



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

DIRECTION GÉNÉRALE  
DE LA POLICE NATIONALE

DIRECTION CENTRALE  
DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

DCSP/SDMIS/DPP/N°

0000047

Affaire suivie par : Pierre AVRILLON

Téléphone : 01.49.27.37.07

Courriel : pierre.avrillon@interieur.gouv.fr

Paris, le **22 MARS 2013**

## NOTE DE SERVICE

à

### Mesdames et messieurs les directeurs départementaux de la sécurité publique

S/c de mesdames et messieurs les préfets  
(y compris DOM)

S/c de monsieur le préfet de police des Bouches-du-Rhône

S/c de messieurs les préfets délégués pour la sécurité et la défense

Monsieur le chargé de mission  
coordonnateur des services de sécurité intérieure en Corse

### Messieurs les directeurs de la sécurité publique

S/c de monsieur le haut commissaire  
de la République en Nouvelle Calédonie

S/c de monsieur le haut commissaire  
de la République en Polynésie française

S/c de monsieur le préfet de Mayotte

- OBJET** : Rappel du principe de guichet unique pour la réception des plaintes
- REFERENCE (S)** : - Décision du Défenseur des droits MDS 2010-155 du 17.12.2012,  
- Article 15-3 du code de procédure pénale.
- P. JOINTE (S)** : - Note DCSP/SDMIS/AVPO/N°221 du 10.11.2003  
- Circulaire JUS-D-01-30065C du 14 mai 2001.

La décision du Défenseur des droits, visée en référence, fait état de manquements à la déontologie constatés ou signalés et ce de manière répétée, en l'occurrence par le refus de recueillir la plainte des victimes.

À cet égard, je vous demande de rappeler aux personnels placés sous votre autorité, et plus spécialement aux effectifs dédiés à la réception du public et à la prise de plainte, que les dispositions de l'article 15-3 du code de procédure pénale et la charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes, imposent aux services de police de recueillir les plaintes des victimes, quels que soient le lieu de commission des faits, le lieu de domicile du plaignant ou encore de l'auteur.

Par ailleurs, ce principe dit du « guichet unique » induit que les victimes ne sont pas tenues d'apporter la preuve de l'infraction au moment de l'enregistrement de leur plainte, que ce soit par certificat médical, devis de réparation ou tout autre justificatif. De ce fait, il n'est pas nécessaire d'exiger la présentation de documents spécifiques préalablement à l'enregistrement de la plainte.

Ce principe est naturellement applicable au dispositif de la pré-plainte en ligne désormais généralisé à l'ensemble du territoire.

Vous veillerez à l'application de ces instructions et ne manquerez pas d'impliquer l'ensemble de la chaîne hiérarchique dans le contrôle de leur bonne exécution.

Pascal LALLE

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by several loops and a vertical line extending downwards.



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR,  
DE LA SÉCURITÉ INTÉRIEURE ET DES LIBERTÉS LOCALES

DIRECTION GÉNÉRALE  
DE LA POLICE NATIONALE  
DIRECTION CENTRALE  
DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE  
DCSP/SDMIS/AVPO/N'

Paris, le **10 NOV 2003**

1000221

AFFAIRE SUIVIE PAR : CD FLARROQUE  
TEL : 01 40 07 24 63

**NOTE DE SERVICE**

à

**Mesdames et Messieurs les DIRECTEURS DÉPARTEMENTAUX  
de la SÉCURITÉ PUBLIQUE**

S/c de Mesdames et Messieurs les Préfets  
(y compris DOM)

S/c de Messieurs les Préfets Délégués pour la Sécurité et la Défense

S/c de Monsieur le Préfet Adjoint  
pour la Sécurité en Corse

**Messieurs les DIRECTEURS de la SÉCURITÉ PUBLIQUE**

S/c de Monsieur le Délégué du Gouvernement  
Haut Commissaire de la République en Nouvelle Calédonie

S/c de Monsieur le Haut Commissaire  
de la République en Polynésie Française

S/c de Monsieur le Préfet de Mayotte

**OBJET :** La charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes - Réalisation d'un plan de communication et d'actions.

**P.J :**

- exemplaire du livret destiné aux personnels
- note du directeur général de la police nationale du 3 novembre 2003

La rénovation et l'amélioration de l'accueil dans les services de police et de gendarmerie constituent une priorité pour le ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales qui a lancé, depuis juin 2003, un plan d'action dans ce domaine au niveau national. Pour les services territoriaux de la Sécurité Publique, il convient de concrétiser cette démarche par la diffusion, mais surtout par la prise en compte d'un document professionnel, la **charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes**. Cette dernière impliquera simultanément un engagement des personnels et des services et devra être soutenue par une campagne d'actions.

## 1°) Un objectif prioritaire arrêté par la LOPSI :

Dans la Loi d'Orientation et de Programmation pour la Sécurité Intérieure du 29 août 2002, l'amélioration et la rénovation de l'accueil constituent un engagement fort du législateur qui, après avoir rappelé que *"l'accueil, l'information et l'aide aux victimes sont, pour les services de Sécurité Intérieure, une priorité"*, annonce dans l'annexe 1 de la loi, l'établissement d'une charte de qualité afin de fixer pour la police et la gendarmerie, les modalités propres à garantir aux victimes *"une réponse systématique et homogène, rapide, adaptée et lisible"* et *"à être en mesure de recueillir avec soin à tout moment, les plaintes des victimes"*.

L'élaboration de cette charte nationale, commune aux deux institutions, a donc été arrêtée dès le 3 octobre 2002 auprès des services d'inspection de la police et de la gendarmerie. La mise en œuvre, l'application et l'appropriation de ce qui est devenu "la charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes" constituent un objectif prioritaire pour les services de police et de gendarmerie.

Dans ce but, seront d'abord mises en place une information et une sensibilisation des personnels puis ensuite du public et des associations locales, sur les mesures prévues par la charte. Parallèlement, les capacités d'accueil des services devront être améliorées, et faire l'objet d'une procédure d'évaluation.

## 2°) La charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes est un document professionnel :

Pour que l'action de rénovation et d'amélioration de l'accueil et de l'assistance aux victimes ne soit pas conçue comme limitée à la simple diffusion d'un document écrit, il est important de prendre en compte le fait que la "charte de l'accueil et de l'assistance aux victimes" constitue un véritable document professionnel et pratique qui vaut "conduite à tenir" pour l'ensemble des forces de Sécurité Intérieure, police et gendarmerie. C'est pour une application concrète qu'il a été conçu, tant au niveau du fond que de la forme.

**Sur le fond :** c'est la collaboration des inspections de la police et de la gendarmerie dans une mission commune qui a permis de recenser et de formaliser les points forts de la mission d'accueil et d'assistance aux victimes<sup>3</sup>.

**L'accueil physique :** la prise en charge à tout moment, la réduction des délais d'attente, la bonne qualité d'accueil et d'écoute, la confidentialité, le soin particulier apporté dans certaines situations, l'exemplarité de la tenue, l'absence de commentaires négatifs et défaitistes font partie des pratiques à généraliser.

**L'accueil téléphonique :** la permanence, la rapidité, le recueil d'informations, les conseils, la gestion d'interventions constituent des domaines qu'il vous convient de continuer à améliorer.

**Le conseil, l'amélioration et le suivi des victimes :** aussi bien avant le dépôt de plainte et par téléphone qu'au moment de la déposition ou dans son prolongement, les pratiques professionnelles sont à mettre en œuvre par tous les policiers au contact du public.

**L'homogénéité et la lisibilité de la réponse :** obtenir une réaction homogène des services, quel que soit le lieu de commission de l'infraction, positiver la démarche de plainte et expliquer les mesures qui seront mises en œuvre sont également des règles professionnelles à appliquer dans les situations d'accueil ou de contact avec les plaignants. L'ensemble de ces priorités a été formalisé et associé aux instructions les plus récentes dans le domaine de l'assistance aux victimes. Le système dit du "gulchet unique" ou la nouvelle législation sur la recherche des personnes disparues figurent ainsi dans la charte.

**Sur la forme :** Trois types de supports, disponibles à compter du 15 novembre 2003, sont prévus pour assurer la diffusion du contenu de la charte :

- une affiche d'un format 60X80 à apposer dans tous les locaux d'accueil ;
- un marque-page à remettre aux victimes sur lesquels figureront les sept mesures ou règles essentielles ;
- un dépliant de quatre pages destiné à tous les personnels, sur lequel seront commentées ces sept mesures.

**3°) La diffusion de la charte doit coïncider avec un engagement des personnels et des services :**

*La diffusion de la charte devra coïncider avec un fort engagement de tous les services et de l'ensemble des personnels dans les missions d'accueil et de contact avec le public et les plaignants.*

**Au plan des services :** Un nouvel effort d'aménagement des lieux d'accueil devra être entrepris dans les services de la Sécurité Publique qui le nécessiteront. Conformément aux instructions données par Monsieur le Directeur Général de la Police Nationale par note en date du 3 novembre 2003 jointe en annexe de la présente, je vous engage à sensibiliser vos collaborateurs sur l'importance qu'il convient d'attacher à l'amélioration des conditions matérielles d'accueil du public et des victimes.

De façon générale, les chefs de service veilleront à faire porter leurs efforts sur les points suivants :

1 – l'étude et le repérage des plages horaires les plus fréquentées pour en communiquer les conclusions aux policiers et au public ;

2 – la recherche de la confidentialité dès le premier contact et l'amélioration de la liaison entre les services et l'accueil, en changeant l'ordre des priorités, les services devant aider l'accueil et non l'inverse ;

3 – la distinction entre "l'accueil orientation" effectué à l'entrée de l'hôtel de police pour le bénéfice de tous les services et "l'accueil-prestation" mettant en œuvre les missions spécifiques de la Sécurité Publique ( prises de plaintes, conseils, réclamations ... ) ;

4 – la revalorisation de la fonction d'accueillant ;

5 – la prise en compte de la dimension globale de la relation avec le public et de l'assistance aux victimes, dans toutes les unités d'un service de la Sécurité Publique.

*L'Inspection Générale de la Police Nationale prendra en compte cette dimension dans ses audits et elle est chargée d'évaluer la mise en œuvre de cette politique.*

**S'agissant des personnels :** L'application de la charte impliquera l'investissement de tous les personnels de la Sécurité Publique et il vous appartient de susciter la participation de chacun dans cette démarche qui est de nature à valoriser la police nationale. Afin d'aider à la réalisation de cet objectif, il est prévu que la notation puisse prendre en compte les qualités d'accueil et de relation avec le public.

#### 4°) La diffusion de la charte Intervient dans le cadre d'une campagne d'actions :

L'objectif du dispositif mis en œuvre étant de professionnaliser davantage encore la relation avec le public et les victimes, l'ensemble des services de la sécurité publique vont devoir réaliser cette amélioration de l'accueil dans tous les services territoriaux.

Ils bénéficieront des possibilités renouvelées en matière de formation des personnels, notamment par la mise à disposition dès le mois de décembre, d'un diaporama de présentation de la Charte et de la diffusion de supports documentaires tels que la banque de données "Proxima" gérée par le bureau de l'Aide aux Victimes et de la Prévention Opérationnelle de la Direction Centrale.

Dès que le dispositif global sera rendu public, le 15 janvier 2004, lors de la troisième rencontre du Ministre avec les associations d'aide aux victimes, la charte devra être affichée dans tous les locaux d'accueil.

Il est néanmoins primordial qu'avant cette échéance, vous conduisiez en direction de tous vos collaborateurs, une communication interne particulièrement soutenue. Dans cette optique, je vous demande de veiller à ce que chaque fonctionnaire, actif ou administratif, quel que soit son grade ou son service d'affectation, et chaque adjoint de sécurité soient rendus destinataires, au cours de la première quinzaine du mois de décembre 2003, d'un exemplaire du dépliant joint en annexe de la présente note. Cette remise sera accompagnée de la lecture d'une lettre signée par le Ministre, dans un contexte de solennité qui permettra à l'ensemble des personnels de mesurer l'importance de cette réforme.

Vous serez également amené à présenter cette démarche innovante à l'occasion d'un prochain collège des chefs de services de l'Etat. Le Directeur Général de la Police Nationale a, par délégation du Ministre, adressé une note en ce sens à mesdames et messieurs les préfets.

Persuadé que vous partagez l'ambition d'améliorer l'image de la police nationale tout comme la qualité du service rendu au public, je compte sur votre implication personnelle dans la mise en œuvre de cette nouvelle politique, dont j'attends que vous m'adressiez compte-rendu de vos initiatives les plus réussies.

*Je vous en remercie*

Le Directeur Central  
de la Sécurité Publique

Alain FONTAINE



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR,  
DE LA SÉCURITÉ INTÉRIEURE ET DES LIBERTÉS LOCALES

DIRECTION GÉNÉRALE  
DE LA POLICE NATIONALE

DIRECTION DE L'ADMINISTRATION  
DE LA POLICE NATIONALE

Sous-direction de l'administration  
générale et des finances

Mission de la politique immobilière  
De la police nationale

DAPN/AGF/MPIP/N°  
AFFAIRE SUIVIE PAR :  
M. BLIN FRANÇOIS  
. 01 40 57 51 15

Paris, le

03 NOV. 2003

Le directeur général  
de la police nationale

à

Monsieur le directeur central  
de la sécurité publique

**Objet** : Amélioration des conditions matérielles d'accueil du public et d'assistance aux victimes dans les services de police. Mise en œuvre de la charte de l'accueil du public et de l'assistance aux victimes.

L'accueil du public constitue une priorité pour la police nationale.

La qualité de l'accueil du public participe pour une large part à valoriser l'action des services de police. C'est ce qui a conduit le ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales à ouvrir ce dossier et à le désigner comme prioritaire pour les services de sécurité intérieure.

Au-delà du comportement irréprochable et du professionnalisme dont les personnels doivent faire preuve à cet effet, les espaces dédiés à l'accueil du public et notamment aux victimes doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Dans cet esprit, je vous demande de sensibiliser les services placés sous votre autorité pour qu'ils fassent un effort très significatif dans l'emploi de leurs crédits globalisés afin d'entretenir avec vigilance et de rénover, dans la mesure du possible, les locaux affectés à cette mission primordiale.

.../...

Les dispositifs concourant à l'accueil du public sont rassemblés dans un espace unique : le hall d'accueil qui devrait présenter les caractéristiques minimum suivantes :

- **Le poste de réception ou d'accueil** : il est placé logiquement sur le parcours du visiteur pour être identifié dès l'entrée dans le hall. C'est un point de passage obligé pour tout visiteur et le lieu d'exercice de la fonction d'accueil par excellence. Le mobilier est rassurant et convivial.
- **Le point d'orientation** : il est constitué d'un mobilier qui se positionne en avant du poste de réception, dans les grands commissariats ou hôtels de police. Il soulage le poste de réception de certaines tâches simples et immédiates. Les visiteurs sont accueillis brièvement, renseignés et orientés sur le poste de réception, si nécessaire.
- **L'espace d'attente** : avant d'être entendus par un fonctionnaire, les visiteurs sont invités à patienter dans une zone d'attente qui doit comprendre : **des assises** : des fauteuils en parfait état sont rassemblés dans un périmètre clairement délimité. Il s'agit d'assises individuelles ; **des toilettes** : des toilettes réservées aux visiteurs sont contiguës à l'attente et accessibles librement. Hommes, femmes et handicapés sont séparés, dans le respect des normes en vigueur ; **un distributeur de boissons** : la zone d'attente doit pouvoir offrir un distributeur de boissons chaudes/froides et au minimum une fontaine à eau avec gobelets et poubelle.
- **Signalétique** : une signalétique informative et directionnelle facilite la compréhension par le public des services présents dans le bâtiment. Un menu des services, visible par le public, doit être affiché dans le hall d'accueil.
- **Supports de communication** : la communication est essentiellement assurée par l'affichage. Elle doit être organisée ; une multitude d'affiches désordonnées ne présente aucune attractivité. Les affiches doivent être renouvelées régulièrement, surtout si leur état est dégradé.
- La communication s'adresse certes aux victimes d'infractions, mais aussi à un public plus large : il conviendrait de réserver dans le hall d'accueil un espace bien identifié destiné à recevoir un présentoir pour distribuer les brochures d'information sur les métiers de la police nationale.
- **Aménagement et ambiance** : dans les espaces d'accueil, les matériaux doivent être choisis pour leurs tonalités chaudes. L'ambiance doit être facteur d'apaisement, compte tenu de la tension que peuvent engendrer certains motifs de visite.

**Le bureau d'aide aux victimes** : L'activité de ce bureau, quand il existe, doit être favorisée par sa proximité avec l'espace d'accueil des plaignants ou du public. Elle doit permettre la confidentialité des entretiens et la mise à disposition d'un local destiné aux associations d'Aide aux Victimes assurant une permanence au sein du commissariat.

Ce local doit bénéficier d'un soin très attentif.

Il est utile de rappeler que les espaces réservés à l'accueil du public doivent être correctement chauffés et ventilés et que l'interdiction formelle de fumer doit y être signalée.

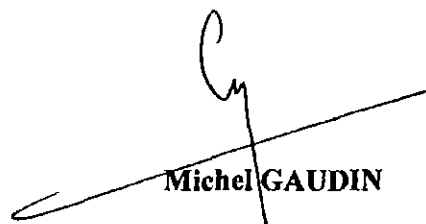
.../...



Vous insisterez par ailleurs sur l'obligation d'aménager, si ce n'est déjà le cas, des équipements (rampes d'accès) qui permettent de faciliter l'accueil des personnes handicapées.

Enfin, vous leur rappellerez l'intérêt qui s'attache à s'assurer du nettoyage réel, courant et quotidien de ces locaux.

Vous voudrez bien m'informer de la nature des travaux que vos services auront décidé d'engager pour atteindre cet objectif.



Michel GAUDIN

## « 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'utilisateur au centre de nos préoccupations et de notre fonctionnement, tel est notre objectif.

Ministère de l'Intérieur,  
de la Sécurité Intérieure et des Libertés Locales  
Place Beauvau  
75800 - PARIS CEDEX 08  
<http://www.interieur.gouv.fr>

Conception - Réalisation  
SIRAP/SIRAP-GEND  
septembre 2003



# CHARTRE DE L'ACCUEIL DU PUBLIC ET DE L'ASSISTANCE AUX VICTIMES



#### Article 1

L'accueil du public constitue une priorité majeure pour la police nationale et la gendarmerie nationale.

La qualité de l'accueil dans les services ou à l'occasion d'un appel téléphonique, la disponibilité permanente au profit du public, la réduction des délais d'attente et la satisfaction des demandes constituent une préoccupation permanente des gendarmes et des policiers.

Lors de la réception du public dans les services comme dans l'exercice de leurs missions de voie publique, les policiers et les gendarmes adoptent un comportement exemplaire au contact de leurs concitoyens, dans le cadre fixé par la loi, les règlements et les principes déontologiques en vigueur.

#### 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.

Toute personne qui sollicite un service de police ou une unité gendarmerie fait l'objet d'une écoute attentive, quels que soient son origine, son âge, sa condition sociale ou sa situation de requérant, de plaignant ou de victime. Le public est assuré de voir ses demandes prises en considération à tout moment, qu'il sollicite un renseignement, réclame aide ou assistance ou souhaite déposer plainte. Toute requête quels que soient son mode d'expression, son niveau d'urgence ou son degré de gravité, est prise en compte avec soin et attention.

#### 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.

Gendarmes et policiers font preuve, vis-à-vis du public, de politesse, d'égards et de courtoisie. Ils s'abstiennent de toute familiarité, de propos débilitants, de réflexions inappropriées et d'attitudes déplacées. Ils agissent avec discernement, calme, sang-froid et patience. Sensibles à la détresse d'autrui, ils n'en restent pas moins impartiaux et objectifs. L'ensemble des missions accomplies au contact du public est assuré en uniforme par les fonctionnaires et militaires et en tenue de ville corrécté par le personnel autorisé à exercer ses missions en civil.

Une réponse adaptée à chaque cas est apportée, en temps réel, aux requêtes exprimées, que celles-ci concernent des démarches administratives, des nuisances, des infractions avérées, des demandes d'intervention ou d'information. En cas d'impossibilité de répondre immédiatement à ces sollicitations, des explications sont données au demandeur.

#### Article 4

Les victimes d'infractions pénales bénéficient d'un accueil privilégié. La gendarmerie nationale et la police nationale garantissent aux victimes d'infractions pénales un accueil et une écoute privilégiés, une information sur leurs droits, un accompagnement dans leurs démarches et, le cas échéant, une orientation vers un organisme susceptible de leur apporter un soutien psychologique ou une aide matérielle.

Quelles que soient les circonstances, policiers et gendarmes veillent à prendre toutes les mesures pour préserver la dignité, l'intimité et la pudeur des victimes. A l'égard des personnes les plus vulnérables, ils manifestent un intérêt renforcé et une attention particulièrement bienveillante.

#### 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.

La loi fait obligation aux gendarmes et aux policiers dûment habilités de recueillir les plaintes des victimes d'infractions, y compris lorsque ces plaintes sont déposées dans un service qui n'est pas territorialement compétent sur le lieu où a été commise l'infraction.

Dans tous les cas, le service qui reçoit la plainte veille à recueillir les informations utiles pour que soient effectués dans les meilleurs délais les enregistrements et diffusions qui s'imposent, notamment aux fins de recherche de l'auteur des faits et des biens dérobés.

#### Article 6

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

Qu'il émane d'un membre de la famille, d'un proche ou d'une autre personne concernée, tout signalement d'une disparition de personne mineure ou majeure est aussitôt pris en compte par les policiers ou les gendarmes avisés. Il donne lieu sans délai à l'engagement des opérations et diffusions de recherche nécessaires. Le requérant est tenu informé du résultat de ces recherches.

#### 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. Ils s'assurent que le fait incriminé ou la situation dénoncée ne s'est pas renouvelé.

L E N O U V E L L E S F R A N Ç A I S E

**MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

Circulaire du 14 mai 2001

DIRECTION  
DES AFFAIRES CRIMINELLES ET DES GRÂCES

*Date d'application : immédiate*

SOUS-DIRECTION  
DU DROIT PÉNAL GÉNÉRAL ET INTERNATIONAL    La Garde des Sceaux, Ministre de la Justice

à

Mesdames et Messieurs les procureurs généraux  
près les cours d'appel  
Madame et Messieurs les Procureurs de la République  
près les tribunaux supérieurs d'appel

Mesdames et Messieurs les premiers présidents de cour d'appel  
Madame et Messieurs les présidents des tribunaux supérieurs d'appel

Mesdames et Messieurs les greffiers en chef

*N° NOR :*                    JUS-D-01-30065 C  
*N° CIRCULAIRE :*        CRIM-01-07/F1 - 14.05.01  
*RÉFÉRENCE :*            S.D.P.G.I. n° 1501-9-K

*MOTS CLÉS :*            Accidents du travail ; agression ou atteinte sexuelles ; associations d'aide aux victimes ; atteinte à la dignité d'une victime ; audience ; cour d'assises ; chambre criminelle de la Cour de cassation ; constitution de partie civile ; commission d'indemnisation des victimes d'infractions ; dépôt de plainte ; enquête ; instruction ; discriminations ; libération conditionnelle ; mineurs victimes ; réduction de peine ; renvoi sur intérêts civils ; sectes

*TITRE DÉTAILLÉ :*        Présentation des dispositions de la loi du 15 juin 2000 *renforçant la protection de la présomption d'innocence et les droits des victimes relatives aux victimes*

*ARTICLES MODIFIÉS  
OU CRÉÉS :*            Art. préliminaire, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 15-3, 41, 53-1, 75, 80-3, 81-1, 82-1, 82-2, 175-1, 175-2, 175-3, 304, 312, 344, 345, 374, 380-5, 380-7, 380-8, 380-14, 393-3, 407, 408, 420-1, 442-1, 460-1, 464, 618-1, 706-14, 706-15, 722-1, 729, D. 116-1 et D. 526 du code de procédure pénale ; art. 35, 39 bis, 39 quinquies et 48 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse

*ANNEXES :*              Modèles d'imprimés

*PUBLICATION :*        Bulletin Officiel ; INTRANET DACG ; WEB JUSTICE

**Modalités de diffusion**

Diffusion directe aux procureurs généraux et, par l'intermédiaire de ces derniers, aux procureurs de la République et aux magistrats du parquet,  
Diffusion directe aux premiers présidents et, par l'intermédiaire de ces derniers, aux présidents des tribunaux de grande instance et aux magistrats du siège,  
Diffusion par les premiers présidents et les procureurs généraux aux greffiers en chef

DACG

13, place Vendôme  
75042 Paris Cedex 01  
Téléphone : 01 44 77 64 98  
Télécopie : 01 44 77 60 80

VICT.111

Précédentes circulaires commentant la loi du 15 juin 2000 renforçant la protection de la présomption d'innocence et les droits des victimes élaborées par la Direction des Affaires Criminelles et des Grâces :

1. Circulaire présentant les dispositions concernant la garde à vue et l'enquête  
(4 décembre 2000)
2. Circulaire présentant les dispositions concernant l'instruction, la détention provisoire, le juge des libertés et de la détention et le jugement correctionnel  
(20 décembre 2000)
3. Circulaire présentant les dispositions concernant la procédure criminelle  
(11 décembre 2000)
4. Circulaire présentant les dispositions concernant l'application des peines  
(18 décembre 2000)
5. Circulaire relative à l'enregistrement audiovisuel de l'interrogatoire des mineurs en garde à vue  
(9 mai 2001)

Une circulaire du 16 novembre 2000 est également constituée par le tableau comparatif de l'ensemble des dispositions modifiées par la loi du 15 juin 2000

*La présente circulaire est consacrée  
aux dispositions concernant les droits des victimes*

Les commentaires de nature juridique qui y figurent sont évidemment rédigés sous réserve de l'interprétation des nouvelles dispositions qui sera donnée par la Cour de cassation.

## PLAN DE LA CIRCULAIRE

1. RENFORCEMENT DES DROITS DE LA VICTIME AU COURS DE LA PROCÉDURE PÉNALE	6
1.1. Obligations d'information de la victime	6
1.1.1. Informations données par les services de police et les unités de gendarmerie : obligation pour les enquêteurs d'informer les victimes de leurs droits à indemnisation et de la possibilité de saisir un service ou une association d'aide aux victimes	7
1.1.2. Informations données par le procureur de la République : information de la victime de la date d'audience lors d'une procédure de comparution immédiate ou de convocation par procès-verbal	8
1.1.3. Informations données par le juge d'instruction	8
1.1.3.1. Obligation pour le juge d'instruction d'informer la victime de son droit de se constituer partie civile	8
1.1.3.2. Obligation pour le juge d'instruction d'informer tous les six mois la partie civile de l'avancement de l'instruction	9
1.1.3.2.1. Contenu de l'information	9
1.1.3.2.2. Modalités de l'information	10
1.1.3.3. Obligation pour le juge d'instruction d'informer la partie civile du délai prévisible de la procédure et de son droit de demander la clôture de l'information	11
1.1.4. Informations données par la juridiction de jugement	12
1.1.4.1. Information de la partie civile par la juridiction de jugement de la possibilité de saisir la commission d'indemnisation des victimes.	12
1.1.4.2. Information de la victime en cas d'appel d'un arrêt de cour d'assises	14
1.2. Dispositions facilitant le dépôt de plainte et la constitution de partie civile	14
1.2.1. Institution d'un "guichet unique" en matière de dépôt de plainte	14
1.2.1.1. Enregistrement de la plainte	14
1.2.1.2. Délivrance d'un récépissé de plainte	15
1.2.1.3. Transmission de la plainte au service ou à l'unité de police judiciaire compétent	15
1.2.2. Dispositions facilitant la constitution de partie civile	17
1.2.2.1. Constitution de partie civile lors de l'enquête	17
1.2.2.2. Constitution de partie civile à l'audience par lettre recommandée avec avis de réception ou télécopie	19
1.2.2.3. Renvoi par le tribunal uniquement sur les intérêts civils	19
1.2.2.4. Droits de la partie civile devant la cour d'assises	20
1.2.2.5. Extension devant la Cour de cassation de la possibilité de condamner l'auteur à payer à la victime les frais irrépétibles	21
1.3. Dispositions renforçant la prise en compte des intérêts de la victime	21
1.3.1. Amélioration de la prise en compte des intérêts de la victime au cours de l'instruction	21
1.3.1.1. Elargissement des demandes d'actes	22
1.3.1.2. Possibilité de demander que certains actes réclamés soient effectués en la présence de l'avocat.	22
1.3.1.3. Renforcement du contrôle de la durée de l'instruction.	23
1.3.1.4. Investigations concernant le préjudice ou la personnalité de la victime ordonnées par le juge d'instruction	23

1.3.2. Amélioration de la prise en compte des intérêts de la victime au cours de l'audience de jugement	24
1.3.2.1. Expression de la partie civile à l'audience	24
1.3.2.1.1. Désignation d'un interprète lorsque la partie civile ne parle pas suffisamment la langue française	24
1.3.2.1.2. Possibilité de désigner un interprète en langue des signes ou une personne qualifiée lorsque la partie civile est atteinte de surdité.	25
1.3.2.1.3. Questions directes des avocats de la partie civile	25
1.3.3. Amélioration de la prise en compte des intérêts de la victime au cours de l'exécution de la peine	26
1.3.3.1. Inscription dans la loi de la prise en compte, pour accorder une libération conditionnelle ou une réduction de peine, des efforts du condamné pour indemniser les victimes	26
1.3.3.2. Pouvoirs d'investigations du juge de l'application des peines sur les conséquences pour la victime de la mesure d'individualisation de peine.	27
1.3.3.3. Présence d'un responsable des associations nationales d'aide aux victimes au sein de la juridiction nationale de la libération conditionnelle	28
<b>2. ELARGISSEMENT DES POSSIBILITÉS D'INDEMNISATION DEVANT LES COMMISSIONS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'INFRACTIONS (CIVI)</b>	28
2.1. Extension de la réparation aux délits d'extorsion de fonds, de destruction, dégradation ou détérioration	29
2.2. Prise en compte de la situation psychologique de la victime	29
<b>3. RENFORCEMENT DU RÔLE DES ASSOCIATIONS AYANT POUR OBJET LA DÉFENSE ET L'ASSISTANCE DES VICTIMES</b>	30
3.1. Consécration de la participation des associations d'aide aux victimes à la justice pénale	30
3.1.1. Recours par le procureur de la République aux associations d'aide aux victimes	31
3.1.2. Conventionnement des associations d'aide aux victimes	32
3.2. Associations habilitées à exercer les droits reconnus à la partie civile	33
3.2.1. Extension du champ d'intervention des associations de lutte contre les discriminations sexuelles	33
3.2.2. Attribution à de nouvelles catégories d'association de la faculté d'exercer les droits reconnus à la partie civile	34
3.2.2.1 Associations de lutte contre les sectes	34
3.2.2.2 Associations de victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles	35
3.2.2.3. Associations départementales de maires victimes d'infractions dans le cadre de leurs fonctions	36
<b>4. DISPOSITIONS RÉPRIMANT L'ATTEINTE � LA DIGNITÉ DES VICTIMES D'INFRACTIONS PÉNALES</b>	37
4.1. Création du délit de diffusion sans l'accord de l'intéressé de l'image des circonstances d'un crime ou d'un délit portant gravement atteinte à la dignité de la victime	38
4.2. Création du délit de diffusion de l'identité de mineurs victimes d'infractions	40
4.3. Modification du délit de diffusion sans l'accord de l'intéressé de l'identité ou de l'image d'une victime d'agression ou d'atteinte sexuelles	41

ANNEXES : Modèles d'imprimés.

La protection et la prise en compte des intérêts des victimes d'infractions constituent depuis une vingtaine d'années l'une des priorités de l'institution judiciaire.

La loi du 15 juin 2000 dont l'objet, outre le renforcement de la protection de la présomption d'innocence, est de renforcer les droits des victimes, est venue consacrer cette évolution. La volonté du législateur de marquer l'importance de la place de la victime dans le procès pénal est clairement affirmée dans les dispositions du nouvel article préliminaire du code de procédure pénale dans lequel figurent désormais les principes directeurs de notre procédure.

Il est ainsi indiqué dans le II de cet article que *"l'autorité judiciaire veille à l'information et à la garantie des droits des victimes au cours de la procédure pénale"*.

La modification du serment des jurés d'assises traduit également la place nouvelle qui est faite à la victime. L'article 304 du code de procédure pénale modifié par l'article 40 de la loi prévoit en effet que le serment lu aux jurés par le président de la cour d'assises énonce que ceux-ci jurent et promettent "de ne trahir ni les intérêts de l'accusé, ni ceux de la société qui l'accuse, ni ceux de la victime...".

Le principe posé à l'article premier du code de procédure pénale trouve sa principale traduction dans les dispositions du titre II de la loi du 15 juin 2000 qui est consacré au renforcement des droits des victimes, mais d'autres dispositions poursuivent ce même objectif.

La présente circulaire commente ces différentes dispositions, certaines d'entre elles, qui ont déjà été exposées dans les quatre premières circulaires thématiques d'application de la loi du 15 juin 2000, faisant l'objet de précisions complémentaires.

Ces dispositions renforcent les droits de la victime au cours de la procédure pénale (1) et améliorent les conditions de l'indemnisation de son préjudice par les commissions d'indemnisation des victimes d'infractions pénales (2). Elles renforcent le rôle des associations ayant pour objet de défendre et d'assister les victimes (3). Enfin, elles instituent ou modifient certaines infractions pénales réprimant les atteintes à la dignité des victimes (4).



## 1. RENFORCEMENT DES DROITS DE LA VICTIME AU COURS DE LA PROCÉDURE PÉNALE

Ce renforcement découle des différentes obligations d'information de la victime qui ont été créées, aux divers stades de la procédure, par la loi du 15 juin 2000 (1), de l'institution de dispositions qui, d'une part, facilitent le dépôt de plainte ou la constitution de partie civile (2) et, d'autre part, améliorent la prise en compte des intérêts des victimes au cours de la procédure (3).

D'une manière générale, ces différentes dispositions rendent souhaitable la création dans les dossiers de procédure et spécialement dans les dossiers d'instruction, d'une cote spécifique qui sera intitulée cote "V" regroupant l'ensemble des pièces de la procédure consacrées à la victime ou à la partie civile, mais qui ne participent pas de la recherche de la manifestation de la vérité.

### 1.1. Obligations d'information de la victime

Afin d'assurer à la victime la possibilité de mettre en oeuvre les droits dont elle dispose, la loi décline le principe inscrit dans l'article préliminaire en développant les obligations de l'informer sur ses droits, notamment lorsqu'elle n'est pas constituée partie civile, et ce aux différents stades de la procédure pénale. Ces obligations d'information incombent ainsi aux enquêteurs, au procureur de la République, au juge d'instruction ou à la juridiction de jugement. Elles présentent, de par leur nature, un caractère obligatoire (à la différence des autres droits conférés aux victimes et exposés infra 1.2 ou 1.3, droits que les intéressés peuvent décider ou non de mettre en oeuvre).

*Cas de la victime mineure* : d'une manière générale, lorsque la victime est mineure et qu'elle est de ce fait privée de la capacité d'exercice de ses droits jusqu'à ses dix-huit ans accomplis, les informations doivent évidemment être données, par les enquêteurs ou les autorités judiciaires selon les cas, aux représentants légaux du mineur. Lorsqu'un administrateur *ad hoc* a été désigné en application des dispositions de l'article 706-50 du code de procédure pénale, c'est ce dernier qui doit être destinataire de ces informations. Enfin, lorsqu'une information est délivrée aux représentants légaux d'une victime mineure qui est dotée d'une maturité suffisante, il est opportun que ce mineur soit également personnellement bénéficiaire de cette information (ainsi par exemple en ce qui concerne l'information donnée tous les six mois à la partie civile par le juge d'instruction, cf infra 1.1.3.2.2).

*1.1.1. Informations données par les services de police et les unités de gendarmerie : obligation pour les enquêteurs d'informer les victimes de leurs droits à indemnisation et de la possibilité de saisir un service ou une association d'aide aux victimes*

L'article 104 de la loi a inséré dans le code de procédure pénale deux dispositions similaires, l'article 53-1 pour les enquêtes de flagrance et un alinéa supplémentaire à l'article 75 pour les enquêtes préliminaires, prévoyant que les officiers ou agents de police judiciaire doivent informer les victimes de leur droit d'obtenir réparation du préjudice subi et d'être aidées par un service d'aide aux victimes relevant d'une ou plusieurs collectivités publiques ou une association conventionnée d'aide aux victimes.

Il est souhaitable que cette information obligatoire soit mentionnée dans un procès-verbal, et, par exemple, qu'elle figure dans les procès-verbaux d'audition des victimes. Il n'est toutefois pas nécessaire que le procès-verbal indique précisément le contenu de l'information donnée à la victime, la mention selon laquelle la victime a été avisée de son droit à réparation et de sa possibilité d'être aidée par un service ou une association d'aide aux victimes étant suffisante.

En pratique, les officiers ou agents de police judiciaire pourront remettre aux personnes victimes un formulaire, dont un exemple est joint en annexe (formulaire n° 1), leur indiquant non seulement les coordonnées des services d'aide aux victimes mis en place par les collectivités locales ou des associations d'aide aux victimes du ressort qui ont conclu une convention avec les chefs des cours d'appel, mais aussi les informations utiles sur la procédure à suivre pour faire appel à un avocat et pour se constituer partie civile ou, le cas échéant, pour saisir la CIVI.

Ce formulaire devra être complété par le procureur de la République, en liaison avec les services et associations concernés, notamment pour indiquer leurs coordonnées, adresses, heures d'ouverture et numéros de téléphone.

Cette obligation d'information n'est pas limitée aux victimes qui ont souhaité déposer plainte. En revanche, elle ne peut concerner que les victimes identifiées qui sont entendues par les enquêteurs. Ces derniers ne sont en effet pas tenus d'adresser par courrier un tel avis aux victimes.

Bien évidemment, si la victime est particulièrement traumatisée par l'infraction et paraît manifestement avoir besoin d'une aide ou d'une assistance pour effectuer les démarches nécessaires ou être prise en charge, la simple remise d'un formulaire d'information ne saurait suffire et les services d'enquêtes doivent informer immédiatement le procureur de la République afin de le mettre en mesure d'apprécier l'opportunité de faire intervenir une association d'aide aux victimes en application de l'article 41, septième alinéa (cf infra 3.1.1.).

*1.1.2. Informations données par le procureur de la République : information de la victime de la date d'audience lors d'une procédure de comparution immédiate ou de convocation par procès-verbal*

L'article 115 de la loi a inséré dans le code de procédure pénale un article 393-1 qui dispose que la victime doit être avisée par tout moyen de la date de l'audience dans les cas de comparution immédiate ou de convocation par procès-verbal, ce qui consacre les pratiques actuellement suivies par les parquets. Une mention devra figurer au dossier de la procédure indiquant par quel moyen la victime a été informée.

Cette disposition nouvelle ne modifie pas l'obligation prévue par l'article 391 qui impose au parquet, lorsqu'il procède par voie de citation ou de convocation, d'aviser de la date d'audience toute personne qui a porté plainte.

Il convient de préciser que la victime doit être avisée même lorsqu'il a été fait application des dispositions de l'article 420-1 lui permettant de se constituer partie civile dès le stade de l'enquête ou par lettre recommandée ou télécopie (cf infra 1.2.2.1. et 1.2.2.2), car c'est à elle d'apprécier si elle souhaite ou non se déplacer à l'audience.

*1.1.3. Informations données par le juge d'instruction*

*1.1.3.1. Obligation pour le juge d'instruction d'informer la victime de son droit de se constituer partie civile*

Cette obligation est prévue par le nouvel article 80-3 du code de procédure pénale, résultant de l'article 109 de la loi.

L'article 80-3 dispose que dès le début de l'information, le juge d'instruction doit avertir la victime d'une infraction de l'ouverture d'une procédure, de son droit de se constituer partie civile et des modalités d'exercice de ce droit. Si la victime est mineure, l'avis est donné à ses représentants légaux.

En pratique, cette information, dont les modalités ne sont pas précisées par la loi, devra se faire par lettre simple, dont copie pourra être versée dans la nouvelle cote "V" du dossier concernant les victimes.

Cette information pourra également se faire à l'occasion de l'audition de la victime par le juge d'instruction ou par des enquêteurs agissant sur commission rogatoire, si cette audition paraît devoir être effectuée dans les premiers temps de l'instruction.

Elle ne pourra évidemment s'appliquer en début d'information qu'en ce qui concerne les victimes déjà identifiées, y compris celles qui n'ont pas formellement déposé plainte lors de la procédure d'enquête.