



**MINISTÈRE  
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



*Inspection générale de la police nationale  
Cabinet de l'inspection, de l'évaluation et de l'audit interne  
Département de l'audit interne*

**ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES VICTIMES DANS LES SERVICES DE POLICE  
RAPPORT ANNUEL 2021**

Établi par :

- Pierre GEORGEON, commissaire divisionnaire
- Emmanuel FLEURY, commissaire divisionnaire

---

**Février 2022**

## TABLE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1 : Améliorer la confidentialité dans les locaux d'accueil.	6
Recommandation 2 : Afficher la charte d'accueil et le dispositif de la PPEL.	6
Recommandation 3 : Faire assurer l'accueil par des personnels administratifs.	7
Recommandation 4 : Mieux former les personnels exclusivement chargés de l'accueil.	7
Recommandation 5 : Utiliser le registre d'accueil pour optimiser l'accueil des victimes.	8
Recommandation 6 : Réduire la durée d'attente pour recevoir les dépôts de plainte.	9
Recommandation 7 : Améliorer la qualité du renseignement téléphonique et celle des réponses aux appels 17 Police-secours.	10
Recommandation 8 : Mieux informer les victimes des suites données à leur plainte.	10
Recommandation 9 : Améliorer la confidentialité à l'accueil : mise en place du dispositif tableau accueil confidentialité (TAC).	14
Recommandation 10 : Utiliser systématiquement la grille d'évaluation du danger ainsi que le modèle de procès-verbal quel que soit le type d'infraction dénoncée et archiver ces documents.	15
Recommandation 11 : Remettre systématiquement la plaquette d'information spécifique.	15

## SOMMAIRE

1. L'environnement et les locaux d'accueil	5
2. L'organisation du dispositif d'accueil des plaignants	7
3. La prise en compte de la victime	9
4. L'accueil des victimes de violences conjugales	12
5. Les recommandations de la campagne 2021	16

## INTRODUCTION

Dès 2008, l'IGPN s'est engagée dans l'évaluation de la qualité de l'accueil des victimes dans les services de police au moyen de « contrôles inopinés » conduits par des auditrices et auditeurs issus du corps de conception et de direction de la police nationale.

La montée en puissance constante de ce dispositif permet aujourd'hui à l'inspection de bénéficier d'outils spécifiques performants dont un traitement qualitatif des données recueillies (2016) et de s'appuyer sur l'expertise d'un groupe d'auditeurs, associés tant à l'actualisation des pratiques qu'au bilan annuel.

Depuis le second semestre 2019, dans le cadre du Grenelle contre les violences conjugales, l'évaluation de l'accueil de ces victimes a été adossée au dispositif existant sur la base d'un référentiel spécifique mis à jour au fil de l'eau.

Ce dispositif repose sur deux démarches croisées, d'une part, un volume conséquent de constats directs d'auditeurs et, d'autre part, un sondage auprès d'un échantillon très représentatif de victimes afin d'évaluer leur degré de satisfaction à l'occasion de leur dépôt de plainte.

Ces missions sont réalisées en partie sous couvert d'anonymat, de jour comme de nuit, en semaine comme le week-end, sur l'ensemble du territoire métropolitain. Aujourd'hui, elles sont composées de plusieurs séries de constats matériels et de tests permettant de mesurer le niveau de qualité du service rendu aux plaignants, en général, ainsi qu'aux victimes de violences conjugales, en particulier.

Les différents questionnaires ou grilles d'évaluation portent sur les points suivants : conditions matérielles d'accueil, primo accueil, prise en compte des victimes lors de leur plainte, dispositif de la pré-plainte en ligne, déclarations de main-courante d'usagers, accueils téléphoniques ligne fixe et numéro d'urgence (appels 17), suites réservées aux courriers et courriels des particuliers, dispositifs et outils du Grenelle.

À l'issue de leurs opérations sur site, les auditeurs s'entretiennent avec les chefs de service et dressent un premier bilan formulant, le cas échéant, des recommandations immédiates en cas de non-conformité aux prescriptions en vigueur. Après exploitation des pièces recueillies sur site (procès-verbaux, extraits de main-courante) et à l'issue des entretiens téléphoniques avec les plaignants, des recommandations complémentaires peuvent être adressées aux chefs de service .

En 2021, ce sont 94 services de police, dont 76 sur le ressort de la direction centrale de la sécurité publique (DCSP) et 18 sur le ressort de la direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne (DSPAP) qui ont fait l'objet d'une évaluation. Ainsi, 57 843 constats ont été réalisés dont 46 271 dans le cadre de l'étude générale et 11 572 sur l'accueil des victimes de violences conjugales. Pour la première, l'avis de 1 380 victimes contactées téléphoniquement a été pris en compte et pour la seconde, 691. Soit plus de 2000 entretiens conduits par les auditeurs de l'inspection auprès « d'usagers avérés » des 94 services concernés.

Après la présentation du bilan général, les résultats de l'évaluation relative aux infractions « générales » sont abordés dans les trois premières parties du rapport : l'environnement et les locaux d'accueil, l'organisation du dispositif d'accueil des plaignants et la prise en compte de la victime. L'évaluation de l'accueil des victimes de violences conjugales est présentée dans la quatrième partie.

## Résultats de la campagne 2021

Les résultats de la campagne d'évaluation 2021 de l'accueil des victimes dans les services de police se maintiennent à un niveau satisfaisant avec un taux global de satisfaction de 81 % qui se décompose comme suit :

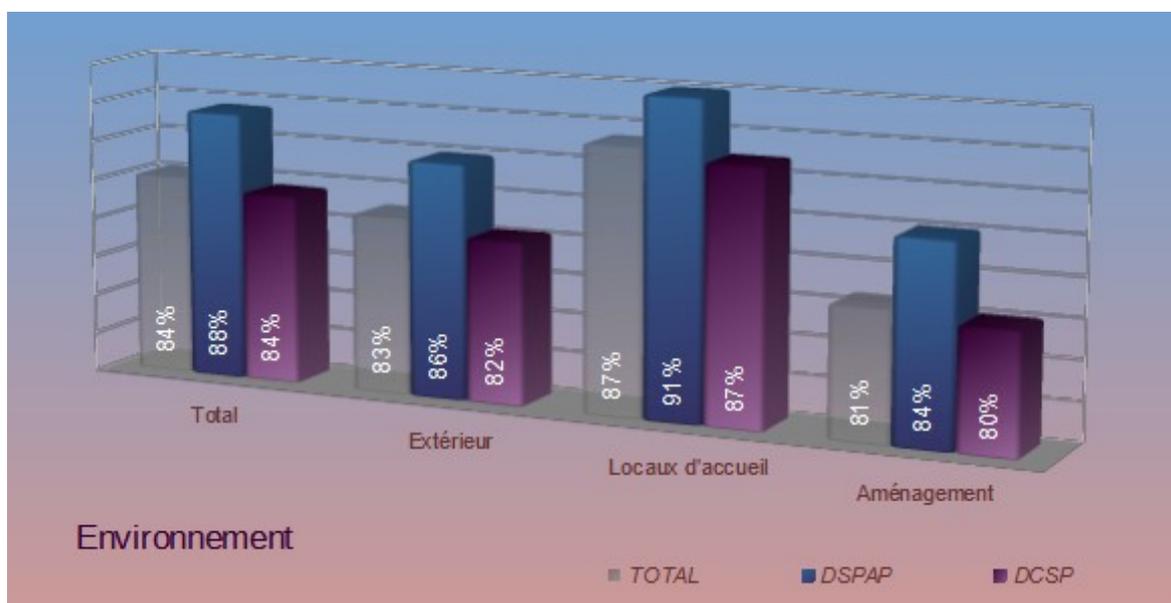
- environnement et locaux d'accueil (84 %) ;
- organisation du dispositif d'accueil des plaignants (78 %) ;
- prise en compte de la victime (82 %).

Il est à noter que le taux global de satisfaction des victimes de violences conjugales est en nette progression (79 % contre 75 % en 2020). Le tableau des données générales est placé en annexe 1.

### 1. L'ENVIRONNEMENT ET LES LOCAUX D'ACCUEIL

Cette rubrique regroupe les constats d'auditeurs et avis de plaignants concernant l'environnement extérieur, l'état général des locaux, leur aménagement et la confidentialité qu'ils offrent. Comme l'an passé, le taux global d'appréciation est de 84 %.

Il est rappelé que le pourcentage total tient compte du poids respectif de chaque direction et n'est pas une simple moyenne arithmétique.



L'appréciation des thèmes relatifs à l'environnement extérieur se chiffre à 83 %, l'état général des locaux étant jugé satisfaisant à 68 %.

Comme en 2020, le cheminement entre l'espace d'attente et le bureau de prise de plaintes est susceptible de mettre les victimes en présence de personnes retenues dans 21 % des sites visités.

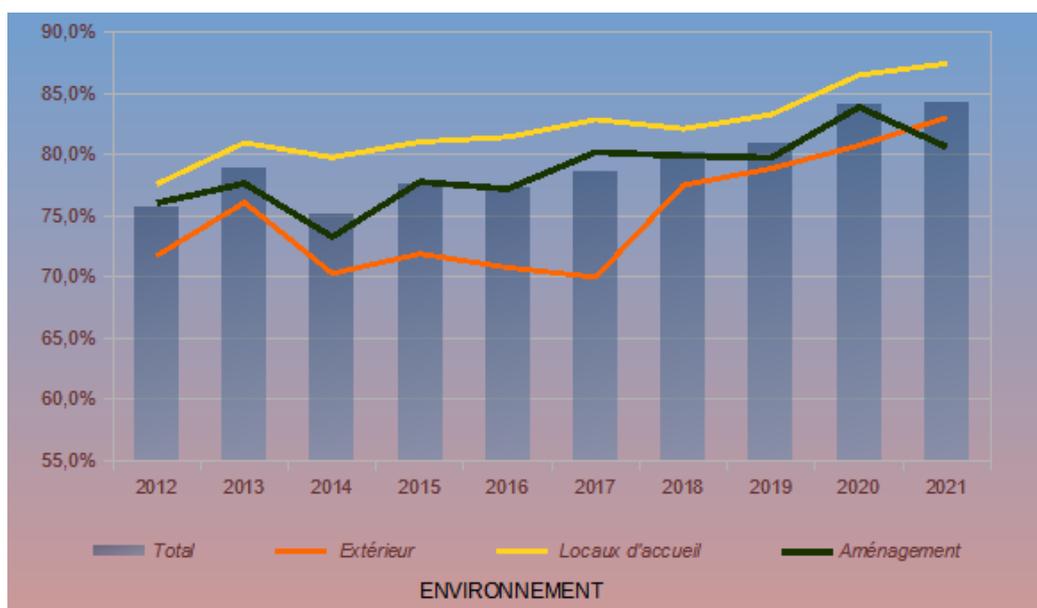
Si les locaux d'accueil sont jugés trop exigus par les auditeurs dans 23 % des sites visités, le taux de satisfaction des victimes pour ce qui concerne la confidentialité des lieux atteint 70 %.

- **Recommandation 1** : Améliorer la confidentialité dans les locaux d'accueil.

L'insuffisance des affichages de la charte d'accueil (89 %) et de la pré-plainte en ligne (78 %) ainsi que de la dotation de brochures en langues étrangères dans les zones touristiques (35 %) a été constatée.

- **Recommandation 2** : Afficher la charte d'accueil et le dispositif de la PPEL.

### Évolution depuis 2012



Si les appréciations concernant l'état extérieur et intérieur des locaux poursuivent leur progression, on remarque un fléchissement concernant leur aménagement.

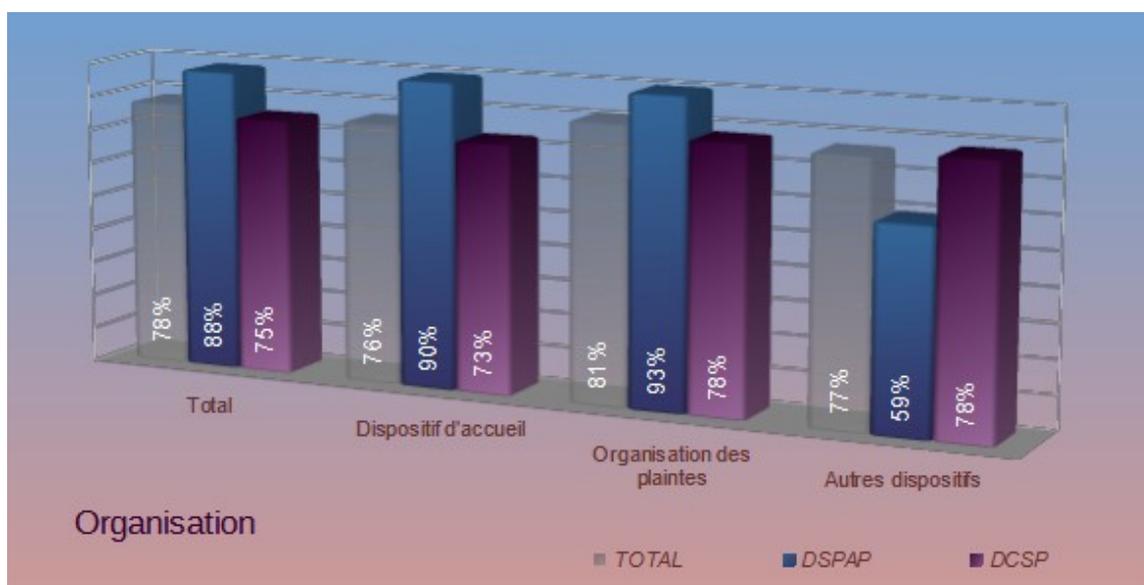
Spécifiquement pour les locaux, on peut voir le fruit des efforts entrepris pour rénover le parc immobilier et les marges d'amélioration qui demeurent.

## 2. L'ORGANISATION DU DISPOSITIF D'ACCUEIL DES PLAIGNANTS

Seuls les auditeurs ont procédé aux constats relatifs à l'organisation mise en place par le chef de service.

Le dispositif d'accueil proprement dit (personnel d'accueil, horaires, suivi), l'organisation de la prise de plaintes et des réponses aux particuliers (pré-plainte en ligne, présence d'une brigade locale de protection de la famille (BLPF), d'un psychologue, d'un assistant social, recours aux associations d'aide aux victimes) et la mise en œuvre des autres dispositifs participant à l'accueil (appels 17 police-secours, questionnaires de satisfaction) ont été examinés.

Le taux global d'appréciation des différentes rubriques est stable, à 78 %.



En ce qui concerne le dispositif d'accueil, le taux de respect des normes est en légère progression à 76 %.

L'accueil aux heures ouvrables est trop souvent encore assuré par des personnels actifs dans 60 % des cas : cette proportion qui est stable dans le temps est un véritable point d'attention et pourrait être améliorée. On relève toujours une formation insuffisante des personnels d'accueil (seuls 39 % d'entre eux sont formés).

- **Recommandation 3** : Faire assurer l'accueil par des personnels administratifs.

- **Recommandation 4** : Mieux former les personnels exclusivement chargés de l'accueil.

L'ouverture 24 h/24 des sites centraux est bien respectée. Par contre, l'affichage des horaires des sites déconcentrés sur le ressort de la DCSP devrait être amélioré (taux de respect de la norme : 73 %).

Le registre d'accueil est sous-utilisé pour fluidifier l'accueil (66 %). Il devrait aussi être mieux renseigné la nuit (60 %).

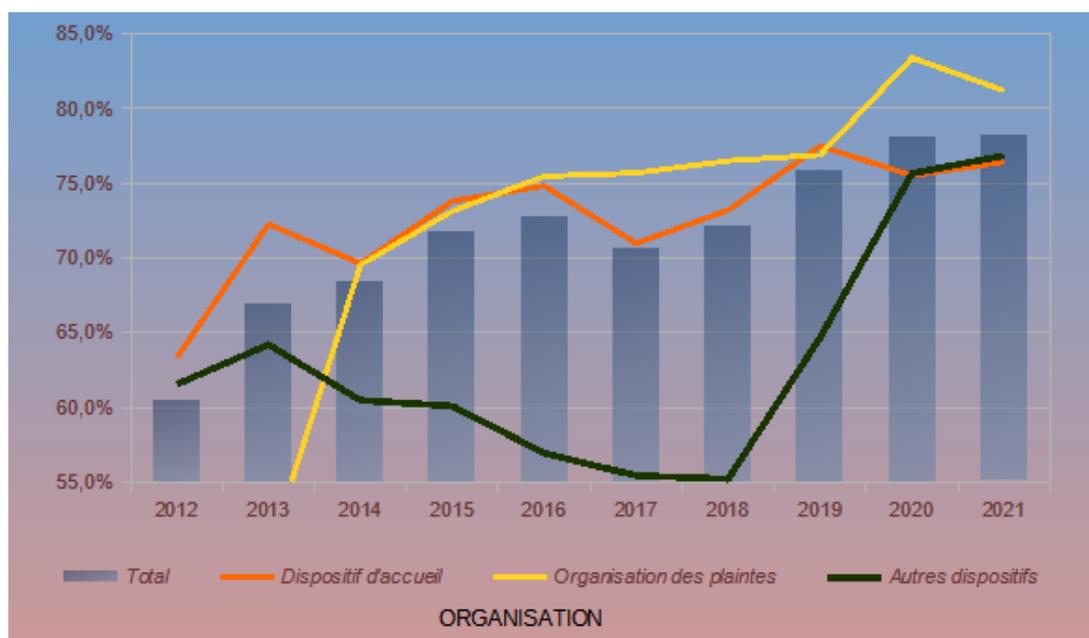
- **Recommandation 5** : Utiliser le registre d'accueil pour optimiser l'accueil des victimes.

L'organisation de la prise de plaintes et des réponses aux particuliers est moins bien appréciée que l'année précédente mais reste à un haut niveau (81 %).

Cette diminution est principalement due à l'évaluation en baisse du dispositif de la pré-plainte en ligne, notamment pour la désignation d'un référent, la veille hors heures ouvrables et la réactivité des services (taux de 80 % contre 84 % en 2020).

La mise en place des dispositifs d'accompagnement des victimes continue de s'améliorer, en particulier en raison du développement des brigades locales de protection de la famille ou équivalent (88 %). Seules quelques petites circonscriptions de la DCSP n'en sont pas dotées, mais elles s'efforcent de former leurs fonctionnaires. Par contre, les services visités en 2021 disposaient de moins d'intervenants sociaux que ceux contrôlés en 2020 (63 % contre 68 %) et en psychologues (47 % contre 52 %).

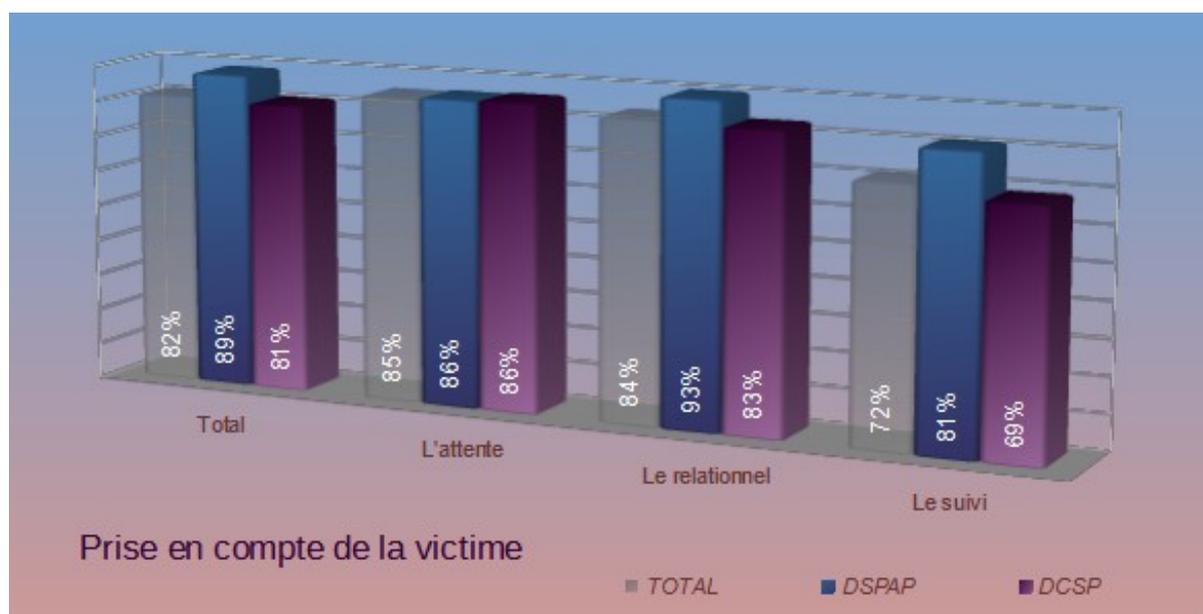
#### Évolution depuis 2012



Les pourcentages de respect des standards relatifs à l'organisation demeurent élevés dans le temps.

### 3. LA PRISE EN COMPTE DE LA VICTIME

Ce champ concerne l'observation par les auditeurs du comportement des fonctionnaires et la perception qu'a la victime de l'accueil. Solides statistiquement, les résultats sont d'autant plus robustes que les taux de satisfaction provenant des déclarations des victimes rejoignent ceux des constats des auditeurs.



Sont abordés l'attente (au téléphone lors des demandes de renseignements, avant l'accueil, avant la prise de plainte), la relation policier-victime (accueil au standard, gestion des appels 17 police-secours, accueil des victimes et dépôt de plainte, gestion des mains-courantes informatisées) et le suivi (des doléances des usagers et de leurs déclarations sur MCI et les suites données aux plaintes).

#### L'attente

Le taux global de satisfaction des victimes concernant l'attente avant d'être reçu par le plaignant est de 66 %, en légère baisse par rapport à l'année précédente (67 %) tout comme les constats des auditeurs sur ce point (75 % contre 77 %).

Les constats des auditeurs en matière d'accueil téléphonique demeurent très positifs bien qu'en légère diminution (92 % contre 96 % en 2020).

Malgré une organisation toujours perfectible de la PPEL (cf supra), les délais de rappel et de rendez-vous faisant suite à la pré-plainte sont très satisfaisants (87 % et 86 %, en progrès).

- **Recommandation 6** : Réduire la durée d'attente pour recevoir les dépôts de plainte.

## La relation policier-victime

Dans ce domaine, le taux de satisfaction fléchit mais reste à un haut niveau à 84 % (88 % en 2020). Cela tient surtout :

- à la légère baisse de la qualité des « renseignements administratifs » lors des demandes téléphoniques « test » des auditeurs (90 % contre 95 %) ;
- à l'insuffisance des messages d'accueil téléphonique notamment sur le ressort de la DCSP ;
- à la gestion des appels 17 police-secours (82 % contre 90 %).

• **Recommandation 7** : Améliorer la qualité du renseignement téléphonique et celle des réponses aux appels 17 Police-secours.

En ce qui concerne l'accueil des victimes et le dépôt de plaintes, le taux de satisfaction est stable à 91 %.

L'évaluation très positive de la qualité de prise de plainte par les victimes se confirme (93 % contre 92 % en 2020) tout comme celle de la prise en compte globale de la plainte par le policier (91 %).

Le tableau ci-après détaille clairement la satisfaction des victimes. Celles-ci du fait de la variété des questions, ont exprimé des réponses positives sous différentes formes, qui ont été traduites par un taux de satisfaction :

TAUX DE SATISFACTION DES VICTIMES		2021		
		TOTAL	DSPAP	DCSP
PRISE DE PLAINTÉ	<b>Total</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>
	Absence de difficultés pour faire enregistrer la plainte	96%	97%	95%
	La plainte telle qu'elle a été rédigée par les policiers reflète les circonstances de l'affaire de manière satisfaisante	93%	93%	93%
	La prise en compte de la plainte par le policier est jugée satisfaisante	91%	89%	91%

De même, le taux de respect des normes pour la rédaction des MCI se maintient à 88 % ce qui indique, au-delà du formalisme, que les affaires sont traitées comme elles le méritent.

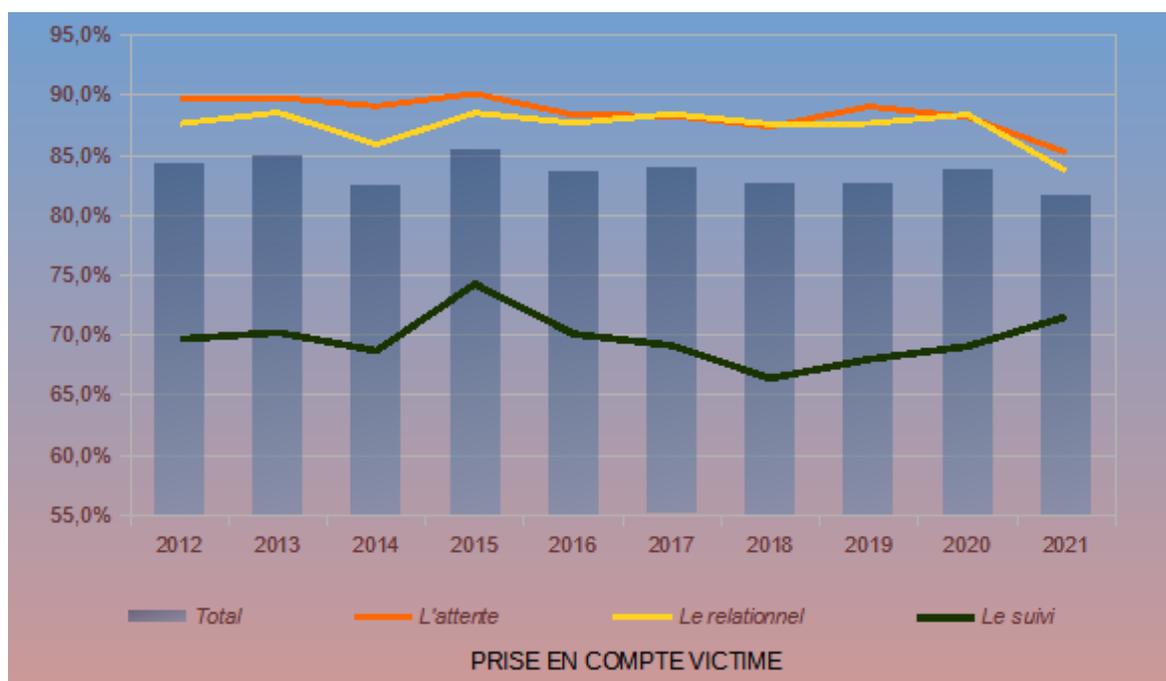
## Le suivi

L'appréciation du suivi global (remise récépissé et copie de plainte, enquêteur joignable téléphoniquement, ...) est stable (72 %) mais demeure perfectible. Ainsi, l'information donnée aux victimes sur l'aide susceptible d'être apportée par les associations d'aide aux victimes devrait être donnée plus clairement (taux de satisfaction : 48 % contre 56 % en 2020).

L'information des victimes sur les suites de leur plainte demeure toujours très insuffisante même si un léger progrès est constaté (11 % en 2021, 10 % en 2020).

• **Recommandation 8** : Mieux informer les victimes des suites données à leur plainte.

### Évolution depuis 2012



Ce tableau permet de constater que les difficultés à assurer le suivi global sont anciennes, et depuis toujours le point le moins satisfaisant dans l'accueil du public au sens large.

L'information des victimes sur les suites de leurs plaintes est LE point dur de façon constante. Ce constat mérite toutefois d'être tempéré par le fait que cette information, une fois la procédure transmise, relève des prérogatives du parquet.

## 4. L'ACCUEIL DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

Cette évaluation spécifique, adossée au dispositif général des contrôles inopinés de l'accueil, a été réalisée sur le même échantillon, soit 94 services métropolitains. Ainsi, les constats matériels globaux détaillés ci-dessus valent également pour cette thématique.

Conduites, comme pour l'étude générale, par des auditrices et auditeurs expérimentés (commissaires divisionnaires, commissaires généraux), ces missions sont composées des étapes suivantes : « testing de l'accueil » sous couvert d'anonymat (primo accueil), suivi d'une évaluation de la prise en compte des victimes lors du dépôt de plainte, des déclarations de main-courante. La mise en œuvre des dispositifs et outils du Grenelle, actualisés au fil de l'eau, est particulièrement suivie : protocole national d'accueil, référent violences conjugales, brigade de protection de la famille, grille d'évaluation du danger, procès-verbal spécifique, plaquette d'informations.

### Une participation effective des victimes renforçant la robustesse de l'évaluation

En complément de ces constats, les auditeurs approfondissent leur démarche en conduisant des entretiens téléphoniques avec des victimes ayant déposé plainte sur les sites évalués. Pour ce faire, les auditeurs font systématiquement extraire, pour chaque site, les références d'une soixantaine de procédures du système d'information national ORUS, au moyen d'une requête portant sur 43 codes de nature d'infractions (NATINF) relative aux « violences conjugales » : harcèlement, menaces, violences, agressions sexuelles,... C'est au sein de cet échantillon thématique que le service audité fournit aux auditeurs copie des plaintes prises dans ses locaux, écartant les procédures sur commission rogatoire, les instructions de parquet et les suites de procédures.

C'est à partir de ces procès-verbaux que les auditeurs lancent de nombreux appels afin d'entrer en contact avec les victimes. Ces contacts sont peu aisés à obtenir car, vu la thématique, les personnes hésitent à répondre aux appels d'un numéro inconnu de leur répertoire. Elles peuvent aussi se trouver au domicile conjugal, en présence de leurs enfants, voire de la personne mise en cause. L'auditeur prend soin de ne jamais mentionner les faits qui ont motivé la plainte, sauf si la victime les évoque d'elle-même, et s'en tient aux seules modalités d'accueil.

Les entretiens sont souvent longs (plus d'une trentaine de minutes) car ils nécessitent une phase préalable de mise en confiance et d'écoute avant d'aborder les diverses questions de la grille d'évaluation.

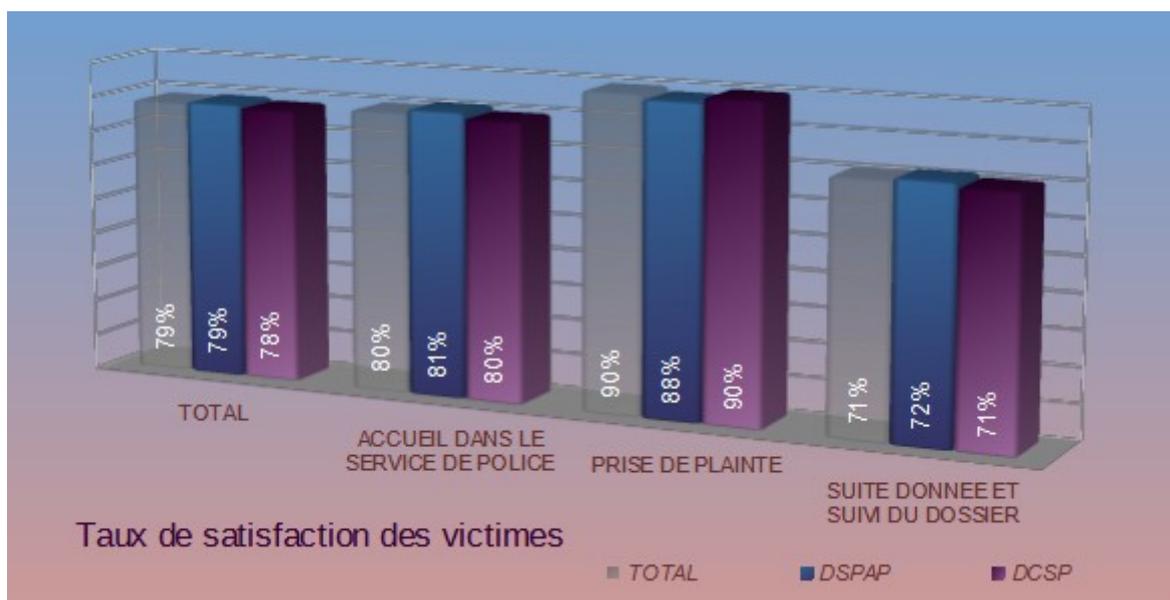
C'est ainsi que 691 entretiens ont été réalisés par les auditrices et auditeurs de l'inspection afin d'enrichir la présente évaluation de « retours directs » de victimes. Ils ont parfois donné l'occasion aux auditeurs d'apporter, sur demande, des conseils d'ordre général sans interférer dans les procédures en cours. Les victimes ont dans l'ensemble été très sensibles à l'attention qui leur a été portée dans le cadre de cette démarche.

## Résultats de l'évaluation

Pour la présentation des résultats de l'évaluation, on distinguera le taux de satisfaction des victimes et le taux de respect des normes.

Le taux global de satisfaction des victimes, dont le tableau général est l'objet de l'annexe 2, est en progression (79 % contre 75 % en 2020). Il se décompose comme suit :

- accueil dans le service de police (80 %) ;
- prise de plainte (90 %) ;
- suite donnée et suivi du dossier (71 %).



### L'accueil

Si l'accueil est favorablement apprécié à 80 %, trois points demeurent à améliorer : la durée d'attente (66 % contre 70 % en 2020), le comportement de l'agent d'accueil (taux de satisfaction 75 %, stable) et la confidentialité dans les locaux d'accueil (taux de satisfaction 68 %, contre 71 %).

TAUX DE SATISFACTION DES VICTIMES		2021		
		TOTAL	DSPAP	DCSP
ACCUEIL DANS LE SERVICE DE POLICE	<b>Total</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>80%</b>
	Le premier accueil a paru satisfaisant	83%	86%	83%
	L'attente a été jugée acceptable	66%	69%	65%
	Les horaires d'ouverture du service ont convenu	99%	98%	99%
	Bon comportement du personnel d'accueil	75%	81%	74%
	Les conditions de confidentialité dans les locaux d'accueil sont jugées satisfaisantes	68%	67%	68%
	Sentiment de n'avoir fait l'objet d'aucune discrimination	98%	99%	98%
	L'état général des locaux a paru satisfaisant	71%	68%	72%

## La prise de plainte

Le taux de satisfaction concernant la prise de plainte est de 90 %, en hausse par rapport à 2020, 87 %. L'appréciation des victimes est stable ou meilleure sur toutes les rubriques (difficulté éventuelle à déposer plainte, confidentialité, rédaction de la plainte, prise en compte globale de la victime par le policier).

- **Recommandation 9** : Améliorer la confidentialité à l'accueil : mise en place du dispositif tableau accueil confidentialité (TAC).

TAUX DE SATISFACTION DES VICTIMES		2021		
		TOTAL	DSPAP	DCSP
PRISE DE PLAINTÉ	<b>Total</b>	<b>90%</b>	<b>88%</b>	<b>90%</b>
	Absence de difficultés pour faire enregistrer la plainte	96%	97%	96%
	Les conditions de confidentialité dans les locaux de prise de plainte sont jugées satisfaisantes	86%	78%	87%
	La plainte telle qu'elle a été rédigée par les policiers reflète les circonstances de l'affaire de manière satisfaisante	89%	90%	89%
	La prise en compte de la plainte par le policier est jugée satisfaisante	87%	87%	87%

## Suite donnée et suivi du dossier

Une progression est aussi constatée sur le suivi : 71 % (69 % en 2020). Les victimes se voient bien remettre le récépissé et la copie de la plainte, et sont satisfaites de l'information reçue. L'amélioration concernant l'information relative aux suites de la plainte (48 % contre 42 % en 2020) doit être poursuivie de la part des services de police, sans attendre les communications du Parquet. L'accès des victimes au policier chargé du dossier doit aussi être amélioré (taux de satisfaction 61 % contre 70 % en 2020).

TAUX DE SATISFACTION DES VICTIMES		2021		
		TOTAL	DSPAP	DCSP
SUITE DONNEE ET SUIVI DU DOSSIER	<b>Total</b>	<b>71%</b>	<b>72%</b>	<b>71%</b>
	Sans le demander, la victime été informée des suites réservées à sa plainte	48%	36%	51%
	Un récépissé de dépôt de plainte a été remis	88%	84%	89%
	La copie de la plainte a été remise	91%	96%	90%
	La victime été informée de l'aide susceptible d'être apportée par les associations d'aide aux victimes	81%	82%	81%
	L'information qui a été donnée par la police est globalement jugée satisfaisante	77%	82%	75%
	Le policier en charge du dossier a pu être joint sans difficulté	61%	68%	57%
	Une assistance a été proposée à l'issue de la plainte	51%	53%	51%

En ce qui concerne le respect des normes, le taux global est en hausse (69 % contre 63 % en 2020).

Le protocole national d'accueil est diffusé dans la quasi-totalité des services (91 %) et l'ensemble d'entre eux disposent d'un référent violences conjugales.

Une brigade locale de protection de la famille a été créée dans 88 % des services (100 % sur le ressort de la DSPAP). Sur le ressort de la DCSP, seules quelques petites circonscriptions, vu le faible nombre d'agents, n'en sont pas dotées.

La grille d'évaluation du danger est archivée dans 28 % des procédures de violences conjugales transmises aux auditeurs. Parmi les plaintes étudiées, la grille est présente dans 31 % des plaintes pour violences, 15 % des plaintes pour agressions sexuelles et viols et 14 % des plaintes pour harcèlement et menaces. Cela n'apparaît pas satisfaisant compte tenu de l'obligation qu'ont tous les enquêteurs de remplir systématiquement ce document.

Toutefois, deux éléments tempèrent ce constat :

- seuls les parquets peuvent avoir une vision exhaustive de l'utilisation de cette grille ;
- ce faible taux d'archivage peut découler d'omissions d'impression du document pour l'archive du service ou de l'absence de rédaction du document lors des procédures de flagrance, cette dernière attestant du danger. De plus, l'obligation d'archiver cette grille avec la plainte n'a été formalisée que depuis le mois d'août 2021.

Le modèle spécifique de procès-verbal est utilisé dans 52 % des cas (à 61 % dans les plaintes pour violences, à 24 % dans les plaintes pour agressions sexuelles et viols et à 16 % dans les plaintes pour harcèlement et menaces).

• **Recommandation 10** : Utiliser systématiquement la grille d'évaluation du danger ainsi que le modèle de procès-verbal quel que soit le type d'infraction dénoncée et archiver ces documents.

La plaquette d'informations est remise aux victimes dans 40 % des cas, en progrès par rapport à 2020, 31 %.

• **Recommandation 11** : Remettre systématiquement la plaquette d'information spécifique.

Les instructions données tant par la DCSP que la DSPAP sont complètes et fixent précisément la marche à suivre des enquêteurs et les conditions d'utilisation des outils issus du Grenelle. Les services doivent se les approprier désormais, malgré les contraintes que connaissent les unités d'investigation.

## 5. LES RECOMMANDATIONS DE LA CAMPAGNE 2021

### Les recommandations faites aux chefs de services

Les chefs des services ayant fait l'objet d'un « contrôle inopiné » sont bien sûr associés au processus d'évaluation. En effet, à l'issue des opérations sur site, les auditeurs leur dressent un premier bilan et formulent, le cas échéant, des recommandations immédiates (47 % sur l'accueil, 16 % sur la PPEL, 11 % sur la confidentialité). En fin de mission, après les diverses diligences complémentaires détaillées plus haut, un second bilan est notifié par rapport à ces chefs de service, de nouvelles recommandations pouvant être formulées. Le rapport d'évaluation étant également adressé à la direction d'emploi, le chef de service lui rend compte directement de ses diligences.

### Les recommandations faites aux directions d'emploi

À l'issue du bilan annuel, les recommandations générales faites aux directions qui figurent en tête du présent, découlent des recommandations initiales et complémentaires formulées par les auditeurs auprès des chefs des services évalués. Elles se heurtent parfois à des problématiques de fond comme les contraintes immobilières, d'effectif ou de service. Pour autant, ces recommandations constituent des axes de progrès (conformité, pratiques à améliorer, outils à utiliser..) nécessaires à l'amélioration de la qualité de l'accueil dans les services de police afin de répondre aux attentes des victimes.

## TABLE DES ANNEXES

Annexe 1 : Tableau des données générales	18
Annexe 2 : Taux de satisfaction des victimes de violences conjugales	19

—ANNEXE 1 : TABLEAU DES DONNÉES GÉNÉRALES

		2021											
		TOTAL				DSPAP				DCSP			
		Taux	Nombre contrôles	Nombre contrôle effectifs	Nombre constats	Taux	Nombre contrôles	Nombre contrôle effectifs	Nombre constats	Taux	Nombre contrôles	Nombre contrôle effectifs	Nombre constats
<b>Total</b>		<b>81%</b>	<b>11 886</b>	<b>10 237</b>	<b>46 271</b>	<b>88%</b>	<b>2 092</b>	<b>1 850</b>	<b>8 512</b>	<b>80%</b>	<b>9 794</b>	<b>8 387</b>	<b>37 759</b>
ENVIRONNEMENT	<b>Total</b>	<b>84%</b>	<b>3 566</b>	<b>3 235</b>	<b>7 693</b>	<b>88%</b>	<b>684</b>	<b>623</b>	<b>1 497</b>	<b>84%</b>	<b>2 882</b>	<b>2 612</b>	<b>6 196</b>
	Extérieur	<b>83%</b>	<b>1 031</b>	<b>929</b>	<b>2 226</b>	<b>86%</b>	<b>198</b>	<b>179</b>	<b>433</b>	<b>82%</b>	<b>833</b>	<b>750</b>	<b>1 793</b>
	Auditeur	85%	846	835	846	88%	162	161	162	84%	684	674	684
	Victime	68%	185	94	1 380	65%	36	18	271	69%	149	76	1 109
ORGANISATION	<b>Total</b>	<b>87%</b>	<b>1 501</b>	<b>1 346</b>	<b>1 861</b>	<b>91%</b>	<b>288</b>	<b>264</b>	<b>360</b>	<b>87%</b>	<b>1 213</b>	<b>1 082</b>	<b>1 501</b>
	Localux d'accueil	87%	1 410	1 255	1 410	92%	270	246	270	87%	1 140	1 009	1 140
	Auditeur	87%	91	91	451	81%	18	18	90	88%	73	73	361
	Victime	<b>81%</b>	<b>1 034</b>	<b>960</b>	<b>3 606</b>	<b>84%</b>	<b>198</b>	<b>180</b>	<b>704</b>	<b>80%</b>	<b>836</b>	<b>780</b>	<b>2 902</b>
PRISE EN COMPTE VICTIME	<b>Total</b>	81%	846	773	846	88%	162	145	162	80%	684	628	684
	Aménagement	80%	188	187	2 760	76%	36	35	542	80%	152	152	2 218
	Auditeur	<b>78%</b>	<b>3 545</b>	<b>2 872</b>	<b>3 545</b>	<b>88%</b>	<b>687</b>	<b>578</b>	<b>687</b>	<b>75%</b>	<b>2 858</b>	<b>2 294</b>	<b>2 858</b>
	Victime	76%	2 068	1 610	2 068	90%	396	326	396	73%	1 672	1 284	1 672
PRISE EN COMPTE VICTIME	Dispositif d'accueil	81%	1 101	1 006	1 101	93%	219	213	219	78%	882	793	882
	Organisation des plaintes	77%	376	256	376	59%	72	39	72	78%	304	217	304
	Autres dispositifs	<b>82%</b>	<b>4 775</b>	<b>4 130</b>	<b>35 033</b>	<b>89%</b>	<b>721</b>	<b>649</b>	<b>6 328</b>	<b>81%</b>	<b>4 054</b>	<b>3 481</b>	<b>28 705</b>
	<b>Total</b>	<b>85%</b>	<b>1 105</b>	<b>1 044</b>	<b>4 635</b>	<b>86%</b>	<b>132</b>	<b>126</b>	<b>686</b>	<b>86%</b>	<b>973</b>	<b>918</b>	<b>3 949</b>
PRISE EN COMPTE VICTIME	L'attente	88%	644	583	1 424	88%	42	36	54	89%	602	547	1 370
	Auditeur	81%	461	461	3 211	81%	90	90	632	81%	371	371	2 579
	Victime	<b>84%</b>	<b>2 689</b>	<b>2 232</b>	<b>21 701</b>	<b>93%</b>	<b>402</b>	<b>344</b>	<b>3 937</b>	<b>83%</b>	<b>2 287</b>	<b>1 888</b>	<b>17 764</b>
	<b>Total</b>	82%	1 648	1 397	10 462	94%	258	200	1 950	81%	1 590	1 197	8 512
PRISE EN COMPTE VICTIME	Le relationnel	88%	841	835	11 239	92%	144	144	1 987	87%	697	691	9 252
	Auditeur	<b>72%</b>	<b>981</b>	<b>854</b>	<b>8 697</b>	<b>81%</b>	<b>187</b>	<b>179</b>	<b>1 705</b>	<b>69%</b>	<b>794</b>	<b>675</b>	<b>6 992</b>
	Victime	76%	417	343	417	96%	79	75	79	70%	338	268	338
	<b>Total</b>	68%	564	511	8 280	66%	108	104	1 626	68%	456	407	6 654

**— ANNEXE 2 : TAUX DE SATISFACTION DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES**

TAUX DE SATISFACTION DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES		2021											
		TOTAL				DSPAP				DCSP			
		Taux	Nombre contrôles effectifs	Nombre constats	Taux	Nombre contrôles effectifs	Nombre constats	Taux	Nombre contrôles effectifs	Nombre constats	Taux	Nombre contrôles effectifs	Nombre constats
<b>Total</b>	<b>79%</b>	<b>1 692</b>	<b>1 157</b>	<b>79%</b>	<b>342</b>	<b>215</b>	<b>78%</b>	<b>1 368</b>	<b>941</b>	<b>78%</b>	<b>1 368</b>	<b>941</b>	
	<b>80%</b>	<b>658</b>	<b>465</b>	<b>81%</b>	<b>126</b>	<b>84</b>	<b>80%</b>	<b>532</b>	<b>381</b>	<b>80%</b>	<b>532</b>	<b>381</b>	
Le premier accueil vous a-t-il paru satisfaisant ?	83%	94	689	86%	18	128	83%	76	561	83%	76	561	
Votre attente a été selon vous acceptable?	66%	94	682	69%	18	126	65%	76	556	65%	76	556	
Les horaires d'ouverture du service vous ont-ils convenu	99%	94	686	98%	18	128	99%	76	558	99%	76	558	
Comportement du personnel d'accueil	75%	94	687	81%	18	126	74%	76	561	74%	76	561	
Comment avez-vous jugé les conditions de confidentialité dans les locaux d'accueil ?	68%	94	683	67%	18	126	68%	76	557	68%	76	557	
Pensez-vous avoir fait l'objet d'une quelconque discrimination	98%	94	545	99%	18	85	98%	76	460	98%	76	460	
L'état général des locaux vous a paru :	71%	94	686	68%	18	127	72%	76	559	72%	76	559	
<b>Total</b>	<b>90%</b>	<b>376</b>	<b>2735</b>	<b>88%</b>	<b>72</b>	<b>510</b>	<b>90%</b>	<b>304</b>	<b>2225</b>	<b>90%</b>	<b>304</b>	<b>2225</b>	
A-t-on fait des difficultés pour enregistrer votre plainte ?	96%	94	678	97%	18	127	96%	76	551	96%	76	551	
Comment avez-vous jugé les conditions de confidentialité dans les locaux de prise de plainte ?	86%	94	687	78%	18	128	87%	76	559	87%	76	559	
Estimez-vous que la plainte telle qu'elle a été rédigée par les policiers reflète les circonstances de votre affaire de manière ?	89%	94	685	90%	18	127	89%	76	558	89%	76	558	
Comment qualifieriez-vous la prise en compte de votre plainte par le policier ?	87%	94	685	87%	18	128	87%	76	557	87%	76	557	
<b>Total</b>	<b>71%</b>	<b>658</b>	<b>4179</b>	<b>72%</b>	<b>126</b>	<b>797</b>	<b>71%</b>	<b>532</b>	<b>3382</b>	<b>71%</b>	<b>532</b>	<b>3382</b>	
Sans le demander, avez-vous été informé des suites réservées à votre affaire ?	48%	94	670	36%	18	122	51%	76	548	51%	76	548	
Vous a-t-on remis un récépissé de dépôt de plainte ?	88%	94	677	84%	18	127	89%	76	550	89%	76	550	
Vous a-t-on remis la copie de votre plainte ?	91%	94	687	96%	18	127	90%	76	560	90%	76	560	
Avez-vous été informé de l'aide susceptible d'être apportée par les associations d'aide aux victimes ?	81%	94	688	82%	18	128	81%	76	560	81%	76	560	
Comment qualifieriez-vous globalement l'information qui vous a été donnée par la police ?	77%	94	663	82%	18	128	75%	76	535	75%	76	535	
Si vous avez cherché à joindre le policier en charge de votre dossier, avez-vous pu le faire sans difficulté ?	61%	94	112	68%	18	38	57%	76	74	57%	76	74	
Vous a-t-on proposé une assistance à l'issue de votre plainte ?	51%	94	682	53%	18	127	51%	76	555	51%	76	555	