



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Créneaux horaires indicatifs lors des dépôts de pré-plaintes en ligne

Question écrite n° 28923

Texte de la question

Mme Pascale Boyer attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur au sujet des créneaux horaires affectés à titre indicatif lors des dépôts de pré-plaintes en ligne. En effet, sur la plateforme en ligne *pre-plainte-en-ligne.gouv.fr*, lors de la finalisation du dépôt de la pré-plainte, un créneau horaire est affiché. Il s'agit d'un intervalle de temps indicatif qui est donné au dépositaire pour confirmer le dépôt de la pré-plainte physiquement au commissariat ou à la gendarmerie. Ce créneau donné sur la plateforme ne vaut pas validation. La confirmation définitive de cet horaire se fait par un appel des forces de l'ordre au dépositaire de la plainte. Or nombre de citoyens, lors de cette pré-plainte, considèrent l'affichage de cet horaire comme une validation définitive et se présentent physiquement au commissariat sans avoir reçu de validation orale. En ce sens, elle l'invite à ajouter à cet horaire indicatif donné à l'issue du dépôt de pré-plainte un message d'information expliquant son caractère non définitif de manière claire et facilement identifiable, ainsi que les modalités de la validation ultérieure du créneau, afin d'éviter les déplacements, attentes et engorgements inutiles au commissariat ou à la gendarmerie.

Texte de la réponse

Destinée à faciliter les démarches des victimes, la pré-plainte en ligne est un téléservice qui a été expérimenté à partir de novembre 2008 et généralisé en mars 2013. Il permet d'effectuer, sur internet, une déclaration préalable à un dépôt de plainte. Réservé aux atteintes aux biens dont l'auteur est inconnu (mais également, à titre expérimental, à certains faits de discrimination pour des plaintes contre auteur inconnu), ce service facilite la démarche de la victime et constitue une action préparatoire à son dépôt de plainte dans le commissariat ou la brigade de gendarmerie de son choix. Il s'agit d'un outil apprécié par les services de police et de gendarmerie, dont il permet d'optimiser l'organisation du travail (gain de temps pour le recueil de la plainte, anticipation de certaines actions à mener, meilleure planification de l'emploi du temps, etc.), mais également et surtout par les usagers. Depuis son déploiement en 2013, le nombre de pré-plaintes n'a ainsi cessé d'augmenter : 241 416 avaient été déposées en 2015 et 577 931 l'ont été en 2019 (données police-gendarmerie). A l'occasion de la crise sanitaire engendrée par le covid-19, la pré-plainte en ligne a en outre été un bon moyen pour éviter aux personnes de se déplacer. Le dispositif a alors bénéficié d'une large publicité et le nombre de pré-plaintes en ligne a fortement augmenté durant le confinement. Ainsi, alors que la moyenne de pré-plaintes déposées par jour était de 1 814 en février 2020, ce chiffre est passé à 2 374 en mars puis à 3 748 en avril (données police-gendarmerie). A titre de comparaison, la moyenne était de 1 521 pré-plaintes par jour en avril 2019. S'agissant des horaires évoqués dans la question écrite, il figure en effet en fin de déclaration un choix de deux créneaux (« 9 h 00/12 h 00 et 14 h 00/18 h 00 ») proposé à l'internaute, non toutefois pour confirmer le rendez-vous mais pour un éventuel recueil d'informations complémentaires relatives à sa déclaration. Cette proposition figure dans un encadré intitulé « Contact » dans lequel il est stipulé : « Veuillez indiquer à quel moment de la journée vous êtes joignable pour d'éventuelles précisions », et c'est après cette étape qu'il est possible de choisir un des deux créneaux précités. Ce même encadré comporte ensuite un champ libre permettant au déclarant de préciser éventuellement la façon dont il peut être contacté. En revanche, et ainsi qu'il apparaît dans l'encadré « rendez-vous » de l'application, c'est sur la base d'horaires proposés par le déclarant (et non par l'application à partir de

créneaux spécifiques) que sera ultérieurement fixé, lors d'un contact (par téléphone ou par courriel) avec un enquêteur, un rendez-vous dans un commissariat ou une gendarmerie. Pour autant, il est vrai que le contenu de la page en question pourrait être plus précis. La procédure actuelle, qui manque peut-être de clarté (rappel pour prise de rendez-vous ; contact pour éventuelles précisions quant aux faits dénoncés avec proposition de créneaux horaires), peut en effet induire les internautes en erreur jusqu'à conduire certains à se déplacer dans un service de police ou de gendarmerie avant d'avoir obtenu un rendez-vous. Cette difficulté va donc être examinée en vue de clarifier la procédure sur le point de la prise de rendez-vous. Il convient à cet égard de rappeler que, depuis son déploiement en 2013, l'application ne cesse d'être modifiée et améliorée. Au minimum une fois par an, les services techniques et les services de police et de gendarmerie se réunissent pour assurer un suivi qualité du téléservice et apporter les évolutions techniques nécessaires dans un souci constant d'améliorer le service offert aux usagers. Par ailleurs, il peut arriver tout au long de l'année que certains ajustements soient apportés au téléservice. A titre d'exemple, un système de cartographie permettant de localiser les services de police et de gendarmerie dans un périmètre désigné devrait prochainement être disponible dans l'application. De même, les horaires d'ouverture des brigades de gendarmerie seront également affichés à titre indicatif.

Données clés

Auteur : [Mme Pascale Boyer](#)

Circonscription : Hautes-Alpes (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28923

Rubrique : Justice

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 avril 2020](#), page 3082

Réponse publiée au JO le : [16 juin 2020](#), page 4243