

N'encombrez pas le 17

Pour toute autre demande, composez le numéro à 10 chiffres de votre commissariat

INTERVIEW DU CAPITAINE DE POLICE, CHEF DU CENTRE D'INFORMATION ET DE COMMANDEMENT DE LA DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA SECURITE PUBLIQUE DU NORD

LE 17 POLICE SECOURS

QUESTION : Bonjour capitaine pouvez vous vous présenter et expliquer votre travail ?

Le Capitaine, Chef du CIC : Bonjour, je suis capitaine de police et je commande depuis plus de 3 ans maintenant le centre d'information et de commandement de la direction départementale de la sécurité publique du Nord (CIC 59). C'est là que sont reçus l'ensemble des appels 17 police-secours du département du Nord.

C'est de là que sont commandées toutes les patrouilles de police qui interviennent sur les communes dont la police nationale s'occupe.

Nous sommes plus de 110 fonctionnaires de police et notre mission est de répondre 24 heures sur 24 aux urgences à Police secours » du Nord

QUESTION: Depuis janvier l'ensemble des appels 17 Police Secours sont centralisés au sein de votre service, quelles en sont les conséquences ?

Le Capitaine Je souhaite tout d'abord préciser que le numéro d'appel 17 Police Secours a été créé en 1928. C'est un des numéros les plus connus de France. Ce numéro d'urgence est gratuit. Vous pouvez même le composer depuis une cabine téléphonique publique sans carte prépayée.

Revers de la médaille, nous sommes souvent appelés pour des demandes n'ayant rien à voir avec l'urgence.

QUESTION: Pour quels types de demandes n'ayant rien à voir avec l'urgence les personnes appellent-elles ?

Le Capitaine : Nous recevons des appels sur le « 17 » pour des demandes de renseignements administratifs, des suivis d'enquête, pour la pharmacie ou le médecin de garde. Pour des horaires de bus ou pour demander son chemin, c'est déjà arrivé, ça arrive encore et je ne compte pas les appels fantaisistes.

Nous recevons en moyenne 2500 appels par jour. au « 17 » émanant de 180 communes situées en zone police. Pour vous donner un ordre d'idée, cela représente plus de 2 millions d'habitants.

Et sur ces 2500 appels, 2 sur 3 ne sont pas urgents.

QUESTION : quelles sont tes conséquences pour les personnes ?

Le Capitaine :

Notre efficacité repose sur la disponibilité des lignes téléphoniques et des policiers qui répondent. Dans une situation d'urgence, une personne doit toujours pouvoir joindre le 17 Police Secours dans les meilleurs délais.

Il faut donc convaincre les gens de ne plus appeler le 17 Police Secours quand il n'y a rien d'urgent. Il y a d'autres numéros pour cela.

QUESTION : Que conseillez-vous de faire quand il n'y a pas d'urgence ?

Le capitaine: Pour les renseignements administratifs (carte grise, permis de conduire, passeport ...), j'invite le public à appeler « **Allo service public** » au "**39 39**" ». C'est rapide et efficace. Il y a même un site internet très complet qui indique toutes les démarches et les papiers nécessaires, c'est une vraie mine de renseignements.

En plus on peut imprimer les documents qu'il faut fournir, cela évite de devoir revenir à la Mairie ou à la Préfecture parce qu'on a oublié un document

L'adresse est la suivante : <http://www.service-public.fr/>

Les pharmacies de garde ont un numéro également, c'est le "0825 74 2030".

Pour les médecins de garde, il faut éviter d'encombrer le 17, le 18 ou le 15, faites le **0810 11 45 39**

Personnellement, chez moi, je les ai mis dans mes favoris internet et dans mes raccourcis de téléphone pour être tranquille. Quand les enfants sont malades en pleine nuit ou le dimanche, je ne passe pas mon temps à chercher, j'ai directement la réponse.

Bien sûr les commissariats restent disponibles mais il faut composer le numéro à 10 chiffres. II est dans l'annuaire et sur internet.

Vous aurez des informations relatives aux domaines d'intervention de la police nationale et des renseignements sur les concours.

Pu ailleurs, le commissariat traitera directement votre demande (troubles du voisinage, stationnement gênant, tapage,...). II pourra éventuellement vous proposer un rendez-vous et vous orientez au mieux.

QUESTION : Pourquoi avoir centralisé les appels 17 Police Secours à l'Hôtel de police à Lille ?

Le Capitaine : Les avantages de ce dispositif sont nombreux et opérationnels.

Par exemple, grâce à la géo localisation, nous savons en temps réel où se trouvent les voitures de police sur le terrain.

Nous savons également si la voiture de police est disponible ou si elle est déjà prise pour une intervention. Nous pouvons avec ce système envoyer les policiers les plus proches et ainsi réduire nos délais d'intervention.

Les policiers qui répondent au « 17 Police Secours » sont tous spécialisés et reçoivent une formation. Nous cherchons aussi constamment à améliorer la qualité de notre service.

Enfin, tous les appels au 17 Police Secours sont enregistrés. Je précise à ce sujet que les numéros des personnes qui appellent le « 17 » sont également identifiés

QUESTION : Dans quels cas doit-on utiliser le 17 Police Secours ?

Le Capitaine : Comme son nom l'indique, le 17 Police Secours est un numéro d'urgence. Il faut nous appeler quand la situation nécessite une intervention immédiate des policiers.

QUESTION : Pouvez-vous nous donner quelques exemples dans lesquels on peut utiliser le 17 Police Secours ?

Le Capitaine: Il ne faut pas hésiter à utiliser le « 17 » pour signaler un vol, une agression en cours ou une personne en danger, un cambriolage en cours par exemple...ou des individus qui cherchent à forcer une voiture ou en agressent une autre. D'une manière générale, toutes les situations dangereuses mettant en danger la sécurité des personnes et des biens doivent nous être signalées.

Pour terminer, je souhaite insister sur le fait que le 17 Police Secours est un numéro qui est vraiment réservé à l'urgence. Il faut avoir à l'esprit que toute personne qui utilise le 17 pour une demande non urgente pénalise celle qui attend une intervention urgente. C'est une question de solidarité.