

## « Une démarche qualité ... »

Les dispositions de la loi d'orientation et de programmation pour la sécurité intérieure du 29 août 2002 prévoient l'engagement des services de la Police nationale et de la Gendarmerie nationale dans une démarche Qualité :

*«... l'accueil, l'information et l'aide aux victimes sont pour les services de sécurité intérieure une priorité ...»*

Cette priorité se traduit concrètement par la mise en place d'une charte de *l'accueil du public et de l'assistance aux victimes*.

*Notre volonté est de garantir au public, et tout particulièrement aux victimes, un accueil attentif et une prise en compte rapide des demandes exprimées.*

*Viser l'excellence en plaçant résolument l'usager au centre de nos préoccupations et de notre fonctionnement, tel est notre objectif.*



# ACCUEIL DU PUBLIC ASSISTANCE AUX VICTIMES



Ministère de l'intérieur,  
de l'Outre-mer et des collectivités territoriales  
Place Beauvau  
75800 - Paris Cédex 08  
<http://www.interieur.gouv.fr>  
<http://www.gendarmerie.gouv.fr>

Conception et réalisation  
DGPN/SICoP - SIRPA-GEND  
septembre 2007  
SDG 07-21400-80 000





## NOTRE CHARTE

### Article 1

L'accueil du public constitue une priorité majeure pour la Police nationale et la Gendarmerie nationale.

### Article 2

L'assurance d'être écouté à tout moment par une unité de la Gendarmerie nationale ou un service de la Police nationale, d'être assisté et secouru constitue un droit ouvert à chaque citoyen.

### Article 3

La qualité de l'accueil s'appuie sur un comportement empreint de politesse, de retenue et de correction. Elle se traduit par une prise en compte immédiate des demandes du public.

### Article 4

Les victimes d'infractions pénales bénéficient d'un accueil privilégié.

### Article 5

Les services de la Police nationale et de la Gendarmerie nationale sont tenus de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions pénales, quel que soit le lieu de commission.

### Article 6

Tout signalement d'une disparition de personne fait l'objet d'une attention particulière et d'un traitement immédiat.

### Article 7

Les services de la Police nationale et les unités de la Gendarmerie nationale veillent à informer le plaignant des actes entrepris à la suite de sa déposition et de leurs résultats.

### Article 8

Dans le seul but d'identifier les auteurs d'infractions, des informations relatives aux victimes peuvent être enregistrées dans certains fichiers de police judiciaire.

Toute victime peut :

- obtenir communication de ces données,
- demander, en cas d'erreur, leur rectification ou leur suppression.

Ces droits s'exercent indirectement auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 8, rue Vivienne 75083 PARIS CEDEX 02.

Le procureur de la République territorialement compétent peut aussi être saisi.

Sur simple demande orale ou écrite, une notice\* détaillant les modalités pratiques de ces droits est remise aux victimes.

En cas de condamnation définitive de l'auteur, la victime peut aussi s'opposer à la conservation dans le fichier des informations la concernant en s'adressant au service de Police ou de Gendarmerie compétent mentionné dans la notice susvisée.

*\* la notice d'information est diffusée à l'ensemble des services de Police et unités de Gendarmerie .*