ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

commissariats

Question écrite n° 36862

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales sur le besoin d'écoute et d'accompagnement des victimes. Dans leurs démarches, elles ont besoin du soutien des forces de police et de gendarmerie qui ne sont pas formées de façon adéquate. Il désire savoir les mesures qu'il entend prendre à ce sujet.

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'aménagements ou de rénovations 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. Elle a été remise à l'ensemble des policiers, personnel administratif et adjoints de sécurité. Elle est désormais affichée dans tous les points d'accueil des services de police et de gendarmerie, dans lesquels 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 dysfonctionnement que ceux-ci auront souhaité signaler. Pour sa part, la gendarmerie a renforcé la formation initiale et continue de ses personnels, officiers, sous-officiers et gendarmes adjoints volontaires à l'accueil des victimes. Le nouveau programme de formation des élèves gendarmes consacre 35 heures de formation à la communication et à l'accueil. Ce travail pédagogique est effectué par des officiers et des sous-officiers spécialement formés dans le cadre d'un stage dédié à l'accueil et dispensé par une société privée. La formation des gendarmes adjoints volontaires comporte également un volet « accueil téléphonique », et des stages de perfectionnement (audition de mineur victime, opérateur au centre opérationnel de gendarmerie...) sont dispensés tout au long de la carrière. Ce travail de formation s'enrichit des contacts étroits qu'entretient la gendarmerie avec les associations d'aide aux victimes : interventions sous forme de conférences dans les écoles de sous-officiers ainsi qu'à l'école des officiers de gendarmerie de Melun, participation de la gendarmerie aux différents groupes de travail sur le thème de l'aide aux victimes en vue de resserrer les liens avec les usagers. Depuis la mise en oeuvre de la charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes, qui comprend un volet « aide aux victimes d'infractions pénales » la gendarmerie a créé des correspondants départementaux chargés d'entretenir des contacts avec les associations locales d'aide aux victimes. Des aménagements d'infrastructures ont également été réalisés afin d'améliorer la convivialité des halls d'accueil des brigades, et le mobilier fait également l'objet d'un renouvellement plus régulier. Pour les dépôts de plainte, des locaux sont aménagés de manière à garantir la confidentialité de l'audition. La création récente d'un secrétariat d'État aux droits des victimes, rattaché au ministère de la justice, a renforcé ce mouvement. De même, l'avant-projet de loi pour la prévention de la délinquance prévoit de renforcer l'aide aux victimes d'infraction pénale par la mise en oeuvre, au sein des conseils départementaux de la prévention, de schémas départementaux d'aide aux victimes, en vue d'améliorer les conditions de leur accueil dans tous les services où elles sont susceptibles de se rendre après une infraction. De plus, la création de permanences d'accueil d'assistants sociaux ou d'associations de victimes (INAVEM) dans les commissariats, les gendarmeries et les hôpitaux est en cours d'expérimentation.

Données clés

Auteur : M. Francis Saint-Léger
Circonscription : Lozère (1re circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 36862
Rubrique : Police
Ministère interrogé : intérieur
Ministère attributaire : intérieur

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 30 mars 2004, page 2429
Réponse publiée le : 27 juillet 2004, page 5839