution de l'enquête, mais aussi par rapport à l'époque où les faits se sont produits. On a pu petit à petit cerner les auteurs, qui étaient une bande mal structurée mais localisée dans 2 entités où les informations sont venues de gauche et de droite. Nous avons pu cerner mieux la bande en question, mais aussi le phénomène. Mais de façon plus proactive, au niveau stupéfiants, on savait qu'une personne dealait en grosse quantité. On a cherché de l'information par quelqu'un qui était proche du milieu. On y est arrivé par l'emploi de techniques particulières.*

*Pour un autre dossier, on n'a pas la bonne information, je ne sais pas pourquoi. Rien ne permet d'orienter l'enquête dans une direction précise. Peut-être aussi parce que les informations sont parfois mauvaises : on est mal orienté, ou on est manipulé. Dans le cadre du proactif, des gens donnent des informations et à un moment donné on réalise qu'on s'est fait manipuler.*

*Pour identifier un auteur, il y a tous les systèmes informatiques dont on dispose. On peut chercher via le registre national, par Belgacom, via le CIA. On essaie par tous les créneaux qui sont à notre disposition, dont ceux qui sont à ma disposition : registre national, Belgacom, POLIS consultation, et pour le reste je pose des questions au CIA qui fait des recherches dans les différentes banques de données. J'expose mon cas au collègue du CIA. Si c'est pour une identification de personne, très souvent via les systèmes informatiques dont je dispose, j'y arrive. Si je n'y arrive pas via les systèmes informatiques, celui dont je dispose ou les autres, alors on va à l'information dans le milieu dans lequel se trouvait la personne.*

*Par exemple en TEH, pour identifier une serveuse dans un bar, j'irai, pour l'identifier, dans le milieu des bars. Egalement au niveau des polices locales, où les agents de quartier sont des gens qui peuvent nous aider beaucoup.*

#### **Exemple d'enquête réussie**

*Un exemple : un coup de feu dans un dancing. On a eu par information le prénom d'un auteur, qui habitait Schaerbeek. Grâce aux contacts pris avec la police locale de Schaerbeek, grâce à leurs fiches d'identification, on est arrivés à obtenir un nom, puis du nom on est arrivé à avoir une personne qui fréquentait régulièrement cette autre personne, et on a eu les autres auteurs. Vous voyez un petit peu le cheminement. On a aussi eu une informatrice, qui était une fille proche de ces deux personnes. L'information était arrivée par un collègue d'une brigade, qui nous l'a répercutée. Les moyens sont multiples : il y a l'informatique, mais il n'y a pas que l'informatique. L'informatique doit avant tout être alimentée par ce tissu de*

*relations humaines dont est fait le métier de policier. Parce que ce n'est jamais que ça tout compte fait : c'est un métier de relations humaines, qui alimente un système.*

*On peut avoir un système très performant, le policier ne va jamais se limiter à ça.*

*Si par le système informatique vous sortez un nom, vous allez devoir vérifier. L'information doit toujours se recouper, surtout s'il y a une interpellation en vue. Souvent, les incontournables sont les agents de quartier, ou les gens qui font les recherches à la police locale qui sont des gens plus de proximité que nous, qui font plus la petite délinquance, qui ratissent plus large et qui collectent ainsi un maximum d'information parce que c'est là, sur le terrain, qu'on va le chercher.*

*Si je dois interpellier quelqu'un je vais vérifier si cette personne habite vraiment là, avec qui, qui elle fréquente : on a besoin de tous ces collègues.*

### **Aspects à améliorer**

*Je ne vois pas quelle qualité on pourrait améliorer.*

*Par contre, il y a des milieux très fermés, dans lesquels on a peu d'information, mais là il s'agit de techniques particulières.*

*A l'OE, il y a 2 services, dont un répond de manière plus performante. Au niveau du tout-venant, c'est un peu laborieux, mais au niveau du service des recherches, leur service d'enquête, ils sont plus accessibles et là on a souvent des réponses à nos questions. S'il s'agit d'une personne connue, qui a déjà fait l'objet d'un dossier, alors on peut prendre contact avec ce service spécifique. Mais on ne peut pas l'appeler chaque fois, on n'a pas le choix. C'est souvent le parcours du combattant. C'est le service le plus difficile, le plus difficilement accessible.*

*Le parquet, ce n'est parfois pas facile non plus. Mais en général on arrive à trouver la solution.*

### **Changements depuis la réforme**

*Depuis la réforme, les choses évoluent, plutôt dans le bon sens je crois. On a accès à plus d'information parce que les choses évoluent, mais pour ce qui concerne l'accès aux informations des autres services de police, pour moi c'est la même chose qu'avant, parce que j'ai toujours eu une bonne collaboration avec les autres services de police, donc j'ai toujours eu accès aux informations de ces services. Si c'est pour la quantité d'information, il n'y a pas de changement.*

*L'accès a parfois été simplifié. Le bureau régional de documentation, de l'ex PJ, par exemple : on va chercher dans des dossiers « papier » archivés. A présent, ils sont dans le même service que moi, et la porte est ouverte : c'est très facile. Il y a du changement dans les démarches administratives à accomplir, mais l'accès, je l'avais déjà, je n'ai jamais eu de problème avant.*

*Je n'ai pas perdu l'accès à un type d'informations. Je ne vois pas de changement.*

*Pour l'ex PJ, ça a été un changement, dire : on arrête la gestion des fichiers manuels, et on fait confiance à la banque de données fédérale. Ça a été perçu négativement.*



*Tout ce système de documentation manuelle, à terme, s'il n'est plus pratiqué, risque de manquer. Je m'explique : je travaille notamment dans une enquête relative à une disparition datant de 1989. Quand on a des renseignements relatifs à cette enquête, on est obligé de retourner très loin dans le temps, on doit parfois retourner dans les années 80. On doit souvent essayer de percevoir des personnalités, par rapport à ce qu'on a trouvé dans la documentation. On ne peut pas le retrouver dans une documentation informatisée, vous devez aller plonger dans les dossiers, pour voir un peu comment les personnes réagissent. Vous ne pouvez le faire qu'en lisant les PV qui ont été réalisés à l'époque. Si on ne trouve plus que des noms, avec des mots clés, il va y avoir à mon sens un manque. Il faut au moins conserver les microfilms. Dans mon service, on utilise les 2 systèmes : classement par feuille dans les bureaux de documentation ex PJ, et on va également à Bruxelles voir tout ce qui a été mis sur microfilms. C'est important dans ce genre de dossier. Donc moi je pense qu'il faut continuer à alimenter ce genre de système, c'est peut-être lourd comme travail, mais ça me semble quand même important pour des enquêtes de longue haleine. Et quand on parle d'avoir des prescriptions de 30 ans, ça montre l'utilité de ce système qui doit continuer. C'est peut-être l'occasion pour activer une petite sonnette...*

*L'informatique est là pour aider à sélectionner la documentation manuelle, pour ne pas devoir tout lire. La base finale du travail reste l'analyse du papier.*

*A un moment donné, c'est peut-être plus vraiment de l'information, mais si vous devez interpellier quelqu'un vous devez essayer de cerner sa personnalité. Il est parfois intéressant, dans certains dossiers, de pouvoir lire la manière dont une personne peut réagir dans une audition, la façon dont elle se comporte, pour mieux préparer votre audition et mieux sentir les choses, pour mieux percevoir la personne. Parce que vous rencontrez des gens, et vous devez parfois les amener à dire des choses qu'ils n'ont pas envie de vous confier, vous devez mettre un maximum d'âme, et ça selon moi c'est un moyen d'arriver à bien connaître une personne.*

*Dans les classements dans les unités, on classe de manière numérique, donc un dossier est éclaté. L'idéal reste la copie du dossier, encore faut-il que l'enquêteur puisse la conserver. C'est dans les mœurs tant que le dossier est ouvert, mais une fois qu'il est fermé se pose la question de l'archivage. Mais ça reste le plus facile, et ça il faut le leur laisser, les péjistes avaient ça et y étaient très attachés. Ça existait aussi à la gendarmerie, avant. J'ai vu détruire des dossiers, comme ça, à la fin des années 70. Mais tout ça avait été microfilmé.*

*Pour moi, l'accès à l'information dans un délai raisonnable me semble bien fonctionner, dans le créneau dans lequel je travaille en tout cas (TEH). Si on a des questions, de toute façon, on les pose, et il me semble qu'on a les réponses.*

### **Ce qui manque actuellement**

*Je ne vois pas de catégorie d'information, de type d'information qui manque.*

*Pour autant que les contrôles de l'information se fassent de manière régulière, que les formulaires soient remplis de manière systématique. Pour retracer le parcours de certaines filles, c'est intéressant.*

*Pour les contacts à l'étranger, on passe par Bruxelles. Les délais sont quand même assez longs, alors si on a besoin de réponses plus urgentes on passe par les officiers de liaison. Dernièrement, on a interpellé quelqu'un avec des plaques de véhicule polonaises sur un véhicule d'origine belge. On devait savoir si les plaques avaient été volées. L'officier de*

*liaison nous a apporté la réponse dans les 24 H, et c'est vrai qu'avec Interpol ça peut prendre plusieurs semaines.*

*Remarque : ce n'est pourtant pas le rôle principal de l'officier de liaison.*

*On peut aussi passer par les PCO, les gens des frontières. Eux ont des contacts jusqu'à Paris, où ils réencodent certains numéros de châssis correspondant à des documents volés en Belgique et servant ensuite sur des véhicules volés en France (les documents volés ne font pas l'objet d'un signalement Schengen).*

*Problème : les empreintes digitales qui se trouvent au service de l'OE (2 systèmes d'empreintes, 2 services différents). Ça alors qu'une circulaire en préparation envisage (le parquet) de pouvoir faire une vérification des empreintes dans l'espace Schengen, pour voir si la personne n'est pas connue pour d'autres faits dans d'autres pays. Mais quand on voit les problèmes qu'on a déjà pour le faire au niveau national...*

*Dans les faits « information dure », les sociétés manquent.*

*Les analyses criminelles, toutes les informations glanées dans les fichiers à cette occasion sont ensuite perdues pour tous sauf pour l'enquêteur. Ça demande un sérieux travail mais c'est aussi la richesse du travail policier. Et normalement l'enquêteur doit détruire le fichier une fois l'enquête terminée.*

*C'est utile pour identifier des personnes, mais pas pour faire des liens. Parce qu'on se disperse, on aboutit à des méga-enquêtes qui n'aboutissent jamais. J'ai parfois des scrupules parce qu'on pourrait partir sur de mauvaises pistes : telle personne a été un jour en contact avec une station d'essence pour un motif X, et un jour une autre personne prend contact avec la même station pour un autre motif ; on pourrait relier les dossiers alors qu'il n'y a pas de raison.*

*Dans le registre national, on n'a pas accès à des renseignements sur la filiation. Il y a des gens dont l'identité a changé, parfois 3 fois : ce n'est pas rare. C'est d'autant plus difficile pour nous de retrouver la filiation. C'est vrai que c'est quelque chose qui me pose souvent problème.*

*Le policier qui reçoit une information doit quand même savoir pourquoi on lui donne. Il y a bien sûr les informations des riverains, qui s'inquiètent, et cette information est neutre. Mais il y a aussi les informations du milieu. Le code 4x4 est vital pour l'exploitation ultérieure d'un rapport d'information. On doit se poser la question du contenu et de la source : comment l'évalue-t-on ? Ce n'est pas toujours facile de l'évaluer. Quand celui qui la reçoit a du mal à évaluer la qualité de cette information, et c'est l'enquêteur qui doit ensuite la travailler, c'est très important d'avoir une certaine indépendance d'esprit, de ne pas tout prendre pour argent comptant et de recouper. Certaines informations, tout en étant correctes, visent en fait quand même à nous manipuler. Par exemple, quelqu'un balance une chose à un certain service de police et une autre à un autre service de police. Importance que l'information arrive à un point central où on puisse voir qu'il se passe quelque chose, que la personne qui renseigne là est impliquée dans un autre dossier ici. Dans le cadre d'un dossier de pseudo-achat, les choses ne vont pas se faire du jour au lendemain mais vont évoluer : il faut qu'il y ait quelqu'un qui à un certain moment puisse tirer une sonnette d'alarme. Le chef de service va apporter son appréciation, le CIA, le responsable des indicateurs et l'enquêteur, les unités spéciales aussi.*

*Les réunions de briefing sont importantes. On suit un indicateur dans le temps, mais aussi en parallèle pour voir où il donne d'autres informations, pour recouper celles qu'il nous donne et cerner sa fiabilité.*

*L'informateur codé, à la différence des informateurs non codés ou occasionnels, est issu du milieu criminel.*

#### 2.5.4 Qu'en retirer ?

Cet enquêteur est un ancien gendarme. Il travaille dans des dossiers de traite des êtres humains et de disparition, mais a aussi acquis une expérience importante dans d'autres dossiers judiciaires (stupéfiants, criminalité).

#### **Etat de l'infrastructure**

- PC avec accès au réseau policier ; pas d'accès à l'internet.

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles	Belgacom registre national POLIS consultation	Belgacom registre national POLIS consultation
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles	OE (avec difficulté)	
Autres sources d'information, directement accessibles	Informateurs CIA milieu agents de quartier police locale parquet (avec difficulté) dossiers PJ (ex BRD) officiers de liaison services centraux pour l'étranger (Bxl) PCO	Informateurs CIA milieu agents de quartier police locale parquet (avec difficulté) dossiers PJ (ex BRD) officiers de liaison services centraux pour l'étranger (Bxl) PCO
Autres sources d'information, indirectement accessibles		
Sources d'information inaccessibles	Empreintes digitales de l'OE filiation (registre national)	

## **Etat des connaissances**

- Connaît les applications classiques, l'organigramme de la police (avec d'anciens noms), a surtout tissé un réseau de relations avec des services de tous ordres et dit ne pas rencontrer de problèmes particuliers pour obtenir de l'information.
- L'informatique se réduit à un outil de sélection ; pas besoin de formations approfondies ; connaissance de quelques sources d'information, informatisées, inaccessibles et de manques dans les bases de données existantes (voir plus bas)

## **Analyse de l'usage**

- utilise systématiquement tout ce qui est à sa disposition directe (systèmes informatisés disponibles sur son PC et CIA).
- Identification de personne : les systèmes informatiques dont il dispose directement lui suffisent le plus souvent.
- Importance des informations non informatisées, venant du milieu criminel et des informateurs ; importance des relations humaines (avec des collègues, avec des personnes extérieures). Le policier ne se limitera jamais à l'informatique.
- L'informatique est perçue comme outil d'aide à la recherche d'information, de sélection des dossiers utiles : elle est un premier pas
- Pour des informations venant de l'étranger, la pratique consiste à passer par les officiers de liaison (beaucoup plus rapides)
- Plutôt que de parler d'accès à un système d'information, il raisonne en accès à une information – et l'obtient plus ou moins facilement.

## **Besoins spécifiques**

- Un système « papier » (type ex PJ) doit être conservé, en particulier pour se replonger dans des dossiers très vieux (ce qui est parfois nécessaire), même fermés. Le classement type « fiches personnes » existait aussi à la gendarmerie dans les années 70.
- Les documents volés ne font pas l'objet d'un signalement Schengen, ce qui oblige les services motivés à un double encodage
- Les sociétés manquent dans les infos dures
- Accès à l'information sur la filiation dans le registre national

## **Critères de qualité évoqués**

- la qualité de l'information est liée à la fiabilité de sa source ; risque permanent de manipulation par celle-ci
- l'informatique sert à sélectionner les informations, pour gagner du temps ; la base reste in fine l'analyse du papier
- facilité pour regrouper les informations d'un même dossier (c'est moins facile avec un classement numérique ; l'idéal reste une copie du dossier)
- contrôles de l'information, saisie systématique
- les analyses criminelles, liées à un dossier, sont utiles (et de qualité) pour identifier des personnes (mais elles ne servent en pratique qu'à l'enquêteur lui-même). Mais elles sont inutiles, voire néfastes, pour faire des liens entre dossiers.

- La vision des informations par un enquêteur indépendant de la source, et par un point d'entrée central, permet d'évaluer au mieux la fiabilité de la source et les risques de manipulation : permet de recouper la source au fil du temps mais aussi en parallèle, géographiquement

### 2.5.5 3<sup>e</sup> entretien – le chef de section vols, ancien péjiste

#### **Exemple d'une enquête réussie**

*On a au départ un trafic de véhicule, qui sur base d'une bonne information a débouché sur un trafic de cigarettes, avec plusieurs arrestations. Cette enquête est toujours en cours. Tout a démarré par une information fournie par des collègues de Bruxelles, qui disaient qu'il y avait un hangar contenant des camions volés. On s'est rendu sur place pour vérification, les faits se sont avérés exacts, et on est tombés nez à nez avec le trafiquant.*

*Tout au long de ce dossier, on a eu un besoin d'informations, et ces informations nous ont été fournies par Bruxelles, par des collègues d'autres services qui étaient intéressés par le dossier et qui ont appris qu'on s'en occupait. L'information a bien circulé, et des organismes comme l'OCDFOR était sur ce genre de dossier. Il y a eu tout un enchaînement, une diffusion de l'info, et on a aussi été en contact avec des collègues au niveau international (pour des extraditions). Il y a eu beaucoup d'éléments pour enrichir ce dossier. Au départ, je ne connaissais pas ces collègues : c'était par la voie prévue. Par la suite, on a pu contacter des collègues qui avaient une expertise dans ce domaine.*

#### **Schéma d'enquête classique**

*Ce qu'on fait habituellement et directement au niveau informatique, c'est de vérifier la provenance des véhicules, savoir à qui ils sont volés.*

*En ce qui concerne les œuvres d'art, on n'a pas accès à la base de données spécialisée. Par contre ce qu'on a au niveau des armes, c'est un accès à la base de données, et aussi un service à Bruxelles qui peut nous fournir des renseignements et qui vient de nous envoyer un CD-ROM avec des informations et un catalogue d'armes.*

*Au niveau œuvres d'art, on est très pauvres. On a traité 2 dossiers. Un informateur a donné des informations sur des tableaux qui auraient été volés à la côte, dont il savait donner une description, et qui étaient en vente à Namur. Assez rapidement, via un service à Bruxelles qui dispose d'une base de données, nous avons pu retrouver ces tableaux. Nous avons un collègue, José, qui est passionné de ce sujet et qui a pu nous aider.*

*Avec Bruxelles, on a eu un problème dans un autre dossier : il s'agissait de 2 angelots en bois, que personne n'a jamais pu identifier. On nous a dit que c'était très spécifique, et donc assez difficile à identifier. Mais on nous a renvoyés d'un expert à un autre, et finalement on a abouti chez celui qui nous avait donné le premier renseignement sur ces angelots (et qui attendait la suite de l'enquête). Evidemment, ce n'est pas comme un tableau qui est répertorié. Mais il reste le problème qu'on n'est pas informés suffisamment de ce qui existe comme bases de données. Je sais bien que c'est par hasard qu'on a appris qu'un service avait une base de données experte en œuvres d'art, la gestion du patrimoine d'église. On le*

*sait par le biais d'un dossier où on apprend que... mais on n'a pas d'information systématique.*

*On a repris la section œuvres d'art il y a un an seulement, mais avant ça personne ne s'en occupait, à part notre collègue qui s'était passionné.*

## **Infrastructure**

*J'ai POLIS, DIV, le registre national, l'émulation classique.*

*Il y a à Namur un fichier spécifique pour le car-jacking. Il s'agit d'une émulation qui vient de Charleroi, où ils avaient ce problème de façon importante. Quand le car-jacking a augmenté à Namur, on a adopté le même système qu'à Charleroi. Pourquoi ? Parce qu'il fallait chercher un vol qualifié, avec un certain modus, etc... c'était quand même assez compliqué. Mais en principe on n'aime pas trop les banques de données expertes : ça nous étonne d'ailleurs que les DGJ à Bruxelles lancent des bases de données expertes, en reconnaissant implicitement que BNG n'est pas suffisante, alors qu'il vaudrait mieux l'améliorer.*

*Cette base de données nous a servi pour cerner le phénomène. Moi je reçois la liste directement chaque semaine via le CIA. J'ai eu la semaine passée un coup de fil de la part d'un collègue de Charleroi : un détenu avait parlé d'un car-jacking qui s'était déroulé en octobre sur un parking, et grâce à cette liste spécialisée en 3 minutes j'avais retrouvé le fait.*

*Par contre, le problème qu'on a eu c'était la communication des informations spécifiques venant de Charleroi. Ils faisaient de la rétention alors que c'étaient les bandes de Charleroi qui venaient faire leurs coups à Namur. Finalement, le problème s'est tassé à Namur et cette information s'est avérée moins importante pour nous, on y a moins fait attention.*

## **Autres bases de données**

*On a des contacts avec la cellule trafic de véhicules à Bruxelles, mais ils n'ont pas de base de données spécifique.*

*Chez les constructeurs automobiles, on se rend sur place et on essaie de trouver une personne de contact, avec laquelle on traitera systématiquement. Ils étaient d'ailleurs fort intéressés, puisque c'est leurs véhicules qu'on vole, ils voulaient vraiment collaborer. Certains nous ont même dit qu'on enquêtait sur tel employé, et qu'il valait mieux trouver une autre personne de confiance. C'est pour ça que c'est important d'être en contact avec une personne de confiance, et pas avec un service.*

## **Aspects à améliorer**

*Mon impression, c'est que le système fonctionne bien, et que les informations qu'on y trouve sont bonnes. Ce qui se passe, c'est qu'il y a encore des collègues qui ont des informations et qui veulent les garder pour eux-mêmes, qui veulent encore travailler dessus, et à ce moment-là le système ne peut plus fonctionner correctement. Mais moi je trouve que dans l'ensemble ça fonctionne bien, je reçois bien les informations du CIA.*

*Mais j'ai eu le cas d'un dossier où des collègues travaillent aussi, et on avait eu une réunion pour se mettre d'accord pour les échanges. Mais on a ensuite constaté qu'ils avaient eu des informations et qu'on avait dû attendre une semaine pour en être informés. Ils l'envoient par la poste, en plus, alors qu'ils peuvent tout aussi bien l'envoyer par fax au CIA, qui nous le communique le jour même.*

*Evidemment, il y a les informations sensibles, qu'on hésite toujours à diffuser, comme l'annonce d'une perquisition par exemple. Je le fais, et jusqu'ici tout s'est toujours bien passé, mais c'est toujours angoissant de savoir que la moitié de la Belgique est au courant.*

*Je ne vois pas quel accès nous manque.*

*Ce qui nous serait fort utile, mais je ne sais pas si c'est possible, mais quand je vois le nombre de recherches qu'on fait dans le domaine de la téléphonie, c'est un accès à leur système. Actuellement, je travaille sur base d'un réquisitoire, mais dans le domaine du car jacking on travaille beaucoup avec ça, et ça coûte fort cher. Les opérateurs de téléphonie ont vu l'intérêt commercial, et ils nous vendent ces informations. Ça fait un fameux budget. Donc parfois on ne fait pas ces analyses téléphoniques, à cause du coût.*

*Pour l'international, on a de bons contacts avec les officiers de liaison, qui préparent très bien les commissions rogatoires. On a eu le cas en Lituanie, et tout était impeccablement réglé par l'OL là-bas, en une semaine toutes les enquêtes et perquisitions avaient été faites. Bien sûr, tout ce qui est officiel passe par la voie normale, mais on a aussi de très bons contacts directs.*

*Ce qui nous manque aussi, c'est un guide des différents modèles de voiture. Il y a ce que certains constructeurs nous donnent, mais on doit ensuite le mettre à jour, et quand quelqu'un nous parle d'une voiture, on doit lui montrer les photos pour vérifier s'il s'agit d'un bon modèle. C'est ce type de guide qu'on a reçu pour les armes (un CD qui vient de Bruxelles et un syllabus qui vient de Liège), ce serait utile de l'avoir pour les véhicules : un annuaire, une sorte de syllabus.*

*Les codes couleur manquent aussi. Ce qui avait avant, mais qu'on n'a plus, c'était des contacts avec les vendeurs de voiture et des classeurs avec tous les modèles.*

*Idem pour identifier les plaques de voitures : on a trouvé par hasard un site internet (mais on n'a pas accès à internet) qui reprend tous les pays d'origine. Ce serait bien qu'on ait ce type de documentation.*

## **Changements depuis la réforme**

*En tant qu'ex péjiste, j'ai actuellement accès à plus d'information depuis la réforme. On n'avait pas le registre national. Il y a amélioration. On avait eu le problème avec HELP, qui n'était plus sur ce site, mais j'ai demandé à un informaticien qui me l'a remis. Alain ne voulait pas le mettre, mais Serge s'est informé pour moi et me l'a mis (rem : le CIA, dans le même local, est étonné : lui n'a pas réussi à avoir cet accès).*

*La police locale de Namur ne nous informe pas de tout non plus. Au niveau des fiches d'enquête, ils ne nous transmettent pas tout. J'ai remarqué que quand une enquête locale débouche sur des contacts internationaux, on l'apprend par hasard ; alors quand par ailleurs ils nous envoient un fax pour une voiture en stationnement à aller vérifier, pour voir si on n'a pas le temps de le faire à leur place, là je me dis qu'il y a un problème de communication, et je prends mon téléphone pour un peu leur expliquer les choses. Mais sinon ça se passe bien.*

*Forcément, il y a toujours le facteur humain, qui marque une distance par rapport à la théorie dans laquelle tout se passe bien.*

*Les gens ont l'habitude de contacter ceux de même niveau. Le CIA de Bruxelles contacte celui de Namur, l'enquêteur de Bruxelles contacte l'enquêteur de Namur au lieu de passer*

par les CIA. C'est vrai, mais ils voulaient aller très vite, de service d'information à service d'information. Les rapports suivent ensuite via les CIA, mais l'enquête peut commencer tout de suite (comme dans le cas du hangar à vérifier). L'enquêteur du SJA de Bruxelles aurait aussi très bien pu contacter la police locale de Namur.

Ca arrive peut-être qu'on contacte un enquêteur directement, et puis qu'il ne fasse pas de rapport par la voie officielle.

## 2.5.6 Qu'en retirer ?

ancien péjiste, chef de la section vol (de voitures, mais aussi d'œuvres d'art).

### Etat de l'infrastructure

- a un PC, avec accès au réseau policier, sans accès à l'internet.

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles	DIV RCA  POLIS registre national base de données experte car-jacking HELP systèmes PJ	DIV RCA CD-ROM « catalogue » d'armes POLIS registre national base de données experte car-jacking HELP
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles		
Autres sources d'information, directement accessibles	Autres services de police services centraux à Bruxelles OCDFOR CIA officiers de liaison	Autres services de police services centraux à Bruxelles OCDFOR CIA officiers de liaison
Autres sources d'information, indirectement accessibles	DB et documentation des constructeurs de véhicules	DB et documentation des constructeurs de véhicules
Sources d'information inaccessibles	Base de données experte œuvres d'art Bases de données téléphonie mobile DB plaques d'immatriculation	



## **Etat des connaissances**

- Peu de connaissances liées à ce qui pourrait l'aider en matière d'œuvres d'art. Un collègue passionné l'aide en cas de besoin.
- Connaît POLIS et les applications « classiques » (pas de formation)
- Découvre les services quand ceux-ci le contactent
- Connaît ce qu'il utilise et utilise ce qu'il connaît ; ne voit pas ce qui lui manque comme accès (à part téléphonie)

## **Analyse de l'usage**

- au niveau vol d'œuvres d'art, peu de dossiers et surtout peu de systèmes d'information adéquats. A un jour entendu parler, par hasard, d'une base de données d'objets de culte.
- Au niveau vol de voitures, vérification de la provenance des véhicules.
- Utilise une base de données locale car-jacking, émulation provenant de Charleroi.
- Mise en place de relations avec des personnes de confiance à l'extérieur (constructeurs automobiles)
- Mise en place d'échanges bilatéraux avec les services de police voisins. Problèmes pour s'assurer de la réalité de ces échanges (idem avec police locale)
- Pour information venant de l'étranger, contacts directs avec les officiers de liaison
- Reçoit des informations (pour un dossier, ou un catalogue d'armes) dont il ignorait l'existence, de services qu'il découvre.
- Obtient à nouveau HELP, par contact personnel, alors que le CIA n'y est pas arrivé.
- Remarque générale : on contacte son équivalent (un CIA en contacte un autre, un enquêteur de SJA en contacte un autre) – et ensuite, si tout va bien, on confirme la démarche par la voie officielle... (rem : ceci est dit parce que le CIA est présent lors de l'entretien)

## **Besoins spécifiques**

- Photos des modèles de véhicule
- Codes couleur des véhicules
- Accès, au négociation de celui-ci, aux données des opérateurs de téléphonie mobile
- Accès à l'internet
- Systématisation des échanges d'information avec la police locale et le SJA voisin

## **Critères de qualité évoqués**

- la typologie des car-jacking rend leur recherche dans BNG compliquée, d'où la création d'une base de données spécifique
- l'info qu'on trouve est bonne ; mais tous ne l'ajoutent pas à la base de données
- automatisation des échanges d'information (par exemple via accords formels)

## 2.5.7 4<sup>e</sup> entretien – chef de section criminalité violente, ancien gendarme

*Dans mon domaine, il n'y a pas d'enquête sans information. Il faut gratter l'information, toujours la recouper, l'affiner, écarter les informations contraires à ce qu'on cherche.*

*L'info brute, au départ, n'est pas souvent suffisante, et il est nécessaire de l'affiner et solliciter les autres pour avoir plus d'informations.*

### **Exemple d'une enquête réussie**

*Dans une enquête, on avait une multitude d'informations, qui venaient d'un peu partout, tout le monde avait son idée. C'est intéressant au départ, parce qu'on sent que tout le monde veut nous aider (en tout cas on peut le supposer), mais ça demande un certain tri. Il faut voir quelle information est tout à fait pertinente, et recoupe des éléments matériels, ou tout au moins des éléments d'enquête que nous avons pu établir nous-mêmes. C'est comme ça qu'on peut dire « cette info, elle était tout à fait utile », mais à côté de ça il y en avait peut-être 30 autres. Il y a encore des informations qui tombent maintenant, alors que les auteurs sont arrêtés, des informations qui sont totalement contraires à ce qu'on a pu constater, à ce qu'on a des auditions, aux éléments.*

*Le problème est qu'il y a toujours des gens qui sont bien intentionnés et des gens qui le sont moins, quand ils transfèrent des informations. Il y a des gens qui règlent des comptes par ce moyen. Il peut arriver que des informations qui tombent sont complètement provoquées, et mauvaises, très mauvaises.*

*Dans cette enquête, il y avait une information qui était très bonne. Mais comme par hasard elle était purement anonyme. On a pu trouver après, on sait d'où elle vient : d'un particulier qui est proche des auteurs. Mais au départ on ne pouvait pas s'en douter ; au départ elle était tellement brute qu'elle n'était pas utile : « c'est untel et untel ». C'est par recoupements que par après on est arrivés à dire « ça c'était bon ». Quand on a su après de qui ça venait, ça nous a ouvert une porte, parce que la personne qui donne une telle information a derrière elle plus que ce qu'elle veut nous dire.*

*Quand vous parlez de l'info qu'on va chercher après, comme la consultation de base de données, elle est tributaire de tellement de choses qu'elle est aussi imparfaite. Quelle que soit la personne qui a réceptionné l'info, qui l'a transmise comme cela doit se faire vers les bases de données, elle peut être bien transmise, si elle n'est pas bien exploitée au départ elle va poser problème quand on la ressortira. Quand vous la recevez, vous ne savez pas dire de quel milieu elle vient, vous ne comprenez pas ce qu'elle veut dire, vous ne savez pas l'exploiter.*

### **Nécessité de contextualisation de l'information**

*Un exemple concret : un collègue est venu tout à l'heure avec un rapport d'info, et recherche un nom bien déterminé. Il n'en dit pas plus : est-ce un nom de famille ? Un prénom ? Un surnom ? Et bien, c'est en regardant en bas de la demande, dans les adresses de destinataires, que j'ai vu d'où sortait l'info. Elle sortait des bases de données de GSM de quelqu'un : c'est donc lié à un numéro de téléphone – que je n'ai pas. Et c'est ainsi que j'ai trouvé qu'il s'agissait d'un prénom assorti de la relation à cette personne : l'oncle de la personne à qui appartenait le GSM. Si on ne donne pas le contexte, si on ne dit pas pourquoi*

*l'info a été emmagasinée, on peut chercher très longtemps et taper à côté parce qu'on ne connaît pas le lien qui existe avec la demande.*

*L'info c'est très bien, pour autant qu'il y ait à côté quelque chose qui explique pourquoi on cherche ça. C'est pas une erreur, mais parfois c'est tellement restrictif, on met des clés d'accès. C'est normal, je ne suis pas non plus intéressé par de l'info disponible à tout le monde tout le temps, mais il faut une possibilité d'avoir accès au contexte. Et si une information est trop succincte, et qu'on n'est pas intéressé au premier chef, on ne fait pas la démarche, on renvoie ou on laisse tomber.*

*Pour que l'information soit exploitable, il faut un certain contexte. Surtout s'il s'agit d'informations qu'on ne sollicite pas.*

### **Changements depuis la réforme**

*On a plus d'information maintenant, parce qu'on est plus proches. La pêche était plus difficile avant, le recueil est plus simple maintenant.*

### **Danger de l'interprétation**

*Dans le CIA, on ne vit pas l'enquête. Si on ne reçoit pas plus d'information de la part de l'enquêteur, qui explique comment ça se passe, il perçoit l'info d'une certaine manière qui n'est pas nécessairement la bonne.*

*Combien d'informations on reçoit sur base d'un compte-rendu d'intervention qui nous arrive le matin, et quand on prend contact avec le policier qui a reçu l'info, qui a constaté, c'est tout à fait différent. Il y a déjà du bouche à oreille, c'est le policier sur le terrain qui donne un compte-rendu à un chef de dispatching qui l'encode d'une certaine manière, ça arrive chez nous, la lecture est encore perçue d'une autre manière.*

*Dans un cas très récent où on cherche de l'info sur un bar, au CIA on tape le nom du bar et on ne trouve rien. Ce n'est pas possible, il y a des contrôles bars. Et en fait le nom du bar était « l'auberge de X » et nous on tapait X. Ce sont des petites bêtises qui font qu'on passe parfois à côté d'informations utiles.*

### **Aspects à améliorer**

*Maintenant, il y a des banques de données qui posent problème. On cherche 2 listes : les voitures volées pendant une période (un an) précédant un hold-up, et les voitures retrouvées après ce hold-up. On connaît le type de voiture utilisée, le modèle et la couleur. On fait la demande, à la date de la recherche. Vous le redemandez 3 fois, par exemple après 4 semaines, puis encore après 3 semaines. Il est parfois très bizarre de constater que même dans la liste des véhicules volés, qui elle n'a pas changé, on a 3 listes différentes. Des véhicules qui sont volés la 1<sup>e</sup> fois, puis qui ne sont plus volés mais on n'a pas dit qu'ils étaient retrouvés, vous avez des véhicules en plus : ça ne devrait pas arriver.*

*Il y a aussi 2 problèmes : soit on affine très fort la demande, soit pas. Ça peut jouer, mais parfois vous demandez des voitures bleues et on vous envoie même les voitures noires. Le travail n'a pas été fait correctement, ou on vous signale une voiture bleue et quand vous contactez l'unité, ils vous disent : mais non, elle est couleur rouille ! Comment ça se fait ? Peut-être à l'encodage...*

*En pratique, on est obligés de demander plus large, et après de sérier nous-mêmes. Mais c'est pas pratique. L'idéal serait qu'on ne doive pas trop le faire.*

*Il faut être précis, quand on peut nous-mêmes avoir une question précise. Quand on ne le peut pas, on s'attend à avoir ce travail de sériage, c'est normal. Mais si on sait précisément de quoi il s'agit, il est anormal d'avoir à prendre ces détours. A part erreur humaine, puisque toute base d'info est alimentée par un humain, je ne peux pas comprendre comment ça se passe. Est-ce que quand on fait une demande avec des paramètres, certains font ça très sérieusement et d'autres de façon plus large ? Je ne sais pas ce qu'il faut pour améliorer ça. On n'immatricule plus les teintes des véhicules dans la base de données des nouveaux véhicules. Et surtout, pas de code chiffré ! Ma passat était vert bouteille, dans le code couleur de l'importateur, elle était gris argentée.*

*A chaque étape, on perd de la qualité.*

## **Travail du CIA**

*A 75%, on travaille sur le volet véhicule dans un CIA.*

*On cherchait par exemple toutes les Mitsubishi bordeaux, d'un certain modèle ; celle qu'on a finalement retrouvée, et qui était la bonne, n'était pas dans les listes. Elle n'avait jamais été reprise dans les listings.*

*On avait reçu de beaux listings de DJP, mais c'étaient des listings quasiment inexploitable. Or le véhicule avait été volé à quelques centaines de mètres de l'endroit où il a servi pour un hold-up. Le propriétaire avait laissé ses clés sur le véhicule, c'était donc un vol simple, et le véhicule avait été déclaré sur base d'une erreur, alors il n'apparaissait pas.*

*Dès le départ, ça doit être fait correctement. Celui qui prend la plainte doit la prendre entièrement, pour que ce soit bien encodé. Celui qui l'encode ne doit surtout pas l'interpréter. Le mieux serait pratiquement le dictaphone.*

*On interprète accessoirement. Et le service d'enquête, c'est un peu ça : essayer de faire parler, de donner consistance à une info, et pour ça on l'interprète. Ca veut dire ça, et si ça veut dire ça, on doit mener notre enquête dans telle direction. Quand on est au bout, quand on a la solution, parfois on se dit : comme c'était con.*

*L'information est bonne pour peu qu'on s'applique à tous niveaux, pour qu'elle arrive la plus complète possible et sans interprétation.*

## **Infrastructure**

*Sur mon PC, j'ai le registre national, le portal classique, les loggings contrôle, ITTpromedia, DIV, registre des armes. Pas d'accès à internet : il y a un seul poste à l'Arsenal (nom de l'unité).*

*On n'a pas d'accès au registre communal de population. C'est la police locale qui a cet accès : ils avaient l'habitude d'aller chercher ces informations. Moi ça ne me manque pas.*

*Ce qui serait intéressant, c'est d'arriver à avoir en même temps que le registre des gens connus chez nous, leur casier. Parce qu'on a besoin de savoir quelles sont les condamnations, mais aussi les faits pour lesquels ils n'ont pas été condamnés, et ceux pour lesquels ils n'ont carrément pas été poursuivis. Ca devrait nous servir de signal d'alarme, par*

*exemple si on va perquisitionner quelqu'un dans le domaine de la criminalité violente, on vérifie toujours pour voir s'il est titulaire d'une arme, s'il est connu ou signalé comme dangereux. On doit regarder les faits pour lesquels ils ont été entendus par nos services, mais il serait utile aussi d'avoir, sans devoir passer par l'administration communale, les informations du casier judiciaire, pas pour l'étudier (on s'en fiche) mais pour parfois aller plus loin. Par exemple, un type était cité dans 3 tribunaux différents, était très dangereux, mais au niveau du juge d'instruction, son casier était vierge. Or si on le savait avant d'arriver devant le juge d'instruction, on pourrait le préparer et lui dire ce qui est en cours au sujet de l'individu.*

*Le portal est une amélioration du point de vue du côté pratique de l'utilisation. On est sur la bonne route...*

*Si on veut bien faire les choses, il faut poser les questions aux bases de données et aussi aux différents parquets, et aux différentes notices de chaque parquet : eux non plus n'ont pas de base de données centralisée. C'est la pratique qui fait qu'au fur et à mesure, on connaît les gens, mais ce n'est pas le plus convivial.*

#### 2.5.8 Qu'en retirer ?

Ancien gendarme, travaillant depuis longtemps dans le domaine de la criminalité violente. Aborde l'aspect conceptuel d'une information de qualité, et envoie en même temps des messages au CIA en matière de communication... (quand le CIA lui demande une information, ils sont priés de la contextualiser)

#### **Etat de l'infrastructure**

- A un PC avec accès à POLIS (voir la liste des sources d'information directement accessibles), sans accès à l'internet (il y a un seul accès pour toute l'unité).

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles	POLIS DIV registre national logging contrôle ITT promedia registre des armes	POLIS DIV
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles	internet	
Autres sources d'information, directement accessibles	CIA DJP	CIA (DJP: listing de voitures non utilisable)

Autres sources d'information, indirectement accessibles	Registre de population (avant : direct) Casier judiciaire services des parquets	Casier judiciaire services des parquets
Sources d'information inaccessibles		

### Etat des connaissances

- Connaît POLIS, et ses limites (en matière de stabilité par exemple) et les autres applications standard se trouvant sur son PC.
- Ne connaît pas spécialement l'internet.
- Connaît un service fédéral, mais ne le juge pas plus efficace que le CIA en matière de recherche d'information

### Analyse de l'usage

- Utilise POLIS (et DIV) de façon assez large (peu sélective) puis jette l'inutile, afin de s'assurer de n'avoir pas été trop sélectif (dû aussi aux erreurs d'encodage : il vaut mieux ratisser plus large)
- Le recueil d'information est simplifié (puisque les services de police se sont réunis, mais aussi puisque les locaux du CIA se trouvent dans le bâtiment de l'enquêteur)

### Besoins spécifiques

- Traitement uniforme d'une demande de recherche paramétrique par le CIA
- Couleurs (correctes) pour les véhicules
- Accès automatisé au casier judiciaire communal

### Critères de qualité évoqués

- la qualité d'une information peut souvent n'être déterminée qu'à posteriori
- info brute, non interprétée (l'interprétation est le travail de l'enquêteur, qui donne sens à l'info)
- qualité fortement liée à la fiabilité de la source (la contextualisation d'une information, les détails concernant sa source, les liens permettent d'améliorer l'évaluation de sa fiabilité)
- la qualité de l'information peut sensiblement être augmentée lors de sa réception (moment plus stratégique que sa transmission ultérieure au sein de la police)
- distorsion due à l'interprétation lors de la transmission (du policier qui intervient à celui qui encode, par exemple) ; idem lors de demandes de recherche via le CIA
- flexibilité des critères de recherche (par ex. recherche sur base de nom incomplet)
- stabilité des données (une liste évolue au cours du temps : quelle est la bonne ?)
- affinement de la demande, dont l'efficacité dépend fortement de la précision de l'encodage des informations (par exemple : sélection d'une couleur de véhicule, utile si ces couleurs ont été encodées correctement)
- l'aspect automatique d'un accès est plus convivial qu'un accès acquis par relation, au fil du temps (par exemple pour le parquet)

## 2.6 Dilbeek

L'entretien, unique, auprès de la cellule d'enquête de la police locale de Dilbeek, s'est fait avec retard étant donné la communication d'une adresse incorrecte au chercheur.

### 2.6.1 Entretien - 2 enquêteurs - un ancien gendarme et un ancien policier communal

#### **Schéma d'enquête classique :**

*Ce n'est pas facile de mettre le doigt sur un exemple.*

*La plupart du temps, si une enquête m'est désignée, je vois ce que je reçois et qui est en petits morceaux. Je vais voir dans les banques de données ce qui concerne les personnes concernées dans le dossier. Je vais le plus souvent dans POLIS consultation, et dans le registre national, pour voir ce qu'on connaît concernant une personne, où elle habite, si les données correspondent à celles contenues dans le dossier.*

*Eventuellement, si la personne a un véhicule, je vais voir dans la base de données DIV, mais ça dépend de la situation concrète.*

*Ce qui manque, c'est l'info douce. Pour ça, on demande au CIA qui fait une recherche dans Megasy. Pour de l'info qui n'est pas concrète, si une personne n'est pas encore connue.*

*Avant, les faits non concrets mais dont on pensait néanmoins qu'ils pourraient s'avérer utiles par la suite étaient inscrits dans Megasy et conservés à Asse (unité d'origine de la personne).*

*Je sais bien qu'à terme, il est prévu que cette base de données soit consultable au niveau national, et insérée dans BNG, mais actuellement on fonctionne avec le système local Megasy.*

*Une autre source d'information importante, ce sont les agents de quartier. Si je dois savoir quelque chose, je leur téléphone ou je leur envoie un mail, parce qu'ils ont des bureaux déconcentrés et ne sont pas dans ce bâtiment. Sinon je me rends parfois dans leur bureau pour en discuter. Il n'y a pas un moyen officiel de les contacter, alors on prend contact comme on veut. Par exemple, moi je contacte toujours les agents de quartier quand il s'agit de faire une enquête de moralité, ou d'enquêter sur un mariage blanc. Ils ont le meilleur aperçu de la situation sur place.*

*Le casier judiciaire communal est accessible à la commune. Avant, il était tenu par du personnel civil mais au sein du poste de police. En fait, actuellement c'est toujours le cas, parce que c'est dans une énorme armoire, mais en principe ça doit retourner à la commune. On ne peut pas le consulter nous-mêmes.*

## **Enquêtes dans le secteur financier**

*Pour l'instant, je travaille dans le domaine financier. J'ai un dossier concernant un dancing qui a fait faillite, et des biens ont disparu, qui appartenaient à la SPRL. Mon problème actuel est de trouver des factures prouvant que les biens avaient bien été livrés à la SPRL qui les a fait disparaître. C'est de l'info assez spécifique évidemment, mais j'ai des problèmes pour la trouver. Mais comme je ne travaille pas depuis longtemps dans ce domaine je ne connais pas encore tout. Je travaille avec le tribunal du commerce. Il y a un service où je peux demander des dossiers. Mais c'est à Forest. Ça n'a rien à voir avec un problème d'automatisation, mais quand le parquet nous envoie un dossier, on doit souvent aller au tribunal du commerce chercher le dossier au lieu qu'ils nous l'envoient directement. C'est un peu un jeu, qui complique les choses pour nous.*

*Quand le dossier vient d'un magistrat d'enquête, il est assez complet, mais s'il vient du parquet, il y a pas mal de recherches et de vérifications à faire.*

*Ce n'est pas évident de savoir si dans certains dossiers qui n'ont pas abouti, on a pris une mauvaise orientation à cause d'une information de mauvaise qualité. Je ne saurais pas le dire en ce qui me concerne.*

*Je n'ai pas accès à HELP, et ce serait intéressant. Actuellement, je le demande par fax à Bruxelles, au GDA, ou je fais une demande à l'officier de liaison de Asse qui vient dans notre poste de police.*

## **Formations suivies – systèmes accessibles**

*J'ai suivi une formation pour POLIS, quand j'étais opérateur, mais à ce moment c'était plus dans le cadre du dispatching. J'ai eu une formation de base, mais le système a évolué au fil du temps.*

*Avec la réforme, l'information à laquelle j'ai accès n'a pas changé. C'est la manière de se logger au système qui est différente, mais pour le reste pas de changement.*

*Je n'ai pas d'accès à l'internet. Il y a un accès, ou deux, au secrétariat. On n'a pas encore accès non plus à Teamware. Internet serait intéressant, mais jusqu'ici on ne l'a pas à cause de problèmes de câblage (problèmes de coût et problèmes techniques) ; en fait c'est assez difficile de dire exactement en quoi ça me serait utile, parce que comme toujours on pense à utiliser les sources d'information qu'on connaît déjà, et on ne cherche pas trop à connaître de nouvelles.*

*On a par exemple un CD-ROM de Belgacom, et on l'utilise, mais il est daté. Et je suppose que via internet on aurait un accès direct à Belgacom et des données plus récentes.*

*Pour d'autres choses, en matière de sociétés commerciales par exemple, si elles ont un site web on pourrait aller y jeter un œil pour déjà voir quelles sont les informations qu'on peut trouver concernant cette société. Dans ce sens ça pourrait être intéressant.*

*Le principe pour moi, quand je commence un dossier et une enquête, est d'aller recueillir des informations dans les banques de données existantes, que je connais et auxquelles j'ai accès. Si j'étais relié à d'autres, je les exploiterais aussi.*

*Il y a un an ou deux, j'ai reçu le mémo-enquête, et je m'en sers pour voir par quel moyen je peux trouver certaines information selon celles que je possède déjà. Ce mémo-enquête avait*



*été distribué à tout le monde dans l'ancienne brigade, mais actuellement je suis sûr que la plupart de mes collègues ne l'ont pas et ne le connaissent pas. (Le collègue venant de la police communale n'en a jamais entendu parler). En fait le plus souvent les autres viennent me demander comment faire pour trouver telle ou telle info, c'est un peu devenu une habitude ici.*

*Je trouve que la documentation est fort utile, et si ce n'est pas suffisant, mon étape suivante est de demander au CSV ce qu'ils peuvent me fournir. En fait je procède par étapes, jusqu'à ce que j'aie trouvé ce que je cherche. Je téléphone aussi au CBO, ou dans un service spécialisé du GDA (GBA ?) qui peut me renseigner.*

### **Aspects à améliorer**

*Du retard, oui, il faut avoir du temps pour certaines choses. J'ai demandé des photos d'auteurs possibles, j'ai fait appel au service de recherche paramétrique, en donnant certaines données et en demandant que la photothèque me fasse un album photo des auteurs possibles, et j'ai dû attendre 3 semaines. Et ça, je trouve que c'est trop long. Une semaine, je veux bien, mais pas trois semaines. Là ça aurait pu aller plus vite.*

*Mon grand problème est de trouver mon chemin dans les nouvelles directions. Tous les noms ont changé, je dois chaque fois penser « comment dirait-on ça en français » pour trouver les abréviations des différentes directions. C'est un vrai problème : trouver son chemin dans les nouveaux services. On n'a pas vraiment d'annuaire général.*

*Je connaissais par exemple DOCC, ou BCR, mais je serais incapable de dire quelles sont les nouvelles appellations ni les nouvelles abréviations.*

*Pour l'international, par exemple pour des numéros de plaques, on travaillait en général via les contacts aux zones frontalières. Parce que ça concernait les pays voisins. Sinon c'était possible aussi via la BCR. Mais on devait attendre pour avoir le résultat ; ceci dit, je n'avais pas de problème pour obtenir une confirmation.*

*C'est difficile de retrouver des exemples comme ça ; si on me laisse une période de quelques mois, je pourrais noter au fur et à mesure les problèmes que je rencontre.*

*Le problème actuel est tous les changements de la structure policière. S'il y avait un helpdesk pour nous aider, suite à tous les changements de noms, d'adresse, ce serait une aide précieuse. On passe plus de temps à trouver à qui on doit poser une question qu'à faire la démarche de recherche d'information.*

### **Autres sources utilisées**

*Nous avons un fichier des récidivistes et des dealers de drogues, spécifique à Dilbeek, mais qui est aussi daté parce que l'année passée on n'a pas pu y travailler. Mais la plupart de l'information est actuellement disponible via les banques de données.*

*L'ancienne base de données de la PJ, PJ2, qui servait aux détentions, reste utile et je l'utilise toujours. Si je ne trouve pas quelqu'un dans POLIS mais que je sais qu'il a un passé pénitentiaire, je fais une recherche et éventuellement je peux même trouver qu'il est encore en prison. Je peux aussi voir si, quand il était en détention, son complice (pour un fait actuel) ne s'était pas trouvé emprisonné avec lui, ce qui est intéressant (il avait eu des possibilités de créer des liens en prison).*

*J'ai cet accès sur mon PC.*

*Pour le reste, je ne fais pas d'autres recherches dans les bases de données de l'ex PJ. Je ne connais pas les codes, et je ne les ai jamais connus. Si j'ai besoin de ces informations, je demande à CSB ou au BCR. (rem : pas au CIA) Ici, on ne peut pas consulter ces applications à ma connaissance.*

*Il n'y a pas d'habitude de faire des demandes d'information au CIA. Le réflexe reste de demander au RBS. On reçoit aussi des demandes du CIA, et ça se passe bien, mais on n'utilise pas souvent les recherches paramétriques par exemple.*

### **Aspects à améliorer**

*Problème de mise à jour dans POLIS consultation : les lieux de résidence. C'est pour ça que je vérifie systématiquement ces données dans le registre national. Evidemment, le problème se pose alors de la différence entre domicile et résidence. Le problème est donc celui du contrôle. Pour les véhicules aussi, le lien avec la personne n'est souvent plus d'actualité.*

*Dans RPO, le lien se fait uniquement avec une personne, mais pas avec une firme. Pourtant, il arrive que le véhicule appartienne à une firme qui possède par ailleurs X véhicules, et ce serait intéressant de le savoir de façon automatique. C'est parce que ce n'est pas mis au nom de la firme, mais au nom d'une personne.*

*Dans POLIS consultation, on reçoit une réponse assez limitée. Si je fais une recherche sur une arme par exemple, je peux savoir que cette arme existe, mais si je veux savoir précisément de quel modèle il s'agit, et bien dans ce cas je n'obtiens pas ce renseignement. Et ça pourrait être intéressant. Mais parfois quelqu'un te dit « ça tu peux l'avoir via tel moyen », et c'est vrai qu'il y a certaines choses que tu ne sais pas, et donc que tu n'utilises pas. Il y a peut-être des possibilités via certaines applications, mais on n'en sait rien.*

*Si l'information est trop large, ce n'est pas grave, on peut toujours l'écarter. Mais une information qu'on n'obtient pas, c'est plus grave.*

*Si on veut une information plus large, et qu'elle n'est pas dans l'ordinateur, il faut contacter le propriétaire du PV et obtenir la version papier.*

*On utilise encore énormément de papier. Avant tout pour faire un dossier de travail, ce qui est plus pratique. Les demandes ou feedbacks qui viennent du CIA viennent aussi toujours sur papier.*

*On ne doit pas tellement sortir pour trouver de l'info (dans d'autres services). Le plus souvent, on peut l'obtenir via fax ou téléphone, ou via PC. Les recherches à l'extérieur sont limitées à environ 15%.*

*Le plus important est d'obtenir une application, un accès, mais surtout que ce soit convivial. Parce qu'un truc comme PJ2, ce n'est pas évident. Même une réponse obtenue via HELP, j'étais content qu'il y ait à côté de moi l'officier de liaison qui a pu m'expliquer comment je devais lire les résultats pour en tirer quelque chose. C'est un exemple ponctuel mais le problème se pose de manière générale. La plupart de mes collègues n'ont pas de manuels.*

## **Ce qui a changé depuis la réforme**

*Police communale : j'ai perdu l'accès à notre base de données. Pour les recherches standard, POLIS ne me pose pas problème. Mais ce que j'avais avant, c'était plus de possibilités (recherches intégrées), et un accès à plus de types d'information : on avait le système « VLADRIK » (de Louvain). On avait accès au casier judiciaire de la commune, aux données concernant les permis de conduire (numéro, catégorie, date), destitutions, données de la carte d'identité et du passeport, photos, relations avec les membres de la famille, pour toutes les personnes habitant la commune. C'était très pratique d'y faire des recherches. C'était intégré. La commune et la police communale y avaient accès.*

*Actuellement, on a le problème, si quelqu'un décède, on a du mal à savoir qui on doit prévenir. Puisqu'on n'a plus accès à la version complète du registre national, si c'est en dehors des heures de bureau, on doit se débrouiller. On téléphone à la commune, et si c'est fermé, c'est mon problème. Dans ce cas, on téléphone à un policier du quartier pour qu'il voie s'il peut se renseigner.*

## **Situation actuelle**

*Actuellement, dans POLIS, on ne voit pas les photos (et l'icône n'apparaît pas).*

*Ce ne serait pas mal d'avoir une journée d'information nous présentant toutes les possibilités du système actuel. Parce qu'on a clairement du retard, le système a évolué. On n'a pas reçu les dernières instructions par exemple (via ISLP). Une formation de 2 jours, pour ISLP, par exemple, ce n'était pas du tout suffisant. Je peux dire que c'est après 3 ou 4 mois d'utilisation intensive, comme opérateur, que je commence à réellement maîtriser le système. Certaines formations ont été données trop tôt, on n'avait pas encore accès à l'application, et après quelques semaines bien sûr on avait tout oublié.*

*Un problème pour l'ISLP est que si je veux retrouver un de mes dossiers, le fait s'affiche, mais pas le numéro du dossier, or c'est avec ce numéro que je me retrouve, ou avec d'autres données (nom de la victime, de l'auteur). Le fait seul n'est pas suffisant pour que je me souvienne de quel dossier il s'agit. Alors je dois l'ouvrir et voir quelles données il contient, pour retrouver le dossier.*

*En plus, je suis obligé de choisir un fait dans la typologie, alors que quand je commence un dossier je ne sais pas toujours déterminer dès le début de quel fait il s'agit. Je dois toujours passer 4 ou 5 minutes à remplir toutes les données de l'écran, alors que je devrai sans doute les changer par la suite. C'est dommage de ne pas pouvoir commencer de façon incomplète, parce que les données du moment sont encore incomplètes. Un exemple : je reçois une demande d'enquête de moralité, avec un numéro de référence, mais ça n'indique pas du tout pour quel fait je dois faire cette enquête.*

*Une autre chose serait intéressante : les données sont enregistrées pour le registre. Mais mon travail est double. Si je dois faire une liaison avec un autre dossier, je dois retaper certaines données.*

*Et si j'imprime une page, elle s'imprime sur 8 pages. Alors le plus souvent je fais « copier-coller », mais ce n'est pas le but initial, pas vrai.*

*ISLP fonctionne avec Netscape, et les photos avec Internet Explorer : voilà pourquoi les photos ne sont pas visibles sur ce PC.*

*Il y a un besoin de formations pratiques, parce qu'il y a des choses typiques que des opérateurs font toute la journée mais dont nous n'avons tout simplement jamais entendu parler. Ici je fais parfois la permanence, et c'est comme ça que j'apprends, mais pendant la permanence je ne peux pas me permettre de perdre de temps en cherchant trop longtemps. On ne peut jamais connaître un programme de A à Z mais les choses les plus pratiques, les raccourcis les plus courants par exemple, ça nous serait très utile et ça ne se trouve nulle part. Moi j'ai demandé personnellement les brochures concernant les applications, mais je sais bien que mes collègues ne les ont jamais eues en main. Moi-même je n'ai pas tout lu.*

*Je n'ai pas non plus les résultats obtenus au niveau judiciaire. J'ai suivi une affaire, de quelqu'un qui est passé par la porte d'un café et a fini sous une auto. Était-ce volontaire ou accidentel ? Et qui l'a poussé ? Et bien je ne sais pas ce que le juge a finalement décidé, mais ce serait très intéressant de le savoir. La finesse du jugement, de la logique et tout, ce qui est le plus intéressant pour nous en fait, on n'en est jamais informés.*

*Ca nous aiderait aussi à savoir quelle valeur on peut attribuer aux informations fournies par quelqu'un. Mais cette finesse, on ne la trouve pas sur PC.*

*Je n'ai aucune idée de la façon dont le parquet fonctionne ici, je ne sais pas s'ils ont informatisé quoi que ce soit.*

*Pour le contrôle, les gens n'osent pas trop essayer, parce que tout est loggé, enregistré, alors en cas de doute au niveau moyens de recherche, on s'abstient.*

*Si je veux être sûr de quelque chose, je téléphone au CSD, où des opérateurs qui ne font que ça toute la journée peuvent me renseigner, chercher à ma place (ou m'indiquer comment faire). Je crois que c'est mieux de passer par le CSD que par le bureau national.*

## **Infrastructure**

*Il y a 4 ordinateurs, et 5 enquêteurs.*

*MFO, les dernières directives, ça ne me dit rien : je n'ai rien reçu.*

*J'ai un réseau local, mais je ne peux pas encore contacter les collègues des zones voisines.*

*Comme j'ai de l'expérience avec POLIS, et en tant qu'ancien opérateur, alors la plupart de mes collègues viennent chez moi en cas de problème. Mais on estime qu'il faut 3 à 4 mois de travail à temps plein avec des applications avant de les maîtriser vraiment.*

*On a eu une formation de 2 heures pour les signalements. Après 2 semaines, si on ne l'avait plus fait depuis la formation, il ne nous restait pas grand-chose... Et je crois que c'est l'aspect le plus important : que chacun ait une idée assez complète des possibilités qui s'offrent à lui. On ne doit pas devenir spécialiste de tout, mais au moins averti de ce qui existe.*

*Pour les numéros privés, on passe par Bruxelles (service policier central). Mais ce serait intéressant d'obtenir un accès direct. Dans le cas d'aide urgente, j'ai pu l'obtenir mais pour d'autres cas ça m'a parfois été refusé, alors qu'en cas de demande d'un officier de police judiciaire j'ai entendu des collègues qui se étaient vu refuser, parce qu'ils n'avaient pas de demande écrite du parquet, et les opérateurs de Belgacom ne voulaient pas croire qu'ils étaient quand même autorisés à nous donner cette information. Idem pour les numéros de GSM : on a pu me dire dans quel secteur se trouvait la personne cherchée (demande d'aide).*

## 2.6.2 Qu'en retirer ?

Ancien gendarme, travaille depuis peu dans la section financière. Accompagné d'un ancien policier communal.

### Etat de l'infrastructure

- A un PC relié au réseau policier.
- Pas d'accès à l'internet.
- Pas d'accès à Teamware.
- 4 ordinateurs pour 5 enquêteurs ; intranet, mais pas d'échange possible avec les zones de police voisines.

	Sources d'information connues	Sources d'information utilisées
Sources d'information informatisées, directement accessibles	POLIS consultation Registre national DIV (et RPO) CD-ROM Belgacom base de données experte locale, non actualisée PJ 2 (détentions)	POLIS consultation Registre national DIV (et RPO) CD-ROM Belgacom (pas actuel) base de données experte locale, non actualisée PJ 2 (détentions)
Sources d'information informatisées, indirectement accessibles	Megasys HELP (pas accessible) recherches paramétriques (CIA)	Megasys (via CIA) HELP (via off liaison ou fax à Bruxelles)
Autres sources d'information, directement accessibles	CIA agents de quartier casier judiciaire communal tribunal du commerce BCR CSB GDA ( ?) DOCC (nouveau nom inconnu) zones touchant les frontières CSD serv. Pol. Central pour n° téléphones opérateurs Belgacom opérateurs GSM	CIA (mais surtout RBS) agents de quartier casier judiciaire communal tribunal du commerce BCR CSB (pour infos ex PJ) GDA ( ?)  zones de police touchant les frontières CSD (opérateurs) plutôt que fédéral serv. Pol. Central pour n° téléphones  opérateurs GSM
Autres sources d'information, indirectement accessibles	Photothèque	Photothèque (recherche paramétrique)
Sources d'information inaccessibles	Internet (Belgacom, sites de sociétés commerciales) Informations financières Annuaire des services de police	

	Base de données communale système de recherche Vladrik (SI intégré communal) photos digitales	
--	--	--

### Etat des connaissances

- formation suivie pour POLIS (pas pour l'ancien policier communal) car ancien opérateur
- possède documentation sur les anciens SI de la gendarmerie ; ne sait pas ce qui est disponible comme autre documentation
- Sait qu'il ne maîtrise pas toutes les possibilités des systèmes d'information mis à sa disposition ; ne connaît pas tous les systèmes indirectement accessibles (ni tous les services via lesquels ces systèmes sont accessibles)
- n'a pas reçu les dernières directives (envoyées via ISLP mais jamais arrivées)
- demande une formation actualisée et pratique, par exemple pour ISLP
- ne sait pas comment fonctionnent les services extérieurs, tel le parquet (quelles sont ses décisions, est-ce informatisé ou pas)

### Analyse de l'usage

- Utilisation de POLIS
- Utilisation d'énormément de papier (documents de travail, réponses des services concernant les systèmes d'information indirectement accessibles)
- Utilisation de HELP (réponse jugée peu conviviale et difficile à comprendre seul)
- Connaît (et utilise rarement) le mémo-enquête ; reconnaît qu'aucun de ses collègues n'en a entendu parler. Ses collègues viennent le voir en cas de question liée à des recherches d'information
- L'accès, la quantité d'information et sa qualité n'ont pas changé depuis la réforme ; seule la manière de se logger a changé
- En général, fait des recherches dans toutes les BD disponibles jusqu'à ce qu'il trouve l'information cherchée ; s'il avait accès à davantage, il l'exploiterait
- Quand un dossier financier vient du parquet, il doit être complété (pas quand il vient d'un magistrat d'enquête)
- Pour renseignement à l'étranger, contacte les services de police belges frontaliers ; confirmation (plus lente) via le BCR
- Difficultés pratiques, par exemple pour configurer l'impression
- Les policiers n'osent pas procéder par tâtonnement quand leurs manipulations sont « loggées » ⇒ en cas de doute, ils s'abstiennent

### Besoins spécifiques

- Difficulté à se repérer dans les nouvelles appellations des services fédéraux. N'a pas d'annuaire, ni de documentation explicative (qui fait quoi, sous quel nom, à quelle adresse). A besoin d'équivalences nouvelles/anciennes dénominations. « On passe plus de temps à chercher son interlocuteur qu'à poser la question. »
- Mise à jour des lieux de résidence dans POLIS (doit toujours être vérifié manuellement dans le registre national)

- Etre averti du suivi donné par la justice, avec les détails concernant la motivation ⇒ permet d'affiner la valeur à attribuer à certaines sources d'information
- Mise à jour des liens véhicule-personne dans POLIS (à vérifier dans DIV)
- RPO : pas de lien avec une firme
- Réponse trop limitée dans POLIS consultation (ex : pas de modèle précis d'arme)
- L'ancien système Vladrik proposait plus de possibilités de recherche intégrée (données relatives au permis de conduire, au casier judiciaire, photos, filiation, CI et passeport)
- Pas d'accès à un système d'information (accessible pour la commune) permettant d'identifier les proches en cas de décès
- ISLP : la liste récapitulative des PV, d'après la date et le fait, ne permet d'identifier ce PV (il faudrait visualiser directement des données tel le nom)
- ISLP : on est obligé d'attribuer une typologie de fait dès le début du PV, pour qu'il puisse être enregistré ; or ce fait n'est pas toujours déjà identifié ⇒ demande une possibilité d'enregistrement sur base de données partielles
- S'assurer d'une stabilité des procédures, par exemple avec Belgacom

### **Critères de qualité évoqués**

- Délai d'obtention de l'information indirectement accessible
- Documentation concernant les systèmes d'information informatisés
- Mise à jour des données policières
- Complétude et couverture de l'information (il vaut mieux une info trop large que trop restreinte)
- Convivialité de l'application
- Intégration des systèmes en un portail de recherche (voir système communal Vladrik)
- Formation en phase avec la réception de l'application (pas trop tard ni des semaines avant la réception de cette application)
- Intégration des données à la saisie (ne pas devoir les retaper), par exemple lors de la création d'une liaison entre 2 dossiers
- Accès à l'information sans risque de log des erreurs (droit à l'erreur sans conséquence)
- Fiabilité de la procédure (certains opérateurs refusent ce que d'autres acceptent)

### 3.1 Conclusions générales

Les entretiens apportent une information riche et nuancée. On ne peut pas en conclure qu'un type de profil d'utilisateur se dégage. On peut par contre en déduire des tendances générales, des motivations partagées, des problèmes récurrents.

#### 3.1.1 Premier point positif : intérêt partagé

Toutes les personnes interrogées accordent une grande valeur à l'information, qu'elles soient satisfaites ou non de la qualité de celle-ci.

Tout le monde s'accorde aussi sur l'intérêt d'une information informatisée . Certains y voient avant tout un outil d'aide au tri initial, première étape avant la lecture des papiers à la source de l'information et la réflexion. D'autres espèrent beaucoup plus encore de l'informatique : possibilités nouvelles de recherche, d'approfondissement, de recoupement, de liens.

Bien sûr, on peut imaginer que les personnes interrogées n'ont pas été choisies au hasard. Volontaires ou désignées, elles devaient au moins avoir un avis sur la question. Parmi les origines identifiées des intervenants, nous avons rencontré 6 gendarmes, 3 péjistes et 2 policiers communaux. Ce déséquilibre numérique entre gendarmes et autres services de police n'est à notre avis pas uniquement le fruit du hasard : peut-être le profil des anciens gendarmes est-il supposé mieux adapté aux structures actuelles ; les nouvelles applications lui sont plus proches, ainsi que les modes d'interrogation de BNG. Les conclusions de ce rapport n'en ont que plus de poids.

#### 3.1.2 Deuxième point positif : motivation pour le changement

Il est clair que les policiers ont le plus souvent une culture du passé, et utilisent ce qu'ils ont utilisé depuis toujours. Ils sont néanmoins demandeurs de changement. Ils ont subi les changements dus à la réforme, en ont accepté le principe (c'est-à-dire la notion de changement) et, s'ils sont parfois très critiques vis-à-vis de l'état actuel des systèmes d'information policiers, ils ont comme réflexe de demander d'autres changements encore (et pas de les rejeter en un geste passéiste).

Cette attente de nouveaux changements, alliée à l'importance accordée aux systèmes d'information, est une chance. Il s'agit d'un incitant fort pour les services concernés, à commencer par DSB.



### 3.1.3 Etat des lieux : évaluation de la qualité de l'information

#### **La qualité n'est pas l'aspect le plus important quand on parle d'information**

C'est l'apport principal des entretiens qualitatifs. Quand on demandait aux policiers ce qu'ils pensaient de la qualité des informations disponibles, ils considéraient le problème comme secondaire par rapport à d'autres problèmes, à savoir, pour l'essentiel : l'accès à cette information.

L'information, jugée importante, recherchée par tout policier en matière judiciaire, doit être de bonne qualité. Tous en conviennent. Mais le défi actuel réside plus dans la recherche d'information que dans l'amélioration de celle-ci.

Les principales pierres d'achoppement sont :

- Méconnaissance des services (policiers et extérieurs) détenant une information utile
- Méconnaissance des nouvelles structures policières (nouvelles appellations pour les services, les directions générales, les bases de données et applications ; nouvelles adresses aussi)
- Méconnaissance des applications informatiques actuelles. Les plus chanceux avaient suivi une formation à POLIS, dont BNG est une version plus actuelle et élargie. Les changements sont subis, non expliqués, non documentés.
- Méconnaissance des possibilités de recherche et d'exploitation, liée aux 3 points précédents. Ici aussi, une formation est demandée avec insistance par la plupart des intervenants.
- Décalage entre planning global et situation sur le terrain. Si des formations ne sont jamais arrivées, d'autres ont eu lieu trop tôt. Les changements d'appellation (BNG au lieu de POLIS par exemple) sont restés théoriques, la réalité n'ayant pas été modifiée sur le terrain.
- Méconnaissance du contenu des bases de données actuellement disponibles.

Certains savent (et regrettent) que l'actuelle base de données policière fédérale ne contient pas plus qu'avant les données provenant des polices judiciaire et communales. En effet, les échanges entre services de police ayant lieu avant la réforme, certaines données avaient été transférées automatiquement dans POLIS ; les choses en sont restées là. Or une recherche sous quelque forme que ce soit doit rester possible dans ces données, non accessibles via BNG. Les policiers ne savent en général pas comment ni où consulter ces données non reprises dans BNG.

Beaucoup d'informations sont disponibles via les CIA (l'information douce ou non concrète par exemple). Mais la plupart des policiers ne savent pas de quelles sources d'information les CIA disposent. Ils posent une question, obtiennent une réponse, ne savent pas dans quelle base de données cette réponse a été trouvée et s'il est possible ou non pour le CIA d'entamer d'autres types de recherches.

- Retard matériel, voire régression, depuis la réforme. Si les anciens gendarmes n'ont pas obtenu tout ce qu'ils désiraient comme améliorations informatiques avec la réforme, les anciens péjistes et certains policiers communaux ont vu leurs moyens diminuer. Le

matériel est hétérogène tant au niveau du hardware que du software et de la mise en réseau.

- Manque d'intégration des applications. Elles fonctionnent sur des modes d'appréhension différents, selon les logiques différentes. Une recherche doit se faire successivement dans chaque application, sans basculement de fenêtre, sans même de « copier-coller ». Des listes doivent être entièrement retapées d'un programme à l'autre.
- Manque de convivialité des applications. Au-delà de l'aspect visuel des applications (pour lequel il vaut mieux aimer le gris, le bleu et la police de caractère « courrier »), les applications ne sont pas d'utilisation facile. Elles nécessitent souvent de connaître des séquences de touches clavier différentes. Elles contiennent peu de picklist. Elles nécessitent de retaper plusieurs fois les mêmes données. Elles fonctionnent parfois en « batch » et pas en ligne.
- Dédicace du matériel informatique à certaines applications. Ceci, ajouté au manque d'intégration des différentes applications et bases de données, alourdit considérablement le travail de recherche. Une recherche sur internet doit se faire sur l'ordinateur A, la même recherche dans BNG doit se faire sur l'ordinateur B, sa vérification dans le registre national doit parfois se faire sur l'ordinateur C et la rédaction du rapport ou du PV doit se faire sur l'ordinateur D. Inutile dès lors de se demander pourquoi la saisie multiple et l'impression sur papier restent monnaie courante.
- La procédure d'accès officielle à une information n'est pas toujours la plus performante.

## **La qualité de l'information n'est pas jugée mauvaise**

Les avis sont plus partagés que pour le point précédent. Certains trouvent la qualité générale de l'information bonne. D'autres sont plus critiques par rapport à sa fiabilité (risque d'erreurs, de manipulation de la part de la source) et à son actualisation (mises à jour rapides et fréquentes).

### Fiabilité :

Liée à la source, qui est souvent non policière, elle semble faire partie des impondérables et, par conséquent, difficile à améliorer. Le manque de fiabilité de l'information d'origine non policière est un des aspects du travail policier, dont il est tenu compte.

Par compte, quand la source est policière, le manque de fiabilité réside dans les erreurs lors de l'encodage des données. La qualité peut dès lors être améliorée par la qualité des encodages et par leur vérification systématique. Notons que certaines erreurs, de type « témoin devenu auteur », n'ont pu être expliquées lors des entretiens : s'agit-il d'erreurs lors de l'encodage ou d'erreurs plus automatisées ?

### Actualisation :

Les données ne sont pas toujours d'actualité. L'actualisation ne semble en effet pas prévue dans le dispositif d'alimentation de BNG. Seul le PV initial, par exemple, est automatiquement inséré dans BNG ; les PV subséquents, qui complètent et actualisent les

données, semblent n'être insérés dans BNG que s'il y a initiative personnelle. Un aspect à modifier.

### **Certains aspects soulevés par beaucoup, concernant la qualité des données :**

- il faut une exhaustivité des données concernant une personne, quel que soit le service policier à la source de l'information, quel que soit le type d'information (judiciaire, administratif, non policier).
- il faut une actualisation des données (pour éliminer les faits les plus anciens mais aussi mettre à jour les adresses, les propriétaires de véhicules).
- il faut des liens (entre bases de données, pour relier les différents types d'information, mais aussi avec la filiation d'une personne, avec des sociétés).
- la fiabilité est jugée comme relativement bonne. Elle est liée à la source. Quand celle-ci n'est pas policière, très peu peut être fait pour l'améliorer. Les policiers le savent et utilisent le recoupement pour palier ce manque de fiabilité.
- Complétude minimale (et contextualisée) de l'information surtout quand elle n'est pas sollicitée (sous peine de la voir classée sans suite).
- Les données entrantes doivent être les plus complètes possibles (une partie du travail concernant le policier à l'origine de cette information). Une information trop large est préférée à une information trop restreinte.
- L'information doit être complète mais brute, non interprétée pour être de qualité.
- L'exactitude des données (lors de leur encodage) devrait permettre de faire dès le départ une recherche plus affinée au lieu de devoir « ratisser large » puis trier manuellement les déchets.
- La qualité de l'information peut être améliorée si on laisse une possibilité de correction manuelle, a posteriori, des données encodées.
- La rapidité avec laquelle les données sont disponibles est importante. Le statut « transmis » a lieu avec parfois beaucoup de retard.

### **... et concernant la qualité des moyens de rechercher ces données :**

- il faut une logique de recherche d'information correspondant à celle de l'enquêteur
- il faut un accès direct, non médiatisé, aux sources d'information informatisées. Ceci, accompagné d'une formation ad hoc, permet une exploitation beaucoup plus poussée des possibilités de recherche et permet de voir d'emblée quels liens peuvent être établis
- il faut garantir l'obtention de l'information (des demandes, faites à l'étranger principalement, sont faites sans aucune certitude concernant le délai ni même la garantie d'une réponse)
- il faut une stabilité des systèmes d'information. Ils évoluent, et c'est indispensable. Mais ils doivent rester accessibles ou « traçables » (cf. la base de données du BCR, consacrée aux véhicules, qui a disparu suite à une mutation d'un officier)
- L'accès au réseau informatique doit être possible sur un nombre maximum de PC, et stable. Les applications doivent être disponibles, au maximum, sur chaque PC.
- la fiabilité est jugée comme relativement bonne. Elle est liée à la source. Quand celle-ci n'est pas policière, très peu peut être fait pour l'améliorer. Les policiers le savent, cela fait partie intégrante de leur travail et le recoupement permet de palier ce manque de fiabilité.

- Complétude minimale (et contextualisée) de l'information surtout quand elle n'est pas sollicitée.
- Les données doivent être les plus complètes possibles (une partie du travail concernant le policier à l'origine de cette information). Une information trop large est préférée à une information trop restreinte.
- La typologie à la base du répertoire de faits doit être adaptée. Elle ne permet pas de trier facilement des faits comme le car-jacking (pourtant assez fréquent). Elle ne couvre pas les besoins dans le secteur financier.
- Des accès à des bases de données extérieures peuvent peut-être se négocier avec des partenaires extérieurs. Ils peuvent se situer à deux niveaux : information relative à des dossiers traités par les partenaires (exemple : accès aux dossiers de l'administration des contributions) ou, de façon plus minimaliste, information relative à l'existence de ces dossiers (exemple : un dossier existe ou pas concernant l'entité)
- L'éloignement géographique de la documentation influence sa facilité d'accès

## 3.2 Recommandations

### 3.2.1 Recommandations générales relatives à l'information

Des données sont disponibles. Des recherches sont possibles. Encore faut-il le savoir.

Les policiers doivent être informés de l'information, à plusieurs niveaux :

- quel type d'information est disponible ; sous quelle forme ;
- quelles sont les fonctionnalités de recherche dans ces informations ;
- quel est le moyen d'accès à cette information (et aux différentes fonctionnalités de recherche) ; quelles sont les procédures (ou touches clavier) ;
- quelles sont les coordonnées complètes des services d'aide à la recherche (ou à l'exploitation) d'information

Nous recommandons donc l'édition et la diffusion large d'un **vade-mecum**, qui reprendrait

- Un annuaire des différents services policiers disposant d'information, contenant le type d'information disponible (bases de données, documentation manuelle, etc.). Cet annuaire devrait comporter une matrice « anciennes dénominations - nouvelles dénominations » bilingue. Les coordonnées complètes des services doivent s'y trouver.
- Une liste des différentes applications et bases de données policières, reprenant leur contenu, leurs fonctionnalités de recherche et un mode d'emploi détaillé de leur utilisation. Ici aussi, une matrice reprenant les différentes dénominations d'une même application ou base de données est nécessaire.
- Un tableau de type mémo-enquête, reprenant les données disponibles, les données recherchées et les bases de données et applications permettant de trouver les données manquantes sur base des données présentes.
- La même chose (annuaire détaillé, liste des bases de données et applications, tableau de type mémo-enquête) concernant les applications non policières, à savoir, entre autres : Belgacom, DIV (qui, malgré ce que croient beaucoup de policiers, n'est PAS une base de données policière), internet. Une liste de sites web intéressants, qui puisse être augmentée électroniquement par les utilisateurs sur l'intranet policier, serait un enrichissement considérable.

Ce vade-mecum sera, comme tout type d'information, en évolution constante. Il est cependant nécessaire d'en faire une forme imprimée ; une actualisation annuelle version « papier » est un minimum.

Nous recommandons une diffusion la plus large possible de ce vade-mecum, à savoir :

- sous différents formats (CD-ROM, livret, mail, site sur l'intranet)
- à tous les niveaux de la structure (pas uniquement 1 par unité ou 1 par chef de corps)

L'annonce d'une actualisation annuelle doit être annoncée avec l'envoi de la première version. Les actualisations doivent être faites au minimum via toutes les voies électroniques possibles.

### 3.2.2 Recommandations particulières

L'accès à l'information a pris le pas sur l'évaluation de cette information. Cet accès n'est pas toujours connu ; il est surtout trop rarement présent. Un gros travail doit encore être fait concernant l'homogénéisation de l'accès à l'information.

#### **Homogénéisation**

Un PC par policier semble indispensable. Le PC est la forme moderne du carnet de notes, de l'agenda ; il fait partie du matériel de base du policier et de son territoire propre dans le bureau. Le PC est aussi un outil de rangement, de classement des informations, de structuration du travail.

#### **Interconnexion**

Un PC doit être connecté à deux réseaux :

- l'intranet policier, permettant un échange de courrier électronique avec l'ensemble des policiers du pays et un accès aux bases de données policières,
- l'internet, permettant l'utilisation du réseau mondial de recherche d'information, des échanges de courrier avec des partenaires extérieurs et l'accès à des bases de données non policières.

Bien sûr, la sécurité des données pose problème. Elle pose toujours problème. Mais il nous semble que si les polices des pays voisins ont pu réaliser cette connexion aux réseaux interne et externe, et si des entreprises touchant des domaines aussi sensibles que les transactions bancaires ont pu y arriver, il n'y a pas de raison de principe à l'encontre d'une telle connexion du monde policier belge.

#### **Intégration**

Les différents accès aux bases de données doivent être intégrés. Un mode d'interrogation unique, un point d'entrée unique doit suffire pour interroger plusieurs bases de données.

Pourquoi pas une interrogation du type « que recherchez-vous ? » (mot complet, incomplet, successions à trouver dans l'ordre ou pas, etc.) suivie d'une série de cases à cocher de type : dans BNG, dans l'ensemble des bases de données policières, dans l'ensemble des bases de données (ou de façon plus détaillée, par base de données disponible).

#### **Logique de requête**

L'outil doit s'adapter à l'utilisateur, et non le contraire. C'est pourquoi nous recommandons que le mode d'interrogation soit rendu plus convivial, qu'il ne nécessite plus l'emploi de successions de commandes à retenir. L'emploi de picklists peut aider, ainsi que des fonctionnalités de type « copier - coller ».

La structuration de l'information autour des faits est utile pour juger de la chose, lors du suivi judiciaire ou de l'analyse stratégique du phénomène. Mais elle n'est pas utile pour la recherche. On confond ici deux fonctionnalités qui répondent à des logiques différentes, qui aboutissent à des résultats différents et qui doivent faire l'objet d'une approche différente.

La logique des utilisateurs n'est pas celle de la structuration actuelle des applications. Les enquêteurs cherchent des personnes, non des faits. Lorsqu'ils consultent la liste de leurs PV,

ce n'est pas l'intitulé générique de fait qui leur permet de les identifier, mais celui des personnes. Il faut donc élargir, assouplir au maximum les moyens d'entrer dans ces bases de données, en se rapprochant des logiques d'appréhension des utilisateurs.

### **Elargissement, assouplissement**

Les procédures officielles (et seules prévues) sont rigides. Elles ne sont pas toujours les plus efficaces, et à ce titre sont contournées. De voie d'accès, elles deviennent passage obligé, mode de confirmation officielle après obtention de l'information pas des voies détournées. La prise en compte de cet état de fait doit conduire à un assouplissement des procédures, afin de profiter des procédures « de facto » plus efficaces. Pourquoi ne pas utiliser de façon officielle ces voies détournées ? Pourquoi ne pas aider les voies officielles à atteindre l'efficacité de ces voies détournées ?

L'assouplissement doit aussi être intégré aux applications informatiques. Un fond d'écran doit pouvoir être modifié. Un lay-out aussi (sauf bien sûr s'il s'agit d'un formulaire réglementaire). Tout comme pour les voies d'accès, les capacités d'adaptation des applications informatiques doivent exister. Sous peine d'être forcées, craquées, modifiées de fait et de force, sans que DSB ne puisse avoir aucun contrôle sur la situation. La souplesse du mode d'interrogation doit donc être accompagnée d'une souplesse de configuration du PC.

### **Amélioration de la qualité des données**

Différents aspects de la qualité ont été abordés, et repris au point 3.1.3. Certains peuvent être améliorés lors de la saisie, ou de la vérification ; d'autres sont fort liées à la transmission de ces informations (dont les voies doivent être améliorées).

### **Homogénéisation des voies de transmission de l'information**

Si une information existe dans une base de données informatisée, qu'elle peut être consultable par voie informatique, mais transmise au policier demander... par poste ou par fax, une grande partie des avantages liées à l'informatisation de ces données est altérée. La mise en place rapide de mails individuels devrait permettre une transmission plus rapide de l'information, et devrait surtout éviter une masse de papier (1 impression chez celui qui envoie le fax, une 1 impression chez celui qui le reçoit) et d'encodages multiples.

### **Une aide : le logging**

Le logging présente des inconvénients (frein à la recherche, car les policiers ont peur qu'on « trace » leurs manipulations erronées) mais aussi beaucoup d'avantages : pour voir qui d'autre enquête ou recherche dans le même dossier.

Cette possibilité de logging peut servir lors de négociations avec des services extérieurs : la police peut avoir accès à leur base de données, mais tout peut être contrôlé (pas de recherche anonyme). Un accès permettant de s'assurer de l'existence ou de l'absence d'un dossier dans des services externes (donc une autre façon de voir si des enquêtes extérieures sont en cours ou pas) serait déjà un apport considérable, même si le contenu du dossier reste inaccessible.

Un logging élargi au sein de BNG est d'ailleurs demandé par certains policiers.

### 3.2.3 Demandes particulières de la part des policiers interrogés

Outre les demandes répétées de moyens (hardware, software, connexions) et de formations, les policiers interrogés ont fait de nombreuses demandes très spécifiques. Elles sont reprises de façon détaillée dans les entretiens (point 2). En voici les principales :

#### **Concernant les données disponibles actuellement :**

- La couleur des véhicules
- Recherche paramétrique sur les personnes (comme PJ30)
- Augmentation des capacités d'échange de courrier électronique (poids en Mb)
- Statuts (1 à 8) anciennement appliqués aux auteurs dans POLIS contrôle
- Systématisation des échanges d'information avec la police locale et le SJA voisin
- Traitement uniforme d'une demande de recherche paramétrique par le CIA
- A Mons, ils demandent à DSB d'envoyer la documentation relative aux applications actuelles. Idem pour la documentation (et mise à jour) en matière de législation financière (code de commerce etc.)
- Elargissement de la typologie liée au secteur financier. Impossible actuellement de faire un signalement, d'obtenir un feedback du CIA en la matière
- « logging » des enquêtes en matière financière
- Liens entre sociétés (pas disponible au niveau policier, seulement via HELP)
- DB de recoupements de traces
- Un système « papier » (type ex PJ) doit être conservé, en particulier pour se replonger dans des dossiers très vieux, même fermés
- Les documents volés ne font pas l'objet d'un signalement Schengen, ce qui oblige les services motivés à un double encodage
- Les sociétés manquent dans les infos dures
- Accès à l'information sur la filiation dans le registre national
- Mise à jour des lieux de résidence dans POLIS (doit toujours être vérifié manuellement dans le registre national)
- Mise à jour des liens véhicule-personne dans POLIS (à vérifier dans DIV)
- RPO : pas de lien avec une firme
- Réponse trop limitée dans POLIS consultation (ex : pas de modèle précis d'arme)
- L'ancien système Vladrik proposait plus de possibilités de recherche intégrée (données relatives au permis de conduire, au casier judiciaire, photos, filiation, CI et passeport)
- ISLP : la liste récapitulative des PV, d'après la date et le fait, ne permet d'identifier ce PV (il faudrait visualiser directement des données tel le nom)
- ISLP : on est obligé d'attribuer une typologie de fait dès le début du PV, pour qu'il puisse être enregistré ; or ce fait n'est pas toujours déjà identifié ⇨ demande une possibilité d'enregistrement sur base de données partielles



### **Concernant les données non (ou indirectement) accessibles actuellement :**

- Le contenu des anciennes bases de données de la PJ
- Accès à la base de données nationale des détentions
- Insertion des données des anciennes polices communales
- Accord stable avec bases de données d'administrations (finances, etc.), échange d'informations (au minimum pour éviter doubles enquêtes)
- Internet
- Bases de données de téléphonie mobile (Belgique et étranger)
- Assurance des véhicules (mise à jour)
- Base de données des importateurs de véhicules
- Accès, ou accord multilatéral sur un accès minimum, aux informations bancaires
- Des services extérieurs, demandeurs, peuvent parfois obtenir l'information (non policière) demandée plus facilement que la police ⇒ nécessité d'accords
- Photos des modèles de véhicule
- DB qui, au-delà d'informations sur les sociétés (registre du commerce, HELP), donnent une image de la réalité du fonctionnement de cette société. Info dure, utilisable ; noyau permanent de coopération
- Accès automatisé au casier judiciaire communal
- Etre averti du suivi donné par la justice, avec les détails concernant la motivation
- Pas d'accès à un système d'information (accessible pour la commune) permettant d'identifier les proches en cas de décès
- S'assurer d'une stabilité des procédures, par exemple avec Belgacom

## SOMMAIRE

p.3	<b><u>1. Introduction</u></b>
p.3	1.1 A la base de ces entretiens
p.3	1.2 Méthodologie utilisée
p.4	<b><u>2. Compte-rendu des entretiens</u></b>
p.4	<b>2.1 Description générale</b>
p.4	<b>2.2 Limites et contraintes</b>
p.4	2.2.1 motivation des personnes interrogées
p.5	2.2.2 influence des personnes présentes
p.5	2.2.3 influence interne à l'unité
p.6	2.2.4 limites dues au type de méthodologie choisie
p.6	2.2.5 distorsion lors de l'écoute
p.7	<b>2.3 Louvain</b>
p.7	2.3 1 <sup>er</sup> entretien
p.12	2.3.2 qu'en retirer ?
p.14	2.3.3 2 <sup>e</sup> entretien
p.18	2.3.4 qu'en retirer ?
p.20	2.3.5 3 <sup>e</sup> entretien
p.28	2.3.6 qu'en retirer ?
p.30	<b>2.4 Mons</b>
p.30	2.4.1 1 <sup>er</sup> entretien
p. 34	2.4.2 qu'en retirer ?
p.36	2.4.3 2 <sup>e</sup> entretien
p.41	2.4.4 qu'en retirer ?
p.43	<b>2.5 Namur</b>
p.44	2.5.1 1 <sup>er</sup> entretien
p.51	2.5.2 qu'en retirer ?
p.54	2.5.3 2 <sup>e</sup> entretien
p.58	2.5.4 qu'en retirer ?
p.60	2.5.5 3 <sup>e</sup> entretien
p.63	2.5.6 qu'en retirer ?
p.65	2.5.7 4 <sup>e</sup> entretien
p.68	2.5.8 qu'en retirer ?

p.70 **2.6 Dilbeek**

p.70 2.6.1 entretien

p.76 2.6.2 qu'en retirer ?

p.79 **3. Conclusions et recommandations**

p.79 **3.1 Conclusions générales**

p.79 3.1.1 premier point positif : intérêt partagé

p.79 3.1.2 deuxième point positif : motivation pour le changement

p.80 3.1.3 état des lieux : évaluation de la qualité de l'information

p.84 **3.2 Recommandations**

p.84 3.2.1 recommandations générales relatives à l'information

p.85 3.2.2 recommandations particulières

p.87 3.2.3 demandes particulières de la part des policiers interrogés