



CELLULE : LIGNE INFO-POLICE 0800 902 456

Type : ordre de service	No : OS APC.10
Domaine : alarme, événement exceptionnel, plan catastrophe	
Rédaction : J-Ph. Brandt	Validation : M. Bonfanti
Entrée en vigueur : 25.12.2009	Mise à jour : 21.12.2020

Objectif(s)

Cette directive a pour objectif de définir l'organisation et le fonctionnement de la cellule "ligne Info-police 0800 902 456". Elle précise la méthodologie de l'engagement et définit le cadre des interventions.

Champ d'application

- Ensemble des directions et services de la police.

Documents de référence

- Loi sur la police (ci-après : LPol) RSG F 1 05.
- Règlement sur l'organisation en cas de catastrophe et de situation exceptionnelle (ci-après RORCA-GE) G 3 03.04.
- Règlement général sur le personnel de la police (RGPPol).
- Règlement d'application de la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale, du pouvoir judiciaire et des établissements publics médicaux (RPAC).
- Mémento des Instructions de l'Office du Personnel de l'Etat (MIOPE 03.01.01).

Directives de police liées

- Directive générale sur le temps de travail (DS COPP.01).
- Alerte enlèvement, OS APC.11.

Autorités et fonctions citées

- Commandant de la police (ci-après : CDT).
- Chef état-major (ci-après : Chef EM).
- Chef des opérations (ci-après : Chef OP).
- Commissaire de police de service (ci-après : COMS).
- Officier de communication.
- Service de contrôle de gestion et du personnel (ci-après : SCGP).

Entités citées et abréviations

- Service de communication et relations publiques de la police (ci-après : SCRPP).
- Formation de base (ci-après : FOBA).
- Formation continue (ci-après : FOCO).

Mots-clés

- Information.
- Communication.
- ORCA-GE.
- Événement important.
- Événement exceptionnel.
- Catastrophe.

- Alerte enlèvement.

Annexes

- N.A.

1. PREAMBULE

En cas d'événements importants la police peut ouvrir une ligne téléphonique pour informer et répondre aux diverses questions et sollicitations du public ainsi que pour récolter les informations provenant de la population. Les événements amenant l'ouverture de cette ligne peuvent être divers, tels que manifestation d'envergure, événement majeur, accident important, besoin spécifique police, alerte enlèvement de mineur, etc. L'alerte enlèvement fait l'objet de l'OS APC.11.

Lors d'une mise sur pied du plan ORCA-GE, la cellule "ligne Info-police 0800 902 456" peut être activée et rattachée à la cellule ORCA-INFO.

2. COMPOSITION

Les membres de la cellule "ligne Info-police 0800 902 456" sont issus de tous les services de la police cantonale genevoise.

Ils sont engagés sur la base du volontariat et sont soumis aux directives de police en vigueur.

En cas d'événement spécifique, du personnel provenant d'autres administrations ou services de l'Etat peut être intégré à la cellule. Durant sa phase d'engagement, ce personnel reste soumis à ses propres règles (méthode d'engagement, temps de travail, rémunération, etc.).

La cellule "ligne Info-police 0800 902 456" est structurée comme suit :

- le responsable de la cellule, rattaché directement à l'officier de communication;
- les membres de la cellule;
- du personnel hors police, spécialisé (ex. médecins, infirmières, etc.), peut être déployé en fonction du type d'événements, en relation avec leur domaine professionnel.

3. FONCTIONNEMENT

La responsabilité générale de la communication échoit à l'officier de communication. En son absence, la fonction est assurée par son suppléant.

La cellule "ligne Info-police 0800 902 456" est dirigée par son responsable, désigné par l'officier de communication. En l'absence du responsable, la fonction est assurée par un membre du SCRP ou par un chef de groupe désigné spécifiquement par l'officier de communication ou son remplaçant.

Les chefs de groupe sont désignés par l'officier de communication et/ou par le responsable de la cellule, en fonction de leurs connaissances professionnelles, leur niveau de formation général et leur aptitude à diriger un groupe.

4. MISSIONS

La cellule "ligne Info-police 0800 902 456" a notamment pour missions de :

- informer et renseigner le public lors d'un événement exceptionnel;
- récolter des informations utiles fournies par le public et les transmettre aux responsables opérationnels de l'événement;
- être opérationnelle deux heures après le déclenchement de l'alarme.

Le responsable de la cellule a notamment pour missions de :

- sélectionner et évaluer les volontaires avec l'officier de communication;
- assurer la formation de base et la formation continue;
- assurer le suivi des entraînements et des mises à niveau;
- assurer le suivi technique du matériel à disposition et adapter les moyens indispensables au bon fonctionnement de la cellule;
- faire en sorte que la cellule soit opérationnelle deux heures après une demande de son activation;
- établir les plannings d'engagement du personnel;
- assurer la subsistance du personnel engagé.

L'officier de communication a notamment pour missions de :

- engager le personnel indispensable à la cellule après en avoir discuté avec les chefs de service respectifs;
- fournir aux chefs de service respectifs, à l'issue de l'engagement, le compte-rendu d'activité de leurs personnels;
- de communiquer le nombre d'heures supplémentaires effectuées durant l'engagement.

5. ENGAGEMENT

La cellule "ligne Info-police 0800 902 456" est engagée, sur ordre du CDT, du Chef EM, du chef OP ou du COMS.

L'engagement de la cellule est lié aux conditions non-cumulatives suivantes :

- un événement particulier;
- un besoin spécifique de police;
- mise en place du dispositif ORCA-GE.

En cas d'urgence, la cellule "ligne Info-police 0800 902 456" est susceptible d'être engagée en tout temps, avec un délai de deux heures, en fonction des événements.

Dans le cadre d'opérations planifiées, les membres de la cellule et leurs chefs de service seront avisés préalablement avec un délai raisonnable.

D'entente avec les responsables opérationnels de l'événement, l'officier de communication évalue la durée de l'engagement et détermine le nombre de membres nécessaires. Il les sélectionne et avec l'accord du CDT, les engage en fonction du calendrier-horaire retenu.

En cas d'urgence, les membres retenus interviennent au plus tard dans les deux heures.

6. PROFIL DES MEMBRES SOUHAITE

Le profil souhaité de l'opérateur-trice de la cellule "ligne Info-police 0800 902 456" est le suivant :

- être volontaire;
- être intéressé-e à participer à une cellule d'information lors d'événements ou de crises majeurs;
- savoir résister au stress;
- avoir une certaine facilité d'élocution;
- faire preuve de psychologie;
- faire preuve d'empathie;
- être prêt-e à travailler selon des horaires particuliers (notamment de nuit);
- être apte à assimiler rapidement les objectifs demandés;
- être apte à transmettre clairement les informations demandées;
- parler une ou plusieurs langues étrangères (un atout, mais pas obligatoire).

7. SELECTION ET FOBA

Pour pouvoir fonctionner au sein de la cellule, le candidat envoie sa candidature PVDS à l'officier de communication.

Après acceptation de la postulation, le candidat sera appelé à suivre une formation de base (technique et psychologique) d'une demi-journée.

L'appartenance au groupe étant basée sur le volontariat, le candidat sera rendu attentif à l'effort nécessaire à fournir, et notamment au fait qu'il pourra être engagé de nuit et durant les week-ends, selon les dispositions des directives en vigueur dans le service dont il est issu.

8. FOCO ET ENTRAÎNEMENTS

La formation continue, les remises à niveau éventuelles et les entraînements hors engagement du dispositif ORCA sont réalisés sous la direction de l'officier de communication.

L'effort principal portera sur :

- le maintien des acquis;
- des exercices adaptés aux différents équipements à disposition.

9. LIEU D'ENGAGEMENT

Les membres de la cellule "ligne Info-police 0800 902 456" sont engagés dans les locaux aménagés spécialement à cet effet (salle 106), à l'adresse François-DUSSAUD 20.

10. MATERIEL

Les équipements utiles pour la mission sont conservés dans les locaux aménagés spécialement à cet effet (salle 106), à l'adresse François-DUSSAUD 20, à la disposition immédiate du personnel.

Le responsable de la cellule se charge de l'entretien et de la mise à niveau du matériel spécifique.

11. RETRIBUTION, INDEMNITES PARTICULIERES, HEURES

Aucune rétribution ou indemnité particulière n'est allouée aux membres de la cellule "ligne Info-police 0800 902 456".

Les heures supplémentaires et heures de nuit sont rétribuées selon les standards du service dont le membre est issu.

12. INSCRIPTION AU DOSSIER PERSONNEL

L'engagement au sein de la cellule "ligne Info-police 0800 902 456" est inscrit dans le dossier personnel du collaborateur.

13. EXCLUSION ET CESSATION D'ACTIVITE

Un membre de la cellule "ligne Info-police 0800 902 456" peut être exclu si sa motivation et son attitude ne sont plus en adéquation avec la doctrine d'engagement volontaire au sein de la cellule.

La cessation des rapports professionnels amène automatiquement la fin de l'engagement au sein de la cellule "ligne Info-police 0800 902 456".

L'officier de communication, sur avis du responsable de la cellule, rédige un rapport circonstancié à l'attention de la hiérarchie, proposant l'exclusion.

Un membre de la cellule "ligne Info-police 0800 902 456" peut demander par écrit sa cessation d'activité avec préavis d'un mois minimum.