

# Respecter notre engagement

Nous prenons l'engagement de collaborer avec vous pour plus de sécurité à Londres. Si nous ne tenons pas notre engagement, nous expliquerons les raisons pour lesquelles il a été impossible à un moment particulier de répondre aux exigences que vous méritez et auxquelles nous aspirons.

Nous aimerions avoir vos réactions si vous estimez que nous n'avons pas tenu notre engagement. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires sur notre site Internet dans la rubrique « Votre Avis Compte » ou nous appeler au **020 7230 4737**. Vous aurez une réponse de notre part dans les 24 heures après réception de vos commentaires. Nous vous proposerons également de discuter de vos commentaires, avec vous en personne, et nous vous informerons à cette occasion des solutions qui y seront apportées.

Notre service est placé sous le contrôle de la Direction de la Police Londonienne et vous pouvez également lui transmettre vos commentaires à l'adresse [enquiries@mpa.gov.uk](mailto:enquiries@mpa.gov.uk)



# Comment pouvez-vous nous aider ?

Vous pouvez prendre quelques initiatives pour nous aider à vous offrir le meilleur des services :

- Composez toujours le **999** en cas d'urgence, par exemple un individu est en train de commettre un crime, vous constatez la proximité d'une personne suspectée d'un crime, ou si une personne est blessée, menacée ou en danger.
- S'il n'y a aucune urgence, donnez en ligne les informations que vous disposez sur un crime, sur le site [www.met.police.uk](http://www.met.police.uk) ou contactez-nous au **0300 123 1212**. Composez également ce numéro pour nous donner toute information susceptible de nous aider à empêcher ou détecter un crime. Vous avez autrement la possibilité de donner des informations sur n'importe quel crime, de manière anonyme, en appelant Crimestoppers au **0800 555 111**. Crimestoppers est une organisation non gouvernementale.
- Si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez nous contacter via un appel en mode texte. Composez le **18000** en cas d'urgence ou le **18001 0300 123 1212** si votre appel ne concerne pas une urgence.
- Vous pouvez vous engager en adhérant au Système de Surveillance et de Sécurité de votre quartier, en assistant aux réunions sur le thème Quartiers Plus Sécurisés ou en devenant un agent de police spécial ou en rencontrant des bénévoles. Contactez votre Equipe en charge des Quartiers Plus Sécurisés pour obtenir des informations sur les réunions de votre quartier, leurs coordonnées sont disponibles sur le lien [www.met.police.uk/saferneighbourhoods](http://www.met.police.uk/saferneighbourhoods), ou pour plus de renseignements sur le bénévolat, veuillez consulter le site [www.met.police.uk/recruitment](http://www.met.police.uk/recruitment).
- Si vous êtes témoin d'un acte ou d'un comportement suspect, même insignifiant, appelez le numéro d'urgence confidentiel de la lutte anti-terroriste au **0800 789 321**.

French

## Notre engagement à maintenir l'ordre : notre promesse à l'égard des citoyens



# Notre engagement à maintenir l'ordre : notre promesse à l'égard des citoyens

---

Les Services de la Police Londonienne sont fiers de fournir à Londres, le meilleur service possible à la personne, et notre Engagement de maintien de l'ordre définit les exigences en matière du service que vous pouvez attendre de notre part.

La version intégrale de notre Engagement de maintien de l'ordre est disponible sur notre site Internet [www.met.police.uk](http://www.met.police.uk)

Si vous souhaitez obtenir ces informations sous une autre forme, veuillez nous appeler au **020 7230 4737**.

---



# Les points suivants comptent parmi nos principaux engagements à tenir notre promesse :

---

- Nous vous réservons toujours un traitement honnête, avec dignité et respect, tout en garantissant à chacun d'avoir accès à notre service dans un délai raisonnable et convenable.
- Notre travail consistera à vous mettre, vous et votre voisinage, à l'abri d'un quelconque préjudice. Chaque quartier dispose d'une équipe en charge des Quartiers Plus Sécurisés qui assurera une présence policière visible et ne travaillera autre part que si c'est absolument nécessaire. Ils consacreront au moins 80% de leur temps à travailler avec visibilité dans votre quartier et à traiter vos priorités locales dans le domaine du maintien de l'ordre.
- Nous vous indiquerons les coordonnées de votre équipe en charge des Quartiers Plus Sécurisés afin que vous puissiez identifier les membres de votre équipe et savoir comment les contacter.
- Nous répondrons à tous les messages transmis à votre équipe chargée des Quartiers Plus Sécurisés dans un délai de 24 heures.
- Notre objectif est de traiter les appels au 999 en 10 secondes et les appels non urgents en 30 secondes. Nous indiquerons systématiquement aux personnes qui appellent ce qui se passera par la suite tout en leur donnant éventuellement une durée approximative d'arrivée.



- Nous traiterons les urgences sur le champ afin d'arriver sur le lieu de l'incident aussi rapidement et sûrement que possible, notre objectif est d'intervenir en 12 minutes et si possible dans un délai encore plus bref.
- En répondant aux cas non urgents impliquant des victimes et témoins vulnérables ou après avoir reconnu les priorités du quartier, notre objectif est de vous prendre en charge en 60 minutes. (Nous utilisons le terme « vulnérable » pour désigner des personnes à risque en raison de leur âge, de leur handicap ou de leurs situations personnelles).
- Dans les autres cas, nous prendrons éventuellement rendez-vous, à une heure qui vous convienne, afin de vous rencontrer sous 48 heures.
- Nous assisterons aux réunions publiques régulières, au moins une fois par mois, pour identifier les priorités sur le maintien de l'ordre et la criminalité de votre quartier et vous obtiendrez des informations sur les questions relatives au maintien de l'ordre et à la criminalité de votre quartier.
- Nous tiendrons les victimes d'un crime informées de l'avancement de leur dossier, au moins une fois par mois.
- Nous contacterons les personnes impliquées dans une collision survenue dans le cadre de la circulation routière (accident) dans un délai de 10 jours ouvrables.