

Genève, le 28 juin 2016

*Aux représentant-e-s des médias*

**Communiqué de la Cour des comptes (2 pages)**

## **AUDIT DE GESTION**

### **CENTRALE D'ENGAGEMENT, DE COORDINATION ET D'ALARME (CECAL) DE LA POLICE GENEVOISE**

La Cour a porté son attention sur la centrale d'engagement, de coordination et d'alarme (CECAL) de la police genevoise car le risque qu'un appel prioritaire soit inadéquatement pris en charge a un impact majeur à l'échelle de la population. Le pôle d'activité « prise et traitement des appels » de la CECAL est le centre névralgique où convergent les appels prioritaires et d'où sont dispatchées les ressources requises sur le terrain. La Cour constate que la CECAL remplit convenablement sa mission de centrale d'alarme mais que l'organisation de la gestion des appels d'urgence devrait être revue. Les appels devraient être filtrés, les tâches ne demandant pas une expertise policière confiées à des ressources non policières, et les policiers centrés sur des missions requérant leur expertise. Cette organisation modifiée devrait par ailleurs permettre à la CECAL de répondre à l'ensemble des appels avant que l'appelant ne raccroche. D'autres points d'organisation et la gestion de la continuité des activités méritent également d'être améliorés. Le rapport est librement disponible sur <http://www.cdc-ge.ch/>.

Le pôle d'activité « prise et traitement des appels » de la CECAL est principalement chargé de traiter les appels sur les lignes désignées - notamment les numéros d'appels d'urgence 117 et 112 (appel d'urgence européen) - et d'engager les ressources nécessaires sur le terrain.

La non-prise en charge adéquate d'un appel d'urgence (117 et 112) étant un risque générique majeur pour la population, la Cour a décidé, en autosaisine, d'effectuer un audit de gestion afin de vérifier si les mesures organisationnelles et techniques mises en œuvre par la CECAL permettent de gérer ce risque de manière satisfaisante. Elle a émis 9 recommandations qui ont toutes été acceptées. Les conclusions de la mission qui s'est terminée peu après l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la police au 1<sup>er</sup> mai 2016 pourront guider la police dans sa phase de transition.

Si la CECAL remplit convenablement sa mission de centrale d'alarme, sa gestion opérationnelle mériterait d'être améliorée, pour le bénéfice de tous. Actuellement, la gestion des appels repose principalement sur des policiers alors qu'une partie des tâches réalisées par la CECAL ne requiert pas une expertise policière. De plus, l'organisation actuelle ne permet pas de répondre à l'ensemble des appels avant que l'appelant ne raccroche.

La Cour recommande que cette organisation soit reconsidérée. Les appels devraient être filtrés par un rideau de *calltakers* et les policiers, centrés sur des tâches qui requièrent leur expertise. Un tel dispositif devrait être légèrement moins onéreux (700'000 F par an) pour l'État que l'organisation actuelle, car il permettrait une allocation de ressources plus appropriée. De plus, le filtre devrait contribuer à diminuer le nombre d'appels raccrochés par l'appelant avant que la CECAL n'ait pris l'appel. Enfin, l'organisation proposée devrait permettre de rendre le poste d'opérateur plus attrayant et diminuer les difficultés de recrutement.

La Cour a également noté que la CECAL devrait s'appuyer davantage sur des données statistiques relatives aux appels et aux engagements de moyens (par exemple, temps médian pour décrocher un appel, moyens engagés par typologie d'évènements) pour sa gestion stratégique et le suivi de son activité.

L'organisation opérationnelle devrait également être améliorée sur certains points (spécifications du système d'engagement, renseignements des patrouilles, codes priorités, compétences linguistiques requises, ...) et un plan de continuité des activités opérationnelles devrait être établi.

Enfin, la Cour relève la bonne collaboration avec les instances dirigeantes de la police dans le cadre de cette mission et les remercie de leur attitude constructive.

Contact pour toute information complémentaire :

*Madame Myriam NICOLAZZI, magistrat suppléant à la Cour des comptes*  
*Tél. 022 388 77 90*