

INSPECTION **G**ÉNÉRALE DE LA **P**OLICE

2014

RAPPORT D'ACTIVITÉS



Notre vision

En tant qu'acteur de la sécurité intérieure, l'IGP vise à consolider et à renforcer la confiance du citoyen à l'égard de la Police en promouvant le respect des Droits de l'Homme et des Lois de l'Etat selon des principes éthiques et déontologiques exigeants et en mettant l'accent sur la qualité et l'efficacité du travail policier.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	5
1. ORGANISATION	7
1.1. Cadre général et légal	9
1.1.1. Système externe de contrôle de la Police	9
1.1.2. Autorités hiérarchique et/ou fonctionnelles	10
1.1.3. Indépendance vis-à-vis du Corps de la Police	10
1.2. Fonctions et attributions	11
1.3. Valeurs	12
1.4. Limites d'action	12
1.5. Organisation interne	13
1.6. Contrôle de qualité interne	13
1.7. Moyens budgétaires	15
1.7.1. Dépenses courantes	15
1.7.2. Dépenses en capital	17
2. ACTIVITÉS	19
2.1. Bilan général 2014	21
2.2. Enquêtes	22
2.2.1. Enquêtes administratives et réclamations	23
2.2.1.1. Evolution et origine	23
2.2.1.2. Contextes et suivi	25
2.2.1.3. Cas particuliers: usage d'arme à feu et évasion	27
2.2.1.4. Quelques exemples d'enquêtes administratives	27
2.2.2. Enquêtes judiciaires	30
2.2.3. Enquêtes disciplinaires et félicitations	32
2.3. Audits, études et avis	33
2.3.1. Audits, études et avis en 2014	33
2.3.1.1. Etude consacrée à la qualité des écrits judiciaires de la Police	33
2.3.1.2. Suites données en 2014 à des études et audits terminés	34



2.3.2.1. Suites données à l'audit portant sur le fonctionnement du CIN – traitement des appels 113	34
2.3.3. Impact des recommandations de l'IGP sur le fonctionnement de la Police.	34
2.4. Autres missions	35
2.4.1. Contrôle dans le domaine des détentions policières	35
2.4.2. Contrôle dans le domaine des avertissements taxés	35
2.4.3. Formations données et groupes de travail	36
2.4.4. Plans locaux de sécurité.	36
2.5. Formations et colloques	37
2.5.1. Formations diverses auprès de l'INAP.	37
2.5.2. Formations / journées spéciales auprès de la Police grand-ducale.	37
2.5.3. Formations à l'étranger	37
2.5.4. 14 ^e réunion des Corps de Surveillance et d'Inspection de la police	37
2.5.5. Séminaire IGP	38
3. PERSPECTIVES	39
3.1. Stratégie et plan de communication	41
3.2. Réforme de l'Inspection générale de la police	41
4. INFORMATIONS PRATIQUES	43
4.1. Contact	45
4.2. Heures d'ouverture des bureaux	45
4.3. Localisation	45
4.4. Site Internet	46



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

AVANT-PROPOS

LE CONTROLE DE QUALITE INTERNE

Le message-clé de l'avant-propos du rapport d'activité de l'IGP en 2013 a été que notre service allait continuer d'influer sur la Police pour que cette dernière intériorise toute l'importance de la satisfaction-citoyen lors de l'exécution des missions qui lui sont dévolues et qu'elle œuvre à l'amélioration continue de son fonctionnement.

Dans le même ordre d'idées, l'IGP veille depuis des années à améliorer son propre fonctionnement interne de manière à augmenter la qualité de ses prestations. Dans un souci d'amélioration continue et d'optimisation de la valeur de ses services pour toutes les parties prenantes, l'Inspection générale de la Police, en étroite collaboration avec le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative ainsi qu'avec le Centre de Recherche Public Henri Tudor, avait procédé au courant de l'année 2011 à une auto-évaluation à l'aide du modèle CAF (Common Assessment Framework), un instrument préconisant le management par la qualité. La majorité des mesures établies suite à ce processus ont été réalisées au courant des années passées.

Lors de son séminaire annuel du mois de mars 2014, une attention particulière a été portée sur la manière dont différents services publics ont intégré la dimension qualité, la dimension satisfaction du citoyen dans la réalisation de leurs activités. Ainsi, les dirigeants ou anciens dirigeants de la Cellule d'Évaluation et d'Orientation (CEO) de l'assurance-dépendance de la CNS et de l'Inspection du Travail et des Mines (ITM) ont-ils exposé leurs approches et les démarches mises en place à cet égard. Ces deux administrations ont toutes les deux adopté le modèle d'auto-évaluation CAF.

Dans le même contexte, l'Administration de la Gestion de l'Eau (AGE), hôte dudit séminaire, avait présenté ses programmes de qualité technique du laboratoire. Ces différents exposés montrent à suffisance que la qualité est l'affaire de tous dans le secteur public, quel que soit le domaine d'activités envisagé.

Il y a lieu de noter que, par-delà les différences de missions et de processus-clé, ces administrations procèdent à des échanges d'expériences et de bonnes pratiques et qu'elles recourent ainsi au bench-learning, élément essentiel dans la démarche qualité. Cet état d'esprit est révélateur d'une certaine vitalité du secteur public et du fait que la modernisation de l'appareil étatique n'est pas un mythe.

Forte de ces considérations, l'IGP poursuivra sa quête d'un meilleur service fourni aux citoyens et d'une amélioration continue de la qualité de son travail ; au cœur duquel se trouvent le contrôle du fonctionnement de la Police et une meilleure prise en compte du citoyen dans l'action de cette dernière.

1. ORGANISATION



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

1.1. Cadre général et légal

L'Inspection générale de la police est un service placé sous l'autorité directe du Ministre de la Sécurité intérieure. Elle contrôle le fonctionnement de la Police. Sa base légale réside dans le titre VII (articles 72 à 77) de la loi du 31 mai 1999 portant création d'un corps de Police grand-ducale et d'une Inspection générale de la police et portant modification de certaines autres dispositions légales.

Ce texte de loi détermine les tâches générales, l'origine du personnel ainsi que les autorités hiérarchiques et fonctionnelles de l'Inspection générale de la police.

1.1.1. Système externe de contrôle de la Police

Il y a lieu de souligner que le contrôle s'exerce sans préjudice des contrôles existants, à savoir:

- le contrôle administratif, exercé par les Ministres et les autorités administratives;
- le contrôle judiciaire, exercé par les autorités judiciaires;
- le contrôle parlementaire, exercé par la Chambre des Députés et ses commissions.

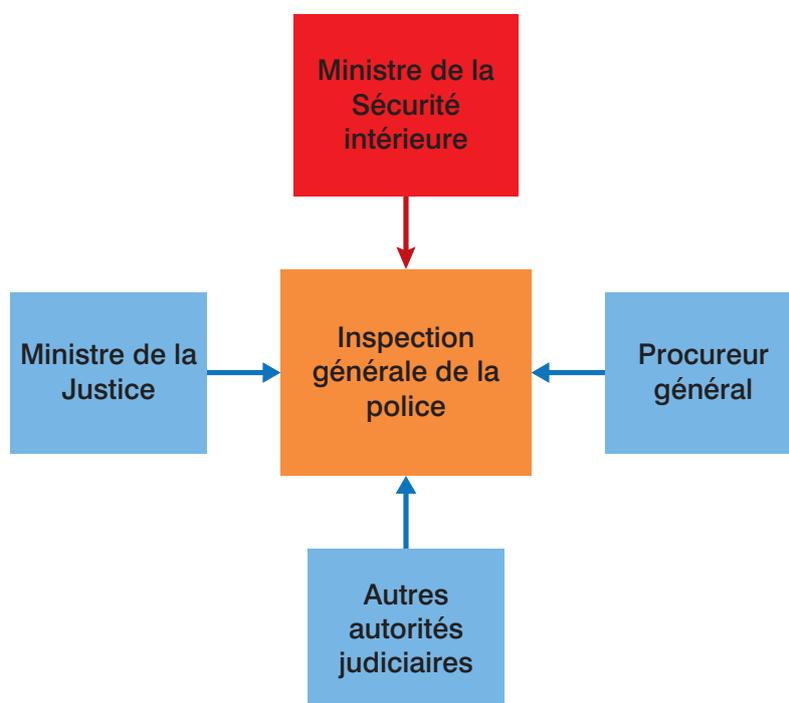
A côté de ces trois piliers, il existe aussi d'autres formes de contrôle tels que

- le contrôle hiérarchique interne de la Police;
- le contrôle informel par les syndicats policiers, la presse et les citoyens en général.

1.1.2. Autorités hiérarchique et/ou fonctionnelles

L'Inspection générale de la police est placée

- sous la seule autorité hiérarchique directe du Ministre de la Sécurité intérieure;
- sous l'autorité fonctionnelle du Ministre de la Sécurité intérieure, du Ministre de la Justice, du Procureur général d'Etat et des autres autorités judiciaires.



1.1.3. Indépendance vis-à-vis du Corps de la Police

Indépendance veut dire neutralité et égalité, facettes rendues tangibles par les traits suivants:

- l'IGP et la Police sont placées à niveau égal, mais séparées organiquement et fonctionnellement;
- l'IGP dispose d'une organisation propre;
- le Ministre de la Sécurité intérieure exerce l'autorité hiérarchique directe sur l'IGP;
- le pouvoir disciplinaire à l'égard du personnel de l'IGP est exercé par l'Inspecteur général;
- diverses relations entre l'IGP et la Police, ainsi que les flux d'informations obligatoires sont réglés:
 - par la loi du 31 mai 1999 sur la Police et l'Inspection générale de la police;
 - par une instruction de service émise par le ministre de tutelle.



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

1.2. Fonctions et attributions

La mission légale de l'Inspection générale de la police consiste à contrôler le fonctionnement de la Police (article 72 de la loi du 31 mai 1999 sur la Police et l'Inspection générale de la police).

Les **fonctions** de l'Inspection générale de la police peuvent être schématisées comme suit:

- **contrôle – légalité (art. 74):**
 - avec mission de rapporter au ministre de tutelle;
 - avec comme objectif le contrôle de la légalité de l'exécution du service;
 - avec un droit d'inspection général et permanent, exercé au besoin d'office;
- **contrôle – qualité (art. 75):**
 - avec mission d'étude et d'avis confiée par le ministre de tutelle, par le Ministre de la Justice ou le Procureur général d'Etat;
 - avec comme objectif l'amélioration du service de la Police;
- **auxiliaire des autorités judiciaires (art. 76):**
 - avec mission d'enquête sur requête de celles-ci;
 - avec les pouvoirs d'investigation conférés aux officiers de police judiciaire;
- **mission permanente de conseil au Ministre (art. 77):**
 - dans l'exercice de ses responsabilités soit en matière de sécurité intérieure, soit en relation avec d'autres missions concernant la Police.

L'Inspection générale de la police est également chargée à titre permanent par le Ministre de procéder à **l'exploitation statistique** des félicitations, des réclamations, des constatations de manquement et des procédures disciplinaires et d'attribution de récompenses.

Elle participe également régulièrement à **l'instruction de base et à la formation continue** du personnel policier afin de contribuer à transmettre à ce dernier les principes auxquels l'IGP est attachée.



1.3. Valeurs

Les valeurs de l'Inspection générale de la police sont:

- **l'indépendance vis-à-vis de la Police:** l'IGP est séparée organiquement et fonctionnellement de la Police et rapporte directement au ministre du ressort ou aux autorités judiciaires;
- **l'objectivité de son action, de son appréciation et de son langage:** le personnel de l'IGP agit en toute neutralité, sans ressentiment ni complaisance tant à l'égard des policiers qu'à l'égard des citoyens;
- **la transparence de ses procédures:** les procédures de l'IGP sont clairement définies. Chaque plaignant reçoit des conclusions écrites quant à sa réclamation. Des informations utiles sont publiées sur internet;
- **l'intégrité de son personnel:** le personnel de l'IGP agit avec honnêteté, diligence et responsabilité ceci dans le respect de la discrétion professionnelle.

1.4. Limites d'action

L'Inspection générale de la police ne peut en aucun cas, par une intervention inquisitoriale, priver les services de police et les policiers de toute forme de créativité, d'initiative ou de motivation, ou, à travers ses rapports transmis aux autorités compétentes, exercer une critique négative systématique.

Son action sera dénuée de toute efficacité si elle est ressentie essentiellement comme hostile par les policiers ou si elle donne l'impression de se substituer aux responsables de la Police dans l'exercice de leurs tâches de gestion.

C'est ainsi que l'Inspection générale de la police:

- est uniquement compétente à l'égard de la Police et vise le fonctionnement des services de celle-ci ou bien les activités de son personnel;
- n'exerce pas le pouvoir disciplinaire vis-à-vis de la Police;
- ne prend pas de décision à la place de la Direction générale de la police;
- ne met pas en œuvre les recommandations qu'elle formule, mais assure le suivi de l'implémentation de celles retenues par la Direction générale de la police ou, en dernière instance, par le ministre de tutelle.



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

1.5. Organisation interne

L'Inspection générale de la police comprend trois départements:

- le département «enquêtes»
- le département «audits – avis – études – suivi décisionnel»
- le département «contrôles / administration».

Elle dispose par ailleurs d'un service juridique et d'un service qualité.

Au 31.12.2014, le personnel de l'Inspection générale de la police se compose comme suit:

- un Inspecteur général;
- trois cadres supérieurs de police;
- deux conseillères de direction à mi-temps de formation économiste;
- une attachée de direction stagiaire à mi-temps de formation économiste;
- une attachée de direction de formation juriste;
- neuf commissaires en chef ou commissaires dont un à mi-temps;
- une employée B1 et
- un employé à statut d'handicapé.

1.6. Contrôle de qualité interne

Dans un souci d'amélioration continue et d'optimisation de la valeur de ses services pour toutes les parties prenantes, l'Inspection générale de la police, en étroite collaboration avec le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative ainsi qu'avec le Centre de Recherche Public Henri Tudor, avait procédé au courant de l'année 2011 à une auto-évaluation à l'aide du modèle CAF, un instrument préconisant le management par la qualité.

En vue de perfectionner le fonctionnement de l'IGP, un plan d'action avait été établi, comprenant dix objectifs dont chacun est à atteindre à l'aide de différentes mesures fixées dans ce même plan. Une grande partie avait déjà été réalisée au courant des années passées.

En 2014, l'IGP a procédé à une réflexion approfondie sur sa visibilité et sa communication envers le citoyen et par rapport au paysage institutionnel. Ainsi, l'IGP a établi un plan de communication dont on peut notamment citer la revue et la mise à jour systématique du site Internet, la revue du contenu et de la présentation du rapport annuel ainsi que la rencontre de partenaires externes dont le but est notamment l'échange d'expériences. Un chapitre à part est dédié à la stratégie et au plan de communication de l'IGP sous le point 3.1.



En outre, les membres de l'IGP ont élaboré une charte interne reprenant sa vision, ses missions et ses valeurs. Une version définitive a été approuvée par l'Inspecteur général de la police en février 2014.

D'autres mesures mises en œuvre au courant de l'année 2014, et se répétant périodiquement, sont les suivantes:

- l'établissement d'un rapport d'impact ayant comme objet la mesure de l'impact des recommandations émises par l'IGP sur le travail policier,
- la définition des objectifs annuels de l'IGP,
- l'établissement d'un plan de formation pour les membres de l'IGP,
- le développement du système de planification et de gestion interne de l'IGP et
- l'actualisation mensuelle du site Internet de l'IGP.

Les mesures à mettre en place durant l'année 2015 concernent notamment l'organisation d'entretiens individuels, la définition de la stratégie IT de l'Inspection générale ainsi que la réalisation d'une procédure de feedback du client afin d'évaluer la qualité du service rendu par l'IGP.

Afin de garantir la continuité du processus d'amélioration, l'IGP procédera au suivi des progrès réalisés ainsi qu'au renouvellement de l'auto-évaluation.

Chaque année, l'IGP organise un séminaire dont le but est notamment de se pencher sur les aspects de la qualité de son travail dans ses relations vis-à-vis du citoyen ainsi qu'à l'égard de ses principaux partenaires externes.

Lors du séminaire de l'année 2014, une importance particulière fut attribuée à la satisfaction du citoyen. Afin de connaître les problématiques d'autres administrations ainsi que leurs approches, leurs moyens et leurs mesures en termes de qualité et de satisfaction du citoyen, l'IGP avait invité l'Inspection du Travail et des Mines (ITM) et la Cellule d'Évaluation et d'Orientation (CEO) de l'assurance dépendance de la CNS, administrations ayant également mené une auto-évaluation CAF. En outre, l'Administration Gestion de l'Eau (AGE) avait présenté ses programmes de qualité technique du laboratoire ce qui montre que la qualité est l'affaire de tous dans le secteur public, quelle que soit la nature des missions exécutées.

Il faut noter que, malgré les différences de missions et de processus-clé, un tel échange entre administrations (bench-learning) permet de découvrir d'autres expériences et de bonnes pratiques du secteur public révélatrices de la modernisation de l'appareil étatique. Le but est ici clairement d'offrir un meilleur service aux citoyens par une amélioration continue de la qualité.



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

1.7. Moyens budgétaires

L'Inspection générale de la police dispose de ses propres moyens budgétaires de fonctionnement et d'acquisition.

A l'exception de l'Inspecteur général, l'Inspection générale de la police ne compte que du personnel détaché du corps de la Police. Aussi avait-il été décidé à sa création, de faire figurer les traitements et autres allocations ou indemnités liées à son statut policier dans la masse salariale prévue aux articles afférents du budget du corps de la Police.

Ne sont pas concernés par cette mesure les frais de permanence à domicile, les frais de route et de séjour à l'intérieur du pays et à l'étranger, ainsi que les frais pour heures supplémentaires prestées.

1.7.1. Dépenses courantes

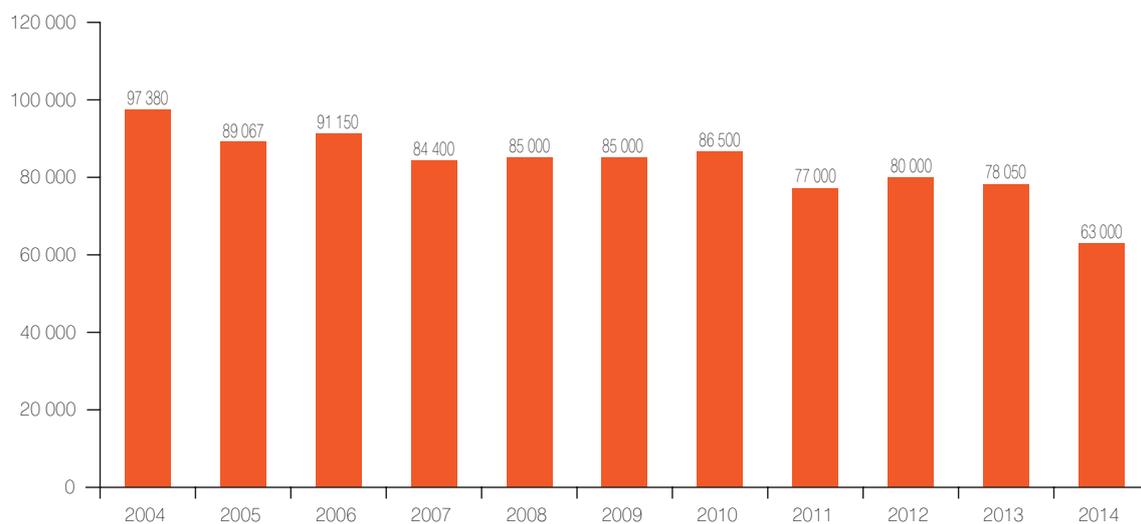
En ce qui concerne les crédits de fonctionnement relatifs aux dépenses courantes, il faut constater que le budget de l'IGP est en déséquilibre, c'est-à-dire que les crédits accordés en 2014 n'ont pas permis de couvrir toutes les dépenses liées au fonctionnement de l'administration. En effet, ce budget a été réduit de presque 20% par rapport à l'année passée et par conséquent quelques 3.000 € ont dû être dépensés en plus de l'enveloppe budgétaire allouée en 2014 afin de pourvoir néanmoins à la totalité des frais de fonctionnement.

54% du budget de fonctionnement sont consacrés à l'exploitation des véhicules automoteurs (assurances, essence, réparations, etc.) et aux frais de bureau (documentation, articles de bureau, etc.).

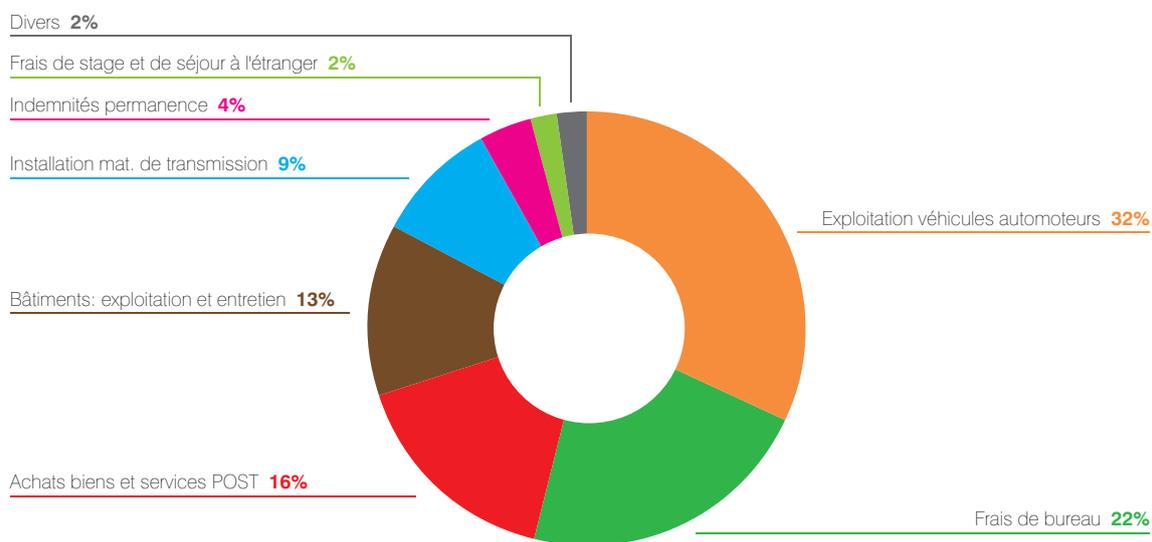
A noter également le fait que le personnel de l'IGP est amené à assurer un service de permanence en dehors des heures normales de service et ceci dans le but d'être à même de satisfaire avec toute la célérité voulue tant aux requêtes urgentes d'enquête susceptibles de lui être adressées par les autorités judiciaires qu'aux obligations découlant des articles 72 et 74 de la loi du 31 mai 1999 sur la Police et l'Inspection générale de la police. Les indemnités pour cette prestation constituent 4% du budget global de fonctionnement.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014

Évolution des dépenses courantes



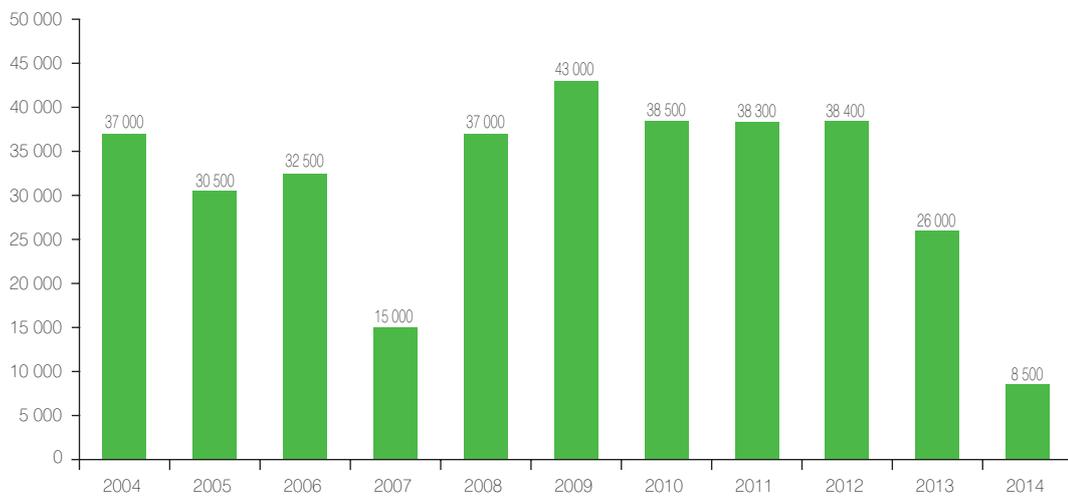
Détails 2014 des dépenses courantes



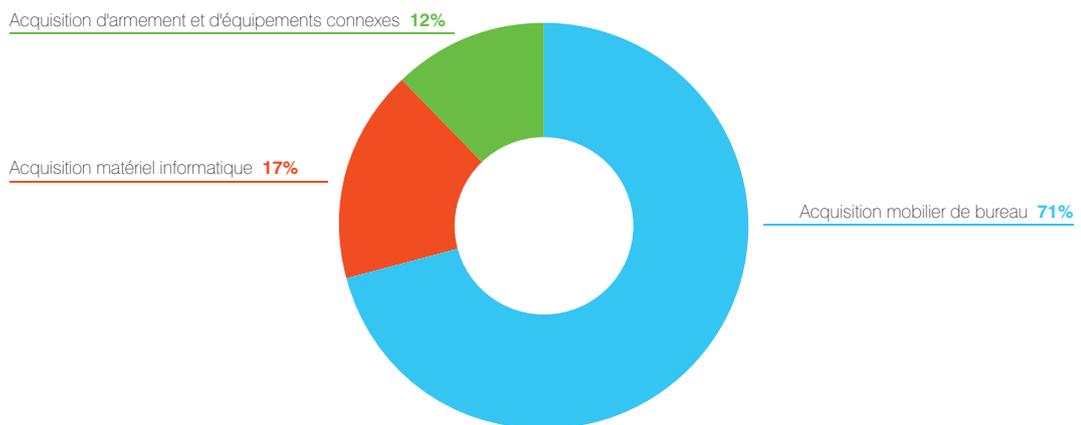
1.7.2. Dépenses en capital

En ce qui concerne les nouvelles acquisitions, l'IGP a renouvelé en 2014 son mobilier de bureau afin d'améliorer l'accueil des visiteurs et des personnes se présentant dans ses bureaux.

Évolution des dépenses en capital



Détails 2014 des nouvelles acquisitions



2. ACTIVITÉS

INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

2.1. Bilan général 2014

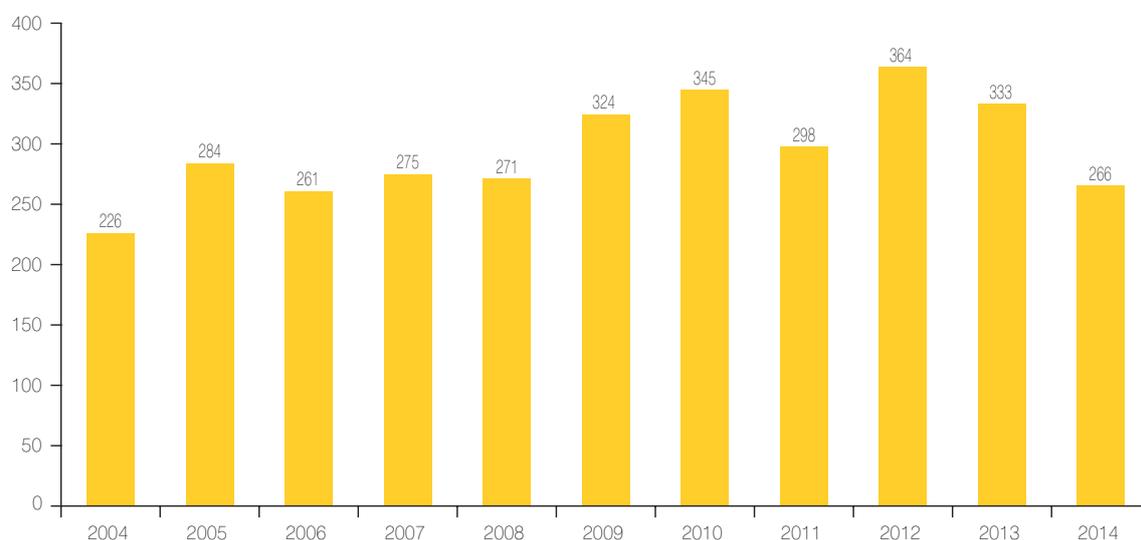
En 2014, l'IGP a:

- traité 262 dossiers d'enquêtes et de réclamations de diverses natures;
- réalisé 1 étude sur la qualité des écrits judiciaires dans la police;
- effectué 2 missions de contrôle dans le domaine des détentions policières;
- effectué 1 mission de contrôle dans le domaine des annulations d'avertissements-taxés.

En ce qui concerne les origines des différents dossiers:

- 66% furent initiés suite à des réactions de citoyens;
- 16% nous furent communiqués par différentes institutions étatiques (notamment la Police) ainsi que par d'autres organismes publics;
- 18% furent transmis par les autorités judiciaires.

Évolution des dossiers en général



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014

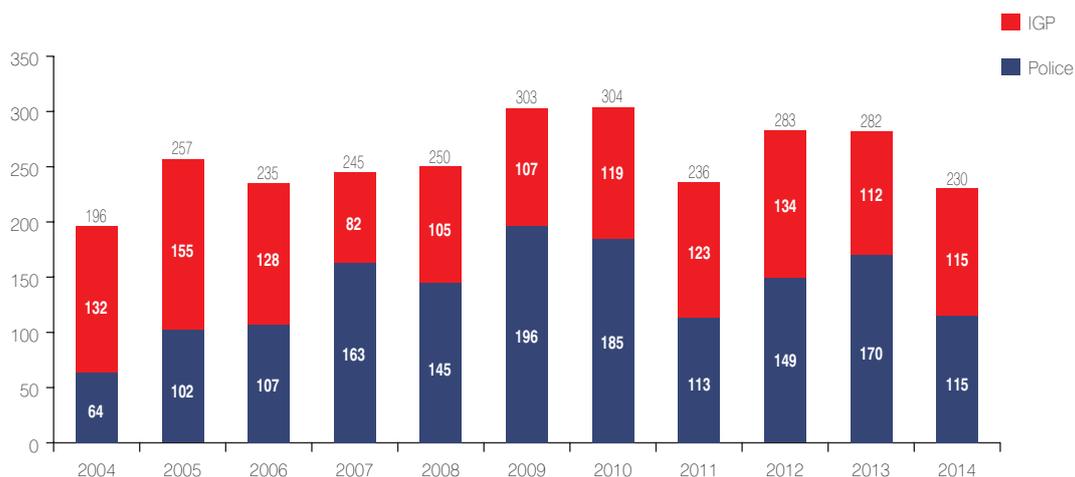
En ce qui concerne les destinataires:

- 61% des dossiers d'enquête ont été transmis au ministère de tutelle resp. se trouvent encore en traitement au niveau IGP et
- 39% des dossiers d'enquête ont été transmis aux autorités judiciaires.

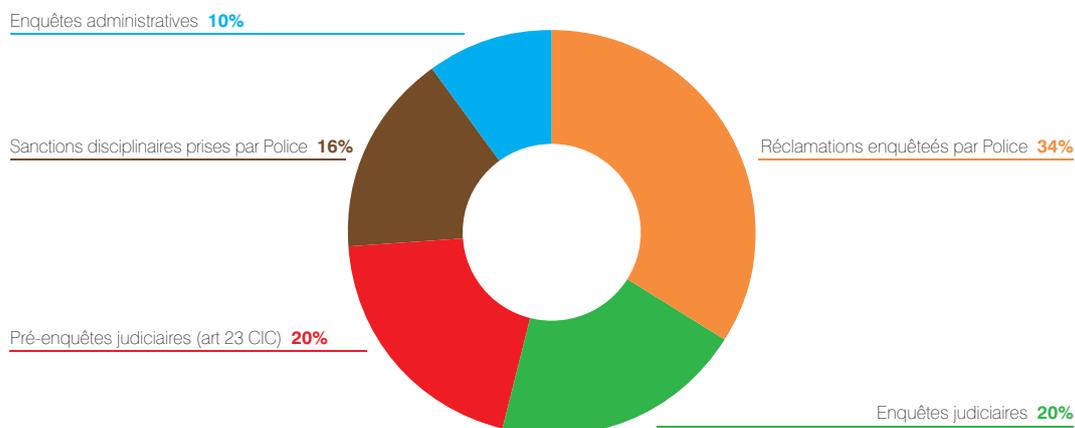
2.2. Enquêtes

Par rapport à 2013, on constate une diminution significative du nombre total de dossiers de réclamations formulées à l'égard d'actions de la Police. Aussi bien les plaintes administratives traitées par la Police que les sanctions disciplinaires ainsi que le volume des affaires judiciaires traitées par l'IGP ont diminué.

Évolution des enquêtes



Détails 2014 des enquêtes





INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

2.2.1. Enquêtes administratives et réclamations

Dans le cadre de l'article 74¹ de la loi sur la Police et l'IGP, l'Inspection générale de la police effectue des enquêtes administratives.

2.2.1.1. Evolution et origine

Au courant de l'année 2014, l'Inspection générale de la police a ouvert 23 nouveaux dossiers d'enquête dans le cadre de l'article 74. Il y a lieu de noter qu'il s'agit d'une statistique de travail et que les chiffres ne tiennent pas compte ni du bien-fondé, ni du résultat de ces enquêtes.

Par ailleurs, l'Inspection générale de la police a été saisie par des particuliers ou par d'autres instances de 79 réclamations pour lesquelles elle n'a cependant pas entamé d'enquête:

- soit que l'objet de la réclamation n'entraîne pas dans son champ de compétences (comme les contestations d'avertissements-taxés émis par un membre de la Police),
- soit qu'elle estimait que la Direction générale de la police était mieux à même d'y donner les suites adéquates. Bien que traitées par la Direction générale de la police, ces affaires n'en font pas moins l'objet d'un suivi attentif de l'Inspection générale de la police.

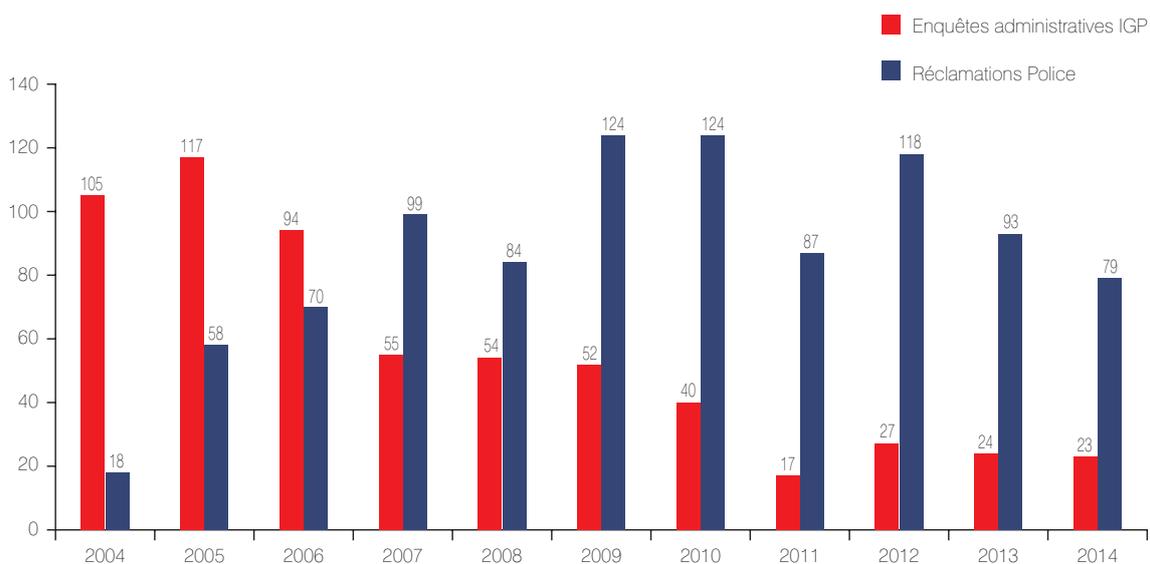
Les réclamations pouvant mener à des enquêtes administratives par l'IGP provenaient en 2014 soit de particuliers (96%) et d'administrations ou de services (3%), soit les enquêtes ont été entamées d'initiative par l'Inspection générale de la police (1%).

1 **Art. 74.** L'Inspection générale veille à l'exécution des lois et règlements et rend compte à l'autorité concernée des manquements qui parviennent à sa connaissance.

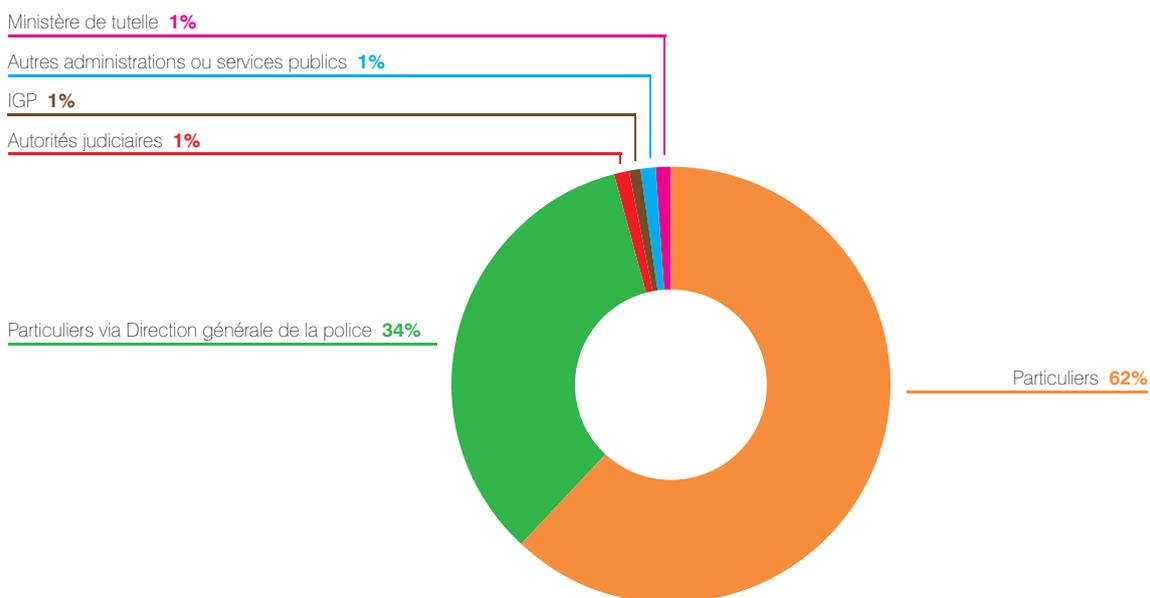
Pour l'exécution de ces attributions, l'Inspection générale de la police possède un droit d'inspection général et permanent au sein de la Police. Elle peut, au besoin d'office, mais sans préjudice des dispositions de l'article 23 du code d'instruction criminelle, procéder à toutes investigations et vérifications.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014

Évolution des enquêtes et réclamations administratives



Origines 2014 des enquêtes et réclamations administratives



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

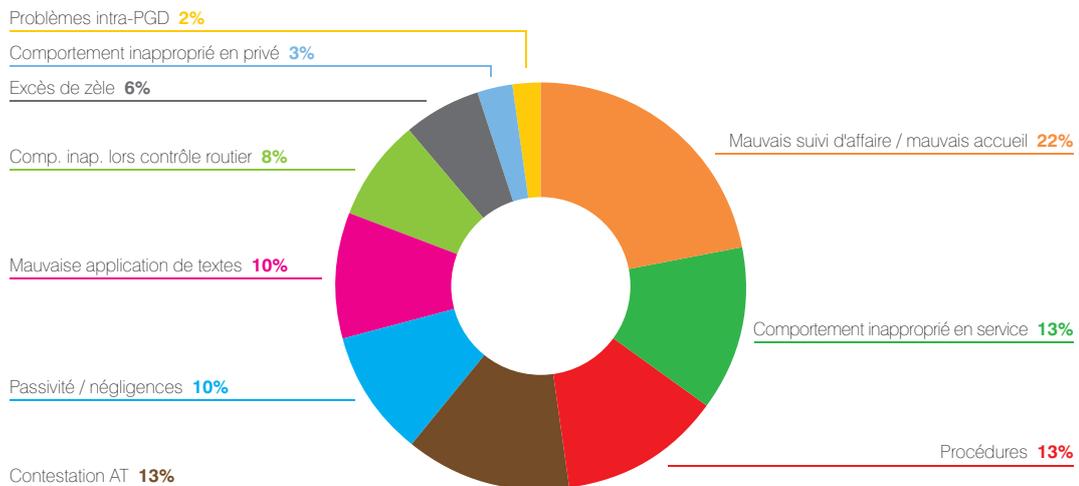
2.2.1.2. Contextes et suivi

L'objet des réclamations et enquêtes administratives susvisées concerne des problèmes très divers. Il faut pourtant préciser que la qualification du contexte est établie sur base des réclamations telles qu'elles sont formulées par les plaignants à leur entrée à l'Inspection générale de la police.

Au cours des dernières années de fonctionnement de l'Inspection générale de la police, les réclamations avaient très souvent trait à des problèmes similaires, de sorte qu'après étude de l'ensemble des dossiers traités en 2014 les conclusions ne diffèrent pas fondamentalement de celles des années précédentes.

13% des réclamations concernaient essentiellement le bien-fondé d'avertissements taxés. Par contre les domaines dans lesquels le service citoyen offert par la Police est directement mis en cause (mauvais suivi d'affaire, accueil défaillant et inaction/passivité de services de police) constituent ensemble 32% des réclamations.

Contextes 2014 des enquêtes et réclamations administratives

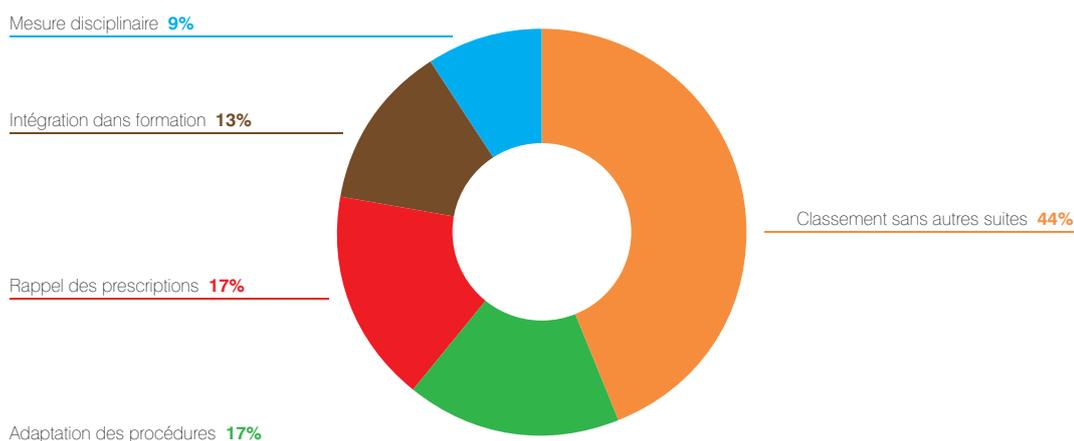


RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014

Outre les recommandations formulées à l'occasion de la rédaction des avis, études et audits, l'Inspection générale de la police formule également des recommandations, suggestions et propositions dans le cadre des enquêtes administratives afin d'améliorer la qualité du travail de la Police. Les domaines concernés couvrent la majeure partie des activités de la Police. L'IGP mesure alors l'impact de ses propositions en analysant les suites que la Police réserve à ces dossiers d'enquête. Il va de soi que, lorsque les éléments d'une infraction ressortent de l'enquête, le Parquet compétent en est dûment informé.

En 2014, 44% des dossiers ont été clôturés sans suites par la Police après en avoir informé les policiers concernés. 47% des dossiers ont influencé de manière directe et indirecte le fonctionnement de la Police par adaptation des procédures, de la formation et du comportement individuel.

Impact 2014 des enquêtes IGP



2.2.1.3. Cas particuliers: usage d'arme à feu et évasion

La Direction générale de la police communique à l'IGP tous les cas d'usage d'arme à feu par un policier contre une personne ou un véhicule, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions, peu importe que cet acte soit volontaire ou involontaire.

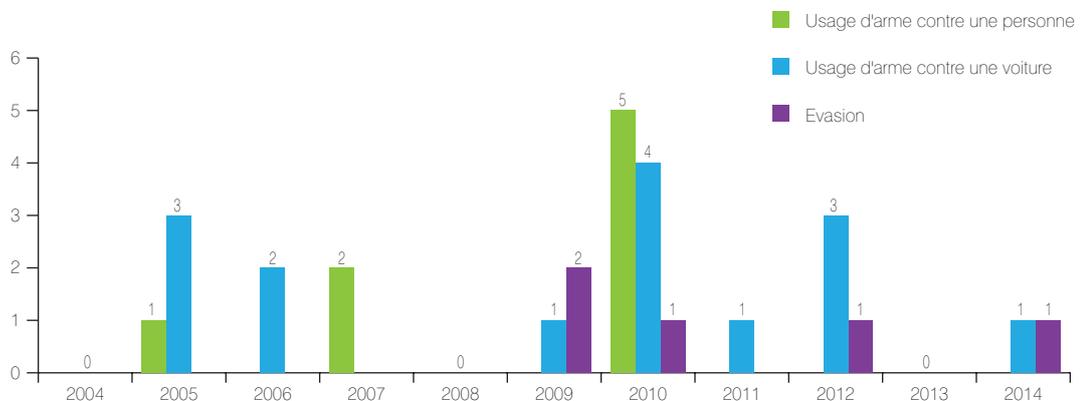
Elle en fait de même pour tous les cas d'évasion ou tentative d'évasion d'un détenu se trouvant sous la responsabilité de la Police.

Dans ces cas l'IGP effectue systématiquement une enquête administrative dont elle communique les conclusions à la Direction générale de la police et aux autorités judiciaires respectives.

Pour les cas d'usage d'armes à feu, l'Inspection générale de la police a élaboré une méthodologie d'analyse standardisée pour vérifier si les principes de la nécessité absolue, de la subsidiarité et de la proportionnalité ont été respectés.

En 2014, un(1) usage d'armes à feu contre un véhicule et une(1) évasion ont été signalés.

Évolution des usages d'armes à feu et des évasions



2.2.1.4. Quelques exemples d'enquêtes administratives

- Immobilisation injustifiée d'un véhicule

Une personne est arrêtée par la Police dans le cadre d'un contrôle routier et verbalisée entre autres pour défaut de présenter son permis de conduire. Le policier immobilise de plus le véhicule en lui enlevant les clés de sa voiture et lui demande d'aller récupérer le permis à la maison aux fins de venir le lui présenter sur place. La personne se voit alors contrainte d'appeler un taxi, part récupérer le document en question, le présente ultérieurement à l'agent sur le lieu de contrôle initial et récupère alors ses clés.



Devant la situation telle qu'elle s'est présentée au policier, celui-ci a eu le choix entre deux solutions:

1. soit, il met en doute les simples affirmations de la personne quant à son identité, alors il doit procéder à une vérification d'identité d'après les dispositions de l'article 45 du Code d'Instruction criminelle vu que la personne n'avait pas non plus de papiers d'identité sur elle. Dans ce cas il est bien évidemment hors de question de permettre à la personne d'aller chercher elle-même les documents en s'éloignant du lieu de contrôle moyennant un taxi;
2. soit, il accepte les affirmations quant à son identité et prend connaissance, de par la centrale, de l'existence d'un permis de conduire au nom de la personne que cette dernière ne peut pas exhiber lors du contrôle. S'il veut de plus appliquer l'article 17 de la loi du 14 février 1955 concernant la réglementation de la circulation sur toutes les voies publiques qui prévoit au paragraphe 1er que « ... les membres de la Police Grand-Ducale sont en droit d'immobiliser un véhicule sur la voie publique ... lorsque ... le conducteur ne peut pas présenter de permis de conduire valable ... », il faut savoir qu'il s'agit ici d'une faculté («sont en droit») qui doit être utilisée avec bon sens dans le cas où cette façon de faire apporte une plus-value à l'action policière. Ceci ressort d'un avis complémentaire du Conseil d'Etat du 24 avril 1992 (dossier parlementaire 3486 réintroduisant l'article 17) qui stipule que cette loi doit permettre aux membres de la Police d'immobiliser un véhicule dont le conducteur n'a pas de permis de conduire ou dont le permis de conduire présente une irrégularité grave.

Dans ce cas-ci le policier était bien au courant que tel n'était pas le cas et il y avait donc en conséquence lieu de se limiter à appliquer la sanction prévue au code de la route pour la non-présentation des documents de bord.

L'Inspection générale de la Police a fait part de ces constatations au Ministre et à la Direction générale de la Police afin de pouvoir prendre des mesures visant à bannir de telles procédures injustifiées à l'avenir.

- Porter plainte contre un policier

Une dame veut porter plainte contre un policier pour une agression commise par ce dernier en privé.

Dans un premier temps elle téléphone à un centre d'intervention de police et y précise les faits. Pour des raisons justifiées sa plainte ne peut être actée en bonne et due forme au moment même par la patrouille appelée sur les lieux de l'intervention. Les policiers lui demandent alors d'aller porter plainte ultérieurement auprès d'un bureau de police de son choix.

Entretemps le policier en cause a informé sa hiérarchie de cet événement sans qu'une enquête en bonne et due forme ne soit déclenchée.

Une dizaine de jours plus tard la dame fait à nouveau appel à un centre d'intervention de police pour que sa plainte soit actée. On la convainc alors de s'adresser directement à l'Inspection générale de la Police (IGP) sans rédiger un rapport ou une information officielle quelconque.



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

Environ 15 jours après les faits elle contacte donc directement l'IGP et ses déclarations sont actées. Une enquête est menée par l'IGP et le policier sera effectivement condamné à une peine judiciaire.

Bien que ce fait ait été jugé en bonne et due forme il n'en fallait que de peu pour qu'il ne soit jamais porté devant les juridictions, respectivement pour que les preuves aient toutes disparues. L'IGP a alors décidé d'entamer une enquête administrative pour analyser la manière générale dont la Police acte les faits reprochés à des policiers.

Les prescriptions internes de la police précisent que « ... la Police ne pourra refuser d'acter la plainte ... » et qu'« ... elle ne pourra renvoyer à ces fins la personne à l'Inspection Générale (IGP). La Police doit recueillir les déclarations brutes du plaignant et adresser celles-ci au Parquet sans procéder à une enquête ... ».

Elles précisent également que: « ... en cas de plainte au sujet d'un comportement inapproprié à caractère non pénal d'un policier, il sera proposé de s'adresser au supérieur hiérarchique du fonctionnaire concerné. Finalement, le plaignant est à informer sur la possibilité de s'adresser également à l'IGP.»

Bien que les prescriptions soient donc claires en la matière, l'IGP a déjà constaté à travers plusieurs cas que des plaignants/réclamants sont parfois renvoyés du bureau de police avec l'invitation de s'adresser directement à l'IGP sans que les faits bruts ne soient actés par un policier. Or, il appartient au citoyen de décider de la manière dont il désire que sa plainte/réclamation soit prise en compte. Le policier doit informer le citoyen en pareil cas que plusieurs possibilités s'offrent à lui. Quelle que soit la nature de la plainte, pénale ou non-pénale, le citoyen dispose toujours de deux possibilités:

- soit, s'adresser à l'un des bureaux de police, le policier actera alors les faits bruts que lui énoncera le citoyen et les transmettra à qui de droit,
- soit, s'adresser directement à l'Inspection générale de la police.

Si les faits sont de nature pénale, le Parquet sera saisi. S'ils ne le sont pas, l'IGP en aura connaissance et décidera de la suite à donner à la plainte émise par le citoyen. Ce système garantit dans tous les cas que les faits bruts relatés par un citoyen soient actés en bonne et due forme et analysés par un organe objectif et neutre.



2.2.2. Enquêtes judiciaires

Dans le cadre de l'article 76² de la loi sur la Police et l'Inspection générale de la police, l'IGP effectue des enquêtes judiciaires sur requête des autorités judiciaires.

Au courant de l'année 2014, l'Inspection générale de la police a été chargée par les différentes autorités judiciaires de **47 nouveaux dossiers** d'enquête dans le cadre de l'article 76.

L'objet de ces dossiers a porté le plus souvent sur des problèmes de suspicion de mauvais traitements moyennant des violences supposées gratuites pouvant être qualifiées de coups et blessures volontaires ou involontaires. Comme l'Inspection générale de la police n'est pas informée de manière systématique du suivi des dossiers au niveau judiciaire, elle ignore les mesures/qualifications réellement prises par les autorités judiciaires.

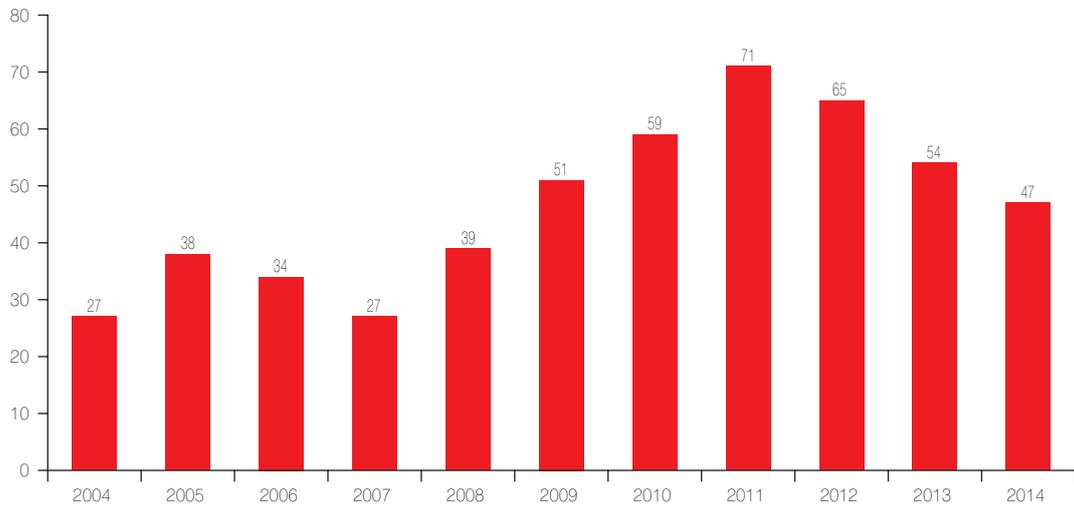
Il convient également de relever que 59 affaires ont été continuées aux autorités judiciaires sur base de l'article 23³ du Code d'Instruction Criminelle. Bien qu'une partie de ces dossiers soient retournés pour enquête à l'IGP, des suites différentes sont réservées à l'autre partie (**45 dossiers**). Ces derniers figurent également dans les statistiques relatives au nombre total de plaintes.

2 **Art. 76** Les autorités judiciaires, suivant la distinction opérée par le code d'instruction criminelle et le code de procédure militaire et avec les compétences y définies, peuvent charger le personnel de l'Inspection générale d'enquêtes judiciaires à propos de faits délictueux qui auraient été commis par un membre de la Police.

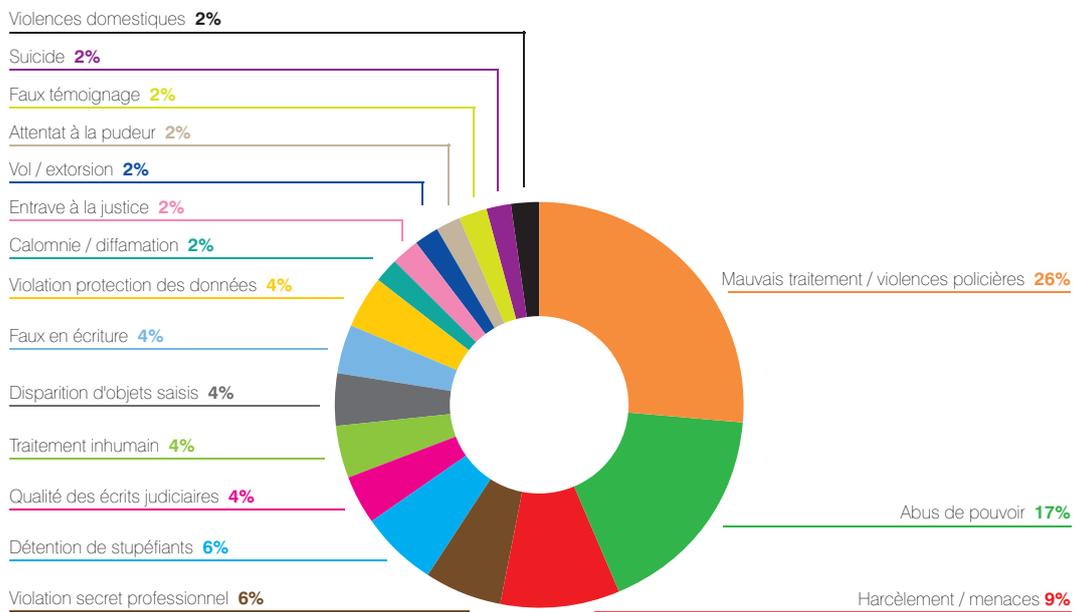
3 **Art. 23** (1) Le procureur d'Etat reçoit les plaintes et les dénonciations et apprécie la suite à leur donner.
(2) Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire, ainsi que tout salarié ou agent chargé d'une mission de service public, qu'il soit engagé ou mandaté en vertu de dispositions de droit public ou de droit privé, qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance de faits susceptibles de constituer un crime ou un délit, est tenu d'en donner avis sans délai au procureur d'Etat et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs, et cela nonobstant toute règle de confidentialité ou de secret professionnel lui étant applicable le cas échéant.



Évolution des enquêtes judiciaires



Contextes 2014 des enquêtes judiciaires





2.2.3. Enquêtes disciplinaires et félicitations

L'Inspection générale de la police procède à l'exploitation statistique des procédures disciplinaires. Ces procédures sont menées en interne à la Police, l'Inspection générale de la police n'ayant pas le pouvoir de prendre des sanctions disciplinaires vis-à-vis des policiers.

En 2014, **36 sanctions disciplinaires**, prononcées par les diverses autorités hiérarchiques prévues par la loi sur la discipline dans la Force Publique, ont été prises au sein de la Police.

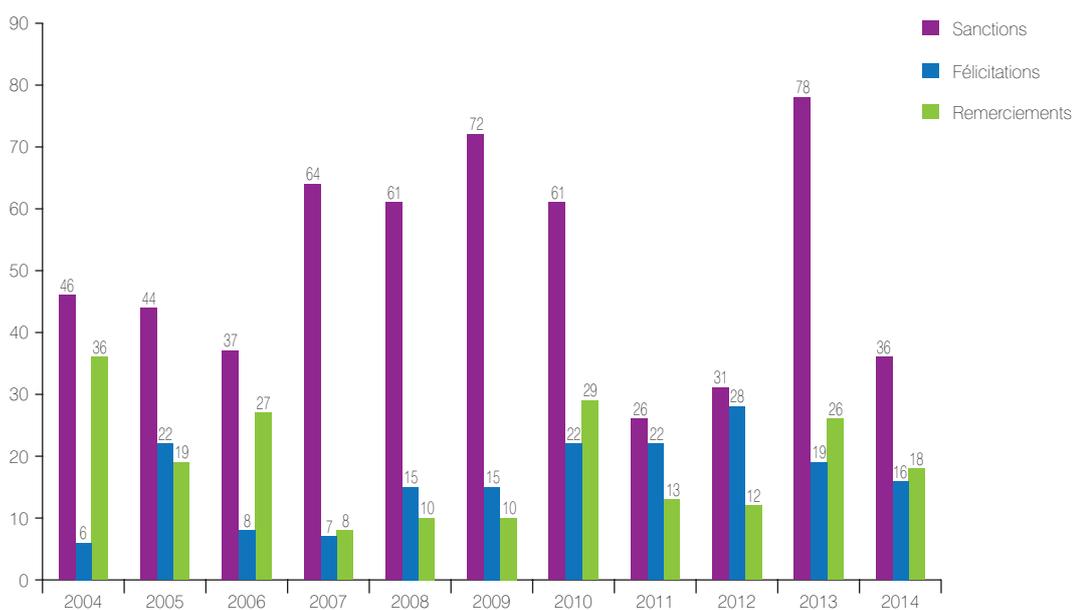
Les problèmes essentiels ressortant de ces dossiers sont:

- infractions à des lois et règlements (p.ex. Code de la Route, prescriptions de service, etc.);
- retard dans la rédaction de PV, rapports;
- attitude / intervention non professionnelle;
- problème de gestion temps de travail / repos;
- inaction / lenteur dans l'intervention.

En 2014, l'Inspection générale de la police était également destinataire de la part de la Police de:

- 16 dossiers de **félicitations** provenant de supérieurs hiérarchiques à destination d'un ou de plusieurs policiers ayant fait preuve de zèle ou de doigté extraordinaires;
- 18 **manifestations de satisfaction** (remerciements) adressées à la Police par diverses personnes physiques ou morales pour la remercier des services rendus.

Évolution des sanctions et félicitations



2.3. Audits, études et avis

Suivant l'article 75 de la loi sur la Police et l'Inspection générale de la police, «l'Inspection générale répond à toute demande d'étude ou d'avis émanant des ministres de la Force Publique, de la Justice et du Procureur général d'Etat dans le cadre de leurs attributions respectives.

Les rapports que l'Inspection générale est amenée à établir dans l'exercice de sa mission de contrôle sont soumis aux ministres de la Force publique ou de la Justice suivant leurs attributions respectives.»

Au cours de l'année 2014, l'IGP a réalisé une étude: la qualité des écrits judiciaires dans la Police. Un autre audit a été amorcé fin de l'année, il s'agit de celui portant sur l'unité de garde et de réserve mobile.

En revanche, notons qu'aucun suivi n'a été réalisé. Les recommandations des audits pour lesquels il aurait été de mise n'ont pas encore fait l'objet d'acceptation et de transposition. Des contingences politiques, budgétaires ou techniques en sont la raison. Il s'agit des audits portant sur la procédure de saisie, sur la gestion des rapports administratifs, sur le concept de proximité, sur la formation ainsi que sur le fonctionnement et la discipline de l'Ecole de Police.

2.3.1. Audits, études et avis en 2014

2.3.1.1. Etude consacrée à la qualité des écrits judiciaires de la Police

Dans sa lettre de mission du 12.2.2014, Monsieur le Procureur Général d'Etat invite l'IGP à «dresser un rapport sur la qualité des écrits judiciaires des différents services de la Police.»

Ainsi, l'IGP a procédé à nombre d'interviews de représentants des autorités judiciaires, de membres de la police concernés par le contrôle des procès-verbaux et rapports judiciaires et par la formation dans ce domaine mais également de représentants de l'Association des avocats pénalistes.

Il s'est agi pour l'IGP d'essayer d'apprécier la qualité des écrits judiciaires de la Police sur base des dimensions suivantes :

- la qualification des faits ;
- le caractère exhaustif des éléments consignés dans l'écrit;
- l'objectivité et la neutralité ;
- la qualité des auditions et interrogatoires ;
- la qualité des enquêtes ;
- le respect de la légalité et des procédures ;
- la clarté et la lisibilité.

Mais également sur les aspects fondamentaux que sont les mécanismes de contrôle interne à la Police et la formation des policiers.



Les conclusions de l'IGP ont été débattues en interne et présentées aux autorités judiciaires à la mi-janvier 2015. La réunion de clôture avec la direction générale de la Police aura lieu fin-février 2015.

Nous envisagerons dans le rapport d'activités 2015 les différentes recommandations et actions proposées par l'IGP en la matière.

2.3.2. Suites données en 2014 à des études et audits terminés

2.3.2.1. Suites données à l'audit portant sur le fonctionnement du CIN – traitement des appels 113

Suite à la remise du rapport d'audit portant sur le fonctionnement du CIN – traitement des appels, le Ministère de la Sécurité intérieure a chargé la Police d'élaborer un plan d'action concernant la mise en œuvre des recommandations proposées par l'IGP et d'analyser les différentes voies envisageables pour une réorientation du concept actuel.

En vue d'assurer l'efficacité du plan d'action, ce dernier fera l'objet d'une mission de suivi par l'IGP dans quelques années.

Sur 14 recommandations émises par l'IGP, 11 ont trouvé une place dans le plan d'action de la Police et font de sorte l'objet d'une ou de plusieurs mesures concrètement planifiées, une 12^{ème} devrait être en partie réalisée et 2 n'ont pas été prises en compte.

Beaucoup dépendra de la mise en place d'une nouvelle plateforme informatique, le SOPI (système opérationnel de police intégré). Ce système permettra d'assurer une meilleure direction et coordination des patrouilles présentes sur le terrain.

2.3.3. Impact des recommandations de l'IGP sur le fonctionnement de la Police

Le fait, qu'en 2014, il n'y ait pas eu de suivis a rendu impossible un examen d'impact comme celui fait pour l'exercice 2013. En effet, comme précisé ci-dessus, divers audits ou études auraient pu faire l'objet de suivi mais des raisons étrangères à l'IGP n'ont pas rendu possible cet exercice. Il en est ainsi de l'audit sur les procédures de saisie, de l'audit sur la gestion des rapports administratifs, des études sur la formation et sur l'École de Police et de l'étude sur le concept de proximité. Le suivi ne sera possible que lorsque les plans d'action afférents à chacun d'entre eux pourront être finalisés et mis en œuvre.

L'IGP a, dans son rapport d'impact 2014, envisagé largement l'apport du processus «Leitbild» pour les recommandations émises dans le passé et non prises en compte par la Police.

Rappelons que, début janvier 2014, lors de la Journée de l'Information organisée par la Police, le processus «Leitbild» a été initié. Il s'inscrit clairement dans la volonté de la Direction générale de la Police d'engager, selon une méthode originale, la modernisation du corps. Ce processus a été ponctué par l'élaboration de 5 plans d'action, fruits des travaux de quatre groupes de travail constitués à cette occasion: le groupe «Mir», le groupe «Bierger», le groupe «Société» et le groupe «Decisioun». Tout le personnel de la Police avait été convié à participer à ces différents groupes de travail.



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

Un certain nombre d'idées contenues dans ces plans d'action recourent des recommandations déjà énoncées par l'IGP tant dans le cadre de ses enquêtes administratives, qu'à l'occasion de ses études ou audits.

Ainsi, l'accent y est mis sur la nécessité de faire en sorte qu'un citoyen ne soit jamais renvoyé vers une autre unité ou administration sans information de la Police et qu'il importe dans tous les cas de procéder à une démarche interne.

L'accueil du citoyen tout comme le feedback envers celui-ci, la qualité du travail policier, la nécessité d'instaurer à divers niveaux un management par objectifs, l'importance d'un débriefing systématique, la revalorisation du concept de proximité, la prise en compte à divers points de vue (telles les heures d'ouverture d'un CP) des besoins et attentes des citoyens mais également des spécificités locales en matière de proximité, une réforme approfondie de la formation de chef d'unité constituent quelques exemples de domaines qui ont fait l'objet dans le passé de recommandations de l'IGP et qui, par le biais du processus «Leitbild», ont repris vigueur !

2.4. Autres missions

2.4.1. Contrôle dans le domaine des détentions policières

Effectuant un contrôle régulier des lieux de détention et de rétention policières depuis l'année 2004, l'IGP a procédé à deux visites de ce genre au courant de l'année 2014.

La première a eu lieu dans la circonscription régionale de Diekirch et visait cinq unités de police, à savoir les commissariats de proximité et d'intervention situés à Diekirch, Troisvierges et Wiltz, ainsi que les commissariats de proximité de Clervaux et d'Ettelbruck.

La seconde visite concernait l'Unité de Garde et de Réserve Mobile, unité qui est chargée notamment du transport de détenus entre le Centre pénitentiaire de Luxembourg à Schrassig et les Palais de Justice à Luxembourg et à Diekirch, de même que de la garde de détenus hospitalisés.

A l'occasion des contrôles précités, l'IGP a procédé à une inspection des lieux et à une analyse des documents que la Police est amenée à rédiger lorsqu'elle effectue une mesure privative de liberté. Suite au constat de divers manquements, l'IGP a ainsi rappelé à la Police d'être particulièrement attentive aux points suivants:

- l'exhaustivité et la cohérence des différents écrits, dont les procès-verbaux et registres de détention;
- la surveillance des détenus, qui est à assurer par caméra vidéo et moyennant des rondes de surveillance en cellule;
- le droit d'information d'un proche dont dispose la personne retenue.

Enfin, l'IGP a été chargée en novembre 2014 par le Ministère de la Sécurité intérieure de rédiger un avis sur la mise en cellule de personnes fortement alcoolisées. Cet avis portera sur les problèmes rencontrés par la Police en ce domaine et comportera en outre diverses propositions visant à renforcer la sécurité des personnes retenues.



2.4.2. Contrôle dans le domaine des avertissements taxés

Conformément à l'article 5 du règlement grand-ducal du 21 décembre 2004 portant autorisation de la création d'un fichier des personnes ayant subi un avertissement taxé en matière de circulation routière, l'IGP effectue annuellement un contrôle des données enregistrées dans ce fichier pour en rendre compte aux autorités concernées.

L'analyse des données de l'année 2013 a ainsi révélé que le taux d'annulation s'est amenuisé au courant des dernières années, que ces annulations concernent essentiellement le stationnement et qu'elles sont effectuées en grande majorité par les agents ayant compétence de gestion sur un service parking, respectivement les agents du Service national des avertissements taxés de la Direction générale de la Police. En l'occurrence, il s'agit d'agents amenés à traiter d'éventuelles contestations en matière d'avertissements taxés.

Notons encore que les prescriptions de service de la Police ont été adaptées en novembre 2013, sur base des recommandations formulées antérieurement par l'IGP.

2.4.3. Formations données et groupes de travail

Des membres de l'Inspection générale de la police ont participé comme instructeurs aux formations de base et continue du personnel policier en prestant un total de 20 heures.

Du personnel de l'Inspection générale de la police a concouru en tant qu'observateur à des formations et aux travaux de divers groupes de travail (GT) établis au sein de la Police, dont les GT Communication, Formation, Proximité et Budget et Equipement, ainsi qu'au Conseil de Formation à l'Ecole de police. De même, du personnel de l'IGP a participé aux GT créés suite aux audits/études afin d'établir les plans d'action de la Police. Des membres de la direction ont également participé à des réunions dans le cadre de la gestion du personnel.

Au total 68 heures furent consacrées à cette mission.

2.4.4. Plans locaux de sécurité

L'article 64 de la loi sur la Police et l'Inspection générale de la police prévoit que dans chaque circonscription régionale de police, les bourgmestres et les responsables de la Police organisent une concertation systématique, sous forme de comités de prévention communaux ou intercommunaux et de comités de concertation régionaux afin de promouvoir une meilleure coordination des fonctions de police. Ces comités, qui fonctionnent en tant que lieu privilégié de concertation, peuvent, après un diagnostic établi en commun et une définition des objectifs, proposer des actions de prévention sous forme de plans locaux ou régionaux de sécurité.

L'IGP participe à ces structures en tant que membre du comité d'évaluation, qui doit analyser le plan, l'évaluer et conseiller le comité de pilotage pour la suite des travaux.

En 2014, il n'y eut, et ceci pour la 5^e année consécutive, aucune réunion d'un comité d'évaluation.

En ce qui concerne le fonctionnement des comités de prévention communaux et intercommunaux, le rapport d'étude de l'IGP portant sur le concept de proximité à la Police grand-ducale y fait référence. On y constate, sur base des données reçues des commissaires de district, que sur la



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

période 2001 à 2009 et mise à part les communes de Luxembourg et d'Esch/Alzette, l'engouement pour de telles réunions a tendance à faiblir. Nous estimons cependant que les diagnostics de sécurité devraient être systématisés et établis par les comités communaux et intercommunaux. Ce fait pourrait contribuer à leur donner un regain d'intérêt.

Un bilan systématique du travail accompli par ces comités et leurs perspectives d'avenir font l'objet d'un audit à réaliser par l'IGP en 2015.

2.5. Formations et colloques

Afin de répondre aux besoins de formation de base ainsi que d'instruction continue et d'actualisation des connaissances des membres de l'Inspection générale de la police, un certain nombre de cours et de séminaires d'une totalité de 81 jours ont été suivis par le personnel IGP dans divers domaines.

2.5.1. Formations diverses auprès de l'INAP

Parmi les différentes formations offertes par l'Institut National d'Administration Publique, des cours ont été suivis dans les domaines suivants:

- utilisation du système SAP: 3 fonctionnaires;
- cours informatiques: 2 fonctionnaires;
- cours relevant du cycle de compétences «certificat de qualification en management public»: 2 membres du cadre supérieur civil;
- cours préparatoires pour l'examen de carrière des employés de l'Etat: 1 employé.

2.5.2. Formations / journées spéciales auprès de la Police grand-ducale

Afin de rester en contact avec le travail policier et de suivre les méthodes de travail au sein de ce corps, 4 membres de l'IGP ont suivi des séances de formation continue en matière de police judiciaire à l'Ecole de police. En outre, 2 fonctionnaires de police ont participé au séminaire pour chef d'unité.

Enfin, l'IGP était présente lors de la journée de l'information du 14 janvier 2014 à Niederanven, qui constituait le lancement du projet d'un nouveau «Leitbild» pour la Police.

2.5.3. Formations à l'étranger

Un membre du cadre supérieur policier a suivi une formation concernant les violences à l'égard de la Police auprès de la «Deutsche Hochschule der Polizei» à Münster.

2.5.4. 14^e réunion des Corps de Surveillance et d'Inspection de la police

L'IGP a participé à la réunion annuelle des services d'inspection de police et des autorités anti-corruption (EPAC) organisés par le le Ministère de l'Intérieur et l'Agence pour la Sécurité Nationale de Bulgarie.



Les discussions ont porté sur des sujets d'actualité, principalement des sujets anti-corruption et des thèmes plus généraux portant sur les nécessités de transparence, de légitimité, d'accessibilité, de l'obligation de rendre compte, de l'impartialité et de l'intégrité de tous les systèmes destinés à la supervision de la Police et du travail anti-corruption.

Un autre sujet important a été la présentation des réalisations d'un groupe de travail tenu le 24 octobre 2014 à Laxenburg en Autriche sur l'échange d'informations entre les membres EPAC/EACN et l'adoption éventuelle d'un instrument de communication destiné aux membres de ce groupe. Le but de ce séminaire avait été de déterminer si oui ou non les membres EPAC ont besoin d'un système d'échange d'informations et, si tel était le cas, de déterminer quels éléments un tel système devrait comporter.

Il a été décidé de mettre en place un groupe de travail présidé par la National Crime Agency du Royaume-Uni afin de déterminer les détails pratiques en cas de l'adoption possible d'un tel moyen de communication.

2.5.5. Séminaire IGP

Tout le personnel de l'IGP s'est retiré pendant 1 journée entière dans les locaux de l'Administration de la Gestion de l'Eau à Esch-Belval afin de se pencher sur l'importance particulière à accorder à la satisfaction du citoyen. Afin de connaître les problématiques d'autres administrations ainsi que leurs approches, leurs moyens et leurs mesures en termes de qualité et de satisfaction citoyen, l'IGP avait invité l'Inspection du Travail et des Mines (ITM) et la Cellule d'Évaluation et d'Orientation (CEO) de l'assurance dépendance de la CNS, administrations ayant également mené, comme l'IGP, une auto-évaluation CAF, un instrument d'auto-évaluation de management par la qualité. Au-delà desdites présentations, l'IGP a pu prendre connaissance des programmes de qualité technique du laboratoire de l'Administration Gestion de l'Eau ce qui montre que la qualité est l'affaire de tous dans le secteur public, quelle que soit la nature des missions exécutées, techniques ou administratives.

Les contributions de l'ITM et de la CEO ont permis de prendre connaissance de la mise en œuvre de leurs actions d'amélioration continue suite à leurs diagnostics de qualité. Malgré les différences de missions et de processus-clé, un tel échange entre administrations (benchlearning) permet de découvrir d'autres expériences et de bonnes pratiques du secteur public révélatrices de la modernisation de l'appareil étatique fondée sur des instruments généralement de mise dans le secteur privé. L'échange a mis en évidence que tout programme de qualité suppose l'implication aussi bien de la direction que de l'ensemble du personnel ceci afin d'optimiser les chances de succès au sein de l'administration. Le but est ici clairement d'offrir un meilleur service aux citoyens par une amélioration continue de la qualité.

L'IGP a pu également accueillir Madame la Secrétaire d'Etat Francine CLOSENER pour lui présenter le personnel de l'IGP et lui exposer ses principales missions réalisées en 2013.

Les conclusions tirées tout au long de la journée ont été travaillées pendant les réunions de service des mois suivants et ont contribué à augmenter positivement la qualité du travail.

3. PERSPECTIVES



INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

3.1. Stratégie et plan de communication

Par la définition d'une stratégie et d'un plan de communication en 2014, l'IGP a l'ambition d'assurer une communication efficiente et structurée et d'accroître davantage la visibilité et la transparence de ses activités.

Parmi les moyens de communication, l'Internet présente un moyen clé pour l'administration assurant une interface pour tous ses publics cibles. Ainsi l'IGP a procédé à une revue critique de son site Internet afin d'en optimiser les informations disponibles et de le dynamiser. L'exploitation du feedback 'qualité' transmis par les usagers a permis de faire évoluer certaines rubriques concernées.

Par la mise en ligne systématique de résumés d'enquêtes administratives voire d'audits menés, l'IGP souhaite rendre compte des missions réalisées. La revue ayant été finalisée fin 2014, le site sera migré avril 2015 vers le site global «gouvernement.lu»

Toujours dans l'objectif d'une plus grande accessibilité, l'IGP est désormais référencée sur le site «guichet.lu», guide administratif de l'Etat luxembourgeois. Le citoyen y trouve outre les coordonnées de l'Administration, les formulaires en allemand et en français pour porter à la connaissance de l'IGP ses doléances, ses réclamations ou ses plaintes. L'IGP souhaite être à l'écoute du public.

La structure du rapport annuel a été réaménagé afin d'aller au-delà d'un compte rendu aux autorités de tutelle et de faire connaître au citoyen les recommandations et les résultats d'enquêtes.

Dans le cadre de son séminaire annuel, qui s'est tenu en mars 2014, l'IGP a pu également accueillir Madame la Secrétaire d'Etat Francine CLOSENER pour lui présenter le personnel de l'IGP et lui exposer ses principales missions réalisées. L'Inspecteur général Marc Zovilé a profité de cette occasion pour lui remettre le rapport d'activités 2013 de l'IGP.

En matière de relations publiques avec d'autres organisations (p.ex. Transparency International, etc.), l'IGP y attachera dans le futur encore plus d'importance car elles peuvent être des cibles relais et devenir ainsi des multiplicateurs auprès des citoyens. Les cibles relais constituent alors des porteurs d'informations dans les dossiers concernant le fonctionnement de la police. Dans ce sens plusieurs rencontres seront programmées et formalisées en 2015.

Avec un plan d'action et des mesures de communication, l'IGP veut contribuer à une professionnalisation de la communication et par là à une communication plus interactive, mieux ciblée et plus attractive pour le citoyen et les autres publics cibles.

3.2. Réforme de l'Inspection générale de la police

Le rapport de la commission juridique de la Chambre des Députés du 11 février 2009, dressé à l'occasion du débat d'orientation «sur l'organisation interne de la Police, plus particulièrement sur ces mécanismes de contrôle et d'autocontrôle» et le vote à l'unanimité de la motion en résultant, le 17 mars 2009, ont clairement mis en avant la nécessité de donner un statut propre à l'Inspection générale de la police et à l'établir en administration indépendante sous l'autorité directe du Ministre ayant l'Inspection générale de la police dans ses attributions, marqué notamment par la volonté de placer cette administration sous la direction d'un magistrat.



Lors de la législature précédente, le Ministre de tutelle y a donné une suite concrète en décidant que l'Inspection générale de la police ferait l'objet d'un texte de loi spécifique. Dans ce contexte, les textes légaux et réglementaires afférents avaient été élaborés par l'Inspection générale de la police, de même que les exposés des motifs et les commentaires des articles. Ces textes avaient été transmis au Ministre de tutelle de l'époque avant les élections législatives anticipées du 20 octobre 2013.

L'actuelle coalition gouvernementale, issue de ces élections, a décidé de finaliser la réforme de l'Inspection générale de la police et a marqué un grand pas pour renforcer son indépendance, en désignant en septembre 2014, dans le cadre du remaniement de la hiérarchie policière, une magistrate destinée à reprendre la direction de l'Inspection générale de la police au courant de l'année 2015.

4. INFORMATIONS PRATIQUES

INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

4.1. Contact

- pour toute information:
 - par téléphone au +352 26 48 53 – 1
 - par fax au +352 26 48 53 – 89
 - par courriel: igp@igp.etat.lu
 - sur le site Internet: <http://www.igp.public.lu/index.html>
- saisir l'Inspection générale de la police:
 - par téléphone au +352 26 48 53 – 1
 - en remplissant un formulaire en ligne via le site [guichet.lu](http://www.guichet.lu)
 - par courrier postal:
Inspection générale de la police
B.P. 1012
L-1202 Luxembourg
 - par contact direct au bureau sis à:
69, rue Verte
L-2667 Luxembourg

Remarque: l'IGP ne traite pas les réclamations et plaintes concernant le bien-fondé d'un avertissement taxé. Le Secrétariat général de la Direction générale de la police en est en charge (téléphone 4997-2010).

4.2. Heures d'ouverture des bureaux

du lundi au vendredi de 08:00 – 12:00 h et de 13:00 – 17:00 h

4.3. Localisation





Site de l'IGP à Gaperich-Cessange

4.4. Site Internet

Depuis mai 2004, l'Inspection générale de la police dispose d'un site Internet accessible via l'adresse <http://www.igp.public.lu/index.html>.

Notre site s'adresse plus particulièrement aux publics suivants:

- grand public résident et non résident;
- institutions, administrations;
- policiers nationaux et étrangers;
- étudiants;
- particuliers ayant des doléances à formuler.

Il a comme objectifs de:

- servir en tant qu'outil d'information, c'est-à-dire:
 - o présenter l'IGP au public;
 - o communiquer entre autres des informations sur les activités de l'Inspection générale de la police sous forme de rapports d'activités, d'études thématiques ou de cas d'illustration concrets;
- servir en tant que vecteur de transmission relatif aux aspects légaux:
 - o en mettant à disposition les textes législatifs et réglementaires en vigueur qui régissent les activités de la Police et de l'Inspection générale de la police. Y figurent des liens vers LEGILUX, la Police grand-ducale et d'autres partenaires;

INSPECTION GÉNÉRALE DE LA POLICE

- servir en tant qu'outil de communication et d'échange, c'est-à-dire:
 - o en offrant la possibilité de contact direct avec les citoyens sous forme de questions/réponses ou pour le dépôt de plaintes;
 - o avec d'autres instances nationales et internationales.

Au cours de l'année 2014 le site de l'Inspection générale de la police a enregistré quelque **45.000 visites** par rapport à 38.000 l'année précédente. Les visiteurs proviennent essentiellement du Luxembourg, ainsi que de France, de Belgique et d'Allemagne.

Évolution du nombre des visiteurs du site Internet de l'IGP

