ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

appels d'urgence

Question écrite n° 26579

Texte de la question

M. Richard Mallié attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales sur le fonctionnement du numéro d'appel « 17 ». En effet, il apparaît qu'il est parfois extrêmement difficile d'obtenir un interlocuteur en composant ce numéro, pourtant d'urgence. Cette situation peut être extrêmement angoissante, voire dangereuse, dans les cas de cambriolages ou d'agressions. Il lui demande donc son avis sur la question et quelles sont les mesures que le Gouvernement compte prendre pour remédier à ces dysfonctionnements.

Texte de la réponse

Les services de police ont constaté une augmentation régulière des appels effectués sur le numéro d'urgence « 17PS ». Cet accès reste, pour une grande partie de la population, la solution d'urgence pour faire face aux problèmes de délinquance et de tranquillité publique. Cependant sa gratuité entraîne bon nombre de nos concitoyens à l'utiliser hors les cas d'urgence, pour obtenir des réponses d'ordre pratique comme par exemple la pharmacie de garde ou les heures d'ouverture de certains lieux publics. Ainsi, la plupart des grandes villes reçoivent en moyenne mille appels journaliers, dont plus de la moitié ne sont pas concernés, de près ou de loin, par les urgences de police secours. Par ailleurs, ces problèmes peuvent être provoqués par des dysfonctionnements spécifiques notamment une mauvaise utilisation ou configuration des serveurs vocaux d'accueil (automatisation de l'accès) ou une insuffisance des accès téléphoniques. A l'examen des dossiers, la direction centrale de la sécurité publique, sollicitée par les responsables locaux, peut envisager l'attribution de budgets dédiés. Cependant, soucieuse d'apporter une solution pérenne aux dysfonctionnements constatés, la direction centrale de la sécurité publique a entrepris un certain nombre d'actions ciblées. En collaboration avec la direction de la formation et les psychologues de la police nationale, des actions de formation continue ont été conçues au bénéfice des personnels des salles de commandement pour prendre en compte cette problématique. Parallèlement, le ministère de l'intérieur a engagé une réflexion sur les aspects techniques de cette mission pour d'une part améliorer la qualité de l'accueil (réception des appels) et d'autre part optimiser le traitement des appels notamment par une orientation adaptée et un suivi plus rigoureux. Les solutions proposées se déclinent au travers du projet de modernisation des centres d'information et de commandement pour lequel un appel d'offres a été lancé courant 2003 et dont les réponses sont en cours de dépouillement. Ce projet va fournir aux services de police des outils particuliers permettant la mesure et le suivi des appels pour réduire les files d'attente (Systèmes ACD - Automatic Call distribution et CTI - couplage téléphonie et informatique), la gestion et le traitement des appels (postes opérateurs, serveurs vocaux avec renvoi d'appel intervenant après filtrage par l'opérateur). En outre, le projet prévoit un certain nombre de produits facilitant la rapidité de la transmission interne des informations vers l'opérateur chargé de la gestion de l'intervention. On retiendra la mise en place de fiches de suivi informatique, la géolocalisation de l'appelant, la géo-localisation des véhicules d'intervention, l'aide à la décision et l' interconnexion des outils main courante-radio-cartographie. Ce projet ambitieux est devenu incontournable pour l'ensemble des services de la police nationale et nécessite une réelle volonté politique et budgétaire pour qu'il soit mené à son terme. Enfin, des expériences en cours testent la

mutualisation des moyens des pompiers, des SAMU et des gendarmes avec ceux de la police nationale : plate-forme commune pour la réception du 112 sur les Côtes-d'Armor, interopérabilité de centres opérationnels de la gendarmerie et de centres d'information et de commandement à Chambéry (73). Ces sites pilotes permettront de définir les procédures et les outils les plus appropriés aux attentes du public sur la gestion de l'urgence.

Données clés

Auteur : M. Richard Mallié
Circonscription : Bouches-du-Rhône (10e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 26579
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : intérieur
Ministère attributaire : intérieur

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 20 octobre 2003, page 7958
Réponse publiée le : 20 janvier 2004, page 519