

# Vos questions les plus courantes

La police municipale et la police nationale œuvrent conjointement et quotidiennement au service des citoyens. Mais que faire et auprès de qui s'adresser en cas de problème ?

Illustration par l'exemple à travers notre Foire aux questions (FAQ)

## Perte et vol de papiers

### J'ai perdu mes clés

Bonne nouvelle ! La ville dispose d'un **service des objets trouvés** où l'ensemble des effets remis aux différents services (police ou autres) de la commune sont centralisés.

N'hésitez pas à contacter directement l'accueil de l'hôtel de ville, **joignable au 01 34 33 44 00**, pour savoir si vos clés ont pu y être déposés.

### J'ai perdu mes papiers d'identité

**Premiers réflexes** : se renseigner au service des objets trouvés de la ville (cf. question ci-dessus) et contacter les établissements où vous êtes passés afin de savoir s'ils n'ont pas été retrouvés.

A l'issue de cette recherche, et sans nouvelles de vos papiers d'identité, **vous devez effectuer une déclaration de perte.**

- **Pour une carte d'identité et un passeport**

- > [Remplir le formulaire en ligne](#) et le faire valider par le service compétent (hôtel de ville ou mairies annexes, commissariat ou gendarmerie selon les cas)
- > Le formulaire sera ensuite à transmettre au guichet lors du dossier de renouvellement du titre d'identité perdu.

- **Permis de conduire :**

Déclarez la perte de votre permis de conduire en même temps que son renouvellement directement en ligne sur le [site de l'Agence nationale des titres sécurisés \(ANTS\)](#)

## J'ai été cambriolé

[Contactez la police nationale](#) afin de déclarer le cambriolage et effectuer un dépôt de plainte. Selon la déclaration, un équipage se déplacera au domicile concerné pour effectuer des constatations.

En parallèle, n'hésitez pas à aviser [la police municipale](#) afin de les informer du préjudice subi. Une attention particulière pourra être apportée par les effectifs au cours de leur patrouille sur le secteur.

## On a volé mon vélo

Dans un premier temps, **renseignez-vous auprès du service des objets trouvés** afin de savoir si ce dernier n'a pas été retrouvé sur la commune.

Sinon, effectuez un dépôt de plainte à la police nationale en précisant au moment de sa plainte que la ville de Cergy dispose d'un **service de vidéo protection**.

## Animaux

**Rappel : l'identification de votre animal est obligatoire** (avant l'âge de 4 mois pour les chiens ; 7 mois pour les chats)

Par ailleurs, **la stérilisation est fortement recommandée**, spécialement pour les chats. Il s'agit d'un outil de lutte et de prévention contre les abandons et les atteintes au bien-être animal.

## Je souhaite signaler la présence d'un animal perdu ou errant

- **Si vous constatez la présence d'un chien ou d'un animal errant** (hors chats) sur la voie publique, mais aussi d'un animal blessé ou mort, **contactez la police municipale de Cergy au 01 34 33 77 00**. Les services de police interviendront et, si le propriétaire de l'animal n'est pas identifié ou que l'animal est potentiellement dangereux, les agents se mettront en relation avec leur partenaire spécialisé pour organiser sa capture avant que l'animal ne soit remis à la SPA.
- **Si votre signalement concerne un chat errant ou abandonné**, nous vous invitons à vous rapprocher de la mairie et de son unité salubrité pour signaler l'adresse précise

où se trouve l'animal (Tél. 01 34 33 44 00 ; E-mail : [salubrite@cergy.fr](mailto:salubrite@cergy.fr))

## J'ai perdu mon animal de compagnie

1. [Contactez la police municipale](#) afin de savoir si elle a été sollicitée pour récupérer un animal errant. Si c'est le cas, l'agent qui répondra à votre demande vous indiquera les démarches à effectuer pour venir le récupérer
2. **Contactez les vétérinaires** pour savoir votre animal ne leur a pas été ramené
3. [Déclarez la perte de votre animal sur l'I-cad ou à l'Ifap.](#)

## Je dois déclarer un chien de 1ère ou 2ème catégorie

Si vous êtes propriétaire d'un chien catégorisé, plus souvent appelé « chien d'attaque » (1<sup>re</sup> catégorie) ou « chien de garde » ou « de défense » (2<sup>e</sup> catégorie), vous êtes soumis à [plusieurs obligations](#), dont celle de **le déclarer à la mairie de votre lieu de résidence**.

Afin d'obtenir un permis de détention, vous devez **prendre rendez-vous** en contactant **la police municipale au 01 34 33 77 00** afin qu'elle vous renseigne sur les documents à fournir et les démarches à effectuer pour constituer un dossier.

Dès lors que votre dossier est complet, le délai d'obtention du permis est de moins de **15** jours. La police municipale vous prévient ensuite par téléphone et vous pouvez venir chercher votre permis de détention en mairie, aux horaires d'ouverture de la police municipale.

## Tranquillité publique

### Que faire en cas de nuisances sonores ?

Vous êtes incommodé par des bruits de voisinage au sein de votre immeuble ou à proximité de votre maison ? Ces bruits peuvent être sanctionnés dès lors qu'ils constituent un trouble anormal **se manifestant de jour ou de nuit**.

- [Renseignez-vous sur les démarches à accomplir pour faire cesser ces nuisances.](#)

**Faire cesser les troubles en appelant la police :**

- Appeler **la police municipale** au [01 34 33 77 00](tel:0134337700) de 7h30 à 2h du matin
- Appeler **la police nationale** au [17](tel:17), en dehors de ces horaires.

Même si l'appel ne débouche pas sur une intervention, votre appel est important car il nous permet de mesurer l'évolution de ces nuisances.

**Signaler les nuisances étudiantes** à [tranquillite.campus@cergy.fr](mailto:tranquillite.campus@cergy.fr).

Votre message doit idéalement comporter :

- L'adresse de votre logement.
- Une description précise des faits avec si possible l'identification du logement à l'origine du problème.
- Vos coordonnées téléphoniques pour être recontacté.

La mairie prendra à sa charge de réaliser les actions suivantes :

- **Vous contacter par téléphone** ou par courriel pour accuser bonne réception de la demande et collecter toute précision utile.
- **Activer une intervention de la police municipale** pour identifier les auteurs de troubles présumés et les rappeler à l'ordre.
- **Alerter le syndic concerné** pour qu'il procède à une mise en demeure du propriétaire de faire cesser les troubles
- **Vous recontacter** pour vous tenir informé des premières suites données.

## Que faire en cas de stationnement gênant ?

[Contactez la police nationale ou municipale](#). Le véhicule en stationnement gênant sera verbalisé et mis en fourrière si ce dernier occasionne un danger ou une gêne importante à la circulation des autres usagers.

## Que faire en cas de voitures ventouses dans ma résidence ?

Une **voiture ventouse** est un terme utilisé pour désigner un **véhicule stationné de manière prolongée au même endroit**, souvent sans bouger pendant plusieurs jours, semaines voire mois, et parfois à l'abandon.

- *Sur un domaine privé (voie non-ouverte à la circulation publique)* : il est nécessaire d'adresser une demande écrite à la police nationale, au service de la B.A.D.R (Brigade

des accidents et des délits routiers). Il faudra joindre à votre demande un recommandé pré-rempli pour que le propriétaire du véhicule concerné soit avisé. Si ce dernier ne retire pas son véhicule, la police nationale effectuera la mise en fourrière de ce dernier.

- *Dans le cas d'une résidence ou les emplacements de stationnement sont sur une voie ouverte à la circulation publique, [contactez la police municipale](#). La jurisprudence prévoit en effet que la procédure de mise en fourrière puisse être prise en charge par la police municipale afin d'assurer la sûreté et la commodité de passage.*

## **Je constate des trafics près de chez moi**

La police municipale n'ayant pas la compétence pour mener des enquêtes judiciaires, il est préférable que **le signalement soit systématiquement et prioritairement effectué auprès de la police nationale** afin qu'elle puisse intervenir dans le cadre de sa lutte contre les trafics illicites (stupéfiants, contrebande, prostitution...)

Vous pouvez en parallèle signaler les faits à la police municipale qui mènera des actions ponctuelles en coordination avec la police nationale sur les lieux concernés.

## **J'assiste à un acte de vandalisme**

***Attention, à ne pas intervenir si vous risquez de vous mettre vous-même en danger !***

Avissez immédiatement les [services de police \(ouverture dans un nouvel onglet\)](#) pour une intervention rapide.

Sur place lors de l'intervention, communiquez le maximum d'informations en votre possession et déposez plainte à la police nationale si vous êtes la victime de l'acte de vandalisme.

## **Je pars en vacances. Qui peut surveiller mon domicile ?**

Avissez la police municipale afin qu'ils effectuent au cours de leurs patrouilles des passages fréquents devant votre domicile pendant la durée de votre absence.

Pour cela, vous pouvez remplir le [formulaire accessible en ligne](#) ou bien vous rendre directement à l'accueil de l'hôtel de ville.

# Assistance à personne en danger

## Je soupçonne des violences conjugales dans mon voisinage

**Le bon réflexe** : effectuez un signalement en composant le **3919** (*appel anonyme et gratuit 7j/7 et 24h/24*) ou envoyer un SMS au 114.

Avisez sans délai, également, [les services de police](#) pour une intervention dans l'urgence.

## Une personne est sur le point d'attenter à sa vie. Que puis-je faire ?

**Portez-lui assistance dans la mesure du possible** et prévenez sur le champ les [services de police](#) pour une intervention rapide mais aussi les services de secours (pompiers – SAMU) pour une intervention médicale.

## Je suis face à une personne sans-abri et qui semble en détresse. Que puis-je faire ?

[Avisez la police nationale ou municipale](#) afin qu'ils puissent porter assistance à la personne en détresse morale ou physique.

Les services de police se mettront en relation avec les services de secours (pompiers – SAMU) pour une prise en charge médicale si besoin est ou les services sociaux pour une prise en charge humanitaire (115).

## Je suis témoin d'un accident de la circulation

[Contactez la police nationale](#) pour un accident corporel afin d'établir les constatations d'usage et d'apporter son témoignage.

Pour un accident matériel, [contactez les services de police \(nationale ou municipale\)](#) si l'on constate une gêne pour la circulation routière ou piétonne afin d'éviter tout autre incident.