

Paris, le 1<sup>er</sup> décembre 2016

---

**Décision du Défenseur des droits n° MDS 2016-303**

---

**Le Défenseur des droits,**

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

---

Vu le code de procédure pénale ;

Vu le code de la santé publique ;

Vu le code de la sécurité intérieure, notamment le chapitre IV *Déontologie de la police nationale et de la gendarmerie nationale* du titre III du livre IV de sa partie réglementaire ;

Saisi par M. A. concernant d'une part les conditions dans lesquelles il a été accueilli à l'hôtel de police de X. et au bureau de police de Y. les 13 et 14 mars 2016, dans le cadre de démarches entreprises pour son épouse hospitalisée qui souhaitait déposer plainte suite à une agression subie la veille, et concernant d'autre part le manque de célérité relatif au traitement de cette demande ;

Après avoir pris connaissance du courrier de saisine du réclamant, de l'enquête interne diligentée par M. K., directeur départemental de la sécurité publique (DDSP) de l'Isère, et du rapport qu'il a rédigé ;

Après consultation du collège compétent dans le domaine de la déontologie de la sécurité ;

Constate les difficultés rencontrées, tant en termes de démarches, que de délai, par M. A., âgé de 91 ans, et son épouse âgée de 88 ans, hospitalisée suite à un vol avec violence, pour faire enregistrer la plainte de cette dernière ;

Considère que les trois adjoints de sécurité MM. D., B. et C. ayant accueilli et/ou réceptionné l'appel téléphonique du réclamant à l'hôtel de police de X. les 13 et 14 mars 2016, et l'adjoint de sécurité M. F. ayant réceptionné l'appel téléphonique du réclamant au bureau de police de Y. le 14 mars 2016, ainsi que les fonctionnaires de police gradés, dont ils ont sollicité les conseils, ont manqué d'humanité et de rigueur, et ont contrevenu aux dispositions de l'article 15-3 du code de procédure pénale relatif à l'enregistrement des plaintes ;

Constate que le délai de 11 jours s'étant écoulé avant qu'un équipage de police ne se déplace à l'hôpital pour recueillir les déclarations de Mme I. a été excessivement long ;

A été informé que les fonctionnaires concernés, adjoints de sécurité et gradés, ont fait l'objet d'un « *rappel très ferme des consignes en matière de prise de plaintes et d'accueil des victimes* » et que « *Toute nouvelle entorse de leur part à ces principes donnera lieu à l'établissement d'une procédure disciplinaire* » ;

Estime que ces mesures sont adaptées aux adjoints de sécurité MM. D., B., C. et F., peu expérimentés, mais que les circonstances de l'espèce justifient des mesures plus sévères à l'encontre des fonctionnaires de police expérimentés, et recommande l'engagement de poursuites disciplinaires à leur encontre ;

Conformément à l'article 29 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, le Défenseur des droits adresse cette décision pour réponse au ministre de l'Intérieur.

Le Défenseur des droits

Jacques TOUBON

## > LES FAITS

Le 13 mars 2016, M. A., âgé de 91 ans, s'est présenté à l'hôtel de police de X. pour déposer plainte pour son épouse, âgée de 88 ans, hospitalisée en raison d'une fracture du col du fémur occasionnée par sa chute au cours d'un vol à l'arraché dont elle venait d'être victime, la veille. Il affirme que l'agent en service l'a réorienté vers le commissariat de Y. compétent en raison du lieu d'hospitalisation de sa femme.

Le 14 mars 2016 au matin, M. A. a contacté par téléphone ledit commissariat. Un fonctionnaire de police lui a alors fait savoir qu'il devait s'adresser à l'hôtel de police de X. M. A. s'est donc présenté pour la seconde fois à l'hôtel de police de X. Il déclare que l'agent en service l'a de nouveau renvoyé vers le commissariat de Y.

Le 14 mars 2016 en début d'après-midi, un agent du commissariat de Y. a finalement recueilli les éléments d'information concernant l'agression de Mme I. et a informé M. A. qu'une équipe se déplacerait à l'hôpital pour enregistrer les déclarations de son épouse, afin d'enregistrer sa plainte.

M. A. indique que ce n'est que le 25 mars 2016 qu'une équipe a fait le déplacement pour enregistrer la plainte de Mme I., après plusieurs demandes réitérées en ce sens, par le réclamant et par sa fille, entre le 14 mars et le 25 mars 2016.

\*\*            \*\*  
\*\*

A la suite de sa saisine par M. A., le Défenseur des droits a demandé des explications au directeur général de la police nationale (DGPN).

Le directeur départemental de la sécurité publique (DDSP) de l'Isère a fait procéder à une enquête interne au sein du service d'accueil de l'Hôtel de police de X. et du bureau de police de Y., laquelle l'a amené à « *conclure que le mécontentement de Monsieur A. est largement compréhensible au regard de la situation* ».

### **S'agissant de l'accueil de M. A. à l'hôtel de police de X. et au bureau de police de Y.**

#### *A l'hôtel de police de X.*

Il ressort de l'enquête précitée que les adjoints de sécurité M. B. et M. C. ont reçu M. A. à l'hôtel de police de X. le 13 mars 2016<sup>1</sup>.

Selon le DDSP, ceux-ci ont commis « *une erreur d'appréciation* ». Il a expliqué que les vols avec violences, en particulier commis sur une personne vulnérable, doivent donner lieu à une prise de plainte systématique et que le seul fait de l'hospitalisation de la victime, hormis si elle n'est pas audible, ne permet pas de s'affranchir de cette règle. Il a indiqué que les ADS auraient ainsi dû faire preuve de plus de rigueur en s'informant davantage sur les circonstances de l'agression. Les éléments recueillis leur auraient ainsi permis de mesurer la gravité de la situation et d'en aviser immédiatement le service de commandement.

---

<sup>1</sup> Dans les rapports qu'ils ont rédigés, ces deux adjoints de sécurité ont toutefois indiqué n'avoir aucun souvenir de la présence de M. A. à l'accueil de l'hôtel de police de GRENOBLE le 13 mars 2016

En ce qui concerne le fonctionnaire de police ayant reçu M. A. à l'hôtel de police de X. le 14 mars 2016, l'enquête interne menée au sein de ce service a permis de conclure qu'il s'agissait de l'adjoint de sécurité M. D. Dans son rapport, celui-ci a indiqué que M. A. s'est présenté pour un dépôt de plainte pour sa femme se trouvant hospitalisée (sans qu'il ait expliqué les circonstances de l'hospitalisation) et qu'il lui avait alors expliqué que, dans ce cas, il était possible pour les policiers d'envoyer un équipage sur place pour prendre la plainte. Dans la mesure où l'épouse de M. A. était hospitalisée à Y., il a indiqué avoir avisé le major M. E., qui lui a indiqué qu'il revenait en conséquence aux équipages de la division Sud de se rendre sur place.

Le DDSP a estimé que ce dernier avait « *également commis une erreur d'appréciation* ». En effet, il s'est uniquement focalisé sur le lieu d'hospitalisation de la victime, sans prendre en considération les circonstances de son agression. Le DDSP a précisé que l'ADS M.D. avait toutefois, à sa décharge, informé sa hiérarchie de ces faits, en la personne du major de police M. E.

Au demeurant, le DDSP a précisé que, malgré la présence de M. A. à l'hôtel de police de X. les 13 et 14 mars 2016, celui-ci n'a pas été inscrit sur le registre d'accueil.

#### *Au bureau de police de Y.*

L'enquête interne menée au sein du bureau de police de Y. a permis d'identifier le fonctionnaire de police ayant réceptionné l'appel téléphonique de M. A. le 14 mars 2016. Il s'agissait de l'adjoint de sécurité M. F. Dans son rapport, il a précisé que M. A. s'était présenté pour connaître la marche à suivre pour que son épouse, victime d'un vol avec violences, puisse déposer plainte. Etant encore en période de formation, l'ADS est allé demander conseil à une collègue titulaire, qui lui a répondu que l'épouse de M. A. pouvait déposer plainte à l'hôtel de police de X. Il a ensuite transmis cette information à M. A.

Le DDSP a conclu que l'adjoint de sécurité M. F. avait commis « *la même erreur d'appréciation que ses collègues grenoblois* ». Le DDSP a toutefois précisé, qu'à sa décharge, cet ADS était en période de formation au moment des faits. De plus, avant même de renseigner M. A., il avait demandé conseil auprès d'un policier titulaire.

Le Défenseur des droits constate que les adjoints de sécurité MM. B., C., D. et F., ainsi que les policiers titulaires auprès desquels ils ont sollicité un avis, ont commis un manque de rigueur, et ont contrevenu aux dispositions de l'article 15-3 du code de procédure pénale, aux termes duquel : « *La police judiciaire est tenue de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions à la loi pénale et de les transmettre, le cas échéant, au service ou à l'unité de police judiciaire territorialement compétent. Tout dépôt de plainte fait l'objet d'un procès-verbal et donne lieu à la délivrance immédiate d'un récépissé à la victime. Si elle en fait la demande, une copie du procès-verbal lui est immédiatement remise* ».

Il regrette vivement le manque d'humanité des fonctionnaires de police se renvoyant la responsabilité d'apporter une réponse au mari d'une victime d'une agression violente, et ce d'autant plus au regard de leur âge avancé. Leur manque de discernement est à l'origine des désagréments subis par M. A. qui a dû effectuer de nombreuses démarches, dans un contexte difficile, en raison de l'agression violente que venait de subir sa femme, et de son hospitalisation.

Il estime que les conclusions du DDSP, considérant que les faits constatés ne relèvent que d'une erreur d'appréciation, font peu de cas des conséquences de cette erreur pour M. A.. S'il estime que le rappel ferme de leurs obligations à l'attention des ADS, peu expérimentés, et ayant demandé conseil à leur hiérarchie, paraît adapté, il estime que les fonctionnaires de police plus expérimentés, devraient faire l'objet d'une procédure disciplinaire.

### **S'agissant du délai écoulé avant le recueil des déclarations de Mme G. à l'hôpital**

Il ressort des éléments transmis par le DDSP que le 17 mars 2016, Mme G., la fille de la victime, a contacté le bureau de police de Y. pour faire état de la situation de sa mère, et que l'appel a été réceptionné par la capitaine de police Mme H. Dans son rapport, cette dernière, a indiqué avoir recueilli toutes les informations nécessaires auprès de Mme G. et lui avoir expliqué que les services de police allaient prendre en compte sa situation en priorité au vu de la gravité des faits. Elle lui a toutefois précisé qu'elle était dans l'impossibilité de lui indiquer un jour ou un créneau horaire, dans la mesure où les patrouilles de la division étaient amenées à assurer des missions « police secours ». La capitaine Mme H. a expliqué que cette mission avait été confirmée dès le 17 mars 2016 à des équipages de journée successifs sans que ceux-ci n'aient pu trouver le temps de se rendre à l'hôpital où se trouvait Mme I., étant constamment détournés par le Centre d'Information et de Commandement (CIC) sur des missions prioritaires. Puis, le 21 mars 2016, la capitaine Mme H. a signalé à la brigadier-chef Mme J. (reprenant son service à cette date), qu'une plainte urgente à l'hôpital était en attente depuis le 17 mars 2016 et qu'il s'agissait d'une mission prioritaire.

Le 21 mars 2016, la brigadier-chef Mme J. a pris connaissance de ces consignes et, le même jour, a reçu un appel téléphonique de Mme G. pour signaler que sa mère était toujours en attente du passage d'un équipage de police pour la prise de sa plainte. Dans son rapport, la brigadier-chef Mme J. indique avoir expliqué à Mme G. que les patrouilles se rendant aux domiciles ou hôpitaux pour les prises de plaintes étaient tributaires des événements et que dès que possible, entre deux missions, l'une d'entre elles se déplacerait pour entendre sa mère. Bien que d'autres plaintes étaient en attente, elle a expliqué lui avoir dit qu'elle allait faire passer la sienne en priorité au vu de la gravité des faits. La brigadier-chef Mme J. explique qu'au regard du peu de patrouilles du service pouvant recevoir les plaintes, elle a avisé sa hiérarchie que la division n'arrivait plus à gérer correctement les plaintes à domicile et qu'il faudrait trouver une solution de soulagement afin que les plaignants puissent être entendus au plus vite [passage du rapport illisible]. Puis, le 25 mars 2016, suite à un nouvel appel de Mme G., de nouveau réceptionné par la brigadier-chef Mme J., cette dernière a demandé à l'unique patrouille de se rendre à l'hôpital et a donné pour instruction au CIC de ne pas engager cet équipage sur d'autres missions. La fonctionnaire de police a ensuite informé Mme G. qu'un équipage prendrait la plainte de sa mère en fin de matinée, mission qui a été assurée.

La capitaine Mme H. a expliqué que, depuis ces faits, la gestion des « plaintes à domicile » avait été *« repensée au sein de la DDSP pour assurer un traitement plus rapide. Les consignes concernant la prise en compte du public ont été rappelées à l'ensemble des ADS, notamment le fait que le public n'a pas à être renvoyé dans une autre structure »*.

Le Défenseur des droits salue cette réorganisation, et s'étonne particulièrement de la situation antérieure, qui aboutissait à un enregistrement plus tardif des plaintes sur des faits graves, dès lors qu'ils avaient eu pour conséquence d'entraîner l'hospitalisation de la victime.

## **S'agissant des diligences du DDSP de l'Isère en matière d'accueil des victimes**

Le DDSP a précisé que, depuis plusieurs années, il avait pris toutes les dispositions nécessaires afin que l'accueil des victimes s'effectue dans les meilleures conditions, tant à l'hôtel de police que dans les structures déconcentrées.

A l'échelon local, un « Groupe d'Accueil Judiciaire », dévolu exclusivement à la prise de plainte a été créé. La prise en charge des victimes s'effectue 24H/24 et 7j/7 à l'hôtel de police.

En outre, le DDSP a rappelé que les services de la police nationale sont signataires d'une charte d'accueil qui stipule que la prise en compte des demandes du public doit être immédiate et que les agents sont tenus de recevoir les plaintes déposées par les victimes.