

## Contenu

Avant-propos.....	4
Faits marquants.....	5
Lutte contre le radicalisme.....	5
Plan d'urgence contre la pénurie d'électricité.....	5
Lutte contre Ebola.....	5
Réforme des services d'incendie et zones de secours.....	6
Un drone à la Protection civile.....	6
Carte d'identité électronique valable 10 ans.....	6
Inauguration d'une aile spéciale au centre fermé de Vottem.....	6
Chiffres marquants.....	7
BE-ALERT : 2,5 millions de contacts.....	7
Interventions de la Protection civile.....	7
717 partenariats locaux de prévention.....	7
Des millions de consultations du Registre national.....	7
Demandes d'asile.....	7
5.498 membres du personnel.....	8
Sécurité.....	8
Lutte contre le radicalisme.....	8
Création de l'Unit Radicalisme.....	8
Bounce : projet de prévention du radicalisme.....	8
Programme d'actions pour prévenir le radicalisme.....	9
Rôle de coordination du Centre de Crise.....	9
Planification d'urgence et exercices.....	9
Plan d'urgence contre la pénurie d'électricité.....	9
42 exercices Seveso.....	10
Information sur les situations d'urgence.....	10
BE-ALERT : 2,5 millions d'inscriptions.....	10
Communiquer sur les risques.....	11
Centres de Secours 112/100.....	11
Accessibles par SMS.....	11
Manuel sur les appels « pompier » pour les opérateurs 112/100.....	11
Visites et Sommets exceptionnels : la sécurité coordonnée.....	12
Collaboration lors de grands événements.....	12
Lutte contre Ebola.....	13
Appuyer pour anticiper.....	13

Aide à la population.....	13
Interventions de la Protection civile .....	13
Réforme des services d'incendie et zones de secours .....	14
Nouvelle répartition des missions entre les zones de secours et la Protection civile .....	14
Services d'incendie .....	15
Hélicoptères bombardier d'eau .....	15
Nouvelle tenue d'intervention des services d'incendie .....	15
Troisième moniteur de prévention incendie.....	15
Journée de la Sécurité .....	16
« 1 jour sans » : première journée nationale d'action contre les cambriolages dans les habitations .....	16
Partenariats locaux de prévention : augmentation en Wallonie .....	16
1.133 décisions contre les supporters de football .....	16
Plans stratégiques de sécurité et de prévention : 7 nouvelles villes et 18 nouveaux phénomènes.	16
Sécurité privée.....	17
Nouvelle Direction Contrôle.....	17
Evaluation de la loi gardiennage .....	17
Réseau de caméras de reconnaissance de plaques d'immatriculation .....	17
Elections 2014 .....	17
Identité .....	18
Carte d'identité électronique valable 10 ans .....	18
Cartes d'étranger et passeports biométriques .....	19
Plus de 250.000 appels à DocStop .....	19
Registre national .....	19
Stabilité améliorée .....	19
Possibilité d'enregistrer des adresses e-mail et des numéros de téléphone et de GSM.....	19
Réforme du Comité des utilisateurs du Registre national .....	20
Asile et migration .....	20
Migration .....	20
Inauguration d'une aile spéciale au centre fermé de Vottem .....	20
Les régularisations humanitaires de séjour : l'exception est la règle .....	20
Vision : consultation entre les Etats Schengen concernant les demandes de visa .....	21
Appui aux partenaires externes .....	21
Recours et arrêts .....	21
Asile .....	21
Hausse légère du nombre de demandes d'asile .....	21
De nombreuses décisions positives.....	22
Près de 15.000 auditions .....	22

8.139 personnes protégées en Belgique .....	22
30 % de recours en moins .....	22
Poursuite du développement d'un système d'asile européen commun .....	22
Nécessité d'instaurer une approche globale de la problématique des réfugiés .....	23
Réinstallation de Syriens et de Congolais.....	23
Changements dans les procédures en matière de contentieux des étrangers.....	23
Personnel et organisation .....	24
Bien-être au travail.....	24
Télétravail.....	24
Suppression de l'obligation de pointer .....	24
Bien-être en équipe.....	24
Formation.....	25
Personnel.....	25
Projets pour 2015 .....	25
Risque nucléaire : actualiser et professionnaliser.....	25
Nouvelles formations et épreuves de sélection pour les pompiers.....	26
Version mobile de Check Doc.....	26
Amélioration de la collecte des données statistiques à l'Office des Etrangers .....	26
Résorption de l'arriéré en matière d'asile et migration.....	27
Contact .....	27
Colophon .....	28

## Avant-propos

Montée du radicalisme, épidémie d'Ebola en Afrique, organisation des élections, gestion du risque de pénurie d'électricité, visites et sommets exceptionnels, réinstallation des réfugiés syriens, finalisation de la réforme des services d'incendie... 2014 aura été, une fois de plus, une année riche en défis pour notre département et ses agents !

Sans oublier qu'à côté de ces événements majeurs, nous continuons d'assumer chaque jour avec le même professionnalisme nos nombreuses missions comme la délivrance des eID, le traitement des demandes d'asile, la gestion des appels d'urgence, la planification d'urgence, la sécurité des matches de football, le soutien aux nouvelles zones de secours...

Toutes ces missions, ces événements, ces crises, le SPF Intérieur, vous, nous, nous les avons assurées, assumées, gérées. Mais un rapport d'activités n'est pas uniquement/simplement un regard sur les actions passées, il symbolise également une porte ouverte vers les projets futurs. Il doit ainsi nous permettre de mieux identifier là où nous devons porter nos efforts. Il appelle à ce que nous nous améliorions, nous perfectionnions encore.

Chaque jour, nous apprenons de nos actions. Ces expériences nous permettront certainement de rendre notre action future meilleure.

Ce rapport d'activités est plus qu'une simple addition des activités des différentes directions générales du SPF Intérieur. A sa lecture, apparaît clairement le caractère transversal de nos actions et la plus-value de la collaboration entre, d'une part, ces différents services et, d'autre part, entre ces services et les autres organisations : police, SPF Justice, Affaires étrangères, Intégration sociale, Finances...

Etre une organisation performante suppose l'instauration d'alliances stratégiques durables, de synergies en vue d'améliorer les processus, de les rendre plus efficaces ou encore de les simplifier. Pour cela, un prérequis : pouvoir compter sur vous, ces collaborateurs compétents, adéquatement formés, mais surtout heureux au travail.

Une fois encore, en 2014, les agents du SPF Intérieur ont donné le meilleur d'eux-mêmes pour assurer chaque jour une société plus sûre pour les citoyens. Pour cela, je les félicite.

Je tiens également à remercier tous les partenaires du SPF Intérieur sans le concours desquels notre action ne serait pas aussi performante.

Je terminerai en citant un célèbre visionnaire, Galilée qui disait ceci : « On n'apprend pas aux gens. On les aide à découvrir qu'ils possèdent déjà en eux tout ce qui est à apprendre. ».

Isabelle Mazzara

## Faits marquants

### Lutte contre le radicalisme

Le départ de jeunes vers la Syrie place le phénomène de radicalisation au centre des préoccupations du SPF Intérieur. En 2014, une nouvelle unité a été créée – l'Unit Radicalisme – pour coordonner et fournir des avis à nos partenaires traditionnels dans la lutte contre ce phénomène.

Le programme d'actions se compose de 5 mesures pour prévenir le radicalisme et le terrorisme :

1. renforcement de la coordination fédérale
2. investissements dans la communication stratégique
3. protection des personnes vulnérables
4. soutien au développement d'initiatives
5. soutien des secteurs et des instances qui représentent un risque.

Le Centre de Crise joue également un rôle clé dans la coordination interdépartementale en matière d'échanges d'informations, de répartitions des tâches et des dispositifs de sécurité.

### Plan d'urgence contre la pénurie d'électricité

Dans le cadre du plan national contre la pénurie d'électricité, le Centre de Crise a analysé avec ses partenaires l'impact d'un éventuel délestage sur l'activité socio-économique du pays, le maintien de l'ordre public, la sécurité civile et la santé publique. Des mesures de sécurité ont été prises afin de protéger les infrastructures nécessaires à l'approvisionnement en électricité du pays. Il a également collaboré au lancement de la campagne d'information [www.Offon.be](http://www.Offon.be).

Dans ce cadre, le Centre de Crise a également soutenu les services fédéraux des gouverneurs, chargés de l'élaboration des plans particuliers d'urgence et d'intervention et de l'information des administrations locales.

### Lutte contre Ebola

Le Centre de Crise a collaboré avec le SPF Santé publique dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus Ebola, en mettant en place une coordination nationale Ebola. Cette coordination a permis de gérer la situation et le risque potentiel sur le territoire belge, notamment en analysant les initiatives adoptées en matière de contrôle sanitaire dans les aéroports.

Afin de venir en aide aux populations touchées, une trentaine de véhicules de la Protection civile, de la Défense, des services de police, de la Croix-Rouge et des services d'incendie belges ont embarqué le 6 novembre 2014 sur un navire à destination de la Guinée-Conakry.

Le 20 décembre 2014, une mission B-FAST a été déployée avec un laboratoire mobile B-Life (Biological Light Field Laboratory for Emergencies). Parmi l'équipe B-FAST, des experts de la Protection civile assuraient la vérification des procédures d'habillage et de déshabillage des tenues de protection utilisées par le personnel médical.

## Réforme des services d'incendie et zones de secours

En 2014, la Belgique comptait 250 services d'incendie regroupés en 34 pré-zones. Le 1<sup>er</sup> janvier 2015, une majorité de ces pré-zones ont accédé au statut de zones de secours. La Sécurité civile du SPF Intérieur a accompagné les pré-zones dans ce changement, notamment en leur apportant son soutien : FAQ/manuels, page web, sessions d'information, visites sur le terrain, concertations...

Les services fédéraux des gouverneurs ont rempli avec succès de nombreuses missions spécifiques telles que la coordination entre les zones, la répartition des dotations communales et la tutelle sur les zones.

Dans le cadre de cette réorganisation, une nouvelle répartition des missions et de nouvelles complémentarités entre les zones de secours et les unités opérationnelles de la Protection civile ont été établies.

## Un drone à la Protection civile

Depuis juin 2014, la Protection civile dispose d'un drone. Il permettra, lors de certaines interventions, de mieux évaluer la situation et d'ainsi prévoir une réaction plus appropriée.

## Carte d'identité électronique valable 10 ans

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2014, la carte d'identité électronique (eID) est valable 10 ans au lieu de 5. Quant au citoyen âgé de 75 ans ou plus, il reçoit une eID valable 30 ans. Pour les jeunes entre 12 et 18 ans, l'eID est valable 6 ans.

Afin d'augmenter la sécurité de l'eID, le contenu de la puce a été adapté. La sécurité des certificats qui se trouvent sur la carte a également été renforcée. En 2015, les caractéristiques de sécurité seront encore complexifiées afin de prévenir encore plus efficacement la fraude à l'identité.

## Inauguration d'une aile spéciale au centre fermé de Vottem

Les centres fermés sont parfois confrontés à la gestion difficile de résidents dont le comportement ne permet pas l'intégration dans un régime de vie collectif.

Au centre fermé de Vottem, une aile avec un régime de chambre individualisée a été inaugurée en septembre 2014. Fin décembre 2014, cette aile avait déjà accueilli 37 résidents.

## Chiffres marquants

### BE-ALERT : 2,5 millions de contacts

En mars 2014, le [projet pilote Be-Alert](#) a été lancé. Fin 2014, la base de données contenait environ 2.500.000 contacts. Les citoyens peuvent toujours s'inscrire via [www.be-alert.be](http://www.be-alert.be) et être ainsi informés en cas de situation d'urgence.

L'implémentation d'une plate-forme définitive de communication pour l'alerte de la population sera lancée en 2015. Cette plate-forme sera mise à disposition des différentes [autorités responsables de la gestion de crise](#) en Belgique.

### Interventions de la Protection civile

La Protection civile vient en renfort aux services d'incendie pour aider la population lors de catastrophes. Elle apporte également un soutien logistique important à la police.

En 2014, les agents opérationnels de la Protection civile ont presté 66.170 heures en intervention.

### 717 partenariats locaux de prévention

Le 31 décembre 2014, on comptabilisait 717 partenariats locaux de prévention (PLP) en Belgique. En Flandre, l'augmentation annuelle s'est poursuivie (de 574 à 656 PLP), mais l'augmentation en Wallonie était proportionnellement beaucoup plus forte (de 36 à 59 PLP). Dans la Région de Bruxelles-Capitale, où il n'y a pas eu de PLP pendant des années, un deuxième PLP a été lancé en 2014.

### Des millions de consultations du Registre national

Le nombre total de transactions (consultations et mises à jour) augmente chaque année : 694.578.642 transactions ont été enregistrées en 2014, soit une augmentation de 8,7 % par rapport à 2013 (639.047.015 transactions).

Via l'application « Mon Dossier », tout citoyen peut consulter ses informations reprises au Registre national, signaler des erreurs éventuelles et vérifier qui a consulté ses informations au cours des 6 derniers mois. En 2014, cette application comptait en moyenne 14.781 utilisateurs uniques par mois.

### Demandes d'asile

17.213 demandes d'asile ont été introduites en Belgique en 2014, soit une légère augmentation de 8,7 % par rapport à 2013. La Belgique suit ainsi la tendance générale à la hausse du nombre de demandes d'asile observée dans la plupart des pays européens (au niveau de l'Union européenne, on observe une augmentation de 44 % entre 2013 et 2014).

La plupart des demandeurs d'asile sont originaires d'Afghanistan ou de Syrie.

En 2014, le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) a pris au total 18.701 décisions. En chiffres absolus, le CGRA n'avait encore jamais octroyé autant de statuts de protection qu'en 2014 : 6.146 décisions en matière d'asile ont été positives.

Concrètement, ce sont 8.139 personnes (y compris les enfants mineurs qui accompagnent leurs parents) qui ont pu bénéficier d'une protection internationale.

En 2014, le nombre de recours en matière d'asile introduit auprès du Conseil du Contentieux des Etrangers a diminué de 30 %, passant ainsi à 8.172 recours.

## **5.498 membres du personnel**

Fin 2014, le SPF Intérieur comptait 5.498 membres du personnel.

Parmi ceux-ci, citons les agents du SPF Intérieur qui travaillent au sein des services fédéraux des gouverneurs. Ils remplissent des missions essentielles dans les domaines de la sécurité civile, de la planification d'urgence, de la sécurité policière et de l'ordre public, de la délivrance de passeports et de visas, de l'organisation des élections, etc. Ils sont « les relais » indispensables du SPF auprès des provinces, mais aussi des communes avec lesquelles ils entretiennent des contacts quotidiens.

693 agents font du télétravail (soit environ 20 % des 3.500 télétravailleurs potentiels).

## **Sécurité**

### **Lutte contre le radicalisme**

Le départ de jeunes vers la Syrie place le phénomène de radicalisation au centre des préoccupations du SPF Intérieur. En 2014, plusieurs actions ont été menées par les autorités pour lutter contre ce phénomène.

#### **Création de l'Unit Radicalisme**

Au vu de l'ampleur de la problématique, le SPF Intérieur a créé l'Unit Radicalisme en septembre 2014. Cette unité est chargée de la préparation, de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique de sécurité et de prévention du ministre de la Sécurité et de l'Intérieur. Elle se concentre sur la coordination, la production d'avis et la lutte contre le phénomène de la radicalisation violente. La communication stratégique joue ici un rôle clé. Par ailleurs, l'Unit développe des connaissances scientifiques et de l'expertise sur le phénomène du radicalisme, ainsi que sur les mécanismes et processus sous-jacents. Un troisième domaine de résultat concerne l'entraînement et le coaching de professionnels et éventuellement des travailleurs de première ligne sous la forme d'un service social.

#### **Bounce : projet de prévention du radicalisme**

Le renforcement de la résistance morale des jeunes vulnérables représente un outil efficace pour lutter contre le radicalisme dans un stade précoce. Dans ce cadre, le projet STRESAVIORA (Strengthening Resilience against Violent Radicalisation) a vu le jour il y a 2 ans. Ce projet est soutenu par la Commission européenne et est coordonné par l'Unit Radicalisme. Le 4 décembre 2014, une conférence européenne a eu lieu, au cours de laquelle les résultats du projet ont été présentés. Une recherche scientifique a été menée et 3 outils d'entraînement ont été développés : Bounce young



(pour les jeunes de 12 à 18 ans), Bounce along (pour les parents et les travailleurs de première ligne) et Bounce up (pour les entraîneurs). Suite à la conférence européenne, un Policy Planners Meeting a été organisé le 5 décembre 2014 au sujet de la « multilevel & interagency collaboration ».

### **Programme d'actions pour prévenir le radicalisme**

Le programme d'actions se compose de 5 mesures pour prévenir le radicalisme et le terrorisme :

1. renforcement de la coordination fédérale en vue de la prévention du radicalisme et du terrorisme,
2. investissements dans la communication stratégique,
3. protection des personnes vulnérables via de l'information, des conseils et du soutien,
4. soutien au développement d'initiatives menées par/en collaboration avec les autorités locales,
5. soutien des secteurs et des instances qui représentent un risque en termes d'extrémisme et de terrorisme.

Dans le cadre de la prévention de la radicalisation violente, divers projets ont été développés par des villes et communes. Dix d'entre elles ont bénéficié d'un soutien plus particulier : Anderlecht, Anvers, Bruxelles, Liège, Maaseik, Malines, Schaerbeek, Molenbeek-Saint-Jean, Verviers et Vilvorde.

### **Rôle de coordination du Centre de Crise**

Les services de police et de renseignements, l'OCAM, les autres directions générales du SPF Intérieur (DG Sécurité et Prévention et DG Office des Etrangers) et les Affaires étrangères se réunissent très régulièrement au Centre de Crise et ce, afin d'échanger des informations, d'examiner les décisions sur les mesures à prendre et de répartir concrètement les tâches à accomplir. En 2015, le Centre de Crise contribuera encore au renforcement des mesures à prendre dans le cadre de la lutte contre le radicalisme violent, notamment en matière de gestion de l'information relative aux « Foreign Fighters ».

Dans le cadre plus général de la lutte contre le terrorisme, une procédure en cas de prise d'otages a été élaborée. Des exercices simulant une prise d'otages ont été et vont être organisés et poursuivis en 2014-2015. Un nouveau plan national d'urgence Terrorisme sera aussi développé en concertation avec les services concernés.

### ***Attentat au Musée juif***

Le 24 mai 2014, un attentat a eu lieu au Musée juif de Belgique à Bruxelles. Le Centre de Crise a assuré la coordination entre les services de police et de renseignements, mais également avec la communauté juive pour assurer des mesures de protection adéquates.

## **Planification d'urgence et exercices**

### **Plan d'urgence contre la pénurie d'électricité**

Dans le cadre du plan national contre la pénurie d'électricité, le Centre de Crise a analysé avec ses partenaires concernés l'impact d'un éventuel délestage sur l'activité socio-économique du pays, le maintien de l'ordre public, la sécurité civile et la santé publique. Des mesures de sécurité ont été prises afin de protéger les [infrastructures](#) nécessaires pour l'approvisionnement en électricité du

pays. Le système [Early Warning System \(EWS\)](#) a également été utilisé en 2014 pour informer des partenaires privés de menaces à l'encontre des infrastructures de télécommunication et d'électricité.

Outre les [sessions d'information sur le plan national d'urgence Electricité](#) organisées par le Centre de Crise, plusieurs collaborateurs ont participé activement à des réunions d'informations locales à ce sujet. Le Centre de Crise a collaboré au lancement de la campagne d'information [www.Offon.be](http://www.Offon.be) qui donne de nombreux conseils et initiatives pour diminuer la consommation d'énergie.

Le Centre de Crise a également soutenu les services fédéraux des gouverneurs qui ont été fortement impliqués dans la gestion du risque de pénurie électrique. Afin de se préparer à d'éventuels pénuries et délestages, ils ont développé des plans particuliers d'urgence et d'intervention et ont communiqué vers les administrations locales, les entreprises et les particuliers.

### *Plan de délestage au SPF Intérieur*

Le SPF Intérieur a élaboré un plan avec des mesures d'économie d'énergie en matière d'éclairage, de chauffage, de ventilation, de climatisation, d'utilisation des ascenseurs et des appareils électriques. Les bâtiments du SPF étant situés à Bruxelles, ils ne subiraient pas de délestage. Mais en développant une telle initiative, le SPF Intérieur entendait faire preuve de solidarité en apportant sa contribution pour éviter un délestage contrôlé dans le pays.

### **42 exercices Seveso**

Face au [risque Seveso](#), le Centre de Crise a organisé 42 exercices pour des sites Seveso seuil haut<sup>1</sup> en 2014 et ce, en collaboration avec les services de planification d'urgence des gouverneurs concernés. Des fiches standardisées ont été rédigées pour chaque entreprise afin que chaque acteur concerné puisse organiser d'autres [exercices](#) spécifiques pour améliorer ses procédures d'urgence.

Le Centre de Crise identifiera en 2015 les besoins supplémentaires des acteurs de la planification d'urgence et des experts externes en la matière. En identifiant ces besoins, le Centre de Crise apporte aux autorités locales une aide concrète et met en place des collaborations structurées avec des experts issus de différentes autorités belges, du monde académique ou de partenaires privés.

## **Information sur les situations d'urgence**

### **BE-ALERT : 2,5 millions d'inscriptions**

En mars 2014, le Centre de Crise a lancé le [projet pilote Be-Alert](#). Ce sont 33 communes et 11 Services fédéraux des gouverneurs qui ont pu le tester en 2014. La commune de Zelzate a, quant à elle, pu l'expérimenter lors d'une réelle situation d'urgence (un incendie industriel survenu le 7 novembre 2014).

Fin 2014, la base de données contenait environ 2.500.000 contacts. Les citoyens peuvent toujours s'inscrire via [www.be-alert.be](http://www.be-alert.be) et être ainsi informés en cas de situation d'urgence. Des [capsules vidéo](#) ont été réalisées à destination des sourds et malentendants. Elles leur expliquent en langue des signes comment s'inscrire à BE-Alert.

---

<sup>1</sup> Classification des installations industrielles dangereuses (sites classés Seveso) selon le degré des risques qu'elles peuvent entraîner.

Avec plus de 100.000 messages envoyés, les 3 [tests réels](#) de Be-Alert menés en 2014 simultanément avec les tests trimestriels [des sirènes](#), ont permis d'identifier des pistes d'améliorations. L'implémentation d'une plate-forme définitive de communication pour l'alerte de la population sera lancée en 2015. Cette plate-forme sera mise à disposition des différentes [autorités responsables de la gestion de crise](#) en Belgique. D'autres modules pourraient être intégrés par la suite.

### **Communiquer sur les risques**

En novembre 2014, le Centre de Crise a lancé un site web d'information préventive sur les risques : [www.info-risques.be](http://www.info-risques.be). Il permet aux citoyens d'avoir une meilleure idée des risques qui les entourent afin de se protéger et de se préparer à certaines situations d'urgence.

Ce site web fournit de nombreux conseils pour des actions concrètes et facilement réalisables : préparer un [kit d'urgence](#), savoir comment se [mettre à l'abri](#) ou [évacuer](#) en toute sécurité, savoir quoi faire en cas d'[inondation](#), de [feu de forêt](#) ou de [pénurie d'électricité](#)... « *Informés. Préparés. Ensemble.* » : ce site web sensibilise son public aux principes d'[autoprotection](#) et de [solidarité](#) en crise.

Pour développer cette information préventive à tous les niveaux de pouvoir, des lignes directrices ont été diffusées au même moment afin d'aider les autorités locales à « [Communiquer sur les risques](#) ».

### ***Conférence sur la préparation des personnes handicapées à des situations d'urgence***

Du 12 novembre 2014 au 19 mai 2015, la Belgique assure la présidence du (Conseil des ministres du) Conseil de l'Europe. Dans ce cadre, une conférence a été organisée le 4 décembre 2014 sur la manière dont les personnes handicapées pouvaient se préparer à des situations d'urgence.

<http://www.coe.int/en/web/europarisks/conference-on-including-people-with-disabilities-in-disaster-preparedness-and-response>

## **Centres de Secours 112/100**

### **Accessibles par SMS**

En 2014, un nouveau logiciel a été testé en vue de rendre les Centres de Secours (CS 112/100) accessibles gratuitement par SMS aux sourds, aux malentendants ou aux personnes atteintes d'un défaut d'élocution, pour lesquels il est difficile, voire impossible de contacter ces centres par un appel vocal ordinaire.

Depuis le 15 février 2015, tous les centres d'appels urgents utilisent ce logiciel. Pour faire connaître ce nouveau service vers les CS 112/100, une campagne d'information a été réalisée en concertation avec les fédérations des sourds (brochure, films avec traduction gestuelle, site web...).

Plus d'infos : <http://www.112.be/fr/sms>

### **Manuel sur les appels « pompier » pour les opérateurs 112/100**

La finalisation et la diffusion d'un « *Manuel belge de régulation 'pompier'* » est prévue en 2015. Il contiendra une quarantaine de protocoles relatifs aux différents domaines d'intervention des services d'incendie. Les opérateurs y trouveront des directives pour le traitement des appels et des instructions à communiquer à l'appelant afin de lui venir en aide avant l'arrivée des secours.

## Visites et Sommets exceptionnels : la sécurité coordonnée

Du 20 mars au 3 avril 2014, la Belgique a accueilli une [concentration exceptionnelle de Sommets européens et OTAN](#), ainsi que les visites des Présidents américain et chinois. Avec la venue de 130 délégations de chefs d'Etat et de gouvernement, ces 2 semaines ont nécessité une organisation hors du commun. Il en fut de même pour l'organisation du [G7 en juin 2014](#) à Bruxelles.

Le Centre de Crise a veillé avec ses partenaires à trouver un équilibre entre les aspects de sécurité, de protocole et la réduction des nuisances pour les habitants des quartiers concernés par ces événements.

Parmi les 3.380 [visites de VIP](#) en Belgique, le Centre de Crise a veillé en 2014 aux escortes et à la protection personnelle de 387 personnes. En outre, 33 [personnes menacées](#) dans l'exercice de leur fonction ont bénéficié de mesures de protection particulières.

## Collaboration lors de grands événements

En professionnalisant les retours d'expériences (comme le [débriefing national de l'accident de train de Wetteren](#)) ainsi que les formations spécifiques (50 cours donnés à différents partenaires), le Centre de Crise s'est positionné comme centre d'expertise et de d'excellence en planification d'urgence et gestion de crise.

En avril 2014, il a organisé [2 journées d'information sur la gestion de la sécurité lors d'événements](#). Plus de 400 professionnels étaient présents.

Afin de garantir la sécurité lors de grands événements, un [questionnaire multidisciplinaire](#) a été élaboré à destination des organisateurs et autorités locales.

Le Centre de Crise a suivi quelques 1.035 manifestations en 2014. Qu'il s'agisse des manifestations quotidiennes, des événements sportifs ou populaires, le Centre de Crise veille quotidiennement à la coordination de [la sécurité des événements de grande ampleur](#) susceptibles d'avoir un impact majeur sur [l'ordre public](#) et la sécurité de la population.

### *Le 21 juillet 2014 sous le signe de la Première Guerre mondiale*

La fête nationale a été marquée par la commémoration du centenaire de la Première Guerre mondiale. A cette occasion, d'anciens véhicules de la Protection civile et des services d'incendie ont pris part au défilé.

Le village de la Sécurité civile et le stand de la Direction générale Sécurité et Prévention proposaient de nombreuses activités : démonstration des équipes canines, désincarcérations de personnes coincées dans des véhicules, jeux d'eau et tour dans des nacelles élévatrices pour les enfants... Des conseillers en prévention incendie étaient présents. Ils donnaient des conseils et répondaient aux questions sur la sécurité incendie. Une tente remplie de fumée montraient d'ailleurs combien il est difficile d'échapper à un incendie.

## Lutte contre Ebola

### Appuyer pour anticiper

Le Centre de Crise a collaboré en 2014 avec le [SPF Santé publique](#) dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus Ebola en mettant en place une [coordination nationale Ebola](#). Cette coordination a permis de gérer la situation et le risque potentiel, notamment en analysant avec l'ensemble des acteurs concernés les initiatives adoptées en matière de prise en charge d'une personne malade sur le territoire belge, le rapatriement d'un Belge depuis les régions touchées ou encore le suivi des vols vers l'Afrique et arrivant à l'aéroport de Bruxelles-National.

Afin de suivre de près les travaux liés à la logistique, la prévention ou encore le contrôle, un officier de liaison du Centre de Crise est présent dans la *Crisisteam* du SPF Santé publique. Les communicateurs du Centre de Crise ont également collaboré à la stratégie de communication ([www.info-ebola.be](http://www.info-ebola.be)).

### Aide à la population

Afin de venir en aide aux populations touchées par le virus Ebola, une trentaine de véhicules de la Protection civile, de la Défense, des services de police, de la Croix-Rouge et des services d'incendie belges ont embarqué le 6 novembre 2014 sur un navire à destination de la Guinée-Conakry.

Plus d'infos et photos : [Ebola – envoi de véhicules de secours en Guinée-Conakry](#)

Le 20 décembre 2014, une mission B-FAST a été déployée à N'Zérékoré, en forêt guinéenne, avec un laboratoire mobile B-Life (Biological Light Field Laboratory for Emergencies). La contribution de ce laboratoire de terrain est essentielle, car sans analyse de sang, il ne peut être déterminé si le patient souffre du virus Ebola ou d'une autre maladie.

Parmi l'équipe B-FAST, des experts de la Protection civile assuraient la vérification des procédures d'habillage et de déshabillage des tenues de protection utilisées par le personnel médical.

Plus d'infos :

- [La Sécurité civile participe à la lutte contre Ebola en Guinée](#)
- [La mission B-FAST Life en Guinée](#)

## Interventions de la Protection civile

La Protection civile, c'est 450 professionnels et 650 volontaires disponibles 24h/7j. Ils sont actifs dans 6 unités opérationnelles réparties sur l'ensemble du territoire belge. Grâce à ses équipes spécialisées et son matériel lourd ou spécifique, la Protection civile vient en renfort aux services d'incendie pour aider la population lors de catastrophes. Elle apporte également un soutien logistique important à la police.

En 2014, les agents opérationnels de la Protection civile ont presté 66.170 heures en intervention.

### Un drone à la Protection civile

Depuis juin 2014, la Protection civile dispose d'un drone. Il sera mobilisé lors de certaines interventions pour mieux visualiser les lieux d'un accident et effectuer des mesures de produits toxiques. Grâce à ces données, l'officier responsable des opérations pourra mieux évaluer la situation et prévoir une réaction plus appropriée.

Plus d'infos : [La Protection civile s'équipe d'un drone](#)

## Réforme des services d'incendie et zones de secours

En 2014, la Belgique comptait 250 services d'incendie regroupés en 34 pré-zones. Il s'agissait d'une étape intermédiaire dans la concrétisation de cette réforme. Le 1<sup>er</sup> janvier 2015, une majorité de ces pré-zones (28) sont devenues des zones de secours. Les 6 autres procéderont à ce transfert au cours du premier semestre de 2015.

En 2014, la Sécurité civile du SPF Intérieur a accompagné les pré-zones dans ce changement, notamment en leur apportant son soutien : rédaction de FAQ/manuels, page web, sessions d'information, visites sur le terrain, concertations...

Les questions et réponses relatives au financement, à la dotation, à l'installation et au fonctionnement des autorités zonales, mais également au transfert du personnel opérationnel et administratif, ainsi qu'à d'autres informations utiles ont été formulées dans le FAQ « zones de secours ».

Pour accompagner le passage de l'ancien au nouveau statut des pompiers et assurer un encadrement adéquat, un autre FAQ « statut » a également été rédigée.

Ces FAQ's ont été mis à jour régulièrement. Tous les manuels, FAQ et autres informations utiles peuvent être consultés sur le [site web de la DG Sécurité civile](#).

Par ailleurs, une dotation supplémentaire (crédits pour le fonctionnement opérationnel) a été octroyée aux pré-zones sur la base d'une clé de répartition. Des procédures de désignation des commandants de zone ont également été lancées.

Les services fédéraux des gouverneurs ont rempli avec succès de nombreuses missions spécifiques telles que la coordination entre les zones, la répartition des dotations communales et la tutelle sur les zones.

## Nouvelle répartition des missions entre les zones de secours et la Protection civile

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, les 250 services incendie de Belgique sont organisés sous la forme de 34 (pré-)zones de secours. Afin de s'adapter à cette évolution, l'[arrêté royal du 10 juin 2014](#) fixe une nouvelle répartition des missions et de nouvelles complémentarités entre les zones de secours (niveau local) et les unités opérationnelles de la Protection civile (niveau fédéral).

Pour remplir ses missions, une zone peut faire appel à une autre zone ou à la Protection civile. Ces renforts de la Protection civile aux zones font/feront l'objet d'une convention de collaboration entre chaque zone et l'unité opérationnelle concernée. En ce qui concerne les missions spécifiques de la Protection civile (appui technique spécialisé), elles seront effectuées automatiquement par les unités opérationnelles en concertation avec le chef des opérations de la zone concernée.

L'arrêté comprend aussi une innovation importante : il crée un cadre réglementaire pour coordonner au niveau fédéral la préparation technique et opérationnelle de missions spécialisées supra-zonales. Certaines zones de secours et unités opérationnelles remplissent en effet des missions susceptibles d'intéresser d'autres zones (conseillers en matières dangereuses, interventions lors d'accidents de chemin de fer ou sur pylônes et éoliennes, équipes canines...).

Plus d'infos :

- [Nouvelle répartition des missions au sein de la Sécurité civile](#)
- [Synergie renforcée entre la Protection civile et la zone de secours Luxembourg](#)

## Services d'incendie

### Hélicoptères bombardier d'eau

En 2012, la Sécurité civile a conclu une convention avec la Police fédérale afin que ses hélicoptères interviennent lors d'incendie de grande ampleur.

Le 7 novembre 2014, un incendie a détruit de nombreuses installations d'une entreprise à Mariembourg, spécialisée dans les productions à base de bois. L'ampleur de l'incendie a nécessité l'intervention de 2 hélicoptères de la Police fédérale. Au total, ils ont effectué plus d'une centaine de fois le trajet entre le lieu de l'incendie et le lac de Roly, tout proche. Ils y prélevaient à chaque passage 900 litres d'eau qu'ils déversaient ensuite sur le foyer de l'incendie. L'action des hélicoptères a permis d'enrayer l'extension de l'incendie et d'abaisser la température du brasier afin que les pompiers puissent intervenir plus facilement.

Plus d'infos et une vidéo : [des hélicoptères luttent contre un incendie industriel](#)

En juillet 2014, la Sécurité civile a également conclu un protocole avec le Ministère de la Défense concernant un support aérien dans la lutte contre les feux de forêts.

Plus d'infos : [Tout le monde contribue à la lutte contre les feux de forêts](#)

### Nouvelle tenue d'intervention des services d'incendie

Après analyse, la Sécurité civile a choisi, fin 2014, une nouvelle tenue d'intervention pour les services d'incendie. Cette nouvelle tenue bénéficie de nombreuses innovations. Grâce à sa structure unique et novatrice, elle offre une protection, une ergonomie et un confort inégalés.

### *Lavage au CO<sub>2</sub> des tenues des pompiers*

Lors de certaines interventions, les pompiers sont exposés aux émanations de substances toxiques qui imprègnent leurs tenues et les contaminent. Après études, il a été constaté que le lavage au CO<sub>2</sub> permet d'ôter ces substances toxiques. De plus, cette méthode présente également d'autres avantages : elle ne nécessite aucune consommation d'eau, permet un lavage à température ambiante, ne nécessite pas de processus de séchage et n'a aucun impact sur la tenue.

L'objectif est de concrétiser cette découverte dans le futur (achats de machines à laver au CO<sub>2</sub> et/ou recours à des sociétés spécialisées).

## Troisième moniteur de prévention incendie

Un Belge sur 3 ne songe jamais à la sécurité incendie. C'est ce que révèle la 3<sup>e</sup> édition du moniteur de prévention incendie, un sondage bisannuel organisé en 2014. Il en ressort également que seules 3 habitations sur 5 sont équipées de détecteurs de fumée et que seuls 15 % des sondés ont déjà réfléchi à un plan d'évacuation. C'est pourquoi il est nécessaire de continuer à mettre l'accent sur l'importance de s'équiper en détecteurs de fumée et de rédiger un bon plan d'évacuation. Cela peut

être réalisé en collaboration avec les conseillers en prévention incendie. Ce n'est que de cette manière que la sécurité incendie pourra s'améliorer.

## **Journée de la Sécurité**

Le 16 décembre 2014, a eu lieu la « Journée de la Sécurité ». Organisé par la Direction générale Sécurité et Prévention pour informer ses partenaires des nouveaux développements en matière de sécurité et de prévention, ce colloque a réuni plus de 300 participants. Au travers de divers ateliers (« Recours à la vidéo-surveillance lors d'événements », « Incendie : apprendre des chiffres », « Sécurité dans l'espace public »...), ils ont pu faire du réseautage et échanger leurs expertises et bonnes pratiques.

L'ensemble des présentations est disponible sur le site web [Besafe.be](http://Besafe.be).

## **« 1 jour sans » : première journée nationale d'action contre les cambriolages dans les habitations**

La toute première journée d'action contre les cambriolages dans les habitations, « 1 jour sans », s'est déroulée le 11 décembre 2014. Cette journée a été le fruit d'une collaboration entre différentes autorités et partenaires dans l'approche des cambriolages dans les habitations. Les citoyens ont été sensibilisés au rôle qu'ils peuvent jouer dans la politique de prévention et aux actions qu'ils peuvent eux-mêmes entreprendre pour lutter contre ce phénomène. Avec plus de 400 initiatives des services de police et de prévention, d'associations de quartier, d'entreprises de sécurité, d'organisations, de partenariats locaux de prévention et de citoyens, il s'agit là d'un véritable succès.

## **Partenariats locaux de prévention : augmentation en Wallonie**

Le 31 décembre 2014, on comptabilisait 717 partenariats locaux de prévention (PLP) en Belgique. En Flandre, l'augmentation annuelle s'est poursuivie (de 574 à 656 PLP). L'augmentation était proportionnellement plus forte en Wallonie (de 36 à 59 PLP), où cette tendance se poursuit progressivement (ce qui est remarquable vu la création très limitée de PLP au cours des années précédentes – en moyenne 1 à 4 par an). Dans la Région de Bruxelles-Capitale, où il n'y a pas eu de PLP pendant des années, un deuxième PLP a été lancé en 2014.

### **1.133 décisions contre les supporters de football**

En 2014, on constate une augmentation de près de 20 % des décisions prises sur la base de la loi football à l'égard de supporters : 1.133 décisions d'interdiction de stade ou amendes (contre 932 en 2013).

## **Plans stratégiques de sécurité et de prévention : 7 nouvelles villes et 18 nouveaux phénomènes**

Pour la période 2007-2010, une subvention a été allouée à 102 villes et communes pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan stratégique de sécurité et de prévention. Après quelques années de prolongations de plans existants, un nouveau cycle a démarré en 2014 pour les années 2014-2017. Dans ce cadre, 7 villes et communes supplémentaires ont reçu une subvention.



En outre, le nombre de phénomènes sur lesquels les villes et communes peuvent baser leur plan a été élargi. La liste pour le cycle 2014-2015 comporte 33 phénomènes, soit 18 de plus en comparaison avec le cycle précédent.

### ***Soutien financier pour la sécurité et la prévention***

Un montant de 14.899.000 euros a été alloué pour 2014 aux 29 communes qui ont conclu un contrat de sécurité et de prévention. Ce montant couvre les frais liés à l'élaboration d'une politique locale de sécurité et de prévention et d'une politique locale de sécurité en matière d'incendie et d'intoxication au CO.

## **Sécurité privée**

### **Nouvelle Direction Contrôle**

Afin de moderniser l'approche de la régulation des activités du secteur de la sécurité privée, la Direction Contrôle sécurité privée a été créée en 2014. Il s'agit d'une direction autonome et indépendante, chargée de déceler les infractions à la réglementation. Ce travail d'investigation et de terrain amène les inspecteurs à appréhender le secteur dans sa diversité. Il permet également de disposer d'une image réaliste des éventuelles difficultés rencontrées.

En 2015, le développement de cette nouvelle Direction sera axé sur la volonté d'interagir efficacement avec d'autres services et autorités (police locale, services d'inspection sociale, inspection sociale des impôts...). Une politique de contrôle coordonnée, efficace et proactive pourra ainsi être menée.

### **Evaluation de la loi gardiennage**

Dans sa déclaration de politique générale du 24 novembre 2014, le ministre de la Sécurité et de l'Intérieur a signalé que la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et la loi du 19 juillet 1991 réglementant la profession de détective privé seront soumises à une évaluation et à une révision. Il est en effet essentiel que les acteurs du secteur du gardiennage puissent travailler dans un cadre légal clair et simplifié.

## **Réseau de caméras de reconnaissance de plaques d'immatriculation**

L'utilisation de caméras avec reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation (ANPR) offre une plus-value significative en matière de sécurité publique et de sécurité routière, ainsi que dans la lutte contre la criminalité. Dans plusieurs provinces, les zones de police ont recours à de telles caméras. Elles sont reliées en réseau géré de manière centralisée. Grâce à des applications spécifiques, les utilisateurs peuvent consulter la banque de données en temps réel ou dans le cadre d'une enquête judiciaire, gérer les listes de contrôle et établir des statistiques. Bien entendu, tout cela se fait dans le respect des normes de sécurité les plus strictes.

## **Elections 2014**

Le dimanche 25 mai 2014, des élections ont été organisées pour 6 assemblées parlementaires :

- les représentants belges au Parlement européen,

- la Chambre des Représentants,
- le Parlement wallon,
- le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,
- le Parlement flamand,
- le Parlement de la Communauté germanophone.

Plus de 8 millions d'électeurs étaient appelés à participer à ce scrutin dont presque 130.000 Belges résidant à l'étranger et 68.000 Européens résidant en Belgique.

Une des nouveautés de ces élections fut l'utilisation d'un nouveau système de vote électronique dans 151 communes de Flandre et 2 communes à Bruxelles. Grâce à ce système moderne, dont la mise en place a été étudiée depuis 2007 avec la collaboration des Régions et de plusieurs universités, l'électeur vote sur un écran tactile. En fin de vote, l'électeur reçoit un bulletin papier reprenant les suffrages qu'il a émis de manière lisible ainsi que sur un code-barres. Ce code-barres est ensuite scanné par une urne électronique.

Par contre, d'autres communes à Bruxelles et en Wallonie utilisaient encore le système de vote électronique de la première génération. Suite à une erreur de programmation dans le logiciel de ce système, un nombre limité de votes (0,07 %) n'a malheureusement pu être correctement enregistré lors de la totalisation des résultats. Grâce à la collaboration efficace du Collège indépendant d'experts parlementaires, le Service Elections de la DGIP a pu déterminer très précisément le nombre de votes impactés. Ces informations ont été transmises aux bureaux électoraux principaux et à tous les Parlements qui ont procédé à la validation de tous les scrutins du 25 mai 2014.

Afin de garantir le bon déroulement des élections, les services fédéraux des gouverneurs ont apporté une aide très précieuse, notamment en vérifiant les listes électorales.

## Identité

### Carte d'identité électronique valable 10 ans

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2014, la carte d'identité électronique (eID) est valable 10 ans au lieu de 5. Quant au citoyen âgé de 75 ans ou plus, il reçoit une eID valable 30 ans. Pour les jeunes entre 12 et 18 ans, l'eID est valable 6 ans.

Cela représente une amélioration, tant pour le citoyen que pour le personnel communal. Le citoyen ne se rend plus que tous les 10 ans à la commune pour le renouvellement de son eID et il économise aussi les frais liés à la photo.

Afin d'augmenter la sécurité de l'eID, le contenu de la puce a été adapté. La sécurité des certificats qui se trouvent sur la carte a également été renforcée. En 2015, les caractéristiques de sécurité seront encore complexifiées afin de prévenir encore plus efficacement la fraude à l'identité.

En 2014, 1.272.439 cartes d'identité électroniques ont été délivrées.

### *Fin de la carte d'identité papier*

Depuis le 31 mars 2014, la carte iDOC, mieux connue sous le nom de carte d'identité papier, n'est plus valable. Le but est de parvenir à une plus grande uniformité sur le plan des cartes d'identité.

Seuls les Belges qui résident à l'étranger peuvent encore avoir une carte iDOC. Lorsqu'ils décident de revenir en Belgique, ils reçoivent une carte d'identité électronique (eID).

## **Cartes d'étranger et passeports biométriques**

Au cours de l'année 2014, toutes les communes belges sont passées à la délivrance de cartes d'étranger et de passeports biométriques. Dorénavant, les empreintes digitales figurent également sur les titres de séjour électroniques pour les ressortissants non européens et sur les passeports belges.

Lors d'une demande de titre de séjour biométrique, la commune envoie un document de base électronique au producteur de carte. Il s'agit d'une simplification administrative considérable par rapport aux documents de base papier qui sont (encore) utilisés pour la carte eID, la Kids-ID et les titres de séjour pour étrangers européens. Cela permet également une économie lors de la fabrication des cartes. En 2015, le document de base électronique sera généralisé pour les autres documents d'identité.

## **Plus de 250.000 appels à DocStop**

DocStop ([www.docstop.be](http://www.docstop.be)) est un numéro gratuit (00800 2123 2123), joignable de partout dans le monde pour signaler la perte ou le vol d'un document d'identité.

En 2014, DocStop a reçu 250.174 appels, soit une légère augmentation par rapport à 2013. Le terme « appel » regroupe toute déclaration par laquelle les citoyens, la police et les communes déclarent qu'une carte est perdue, volée ou retrouvée.

## **Registre national**

### **Stabilité améliorée**

Début 2014, la migration à grande échelle des banques de données et des applications du Registre national a été menée à bien. Le fonctionnement du Registre national a ainsi été modernisé sur le plan de l'accessibilité, de la convivialité, de la performance et de la sécurité.

Le nombre total de transactions (consultations et mises à jour) augmente chaque année : 694.578.642 transactions ont été enregistrées en 2014, soit une augmentation de 8,7 % par rapport à 2013 (639.047.015 transactions).

### **Possibilité d'enregistrer des adresses e-mail et des numéros de téléphone et de GSM**

Depuis le 6 février 2014, toutes les communes belges peuvent enregistrer le numéro de téléphone, le numéro de GSM et l'adresse e-mail de leurs habitants au Registre national. De cette manière, ils peuvent communiquer de manière directe, moderne et efficace.

421 communes utilisent déjà cette possibilité. Certaines communes demandent activement les adresses e-mail et les numéros de téléphone à leur population.

## Réforme du Comité des utilisateurs du Registre national

Le Comité des utilisateurs du Registre national doit veiller à un échange sécurisé, efficace et convivial d'idées entre le Registre national et ses utilisateurs. Dans son fonctionnement actuel, il ne répond toutefois plus suffisamment aux attentes. C'est pourquoi un projet sera élaboré en 2015 pour le faire évoluer vers une véritable plate-forme de concertation.

### *Mon Dossier*

Via l'application « [Mon Dossier](#) », tout citoyen peut consulter ses informations reprises au Registre national, signaler des erreurs éventuelles et vérifier qui a consulté ses informations au cours des 6 derniers mois. En 2014, cette application comptait en moyenne 14.781 utilisateurs uniques par mois.

## Asile et migration

### Migration

#### Inauguration d'une aile spéciale au centre fermé de Vottem

Les centres fermés sont parfois confrontés à la gestion difficile de résidents dont le comportement ne permet pas l'intégration dans un régime de vie collectif : des personnes présentant, par exemple, des problèmes psychiatriques ou psychologiques, des personnes agressives ou violentes ou encore des personnes ayant des problèmes d'hygiène sérieux.

Au centre fermé de Vottem, une aile avec un régime de chambre individualisée a été inaugurée en septembre 2014. Cela a permis de réduire les tensions dans les régimes collectifs.

Les résidents de cette aile bénéficient d'un suivi quotidien personnalisé, ce qui facilite leur approche et améliore leur prise en charge. Ils font également l'objet d'une évaluation multidisciplinaire régulière par un personnel spécialisé. Cette initiative permet donc de garantir la sécurité de l'ensemble des résidents (difficiles ou non) et du personnel.

Au 31 décembre 2014, cette aile avait déjà accueilli 37 résidents.

#### Les régularisations humanitaires de séjour : l'exception est la règle

Les régularisations humanitaires ont été voulues comme procédures d'exception, à examiner au cas par cas. A aucun moment, le législateur n'a prévu la régularisation par catégories de personnes.

La campagne de 2009 a toutefois généré une lourde charge de travail en 2010 : 38.848 nouvelles demandes, 24.199 personnes régularisées et un reliquat de 40.241 dossiers à l'examen fin décembre.

Début 2012, le législateur a prévu pour la procédure médicale (Art. 9ter) un filtre. En luttant contre les demandes non-fondées et multiples, cette procédure a été ainsi davantage consacrée à son public cible.

L'Office des Etrangers (OE) a relevé avec succès le défi : résorption dans le traitement des demandes en cours et réduction du nombre des demandes médicales non-fondées au profit des personnes qui relèvent effectivement de cette procédure. Le graphique ci-dessous illustre la résorption de l'arriéré (médical et autre) entre fin 2010 et fin 2014.

Au cours de 2014, l'OE a encore réduit son arriéré de 25 %.

Entre 2011 à fin 2014, 9.509, 4.412, 1.901 et 1.548 personnes ont été respectivement régularisées. Enfin, le nombre de personnes régularisées pour motif médical a augmenté de 225 (en 2013) à 496 (en 2014), signe clair d'un retour de cette procédure aux personnes qui en relèvent effectivement.

### **Vision : consultation entre les Etats Schengen concernant les demandes de visa**

Pour certaines nationalités, un Etat Schengen peut, pour des motifs de sécurité, consulter un autre Etat membre dans le cadre du traitement d'une demande de visa. L'Etat membre consulté peut de cette manière s'opposer à la délivrance d'un visa par l'Etat membre responsable.

En 2014, il y a eu 61.787 échanges d'informations grâce au réseau Vision entre la Belgique et ses partenaires Schengen dans le cadre de cette procédure.

### **Appui aux partenaires externes**

L'Office des Etrangers (OE) travaille en collaboration étroite avec des partenaires externes tels que les communes, les zones de police, les postes diplomatiques et consulaires... En 2014, une grande attention a été accordée aux demandes de formation, de clarification, de collaboration et de concertation.

Des formations ont été données, entre autres, à des zones de police locales, des écoles de police, des contrôleurs à la frontière, des postes diplomatiques, des stagiaires judiciaires ou encore des administrations communales. L'appui aux communes a, par exemple, organisé 6 séances de formations pratiques étalées sur 3 journées conçues pour des groupes d'une vingtaine de nouveaux agents communaux ou d'agents qui demandaient une remise à niveau. Au total, 113 personnes ont suivi cette formation.

Par ailleurs, l'OE a également pris des initiatives afin d'appréhender les phénomènes migratoires, les étudier et, autant que possible, les prévenir. Dans ce cadre, des événements sont régulièrement organisés comme, par exemple, les soirées consulaires, l'accueil de délégations étrangères ou des campagnes de prévention dans les pays d'origine.

### **Recours et arrêts**

En 2014, l'Office des Etrangers s'est vu notifier 19.089 procédures juridiques.

Parmi celles-ci, 16.599 représentent les recours devant le Conseil du Contentieux des Etrangers et 2.490 recours ont été introduits auprès d'autres juridictions civiles et pénales.

Le nombre de jugements prononcés par le Conseil du Contentieux des Etrangers dans le contentieux de la migration a augmenté de 15 % pour atteindre 9.812 arrêts en 2014, contre 8.477 en 2013.

## **Asile**

### **Hausse légère du nombre de demandes d'asile**

En 2014, 17.213 demandes d'asile ont été introduites en Belgique, soit une légère augmentation de 8,7 % par rapport à 2013. La Belgique suit ainsi la tendance générale à la hausse du nombre de demandes d'asile observée dans la plupart des pays européens (au niveau de l'Union européenne, on observe une augmentation de 44 % entre 2013 et 2014). Le nombre de demandes multiples reste élevé en Belgique, à nouveau plus d'un tiers du nombre total de demandes d'asile (6.238 sur 17.213, soit 36,2 %).

En 2014, l'Afghanistan est le premier pays d'origine des demandeurs d'asile (1.907 demandes, soit 11,1 % du total), devant la Syrie (1.854 demandes, soit 10,8 % du total) et l'Irak (1.131 demandes, soit 6,6 % du total). La Guinée (1.095 demandes) et la Russie (974 demandes) complètent le top 5 des pays d'origine.

### **De nombreuses décisions positives**

En 2014, le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) a pris au total 18.701 décisions : 13.132 décisions ont été prises dans le cadre d'une décision sur le fond et 5.569 dans le cadre de l'examen d'une demande d'asile multiple (2.371 décisions de prise en considération et 3.198 décisions de refus de prise en considération).

Dans 46,8 % des dossiers au fond, le CGRA a décidé que le demandeur d'asile avait effectivement besoin d'une protection. Il y a eu 36,6 % de décisions de reconnaissance du statut de réfugié et 10,2 % d'octroi du statut de protection subsidiaire. Jamais le taux de protection n'avait été aussi élevé qu'en 2014.

### **Près de 15.000 auditions**

Chaque demande d'asile est traitée individuellement et fait l'objet d'un examen minutieux. L'audition d'un demandeur d'asile constitue le moment clé de l'examen de sa demande. En 2014, 14.935 auditions (qui peuvent durer de 3 à 4 heures) ont été organisées par le CGRA. Parmi celles-ci, 14.333 ont été effectuées en présence d'un interprète.

### **8.139 personnes protégées en Belgique**

En chiffres absolus, le CGRA n'avait encore jamais octroyé autant de statuts de protection qu'en 2014. En effet, 6.146 décisions en matière d'asile ont été positives : 4 805 décisions de reconnaissance du statut de réfugié et 1.341 décisions d'octroi du statut de protection subsidiaire.

Concrètement, en 2014, ce sont 8.139 personnes (y compris les enfants mineurs qui accompagnent leurs parents) qui ont pu bénéficier d'une protection internationale accordée par le CGRA. Ce taux historiquement élevé s'explique par le fait que les demandeurs d'asile arrivés en Belgique étaient pour la plupart originaires de pays où règnent de graves conflits.

Pour les Syriens, dans 96,8 % des cas, le statut de protection a été accordé. Viennent ensuite les Afghans et les Irakiens pour lesquels le taux de protection est respectivement de 75,6 % et 79,4 %.

### **30 % de recours en moins**

Le nombre de recours en matière d'asile a diminué de 30 %, passant ainsi à 8.172 en 2014, contre 11.699 recours en 2013

### **Poursuite du développement d'un système d'asile européen commun**

En 2014, 200 collaborateurs du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) ont participé à une ou plusieurs formations du Bureau européen d'appui en matière d'asile (BEA).

Avec le concours des collègues suédois, norvégiens et néerlandais, le CGRA a dressé le premier rapport BEA par pays sur la Libye. Il joue également un rôle clé dans le développement d'un réseau d'experts nationaux. Des dizaines d'experts du CGRA ont pris part à des missions de soutien dans les pays connaissant un afflux migratoire important, notamment l'Italie, la Grèce et la Bulgarie. Des experts du CGRA ont également contribué à l'élaboration de 2 outils de qualité BEA.

La coopération pratique entre les Etats membres représente un important catalyseur dans la mise en œuvre d'un système d'asile européen commun.

### *e-formation HELP*

Du 12 novembre 2014 au 19 mai 2015, la Belgique assure la présidence du (Conseil des ministres du) Conseil de l'Europe. Dans ce cadre, une conférence a été organisée le 4 décembre 2014 sur la Convention européenne des droits de l'homme et son lien avec l'asile : <http://helpcoe.org/national-page/belgium>.

### **Nécessité d'instaurer une approche globale de la problématique des réfugiés**

En 2014, le nombre de réfugiés arrivés en Europe par la mer a augmenté dramatiquement. De nombreux demandeurs d'asile en provenance de Syrie et d'Erythrée passent par la mer Méditerranée pour rejoindre la Belgique. Au cours des interviews menées au CGRA, ils relatent les événements traumatisants qu'ils ont connus tout au long de leur parcours : la traversée du Sahara, les problèmes en Libye, le traitement criminel par les passeurs, la tension et les dangers durant la traversée en bateau. A ce sujet, le Commissaire général aux réfugiés et aux apatrides, Dirk Van den Bulck déclare : « La plupart des boat people sont des réfugiés politiques, pas des migrants économiques. Leurs besoins de protection sont historiquement élevés. Il est nécessaire de renforcer les mesures d'urgence, principalement en offrant une meilleure protection dans les régions d'origine mêmes, mais aussi en étendant la possibilité de réinstallation en Belgique, éventuellement en octroyant davantage de visas humanitaires ».

### **Réinstallation de Syriens et de Congolais**

En 2014, la Belgique a réinstallé 28 Syriens et 6 Congolais du Burundi. La réinstallation consiste à sélectionner et à transférer des réfugiés d'un pays où ils ont cherché une protection vers un pays tiers qui a, au préalable, marqué son accord pour leur octroyer un droit de séjour durable. Cette mesure offre une solution aux personnes qui ne peuvent pas retourner dans leur pays d'origine, mais ne peuvent pas non plus bénéficier d'une protection suffisante ou de perspectives d'intégration locale dans le pays de premier accueil.

En 2015, le nombre de réinstallation sera augmenté : 300 réfugiés pourront se réinstaller dans notre pays. La Belgique répond ainsi à la demande internationale de prévoir la protection et l'accueil de réfugiés vulnérables issus de zones où sévit un conflit grave, telles que la Syrie ou l'Irak.

### **Changements dans les procédures en matière de contentieux des étrangers**

En 5 ans, le nombre de procédures devant le Conseil du Contentieux des Etrangers a doublé. Il existe actuellement 10 procédures assorties de délais de recours propres qui nécessitent un arrêt du Conseil et la production de pièces.

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2014, certaines pièces de procédure doivent être transmises par voie électronique au Conseil du Contentieux des Etrangers. Le Conseil a en effet développé un logiciel permettant de les traiter automatiquement. Une campagne d'information a été réalisée afin d'en informer tous les barreaux. La version électronique allège le travail du Conseil dans la rédaction des arrêts et évite un travail d'encodage inutile.

### ***Affaire Stella Josef et adaptation de la législation sur la procédure de recours en extrême urgence***

En janvier 2014, la Cour européenne des droits de l'homme a condamné la Belgique dans l'affaire Stella Josef parce que la requérante ne disposait d'aucun recours effectif contre un ordre de quitter le territoire. La loi a été modifiée et depuis juin 2014, de nouvelles règles sont entrées en vigueur pour la procédure de recours en extrême urgence. Des délais précis de 5 ou 10 jours ont été fixés pour l'introduction d'un recours. En outre, le requérant ne peut être éloigné tant que le recours est pendant devant le Conseil du Contentieux des Etrangers.

## **Personnel et organisation**

### **Bien-être au travail**

#### **Télétravail**

Le télétravail est une alternative positive et efficace par rapport au mode de travail traditionnel. Malheureusement, certaines fonctions ne le permettent pas. Certains collaborateurs exercent en effet une fonction nécessitant une présence physique sur le lieu de travail. C'est le cas, par exemple :

- des agents opérationnels de la Protection civile,
- du personnel des centres fermés,
- des chauffeurs, des préposés à l'accueil ou encore du personnel d'entretien.

Le nombre de télétravailleurs potentiels est estimé à 3.500 sur les 5.500 collaborateurs. Fin 2014, 693 membres du personnel (soit environ 20 %) faisaient effectivement du télétravail.

Le nombre de télétravailleurs augmente chaque année.

#### **Suppression de l'obligation de pointer**

Le 1<sup>er</sup> juillet 2014, après une phase pilote qui s'est déroulée avec succès, le Comité de direction du SPF Intérieur a offert la possibilité à ses collaborateurs de ne plus recourir obligatoirement au système d'enregistrement du temps de travail.

Cette approche repose sur la confiance et le sens des responsabilités tant des dirigeants que des collaborateurs qui veillent ensemble à la réalisation des objectifs et à la continuité du service.

Ce système offre également aux collaborateurs plus de flexibilité et de liberté pour planifier eux-mêmes leur travail et trouver ainsi un bon équilibre entre leur travail et leur vie privée.

Plus de 1.100 collaborateurs ont décidé de bénéficier de cette nouvelle possibilité.

#### **Bien-être en équipe**

Le SPF Intérieur déploie de nombreux efforts pour créer une bonne ambiance de travail et améliorer les conditions de travail. Une enquête anonyme a été réalisée sur le bien-être au travail, et plus particulièrement sur la manière dont les collègues vivent le travail en équipe.

Sur la base de ce questionnaire, des discussions de groupe sont organisées et les équipes élaborent un plan d'action reprenant quelques points concrets qui doivent améliorer le sentiment de bien-être au sein de l'équipe. Avec quelque 250 équipes au sein du SPF, cet exercice durera 3 ans.



## Formation

Il importe que les collaborateurs puissent se développer et disposer des compétences adéquates pour garantir un service de qualité. En plus des multiples formations internes, de nombreux collaborateurs ont participé à des formations externes.

En 2014, les collaborateurs ont suivi 1.285 formations rien qu'à l'Institut de formation de l'administration fédérale.

## Personnel

Fin 2014, le SPF Intérieur comptait 5.498 membres du personnel, soit un nombre pratiquement inchangé par rapport aux années précédentes.

L'âge moyen du personnel était de 42,83 ans. Parmi les membres du personnel, on recensait 2.813 hommes (51,16 %) et 2.685 femmes (48,84 %). Le SPF Intérieur employait 56,07 % de néerlandophones et 43,93 % de francophones.

Dans le courant de l'année 2014, au sein du SPF, le nombre d'agents contractuels a diminué de 197 unités, passant à 1.642 (29,87 % de l'effectif). En revanche, le nombre d'agents statutaires a augmenté de 161 personnes, passant à 3.856 (70,13 % de l'effectif).

Près de 48 % des agents (2.637 personnes) ne travaillent pas (géographiquement parlant) au sein des services centraux à Bruxelles, mais de manière délocalisée. Il s'agit<sup>2</sup> :

- des centres fermés de l'Office des Etrangers (738 personnes),
- des centres d'appels urgents (682 personnes),
- des unités opérationnelles de la Protection civile (567 personnes),
- des services fédéraux des gouverneurs (361 personnes),
- du personnel pour la délivrance des cartes d'identité électronique dans les communes (204 personnes),
- des bureaux régionaux du Registre national (50 personnes),
- du Service central de traduction allemande (35 personnes).

## Projets pour 2015

### Risque nucléaire : actualiser et professionnaliser

Le [risque nucléaire](#) nécessite des procédures et plans d'urgence spécifiques. Au niveau national, le [plan national d'urgence nucléaire et radiologique](#) de 2003 est en cours d'analyses afin de disposer en 2015-2016 de procédures actualisées au niveau national et local.

Si en 2014 un [exercice spécifique](#) a eu lieu sur le site de l'IRE à Fleurus, en 2015 ce sera un exercice de grand ampleur qui sera organisé pour les sites nucléaires à Mol-Dessel afin de tester les avancées de cette actualisation du plan national d'urgence nucléaire.

---

<sup>2</sup> L'ordre dans lequel sont indiqués les services délocalisés est fonction du nombre de collaborateurs que chacun emploie.

Le Centre de Crise poursuit la professionnalisation de la [gestion de crise en phase fédérale](#). Il veille à améliorer en continu la gestion de l'information, la collaboration avec les différents partenaires, ainsi que le rôle des autorités locales en phase fédérale.

## **Nouvelles formations et épreuves de sélection pour les pompiers**

Depuis avril 2014, dans le cadre de la réforme des services d'incendie, de nouvelles formations destinées aux pompiers ont été développées. Les membres des services d'incendie en ont été informés lors de séances d'information organisées dans les centres provinciaux de formation. Ces nouvelles formations continueront à être développées en 2015.

Avec l'entrée en vigueur du nouveau statut du personnel des services d'incendie, une nouvelle procédure de sélection a été mise au point. Les futurs pompiers (tant professionnels que volontaires) devront désormais disposer de l'attestation d'aptitude fédérale. Les tests cognitifs, physiques et d'aptitude manuelle ont été finalisés et pourront débiter dans les centres de formation avant l'été 2015.

Une circulaire encourage les zones à mettre en place un examen médical périodique et préventif (EMPP). Ce test récurrent assurera le suivi de l'aptitude physique des pompiers. Le Centre fédéral de Connaissances pour la sécurité civile a débloqué un budget afin de subsidier les centres de formation pour l'achat du matériel nécessaire.

Enfin, des descriptions de fonction ainsi qu'un dictionnaire de compétences ont été élaborés et seront diffusés en 2015.

L'ensemble de ces mesures permettront d'uniformiser les conditions de recrutement et les épreuves de sélection dans toutes les zones de secours.

## **Version mobile de Check Doc**

Avec CheckDoc ([www.checkdoc.be](http://www.checkdoc.be)), il est possible de vérifier gratuitement et en temps réel si un document d'identité belge est connu auprès des autorités comme étant volé, perdu, périmé, non valide ou n'a pas été émis. Le nombre de consultations a augmenté pour passer de 303.366 en 2013 à 365.058 en 2014.

A partir de mai 2015, il sera possible de vérifier la validité d'un document d'identité sur un smartphone ou une tablette. Le site internet de CheckDoc sera adapté afin d'être également lisible sur de plus petits écrans.

## **Amélioration de la collecte des données statistiques à l'Office des Etrangers**

Un projet d'amélioration de la collecte de données statistiques est lancé à l'Office des Etrangers (OE). Ce projet vise à harmoniser et rationaliser la collecte et la communication des données chiffrées. Un modèle unique de tableau est créé pour chaque service d'exécution sur base des standards définis par l'Europe.

Afin d'informer correctement les agents de l'OE et les partenaires de la signification des données reprises dans les différents tableaux, un manuel est rédigé par tableau de référence. Ce manuel reprend des informations sur les unités de mesure, les définitions liées aux données comptabilisées, une indication quant à la qualité des données encodées ainsi que le moment où celles-ci ont été encodées. Un nouveau système de validation des données est également mis en place afin de garantir la cohérence, la comparabilité et la fiabilité des données.

## Résorption de l'arriéré en matière d'asile et migration

Fin 2014, le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides comptait 5.565 dossiers d'asile sur lesquels il n'avait pas encore statué. Une réserve de travail de 3.900 dossiers peut être considérée comme normale. L'arriéré effectif concerne donc 1.665 dossiers. L'objectif serait de supprimer totalement l'arriéré d'ici fin 2015, à condition, toutefois, que l'afflux de demandeurs d'asile ne connaisse pas de nouvelle augmentation.

### *Délivrance de documents dans les délais requis aux réfugiés reconnus*

A la suite de l'explosion du nombre de réfugiés reconnus en 2014, les délais de délivrance des attestations des réfugiés et des certificats se sont allongés. De ce fait, le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) a décidé d'accélérer la procédure de délivrance de ces documents début 2015. Les documents ne seront plus remis dans les bureaux du CGRA, mais envoyés par la poste. Cette initiative du CGRA facilitera l'intégration en Belgique des réfugiés reconnus.

Septembre 2014 peut être qualifié de tournant dans l'histoire du Conseil du Contentieux des Etrangers. Le 1<sup>er</sup> septembre 2014, le Conseil enregistrait un pic de 32.156 recours pendants. Durant les 3 mois suivants, l'input était moins important que l'output, ce qui signifie que l'arriéré a été résorbé au cours de cette période.

En raison du nombre élevé de recours et de l'arriéré accumulé au Conseil, 6 nouveaux juges ont été recrutés et le nombre de chambres a été augmenté de 6 à 10. A présent, le Conseil compte au total 53 juges pour le contentieux des étrangers.

Au sein du Conseil du Contentieux des Etrangers, un plan a été élaboré afin de résorber rapidement l'arriéré de traitement dans le contentieux de la migration. Pour ce faire, les chambres qui statuent sur les décisions contestées en matière de migration et le greffe travaillent conjointement. Si une capacité supplémentaire est accordée, le traitement pourra être assuré plus rapidement.

## Contact

### **Service public fédéral Intérieur**

Rue de Louvain 1, 1000 Bruxelles

T 02 500 21 11

F 02 500 21 28

[Info@ibz.fgov.be](mailto:Info@ibz.fgov.be)

[www.ibz.be](http://www.ibz.be)

Facebook [Link vers <https://www.facebook.com/interieur.binnenlandsezaken>]

### **Direction générale Sécurité civile**

Rue de Louvain 1, 1000 Bruxelles

T 02 500 21 11

F 02 500 23 65

[securite@ibz.fgov.be](mailto:securite@ibz.fgov.be)

[www.securitecivile.be](http://www.securitecivile.be)

Twitter : @CivilSecurityBe

Facebook : <https://www.facebook.com/civilprotectionBE>

**Direction générale Sécurité et Prévention**

Boulevard de Waterloo 76, 1000 Bruxelles

T 02 557 33 99

F 02 557 33 67

[vps@ibz.fgov.be](mailto:vps@ibz.fgov.be)

[www.besafe.be](http://www.besafe.be)

**Direction générale Centre de Crise**

Rue Ducale 53, 1000 Bruxelles

T 02 506 47 11

F 02 506 47 09

[centredecrise@ibz.fgov.be](mailto:centredecrise@ibz.fgov.be)

[www.centredecrise.be](http://www.centredecrise.be)

Twitter : @CrisiscenterBE

Facebook : @CrisiscenterBE

**Direction générale Institutions et Population**

Park Atrium, rue des Colonies 11, 1000 Bruxelles

T 02 518 21 31

F 02 518 26 31

[callcenter.rrn@rrn.fgov.be](mailto:callcenter.rrn@rrn.fgov.be)

[www.ibz.rrn.fgov.be](http://www.ibz.rrn.fgov.be)

**Direction générale Office des Etrangers**

WTC II, chaussée d'Anvers 59B, 1000 Bruxelles

T 02 793 80 00

F 02 274 66 91

[infodesk@ibz.fgov.be](mailto:infodesk@ibz.fgov.be)

[www.dofi.fgov.be](http://www.dofi.fgov.be)

**Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides**

WTC II, boulevard Albert II 26A, 1000 Bruxelles

T 02 205 51 11

F 02 205 51 15

[cgra.info@ibz.fgov.be](mailto:cgra.info@ibz.fgov.be)

[www.cgra.be](http://www.cgra.be)

**Conseil du Contentieux des Etrangers**

Rue Gaucheret 92-94, 1030 Bruxelles

T 02 791 60 00

F 02 791 62 26

[info.rvv-cce@ibz.fgov.be](mailto:info.rvv-cce@ibz.fgov.be)

[www.rvv-cce.be](http://www.rvv-cce.be)

## Colophon

Editeur responsable : SPF Intérieur, rue de Louvain 1, 1000 Bruxelles.

Présentation et mise en page : Cellule centrale d'Information et de Communication, SPF Intérieur.

Traduction : Service de Traduction, SPF Intérieur.