

DIRECTIVE DU 22 NOVEMBRE 2001 POUR LE TRAITEMENT D'APPELS D'AIDE POLICIERE VIA LE SYSTEME D'APPEL 100/112

Outre des appels pour l'obtention d'une aide médicale et d'une aide des services d'incendie, le système d'appel 100 reçoit également des appels pour la fourniture d'une aide policière, notamment parce que les appels lancés via le numéro universel européen d'urgence 112 parviennent tous automatiquement aux Centres de secours 100. Le présent document donne des directives en vue du traitement de ces appels, compte tenu des missions légales des centres 100, d'une part, et des actuels moyens techniques et opérationnels, d'autre part.

Les appels de secours pour obtenir une aide policière peuvent être subdivisés en trois catégories :

- A. Appels d'urgence pour obtenir une aide policière urgente.
- B. Appels d'urgence pour obtenir une aide non policière urgente (généralement une aide médicale urgente) et une aide policière.
- C. Appels de secours pour obtenir une aide policière non urgente (véhicule emmené sur ordre de la police, plaintes concernant un vol de bicyclettes,...).

Les appels des catégories A et B doivent être acceptés par le Centres de secours 100. Les informations policières sont notées et communiquées au centre 101 concerné immédiatement après l'entretien avec l'appelant. L'appelant est informé que son appel est transmis à la police. Il lui est également conseillé de ne pas utiliser sa ligne téléphonique pendant quelques minutes afin de permettre, le cas échéant, au central 101 compétent de lui téléphoner directement pour obtenir des informations complémentaires.

Dans certains cas, il peut être décidé d'organiser pour ce type d'appels une communication-conférence entre le 100, le 101 et l'appelant, par exemple dans le cas de la notification d'un cambriolage alors que les cambrioleurs se trouvent encore dans le bâtiment de l'appelant et que les appels téléphoniques posent problème, le but étant qu'il faut en tout cas apporter le plus rapidement possible une aide appropriée.

Les appels de la catégorie C¹ ne doivent pas être traités par le Centre de secours 100. L'appelant est invité à former le numéro 100. Il lui est en outre fait savoir que s'il ne parvient pas à atteindre le central 101, il peut à nouveau former le numéro 112. Dans ce dernier cas, cet appel est traité par le Centre de secours 100 comme un cas de catégorie A ou B.

[C.M. du 4 mai 2007 – Le centre d'appel unifié 100/112 qui est déjà connecté au réseau CAD- Astrid traite les appels pour une aide policière selon le principe de transfert des appels et des données. Cela consiste en ce que chaque appel soit transféré vers le Centre d'information et de communication (CIC) de chaque province comme ceux du centre 100/112 qui a reçu l'appel. Les règles plus précises concernant ce transfert seront établies dans un protocole conclu entre les responsables du centre d'appel unifié 100/112 et le CC de la province concernée.]

¹ Une liste indicative d'appels non prioritaires pour obtenir une aide policière est jointe à la présente directive.



ANNEXE

LISTE INDICATIVE POUR LES APPELS NON URGENTS À UNE AIDE POLICIÈRE (édition 11.2001)

1) Rubrique infractions de la circulation

défaut d'assurance
stationnement
épave abandonnée
véhicule sans plaque
véhicule avec des reproduction de plaque
parcmètre défectueux

2) Rubrique alarmes

fausse alarme

3) Rubrique santé publique

commerce – entreprise – alarme incendie
maison insalubre

4) Rubrique sécurité publique

OVNI
Panne d'électricité

5) Rubrique tranquillité publique

manifestation – occupation bâtiment – entreprise – piquet de grève – toutes sortes d'activités
(activités sportives, foire, kermesse, fête, bal,...)

6) Rubrique personnes, mineurs en dangers

abandon d'enfant
absentéisme scolaire

7) Rubrique personnes, problèmes, conflits

injures – calomnie – diffamation
différent civil en général
voies de fait – discussion – différent
abus de confiance – escroquerie
problèmes familiaux sans coups
problème dans un débit de boisson
différent entre voisins
actes de mauvais gré – vandalisme
abandon du toit conjugal
surveiller récupération vêtements – objets
non-paiement de pension alimentaire
droit de visite

8) Rubrique personnes, problèmes

port de faux nom
transfert vers maison d'accueil
disparition de majeur – fugue

9) Rubrique personnes, autres



port illégal d'uniforme – de décoration
immixtion dans les fonctions publiques
demande placement personne en cellule

10) Rubrique biens, problèmes

squatters
faux et usage de faux
détournement d'objets ou de valeurs
détournement d'objets saisis
bris de scellé
propreté et salubrité des bâtiments
servitude – contrainte
fausse monnaie
falsification d'ordonnance médicale

11) Rubrique vol auteur(s) pas sur place

grivèlerie
prescriptions médicales – médicaments
vélo – cyclomoteur
vol simple
maraudage
dabs un magasin – grande surface
vol domestique
vol à la tire
énergie
dans un véhicule
accessoires – marque d'immatriculation
véhicule autre que vélo ou cyclomoteur
camion – grue

12) Rubrique tentatives de vol (tous les faits)

13) Rubrique biens, dégradations et destructions

dégradations de culture
dégradations de conduites
dégradations involontaires
dégradations véhicules
graffiti
violation de sépulture

14) Rubrique biens, autres

chèque sans provision
usage moyens de paiement volé/falsifiés
documents perdu
recel frauduleux d'objet
objet trouvé (hors vol)
vélo ou cyclomoteur volé retrouvé
véhicule volé retrouvé (sauf vélo/cyclo)

15) Rubrique environnement

engrais
dépôt clandestin de déchets
vidange clandestine



- 16) Rubrique environnement, bruit (tous les faits)**
- 17) Rubrique environnement, aménagement du territoire (tous les faits)**
- 18) Rubrique environnement, autres**
 - déchets ménagers
 - code rural et forestier
- 19) Rubrique protection des animaux (tous les faits sauf animaux dangereux et les animaux non gardés)**
- 20) Rubrique dégâts causés par un animal (tous les faits)**
- 21) Rubrique animaux, chasse – pêche – tenderie (tous les faits)**
- 22) Rubrique animaux, autres**
 - cadavres d'animaux
- 23) Rubrique assistance service de police**
 - devoir subséquent pour un service externe
 - devoir subséquent pour un service interne
- 24) Demande d'assistance service judiciaire**
- 25) Demande d'assistance à un transport dangereux ou à un transport de fonds**
- 26) Infraction la loi sur le travail**
- 27) Renseignements relatifs à la législation**
- 28) Usage d'hormones**
- 29) Distillerie clandestine**
- 30) Commerce et détention d'armes**
- 31) Commerce : commerce ambulante, pratiques illégales, fermeture**
- 32) Etrangers : lois sur les étrangers**
- 33) Désertion de militaires**

