

Utiliser les moyens de transmission d'informations mis à la disposition du poste de police municipale (MODULE 18)

Vous trouverez dans ce document les informations nécessaires pour étayer vos argumentations selon les diapositives du Powerpoint. Toutes les informations n'ont pas été mises sur les diapositives pour une meilleure visibilité et une interactivité formateur / stagiaires.

La lecture se fera ainsi:

- Le numéro de la diapositive
- Le numéro du chapitre et son titre

Toutes les diapos n'ont pas besoin d'un complément d'information, elles se suffisent à elle-même.

Diapo n° 6

1/ Fonction d'accueil du poste de police municipale (le planton)

Accueil du Public

L'agent chargé de l'accueil du public peut être un policier municipal issu des effectifs affecté de manière permanente ou ponctuelle.

Tâche importante, dans la mesure où il exige une bonne connaissance de la ville, des services, des partenaires, mais aussi des règlements municipaux et des lois afin d'apporter une réponse précise aux requérants.

Il répond à des règles de cohérentes de **POLITESSE**, doit être **PEDAGOGUE**, **PERTINENT** et **INTUITIF** mais également d'appréciation des situations et des usagers.

L'agent joue un rôle d'interface et transversale avec la hiérarchie, les autres partenaires et services.

Le planton est à la fois standardiste et Radio. Il est le point de liaison, le trait d'union entre le public et la mission du policier municipal.

Il établit les priorités pour déclencher la mise en œuvre de l'intervention et des secours, il rend compte (main courante, hiérarchie) et représente la police municipale «et le maire.

Il existe 4 grandes familles d'usagers :

- Les victimes
- Les contrevenants ou auteurs
- Les témoins
- Les visiteurs

Pourquoi un accueil de Qualité ?

Un bon accueil est primordial pour 3 raisons :

- Parce que la victime est unique
- Parce qu'un bon accueil est la marque d'une vraie proximité
- Parce qu'un bon accueil constitue un bon investissement

Diapo n° 7

Le traitement des appels téléphoniques

L'**écoute** est la base de la communication. Pour réussir cette étape essentielle, il s'agit d'appliquer des règles de comportement et de questionnement.

Identification de la situation

- De quoi s'agit-il ?
- Quel est l'objet de la démarche ?
- S'agit-il d'un problème administratif ? / d'un problème relevant du pénal ? / d'un problème personnel ?
- S'agit-il d'un RDV, entretien

Le questionnement (QQOCQ)

Après la phase d'écoute, il s'agira de collecter les renseignements tout en recueillant des précisions par les questions suivantes :

QUI ? – la personne concernée

QUOI ? – les faits

OU ? – le lieu précis

COMMENT ? – déroulement des faits

QUAND ? – date et heure

Ce canevas (QQOCQ) constitué de questions dirigées permet d'avoir des réponses précises. Il existe aussi des questions ouvertes permettant de connaître des opinions, impressions, sensations, suggestions, ...

Reformulation

Reformuler c'est :

Ré-exprimer, sans déformer, c'est-à-dire de façon fidèle la totalité ou une partie ce que l'interlocuteur vient de dire.

Diapo n° 8

La main courante

Enfin l'agent retranscrit tous les échanges sur un registre de main courante, qui est le journal de bord des services de police municipale.

- Les heures d'appels du public ou du policier municipal
- Les RDV

Diapo n° 9, 10, 11, 12, 13, 14

La radio / La Salle de Commandement Opérationnelle de Paris (SCOP)

SON FONCTIONNEMENT - (Diapo n° 12)

Depuis maintenant près d'un an, les agents de l'ex CVO (centre de veille opérationnelle) et de l'ex CRE (centre de régulation et d'enlèvements) se sont regroupés dans une même salle de

commandement. Elles forment dorénavant une salle unique, la SCOP (salle de commandement opérationnel de Paris).

Placée sous un commandement unique piloté par une cheffe de pôle et son adjoint, la SCOP est installée à la Caserne Napoléon (place Baudoyer - 4^e), dans une salle rénovée et modernisée et fonctionne 24h/24 et 365 jours par an pour concourir à la tranquillité des Parisiens et des visiteurs de la Capitale.

Quelles sont les missions de la SCOP ?

Piloter et coordonner en temps réel les équipes opérationnelles :

- suivre et contrôler les dispositifs de sécurisation des événements programmés, des événements inattendus et/ou d'urgence ;
 - assurer un pilotage des équipes en missions ou en interventions de sécurisation, de tranquillité ou de lutte contre les incivilités sur l'espace public, et, des actions de régulation (circulation et stationnement) ;
 - recevoir, traiter, gérer les situations d'urgence nécessitant une remontée d'information et engager l'intervention des directions de la ville de Paris impactées ;
 - assurer, entre les services et avec les opérateurs extérieurs (BSPP, PP, bailleurs sociaux, entreprises intervenant sur l'espace public: concessionnaires réseaux, vélib'...), une mission de partage de l'information et de prise de décision pour l'ensemble de la collectivité parisienne en ce qui concerne la protection de l'espace public et des équipements ;
- Produire la synthèse quotidienne de l'activité de la direction ;
 - Rendre compte des événements particuliers de voie publique pour le compte de la ville de Paris (directions, élus...) ;
 - Traiter les déclenchements d'alarme / télésurveillance sur les 650 sites protégés ;
 - Assurer l'interface avec le service de gestion de crise du Secrétariat général.

Comment joindre la SCOP ----) 01 42 76 73 73 / 24 24

Elle est également en contact avec le 3975 pour répondre aux besoins des usagers de l'espace public pour ce qui concerne le stationnement gênant.

SON RESEAU - (Diapo n ° 13)

Un réseau est un ensemble de stations travaillant entre-elles suivant les mêmes caractéristiques d'exploitation (même fréquences de travail).

La station directrice est la station qui dessert en principe la plus haute autorité. C'est elle qui est chargée de faire appliquer les règles de procédure.

La station secondaire est la station qui, avec toutes les autres stations, est subordonnée à la station directrice.

Le réseau est soit libre, soit dirigé:

- Il est dit "libre" lorsque les stations peuvent communiquer entre elles sans autorisation

Préalable de la station directrice.

- Il est dit "dirigé" lorsque les stations secondaires vont devoir obtenir l'autorisation de la station directrice.

SES GROUPES DE COMMUNICATION - (Diapo n ° 14)

Les Tétra nouvellement programmés, quand ils s'allument, sont directement affectés au groupe « TM Paris général ».

Les groupes radios sont les suivants :

- **TM Paris général** : groupe radio par défaut sur l'essentiel des postes Tétra. Ce sera celui qui est utilisé quand tous les équipages sont sur une unique conférence (nuit, dimanche, jour férié...)
- **TM Paris A à TM Paris D** : permettra de découper Paris en 4 parties si le nombre d'équipages simultané est très élevé.
- **TM01 à TM22** : ces conférences sont affectées à des entités qui, quand cela est nécessaire pour leur fonctionnement, peuvent échanger sans encombrer les ondes. Ces conférences sont accessibles sur tous les Tétra. Elles sont utilisées très épisodiquement. L'idée est néanmoins d'affecter chacune des conférences pour éviter les désordres, étant entendu que les affectations pourront évoluer à terme en fonction de l'organisation des services.

Unités territoriales :

TM01	circo Centre	TM09	circo 19
TM02	circo 5, 13	TM10	circo 20
TM03	circo 6, 14	TM11	UG1
TM04	circo 7, 15	TM12	UG2
TM05	circo 8, 9, 10	TM13	UG3
TM06	circo 11, 12	TM14	UG4
TM07	circo 16, 17	TM15	UG5
TM08	circo 18	TM16	UG6

Unités fonctionnelles :

TM 20	US
TM 21	EPM
TM 22	BIP
UPE	Groupe de sécurité

TM19 : laissé libre. Un Tétra sera mis à disposition au PC HdV. En cas d'alerte générale, ils pourront entendre ce qui y est dit. S'ils veulent échanger avec la SCOP, ils pourront le faire à travers ce biais. EVT1 à EVT3 et EVT11 et EVT 12 : pour l'organisation d'évènement.

La procédure radio

Le but de la procédure radio est de fixer la forme d'une conversation et fixer la succession des différentes parties d'une conversation devant être acheminée au moyen d'une transmission radioélectrique en vue de:

- Conserver l'exactitude du texte
- Favoriser la rapidité de la transmission
- Assurer la sécurité de la transmission

L'inobservation de la procédure est à proscrire:

- Pour éviter les confusions
- Elle réduit la rapidité
- Elle est la cause d'indiscrétions

CAS PRATIQUE

La première attente sur les scénarios présentés sera le code verbal employé (parlez, terminer, ...).

Scénario 1

Prévoir un stagiaire « équipage » et un stagiaire « opérateur radio » de la SCOP.

SCOP : le formateur annoncera au stagiaire de ne pas répondre à l'appel radio de l'équipage si celui-ci déclenche pas l'appel prioritaire.

Les attentes « équipage »

- Appel prioritaire
- Lieu de l'intervention
- Direction de fuite et descriptif de l'individu
- Appel renfort DPSP, police, ... (ou pas)
- Le compte rendu de l'appel pompier par l'équipage
- L'état de la victime

Scénario 2

Prévoir un stagiaire « équipage » et un stagiaire « opérateur radio » de la SCOP.

Les attentes « équipage »

- La présence police sur place
- La position et la direction du cortège
- Le nombre, la nature et l'attitude du groupe

Scénario 3

Prévoir un stagiaire « équipage » et un stagiaire « opérateur radio » de la SCOP.

SCOP : le formateur annoncera au stagiaire de ne pas répondre à l'appel radio de l'équipage si celui-ci déclenche pas l'appel prioritaire.

Les attentes « équipage »

- Appel prioritaire
- Lieu de l'intervention
- Direction de fuite et descriptif du véhicule
- Appel renfort DPSP, police, ... (ou pas)
- Le compte rendu de l'appel pompier par l'équipage
- L'état de la victime