

Le CIN 3.0 – faits et chiffres

- Appels d'urgence 24h/24, 7j/7
- On distingue entre :
 - o les opérateurs (cadre policier), et
 - o les calltakers (cadre civil)
- Responsabilités calltaker :
 - o traitement des appels d'urgence
 - o enregistrement des incidents dans le système de gestion des interventions (ELS – Einsatzleitsystem)
 - o relai rapide de l'information pour intervention éventuelle
- Responsabilités opérateur :
 - o traitement des appels de partenaires internes et externes
 - o pouvoir décisionnaire pour toute intervention policière imminente par les unités compétentes
 - o pouvoir directionnel et coordination des actions en cas d'interventions majeures (holdups, chasses à l'homme, courses-poursuites, etc.)
 - o appui opérationnel à tous les services de la Police
- Composition usuelle des équipes, adaptée selon les besoins :
 - o 1 chef de salle (cadre policier), 1-2 opérateurs (cadre policier), 1 préposé calltaker (cadre civil) et 3-4 calltakers (cadre civil)
 - o 6 à 8 personnes se relayent en horaire posté 3x8h
- Provenance des appels :
 - o citoyens, frontaliers et personnes en transit (appels d'urgence au 113)
 - o partenaires internes (patrouilles, commissariats, Centre de coopération policière et douanière (CCPD), etc.)
 - o partenaires externes (Centre pénitentiaire du Luxembourg, Centre pénitentiaire Uerschterhaff, CFL, Banque centrale du Luxembourg, etc.)
 - o clients du système Alarmis
- Nombres d'appels et fiches ELS en 2024 :
 - o 139 000 appels au 113 (en moyenne 380 appels/24h)
 - o 70 000 appels de partenaires internes et externes (en moyenne 190 appels/24h)
 - o 120 000 fiches ELS (*Einsatzleitsystem*) remplies ayant mené à un suivi policier (328 interventions/24h)
- Budget: ~ 5,5 million d'euros
- Mis en service le 17 novembre 2025
- Partenaires techniques externes :
 - o BREC (Beissel&Ruppert Engineering&Consulting)
 - o A+P Kieffer (HVAC, électricité)
 - o Inbau (parachèvement)
 - o Bureau Concept (mobilier)
 - o Erich Keller (conception et aménagement des postes d'interventions)