



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

plaintes

Question écrite n° 19360

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur le dépôt de plainte en ligne sur le site du ministère de l'intérieur. Ce système d'enregistrement des plaintes réservé aux faits d'atteinte aux biens qui existait depuis 2008 dans 6 départements à titre expérimental doit être généralisé à toute la France d'ici le 4 mars prochain. Il le prie de bien vouloir lui dresser un bilan de ce dispositif sur ces 4 années.

Texte de la réponse

Le ministre de l'intérieur attache la plus grande importance à ce que l'accueil, l'information et l'aide aux victimes soient une priorité constante du travail des forces de l'ordre, car apporter des réponses concrètes aux attentes des Français en matière de sécurité c'est aussi mieux les accueillir et faciliter leurs démarches. Il en va de la qualité du service public de la sécurité comme de la qualité des relations entre la population et les forces de sécurité. Si les services de police et de gendarmerie accomplissent déjà, en lien avec les associations spécialisées et les professionnels, un travail important dans la prise en charge des victimes, la qualité de l'accueil du public passe également par sa modernisation et par la simplification des démarches, notamment par le développement du numérique. De ce point de vue, un téléservice « pré-plainte en ligne » a été expérimenté à partir de novembre 2008 dans les départements des Yvelines et de la Charente-Maritime. Cette expérimentation qui s'est poursuivie pendant plus de trois ans sans extension géographique, a ensuite été timidement étendue, en décembre 2011, aux départements de la Haute-Garonne et du Bas-Rhin, et en mars 2012 au quinzième arrondissement de Paris et au quatrième district des Hauts-de-Seine. Le bilan de cette expérimentation s'est pourtant avéré positif. Les enquêtes de satisfaction menées dans sa phase de mise en oeuvre ont fait apparaître un jugement favorable du dispositif, notamment apprécié pour sa facilité d'utilisation (moins de trente minutes en moyenne) et un temps de réaction très satisfaisant entre la déclaration en ligne et le rendez-vous. L'évaluation de ces expérimentations, les enquêtes de terrain et les sondages de satisfaction ont conduit le ministre de l'intérieur à décider de généraliser la pré-plainte en ligne à l'ensemble du territoire national début 2013. La pré-plainte en ligne est en effet une démarche simple et innovante qui améliore et simplifie les relations avec le public. Le système permet aux victimes d'effectuer facilement et immédiatement leur déclaration sur Internet (www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr) et d'obtenir un rendez-vous auprès du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie de leur choix pour signer une plainte sans perdre de temps. Pour des raisons d'efficacité et des impératifs d'enquête, ce dispositif est réservé aux atteintes aux biens dont la victime ne connaît pas le ou les auteurs (vol, dégradation, escroquerie...). Le déploiement de ce nouveau dispositif a été mené à bien au cours du premier trimestre 2013, en trois phases couvrant progressivement l'ensemble du territoire de métropole et d'outre-mer. Les premiers retours témoignent d'un fort intérêt et d'une réelle satisfaction des usagers. Du 7 janvier au 20 mars 2013, plus de 20 000 déclarations de pré-plainte en ligne ont en effet été faites sur Internet (17 546 pour la police nationale et 3 080 pour la gendarmerie nationale). Plus de 62 % de ces pré-plaintes ont donné lieu à un dépôt de plainte effectif (sont écartées les déclarations qui sortent du champ d'application de la pré-plainte ou présentent des lacunes ou des incohérences), dont plus de la moitié dans les 24 heures suivant l'envoi de la pré-plainte et 95 % dans un délai inférieur à une semaine.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Warsmann](#)

Circonscription : Ardennes (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 19360

Rubrique : Droit pénal

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 février 2013](#), page 2072

Réponse publiée au JO le : [30 avril 2013](#), page 4793