



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

perspectives

Question écrite n° 108119

Texte de la question

M. Léonce Deprez s'inspirant des orientations de son action définies le 7 juin 2006, en matière de sécurité, demande à M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire, la nature, les perspectives et les échéances concrètes de la mise en oeuvre de la proposition tendant à l'organisation de contrôles inopinés et anonymes des inspections générales dans les commissariats et gendarmeries.

Texte de la réponse

Parce que l'accueil des victimes dans les commissariats et les gendarmeries fait partie intégrante de la lutte contre la délinquance, le ministre d'État, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire a annoncé, le 9 juin 2005, qu'il était nécessaire que les services de police et de gendarmerie disposent d'outils qui permettent d'évaluer la qualité de l'accueil. En effet, la victime qui vit une situation stressante doit recevoir un accueil de qualité. C'est pourquoi, par la loi d'orientation et de programmation pour la sécurité intérieure n° 2002-1094 du 29 août 2002, les services de police et de gendarmerie s'engagent dans une démarche de qualité en la matière. Dès 2002, des correspondants départementaux d'aide aux victimes ont été mis en place dans les services de police et les unités de gendarmerie. Par circulaire ministérielle du 27 mai 2005, a été rappelé le nécessaire développement des permanences d'associations d'aide aux victimes dans les services de sécurité intérieure. Cela s'est traduit également par l'adoption d'une charte d'accueil du public et de l'assistance aux victimes qui est affichée dans tous les services depuis le 15 janvier 2004. En janvier 2005, les inspections de la police et de la gendarmerie nationales réalisaient un audit sur l'accueil du public et l'assistance aux victimes. Les auditeurs concluaient qu'en dépit de progrès incontestables, l'accueil du public et des victimes était une préoccupation mais pas encore une priorité des services. Cette même année, une délégation aux victimes a été créée au ministère de l'intérieur, rattachée à la direction générale de la police nationale et l'inspection générale de l'administration a été mandatée pour mener une mission relative à l'évaluation de la qualité de l'accueil dans les services de police et unités de gendarmerie. Les conclusions de cette étude, qui ont été remises en décembre 2005, proposaient un nouveau mode d'évaluation par la mise en place de contrôles anonymes et inopinés. Cette innovation a été entérinée et figure dans la circulaire ministérielle du 3 juillet 2006 relative à l'accueil dans les services de police et unités de gendarmerie. Afin de prévoir les modalités pratiques de ces contrôles, un groupe de travail composé de la délégation aux victimes et des inspections générales de la police et de la gendarmerie nationales a été constitué. Trois types de contrôles ont été retenus : un contrôle de l'accueil téléphonique, qui reposera sur une demande de renseignement n'ayant aucun caractère judiciaire ni d'urgence. Ce test sera anonyme et réalisé à plusieurs reprises sur des créneaux horaires différents ; un contrôle sur site de l'accueil physique en deux temps. Tout d'abord, il sera procédé à une appréciation du cadre d'accueil (conditions extérieures et intérieures d'accueil du public, observations sur l'environnement et la prise en charge du public par le personnel accueillant et le service de plainte). Puis, le représentant de l'inspection se présentera, es-qualité, au personnel d'accueil et demandera à rencontrer le chef de service. Il pourra également questionner le public en attente ou en sortie et lui proposer de répondre à une enquête de satisfaction. Il ne s'agit pas d'audits. L'évaluation terminée, les conclusions seront remises immédiatement au chef de service ou à

son représentant et la direction d'emploi concernée sera chargée d'en assurer le suivi ; un contrôle a posteriori avec prise de contact avec les victimes. Il sera mené par un représentant de l'inspection générale qui choisira un ensemble de plaintes récentes enregistrées par un service. Les victimes seront contactées par ses soins afin de recueillir leur appréciation sur la qualité de l'accueil et le suivi de leur dossier. La mise en oeuvre de ces principes est organisée par instruction du 16 février 2007. Les premières opérations menées par l'inspection générale de la police nationale se dérouleront sur des sites de la sécurité publique et de la police aux frontières.

Données clés

Auteur : [M. Léonce Deprez](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 108119

Rubrique : Sécurité publique

Ministère interrogé : intérieur et aménagement du territoire

Ministère attributaire : intérieur et aménagement du territoire (II)

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 octobre 2006, page 11227

Réponse publiée le : 10 avril 2007, page 3592