

Délibération affichée à l'Hôtel de Ville
et transmise au représentant de l'État

le 13 juin 2017

CONSEIL DE PARIS

Conseil Municipal

Extrait du registre des délibérations

Séance des 6, 7 et 8 juin 2017

2017 V. 152 Vœu relatif à l'évaluation de la plateforme unifiée de réception des appels 112 – 17 – 18 sur l'agglomération parisienne.

Le Conseil de Paris, siégeant en formation de Conseil Municipal,

Vu la délibération 2015 PP 55 portant sur la mise en place et l'exploitation technique d'un numéro de téléphone « 3BPQ » et d'un serveur vocal interactif dans le cadre d'une plateforme virtualisée de traitement unique des appels non urgents, destinée à se substituer à plus de 180 numéros d'« appels non urgents » de la Préfecture de police ;

Vu la délibération 2016 PP 13 relative à l'acquisition d'une solution logicielle pour la plateforme d'appels unifiée ;

Considérant la mise en service depuis l'été 2016 du traitement des appels d'urgence à deux niveaux, avec un premier niveau de filtrage des appels mutualisé entre la Brigade des sapeurs-pompiers de Paris (BSPP) et la Direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne (DSPAP), et un second niveau de traitement des demandes d'urgence par chaque force ;

Considérant le soutien du groupe UDI-MoDem aux objectifs poursuivis par cette nouvelle plateforme, à savoir une réduction des coûts opérationnels, l'amélioration de l'information des requérants, l'accélération des interventions, afin de maintenir un niveau de performance élevé des services d'urgence dans l'agglomération parisienne ;

Considérant en effet que le premier filtrage téléphonique permettrait d'éliminer ceux ne concernant pas les urgences vitales, soit 96 % des appels du 112 et environ 70 % des appels 112, 17 et 18 confondus, afin de permettre aux opérateurs du niveau 2 de se concentrer sur les seules urgences ;

Considérant cependant qu'à l'épreuve de son application, de nombreux requérants se plaignent du fonctionnement de cette plateforme ;

Considérant le regret de ces mêmes requérants de ne plus bénéficier d'un contact humain direct lors de l'appel téléphonique, alors même qu'ils vivent des situations souvent anxiogènes ;

Sur proposition de M. Yves POZZO DI BORGO et des membres du Groupe UDI-MoDem,

Émet le vœu que :

- Le Préfet de police de Paris transmette aux Conseillers de Paris d'ici la fin de l'année une évaluation qualitative du fonctionnement de la plateforme unifiée de réception des appels 112 – 17 – 18 sur l'agglomération parisienne,
- fasse état des évolutions envisagées du dispositif afin de répondre aux conclusions de cette évaluation.