



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Temps de réponse des services téléphoniques d'urgence de la police nationale

Question écrite n° 40157

Texte de la question

M. Bernard Perrut attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur le temps de réponse des services téléphoniques d'urgence de la police nationale. En effet, il apparaît que, malgré une baisse relative du temps d'attente ces dernières années celui-ci reste de l'ordre de 5 minutes 37 secondes en moyenne à l'échelle du territoire national contre 2 minutes et 7 secondes pour les appels passés auprès des pompiers. Il apparaît également que le temps d'attente semble connaître de fortes disparités en fonction des zones géographiques et que 76 % des appels ne nécessitent pas d'intervention d'une brigade de police. Or un appel d'urgence se doit, comme l'indique sa dénomination, d'être le plus court possible. Une personne, potentiellement en situation de détresse grave doit pouvoir contacter les secours dans les plus brefs délais. Il l'interroge donc sur les moyens qui pourraient être mis en œuvre, premièrement pour réduire le temps d'attente dans les aires surchargées et, deuxièmement pour effectuer une prévention plus efficace sur les raisons qui peuvent justifier un appel téléphonique aux services de secours de la police, avec notamment une meilleure compréhension de la distinction entre le 17 et les numéros fixes de commissariats locaux.

Texte de la réponse

La réception et le traitement des appels d'urgence au « 17 police-secours » sont gérés (hors zone de compétence de la préfecture de police) par les opérateurs des centres d'information et de commandement (CIC) placés au siège des directions départementales de la sécurité publique (DDSP) ou des salles d'information et de commandement (SIC) de certaines circonscriptions de sécurité publique. Témoignage de la qualité de l'organisation du recueil des appels d'urgence dans la police nationale, le temps de réponse moyen à un appel au « 17 police secours » (délai entre l'appel et le décroché) était de 28 secondes en 2020 (le délai maximal moyen étant de 47 secondes). Ce délai peut en revanche se compter en minutes si c'est un numéro de téléphone fixe de commissariat qui est composé, de telles lignes n'étant en aucun cas dédiées à la gestion des urgences contrairement au « 17 ». Les délais de réponse au « 17 » sont donc brefs et s'il existe des écarts entre départements, ils ne sont guère significatifs. Il peut cependant se produire qu'un appel téléphonique au « 17 » prenne un temps relativement anormal à être décroché : tel est le cas si tous les opérateurs radio d'un CIC sont déjà en ligne, donc si les appels au « 17 » sont particulièrement nombreux à un instant « t ». Il n'en demeure pas moins que des progrès sont toujours possibles et nécessaires. Comme elle adapte ses organisations et modes d'action, la police nationale modernise également ses moyens techniques et organisationnels de gestion des urgences. Au cours des deux prochaines années, la direction centrale de la sécurité publique (DCSP) va ainsi engager une importante réforme visant, notamment, à réduire le nombre de points de réception des appels au « 17 », qui passeront à 67, contre plus de 160 aujourd'hui, par une inter-départementalisation. En revanche, le pilotage opérationnel des interventions et les missions d'information et de commandement continueront d'être assurés au niveau départemental par des CIC, dans un souci de proximité et de parfaite connaissance des territoires et des différents partenaires locaux de la police. Au terme de cette réforme, les centres de réception des appels d'urgence seront plus étoffés en matière de personnel, avec en outre des agents davantage professionnalisés sur cette mission. Cette réforme devrait permettre d'absorber plus facilement certains pics

d'appels. Cette réforme sera menée en parallèle à la mise en œuvre du programme, en cours, de modernisation des centres d'information et de commandement de la police nationale (sécurité publique, CRS, police aux frontières...) avec le déploiement d'un nouveau système de gestion des centres de commandement (dit MCIC-2). Ce nouveau système dotera les CIC de moyens de téléphonie d'urgence spécifiques garantissant tant une parfaite réception des appels d'urgence qu'un haut niveau de résilience. Par ailleurs, il sera assorti d'un système d'information optimisant l'instruction des appels d'urgence, la planification et le pilotage des interventions. Comme relevé dans la question écrite, un nombre très significatif d'appels au « 17 » ne relève pas de situations d'urgence (demandes de renseignements...). Selon les départements, ce taux peut atteindre les deux tiers voire les trois quarts des appels au « 17 ». Des campagnes de communication sont régulièrement menées pour expliquer la différence d'usage entre le « 17 » et les numéros à 10 chiffres des commissariats et rappeler qu'il est strictement interdit d'utiliser le « 17 » à des fins autres qu'une urgence avérée. Le civisme et le bon sens devraient également permettre de réduire ce type d'appels, qui porte naturellement préjudice aux personnes en réelle situation d'urgence ou de détresse. En tout état de cause, l'effort de communication et de pédagogie doit être poursuivi afin de limiter tout engorgement des lignes d'urgence. En ce qui concerne l'agglomération parisienne (Paris, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne), la Plateforme des appels d'urgence (PFAU) regroupe tous les appels d'urgence (17, 18, 112) aux services de police et aux pompiers. Les appels entrant arrivent à la « salle de réception des appels » (dite « niveau 1 ») où 5 sapeurs-pompiers et 5 policiers réceptionnent et filtrent les appels d'urgence. Ils définissent l'urgence et transmettent l'appel à la « salle de traitement des appels » (dite « niveau 2 »). Là, les appels « police » sont pris en charge par des policiers qui transfèrent les demandes d'intervention aux services compétents (commissariats parisiens, centres d'information et de commandement (CIC) départementaux, etc.). En 2020, la PFAU a reçu 4 174 247 appels. Toutefois, 32 % (1 335 759) d'entre eux ont été abandonnés avant qu'ils soient pris en charge au niveau 1. Les appels ne présentant pas de caractère d'urgence sont quant à eux réorientés vers le bon service. En 2020, les services de police ont reçu 1 499 023 appels, ce qui représente 4 106 appels reçus par jour en moyenne. 987 759 appels ont été réceptionnés au niveau 2, ce qui représente 2 706 appels « urgents » ou « très urgents » traités par jour en moyenne. Depuis le 1er janvier 2021, 86,5 % des appels traités par la PFAU ont fait l'objet d'une réponse en moins de 10 secondes. Aux mois de juillet et août 2021, le temps moyen de réponse au niveau 1 était de 16 secondes. Par ailleurs, la plateforme dispose, dans chaque département, de 30 lignes dédiées aux partenaires institutionnels (SAMU, Hôpitaux, RATP). Les appels passés sur ces lignes, clairement identifiés, sont directement réceptionnés par les opérateurs de niveau 2. Enfin, depuis janvier 2017, les commissariats parisiens ne sont joignables qu'au numéro unique 34-30. Le délai avant mise en relation avec un opérateur est d'environ 1 minute et 15 secondes, délai incompressible en raison du message d'information diffusé en préambule, indiquant que les appels d'urgence doivent être passés au 17 ou au 112.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Perrut](#)

Circonscription : Rhône (9^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40157

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 juillet 2021](#), page 5477

Réponse publiée au JO le : [19 avril 2022](#), page 2564