

# LA PLATEFORME DES APPELS D'URGENCE

MUTUALISER POUR MIEUX SAUVER



# ÉLÉMENTS CLEFS

## MISE EN PLACE DE LA PFAU, PLATEFORME INÉDITE ET NOVATRICE :

Le 19 janvier 2016 à 9h10, le premier appel 17 de Paris est reçu au sein du centre opérationnel de la brigade de sapeurs-pompiers de Paris (BSPP) qui héberge désormais la PFAU.

Aujourd'hui, la plateforme commune reçoit tous les appels 112 et 18 de Paris et la petite couronne, et les appels 17 de Paris et du 93. Elle permet de «mutualiser pour mieux sauver». Une étude est en cours pour intégrer ceux du 92 et du 94.

## OBJECTIFS POURSUIVIS :

- **Cibler plus rapidement l'urgence** : 43% des appels 17, 112 et 18 sont identifiés comme non urgents et désormais filtrés par le niveau 1 ;
- **Traiter les appels** : en mutualisant les moyens Police/Pompiers pour en maîtriser les coûts, répondre plus vite et donc mieux intervenir ;
- **Améliorer la sécurité** : la coordination sur le terrain des opérations conjointes police-pompier peut se révéler vitale face à des risques ou des menaces, tant pour les personnels que pour les requérants (violences urbaines, feux, risques d'explosion...).

## LA PLATEFORME EN CHIFFRES

FONCTIONNEMENT  
H24 - 7j/7

DURANT LES 105 PREMIERS JOURS D'ACTIVITÉ, LA PFAU

- A ÉTÉ APPELÉE 600 000 FOIS
- 4% DES APPELS AU 17 ONT ÉTÉ IDENTIFIÉS COMME TRÈS URGENTS, 10% POUR LE 18 ET 1% POUR LE 112.

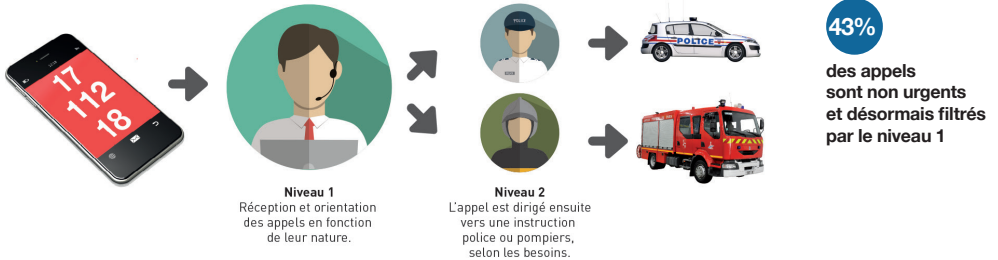


# COMMENT FONCTIONNE-T-ELLE ?

Le fonctionnement de la plateforme des appels d'urgence **H24** **7j/7**

**11** postes de travail au maximum pour le niveau 1 qui reçoit et filtre les appels.

**21** postes de travail au maximum pour l'ensemble des niveaux 2, qui traitent les urgences secours et police .



## LA PFAU, UNE MESURE À DEUX TEMPS

### NIVEAU 1, UNE MISSION D'ACCUEIL ET DE FILTRAGE

Un opérateur identifie le niveau d'urgence de l'appel : très urgent, appel concernant un événement en cours, appel urgent, moins urgent.

- Soit il transfère l'appel à un opérateur police ou à un opérateur pompier en fonction de la nature de la demande (accident, vol à main armée en cours, incendie, rixe, etc.) ;
- Soit il renseigne ou oriente directement la personne selon ses besoins (adresse d'une pharmacie de garde, etc.).

### NIVEAU 2, LE TRAITEMENT DE L'URGENCE AVÉRÉE

L'opérateur de niveau 2 sait désormais que tous les appels qu'il reçoit concernent une demande d'urgence.

Les opérateurs disposent sur chaque pupitre de leurs applications métiers (PEGASE pour la police et ADAGIO pour les pompiers) et, selon leurs besoins, d'un poste PVPP (Plan de Vidéoprotection pour Paris).

## PERSPECTIVES

**2017-2018** : la mise en place d'un système informatique commun à tous les opérateurs permettra de traiter les appels d'urgence de manière semblable entre policiers et pompiers, renforcera les capacités de coordination, et sécurisera la plateforme.

**A partir de la fin 2020**, pour atteindre le niveau de résilience adapté aux enjeux de la métropole du Grand Paris (salons internationaux, candidature aux jeux olympiques 2024, exposition universelle, Grand Paris Express, ...) et aux besoins de sécurité élevés des citoyens en zone urbaine, la PFAU devrait s'étendre sur deux sites interconnectés.



 @prefecturedepolice

[www.prefecturedepolice.paris](http://www.prefecturedepolice.paris)

 @prefpolice