



---

## Décision du Défenseur des droits n° MDS-2013-183

---

### RESUME ANONYMISE DE LA DECISION

*Décision relative aux réponses apportées par une fonctionnaire de police à une requérante lors d'un appel sur le numéro d'urgence 17 police secours*

**Domaine de compétence de l'Institution :** Déontologie de la sécurité

**Thèmes de la décision :** police nationale / services d'urgence / critères d'intervention / propos déplacés

**Consultation préalable du collège en charge de la déontologie de la sécurité**

**Synthèse :**

Le Défenseur des droits a été saisi par une réclamante qui se plaint des réponses apportées par une fonctionnaire de police sur le numéro 17 police secours. La réclamante sollicitait l'intervention d'un équipage de police pour retrouver l'un de ses amis disparu, suite à une agression sur la voie publique. De l'enquête réalisée, il ressort que l'agression n'étant plus en cours et la réclamante n'apportant pas d'éléments suffisamment précis pour l'envoi d'un équipage, c'est à bon droit que la fonctionnaire de police a orienté la réclamante vers le commissariat de son arrondissement. L'enquête a néanmoins permis d'établir que la fonctionnaire mise en cause a manqué de dignité et d'exemplarité dans les propos tenus à la requérante en fin d'appel.

Le Défenseur des droits demande un rappel de l'article 7 du code de déontologie de la police nationale à la fonctionnaire de police mise en cause et des fondamentaux du module de formation des opérateurs SIC-CIC traitant du comportement à adopter face à leurs interlocuteurs.



Paris, le 24 septembre 2013

---

**Décision du Défenseur des droits n° MDS-2013-183**

---

**Le Défenseur des droits,**

Vu la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

---

Vu le décret n° 86-592 du 18 mars 1986 portant code de déontologie de la police nationale ;

Après consultation du collège compétent en matière de déontologie de la sécurité ;

Après avoir pris connaissance des pièces transmises par la direction générale de la police nationale et de l'audition de la gardienne de la paix M-C S. réalisée par ses agents en charge de la déontologie de la sécurité ;

Saisi le 19 janvier 2012 par Mme L.G. d'une réclamation relative aux réponses apportées à l'occasion d'une communication téléphonique avec le service d'urgence police secours le 15 janvier 2012 et notamment des termes employés à son encontre ;

Le Défenseur des droits constate un manquement à la déontologie commis par la gardienne de la paix M-C. S. ;

Le Défenseur des droits recommande un rappel de l'article 7 du code de déontologie de la police nationale à la fonctionnaire de police et des fondamentaux du module de formation des opérateurs SIC-CIC traitant du comportement à adopter face à leurs interlocuteurs ;

Conformément à l'article 25 de la loi organique du 29 mars 2011, le Défenseur des droits adresse cette décision au Ministère de l'Intérieur qui dispose d'un délai de deux mois pour lui faire parvenir sa réponse.

Dominique BAUDIS

## > LES FAITS

Dans la nuit du 15 janvier 2012, Mme L.G. a passé la soirée avec trois amis, deux hommes et une femme.

Dans le bus du retour à l'appartement de Mme L.G. situé dans le 12ème arrondissement de Paris, les deux hommes ont décidé, afin de prendre l'air et parler entre eux, de descendre à l'arrêt précédant leur destination finale, laissant ainsi les deux jeunes femmes terminer leur trajet seules.

Arrivées à destination, Mme L.G. et son amie ont attendu leurs amis, mais un seul les a rejointes à l'appartement, en pleurs, déclarant qu'il s'était fait dévaliser, roué de coups, menacé d'un couteau sur la gorge et d'un pistolet sur la tempe, et qu'il ignorait où se trouvait leur quatrième ami.

Mme L.G. a contacté le numéro d'urgence « 17 police secours ». Il était alors 5h53 du matin. L'appel, qui a duré un peu moins de trois minutes, a été pris en charge par la gardienne de la paix M-C. S.

Dans un premier temps, Mme L.G. s'est présentée en indiquant qu'elle était à la recherche d'une personne qui s'était vraisemblablement faite agressée aux alentours de la Porte de Vincennes. Elle a ensuite indiqué sa taille et précisé qu'il portait une veste blanche.

La gardienne de la paix M-C. S. l'a interrogée pour savoir s'il s'agissait de la victime ou de l'auteur. Mme L.G. a indiqué, dans des termes un peu confus, qu'il s'agissait de la victime puis, se reprenant, a expliqué que l'un de ses amis s'était fait agresser et que la personne qui l'accompagnait avait disparu.

La fonctionnaire de police a répondu qu'elle n'avait pas d'information à ce sujet.

Mme L.G. a alors indiqué qu'elle souhaitait qu'une voiture de police effectue une ronde pour retrouver son ami disparu. La gardienne de la paix M-C. S. a rétorqué que « ça ne marchait pas comme ça » et l'a invitée à appeler le commissariat central afin de savoir s'ils avaient pris en charge son ami. Elle a ensuite fait préciser à Mme L.G. l'arrondissement où se trouvait la personne recherchée ainsi que le lieu présumé de l'agression, avant de demander à la requérante si elle ou son entourage avait déjà fait appel à leurs services.

Mme L.G. a répondu à la question par la négative, en indiquant qu'elle venait à l'instant d'apprendre la disparition de son ami, qu'elle était en état de choc et que néanmoins, étant une fille, elle voulait bien « aller dans la nature et [se] faire violer ou quoi que ce soit] pour quelqu'un [qu'elle] aime ».

La gardienne de la paix a rétorqué : « Bon bah si vous le prenez comme ça, vous vous démerdez, je suis en train de vous expliquer que nous n'avons pas cette information, vous prenez contact avec l'arrondissement ».

Mme L.G. a mis fin à la conversation en remerciant, sur un ton ironique, la gardienne de la paix M-C. S. pour le service.

\* \*  
\*

L'opérateur 17 police secours a pour fonction de traiter les appels d'urgence reçus sur ce numéro.

Dans sa réclamation auprès du Défenseur des droits, Mme L.G. reconnaît avoir manqué de clarté dans son explication des faits à la gardienne de la paix M-C. S., compte tenu de l'urgence. Elle indique également que sa dernière réponse a été donnée alors qu'elle était dans un état de panique, de peur et d'angoisse. Mme L.G. dit avoir conscience des appels malveillants qui peuvent être reçus par le numéro d'urgence, cependant elle se plaint du traitement de son appel qui, à tout le moins, aurait pu être transféré vers le commissariat central. Elle se plaint également des propos de la gardienne de la paix M-C. S. (« vous vous démerdez »), qu'elle juge inacceptables et s'apparentant à une faute grave et à la non-assistance à personne en danger, bien que l'agression de ses amis n'ait heureusement pas eu de fin tragique.

Les agents du Défenseur des droits en charge de la déontologie de la sécurité ont auditionné la gardienne de la paix M-C. S., en fonction au service de nuit de la salle d'information et de commandement (SIC) de la Préfecture de police de Paris.

Après avoir écouté l'enregistrement de son échange avec Mme L.G., la fonctionnaire de police a indiqué que les éléments rapportés par la réclamante lors de son appel n'étaient pas suffisants pour justifier l'envoi d'un véhicule sur place. Selon elle, la première victime ayant déjà quitté les lieux, il était vraisemblable que le(s) auteur(s) de l'agression l'ai(en)t quitté aussi et que l'infraction ne soit plus en cours. Dès lors, la situation ayant perdu de son caractère d'urgence, la gardienne de la paix M-C. S. a appliqué la procédure habituelle qui consiste à rediriger l'appelant vers son commissariat de quartier ou le commissariat central, en lui indiquant les coordonnées du service.

La fonctionnaire de police a également souligné que du temps s'était écoulé entre le moment de l'agression et l'appel de Mme L.G., que le témoin direct des faits n'avait pas appelé lui-même et que la réclamante ne disposait d'aucun élément sur les auteurs des faits, ni sur les moyens et la direction de fuite.

La gardienne de la paix M-C. S. n'a pas donné les coordonnées du service de réorientation à Mme L. G. car, selon elle, la réclamante ne voulait rien entendre et ne les lui a pas demandés. Elle s'énervait et tout ce qui l'intéressait était l'envoi d'un véhicule pour rechercher son ami disparu.

La gardienne de la paix M-C. S. a reconnu que les termes « vous vous démerdez » n'étaient pas appropriés cependant, selon elle, ils répondaient au comportement de Mme L.G. qui ne cessait de l'interrompre et ne semblait pas accepter la démarche proposée.

Il ressort des déclarations de la gardienne de la paix M-C. S. au cours de son audition que, dès lors qu'elle identifie une situation d'urgence, elle recueille les renseignements utiles et transfère l'appel au commissariat central (ou à l'arrondissement compétent). M. A.B., brigadier de police et délégué syndical Unité SGP Force Ouvrière qui a assisté la gardienne de la paix M-C. S. lors de son audition, a tenu à souligner que le commissariat était seul à décider de l'envoi d'un équipage de police sur le lieu de la situation d'urgence signalée.

La gardienne de la paix M-C. S. a indiqué que l'évaluation de la situation d'urgence se faisait au cas par cas.

Dans le cadre de la formation dispensée aux opérateurs CIC-SIC, la Direction générale de la police nationale a établi une charte de bonnes pratiques. Selon les termes de cette charte, « l'évaluation de l'appel est la partie la plus sensible. Elle relève de la responsabilité de l'opérateur ». A l'issue de cette évaluation, l'opérateur peut décider que :

- il s'agit d'un appel fantaisiste,
- il s'agit d'une demande d'information,
- la situation décrite peut trouver une solution dans un déplacement du requérant au commissariat ou par un contact téléphonique avec un service vers lequel on l'oriente,
- la situation relève de l'urgence et nécessite une intervention rapide.

S'agissant de ce dernier cas, la charte souligne la nécessité de recueillir toutes les informations utiles, notamment en procédant à un questionnement rapide du requérant, dans l'optique d'une gestion efficace de la mission par les équipages envoyés sur le terrain.

En réponse à une question des agents du Défenseur des droits, la gardienne de la paix M-C. S. a précisé qu'il existait trois niveaux d'urgence :

- le niveau 1 qui correspond aux faits graves en cours,
- le niveau 2 qui correspond aux faits nécessitant une intervention mais qui n'est pas nécessairement prise en charge par un équipage des services de police secours,
- le niveau 3 qui correspond aux faits les moins graves, tels que du tapage nocturne.

La gardienne de la paix M-C. S. émet systématiquement un message radio au commissariat central pour les situations de niveau 1 et 2, contrairement aux situations de niveau 3 qui n'en nécessitent pas.

Dans tous les cas, elle remplit une fiche dite PEGASE (du nom du logiciel correspondant), qui reprend les données de l'appel et qui est transmise par voie informatique au commissariat, en complément de l'appel radio, pour les situations nécessitant une intervention.

### ***Sur l'évaluation de la situation par la fonctionnaire de police***

Mme L.G. a indiqué au début de son appel qu'elle recherchait son ami disparu, ce que la gardienne de la paix M-C. S. a visiblement considéré comme étant une demande de renseignement puisque c'est le motif qui apparaît sur la fiche PEGASE remplie par la fonctionnaire de police.

Par la suite, la requérante a relaté l'agression d'un des deux amis revenu à l'appartement et demandé l'envoi d'un véhicule pour rechercher l'ami qui l'accompagnait et qui avait disparu.

L'appel de Mme L.G. ayant eu lieu après le retour du premier de ses amis à son appartement, soit postérieurement à l'agression, la situation ne pouvait correspondre au niveau 1 décrit par la gardienne de la paix M-C. S. lors de son audition.

S'agissant des niveaux 2 et 3, compte tenu de l'insuffisance et du manque de clarté des informations dont disposait Mme L.G. – ce qu'elle reconnaît – la situation ne pouvait entraîner l'intervention d'un véhicule.

Par ailleurs, M. A.B. a tenu à indiquer que le contexte de la nuit d'appel que venait d'effectuer la policière, alors en fin de vacation, ne devait pas être écarté tout comme le risque qui pèse sur les opérateurs 17 des centres et salles d'information et de commandement (CIC et SIC) d'être mis en cause par leurs collègues lorsque ces derniers sont dépêchés pour un déplacement qui s'est avéré inutile.

Compte tenu de ces éléments, le Défenseur des droits ne remet pas en cause l'appréciation de la situation par la gardienne de la paix M-C. S., qui a considéré que celle-ci ne relevait pas de l'urgence et a orienté l'intéressée vers le commissariat de son arrondissement.

### ***Sur les propos tenus par la fonctionnaire de police en fin d'appel***

Il ressort de l'enregistrement de l'appel du 15 janvier 2012 que la gardienne de la paix M-C. S. a manqué de professionnalisme dans sa dernière réponse à Mme L.G. (« vous vous démerdez »).

La charte édictée par la Direction générale de la police nationale rappelle que « *quelle que soit l'attitude du requérant, le policier, sur la ligne 17 comme sur la voie publique, doit avoir un comportement digne et conforme à la déontologie* ».

Ce texte fait écho à l'article 7 du code de déontologie de la police nationale qui impose au fonctionnaire de rester digne en toute circonstance et de se comporter envers le public d'une manière exemplaire.

Les propos tenus par la gardienne de la paix M-C. S. ne sauraient être considérés comme acceptables de la part d'un fonctionnaire de police, de surcroît lorsque celui-ci est affecté dans un service spécialisé dans les demandes d'urgence et de secours.

Le comportement de la réclamante lors de sa dernière réponse ne saurait justifier ni excuser les paroles proférées par la fonctionnaire mise en cause.

La charte souligne à ce propos que « *répondre à la provocation entraîne fatalement une perte de temps, un risque de dérapage de notre part et une démobilisation pour la réception de l'appel suivant* ».

La formation dispensée aux opérateurs SIC-CIC, dont le Défenseur des droits a été rendu destinataire, contient un module de trois jours qui traite de la gestion de l'appel d'urgence et la communication opérationnelle. Au cours de ces trois jours sont abordées les questions de l'état psychologique de l'appelant ainsi que de l'attitude et de la communication que doit adopter et adapter le fonctionnaire face à lui.

Le Défenseur des droits relève un manquement à la déontologie commis par la gardienne de la paix M-C. S. pour les propos déplacés tenus à l'égard de Mme L.G. Compte tenu de la prise de conscience de l'intéressée sur le caractère inapproprié de son comportement, le Défenseur des droits recommande un rappel de l'article 7 du code de déontologie de la police nationale à l'agente concernée et des fondamentaux du module de formation des opérateurs SIC-CIC traitant du comportement à adopter face à leurs interlocuteurs.