



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

commissariats

Question écrite n° 32221

Texte de la question

En matière pénale, porter plainte est un droit. C'est aussi un devoir qui permet aux professionnels du maintien de l'ordre de connaître un fait sanctionné par le code pénal et d'en rechercher les auteurs. Toute victime d'une infraction pénale (contravention, délit ou crime) a ainsi le droit d'être écoutée, de se faire entendre, de porter plainte, d'engager des poursuites contre l'auteur de l'infraction et de demander réparation du préjudice. Pourtant, malgré les efforts entrepris depuis quelques années, l'accueil dans les commissariats de police ne répond pas encore aux attentes des victimes qui s'y présentent. L'accueil par les services de police de personnes bouleversées, parfois traumatisées, par l'infraction dont elles ont été victimes manque encore trop souvent d'humanité et d'efficacité malgré la bonne volonté des personnels. Aussi, M. Guy Teissier demande à M. le ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales de bien vouloir lui indiquer quelles actions concrètes il compte mettre en oeuvre afin d'améliorer significativement tant l'accueil physique des victimes dans les commissariats que la prise en charge et le suivi des plaintes. Il semble par ailleurs que l'accueil soit trop souvent assuré par des personnels débutants peu expérimentés. Il souhaite savoir quelle est sur ce point la politique de formation mise en oeuvre afin de professionnaliser les agents d'accueil. Enfin, il demande si l'élaboration d'une charte de qualité de l'accueil et de l'aide aux victimes pourrait être mise à l'étude, puis appliquée sur le terrain avec des évaluations périodiques.

Texte de la réponse

Parallèlement à une action soutenue pour faire reculer de manière durable la délinquance sur l'ensemble du territoire, le ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales a fait de l'amélioration de l'accueil et de l'aide aux victimes une priorité pour les services de police et les unités de gendarmerie. Ainsi, chaque direction départementale de la sécurité publique dispose d'un correspondant « aide aux victimes » chargé de veiller à l'application de l'ensemble des mesures qui permettent de mieux répondre aux attentes des usagers, notamment les plus fragilisés ou les plus démunis. L'instauration du « guichet unique » offre, désormais, la possibilité à toute victime d'infraction de pouvoir déposer plainte dans n'importe quel commissariat de police ou brigade de gendarmerie, quel que soit le lieu de son domicile ou de la commission des faits. La personnalisation de la réception des plaintes lui permet d'être informée des suites réservées à son dossier en s'adressant à des fonctionnaires identifiés puisque leurs coordonnées (nom, qualité et numéro de téléphone) figurent sur le récépissé qui lui est remis à l'issue de sa déclaration. Les structures d'accueil font l'objet d'aménagement ou de rénovation visant à apporter une accessibilité plus aisée et une meilleure confidentialité. Les personnels qui y sont affectés bénéficient d'une formation spécifique et disposent d'un logiciel d'aide à l'accueil « PROXIMA » qui rassemble un ensemble d'informations pratiques permettant de mieux renseigner et mieux orienter le public. Les bureaux d'aide aux victimes, mis en place, à ce jour, dans près de 130 circonscriptions, seront progressivement étendus à l'ensemble des commissariats dont plusieurs disposent d'un travailleur social, mis à la disposition des victimes dans le cadre d'un partenariat avec les collectivités locales. Une collaboration renforcée s'est établie avec les associations d'aide aux victimes, notamment celles regroupées au sein de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM). Une attention particulière

est apportée aux disparitions de personnes, notamment quand il s'agit de mineurs ou d'adultes fragilisés par leur état de santé, leur situation familiale ou leurs difficultés sociales. L'ensemble des mesures à mettre en oeuvre et les exigences des contacts avec les familles des personnes disparues sont rappelés dans un guide pratique récemment diffusé dans tous les services. Un office central sur les disparitions inquiétantes de personnes (OCDIP) a été créé le 3 mai 2002 afin de réaliser au plan national la centralisation des informations opérationnelles indispensables à l'efficacité des recherches, et pour assurer au plan international une liaison avec les étrangers. Enfin, une charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes a été présentée le 15 janvier 2004, lors de la troisième rencontre du ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales avec les associations d'aide aux victimes. Celle-ci a été remise à l'ensemble des policiers, personnel administratif et adjoint de sécurité. Elle est désormais affichée dans tous les points d'accueil des services de police et de gendarmerie, où est également mis à la disposition du public un registre permettant de recueillir les doléances relatives à la qualité de l'accueil et de l'aide obtenue. Les informations ainsi collectées vont permettre aux chefs de service d'améliorer les conditions de réception des usagers et de remédier aux éventuels dysfonctionnements que ceux-ci auront souhaité signaler.

Données clés

Auteur : [M. Guy Teissier](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32221

Rubrique : Police

Ministère interrogé : intérieur

Ministère attributaire : intérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 janvier 2004, page 441

Réponse publiée le : 25 mai 2004, page 3835