



Association Nationale d'Intervention Sociale
en Commissariat et Gendarmerie

Face aux violences au sein des couples Renforcer la qualité de l'accueil en commissariat et gendarmerie

*Analyses et propositions de l'ANISCG dans le cadre du Grenelle sur les violences
conjugales*

4 septembre 2019

Afin de contribuer au [Grenelle des violences conjugales](#), l'ANISCG, forte de son **expertise construite à partir des remontées de professionnels de l'intervention sociale en commissariat et gendarmerie**, a souhaité s'impliquer pleinement dans la réflexion actuelle pour améliorer le traitement des violences conjugales. Elle propose ici ses premières analyses et les propositions qui en découlent.

Spécificités du regard et des analyses des ISCG, professionnels de l'action sociale, servant de base à nos constats et propositions

- **Observation à partir de l'intérieur** du fonctionnement global des services de police et gendarmerie
- **Vision du traitement des personnes accueillies**, ce qui évite le piège d'une perception, positive ou négative, à partir de quelques cas seulement.
- **Observation des comportements** des personnes victimes.
- **Connaissance de leurs états, attentes et de leurs besoins.**
- **Indépendance de leurs observations** par rapport aux policiers et gendarmes.
- **Indépendance aussi par rapport aux services sociaux et associations**, qui permet de voir comment fonctionne l'ensemble des acteurs d'un territoire, au-delà des seuls policiers et gendarmes.
- **Possibilité de les partager librement et mutualiser les constats** au sein de l'ANISCG, lors de rencontres collectives ou de contacts individuels.

Leur **point d'observation est donc différent des autres parties** proposant une évaluation de la qualité de l'accueil et du traitement des personnes à la fois EN commissariat et gendarmerie, mais n'étant pas DE la police ou gendarmerie. C'est à partir de cet angle d'observation original et des réflexions partagées lors des rencontres avec les ISCG que nous recueillons nos données d'analyses, lesquelles nourrissent nos propositions.

<p>Sur une année, les 270 intervenants sociaux et commissariat et gendarmerie interviennent auprès de près de 100 000 personnes (femmes, hommes, enfants) impactées par de la violence au sein des couples.</p>
--

AXE I - Amplifier la formation des policiers et gendarmes par une offre adaptée

A partir des remontées des ISCG, nous faisons plusieurs constats.

Un accueil qui s'améliore de façon continue

Les éléments recueillis auprès des ISCG montrent une tendance générale et continue nette à l'amélioration de la qualité de l'accueil en police et gendarmerie concernant les personnes, essentiellement des femmes, victimes de violence dans le couple et se présentant pour faire une déclaration ou déposer plainte.

Des accueils manqués pour différentes raisons

La [note de l'ONDRP n°36 de juillet 2019 consacrée à *La satisfaction ressentie par les victimes lors du déplacement à la police ou à la gendarmerie*](#) montre que si le niveau de satisfaction concernant l'accueil se situe à un haut niveau, il est moindre concernant les situations de violences dans le ménage, notamment sur la question du temps d'écoute, de conseils et de confidentialité.

Lorsque ces accueils ne se passent pas de façon satisfaisante, des causes très différentes peuvent en être à l'origine :

- **L'inadaptation de la réponse** des policiers ou gendarmes : inadaptation liée au contexte (densité de l'accueil par exemple), à la récurrence de la situation (qui peut provoquer un agacement du professionnel), à l'absence de formation à l'accueil (qui laisse en difficulté celui qui assure cette fonction), à la méconnaissance de la problématique particulière de la violence conjugale (qui peut entraîner une incompréhension de la situation et du comportement de la personne).
- La **configuration matérielle de l'espace** : il n'est pas facile de décrire sa situation et sa demande avec une file d'attente un mètre derrière, « retenue » par une ligne jaune de confidentialité qui n'en a que le nom ou encore devant une salle d'attente pleine de personnes.
- Des plaintes de personnes qui dans leur déclaration ne décrivent **pas d'élément infractionnel**. Cela se produit par exemple lorsque quelqu'un se plaint des agissements de son ou sa compagne, sans que ce comportement ne soit légalement répréhensible. La personne repart alors avec le sentiment que sa plainte n'a pas été prise.
- Des personnes **orientées à tort** vers les services de police ou gendarmerie. C'est parfois le cas de celles orientées par des associations ou services sociaux dans le but de déposer une plainte, **que la personne elle-même ne veut pas déposer**. La mise en échec de ce dépôt va se produire de différentes manières : hésitations dans le récit, retours en arrière sur les éléments déclarés, voire un récit « vide » ne permettant pas la prise d'une plainte. Les orienteurs pourront alors avoir l'impression erronée que la police ou gendarmerie n'a pas fait son travail. La **contrainte à la plainte** peut donc générer un échec pour toutes les parties.
- Des personnes venant déposer une plainte pour accéder à une aide. Les constats vont dans le sens d'une extension de demande de dépôt de plainte comme condition de l'aide. C'est par exemple le cas dans certaines structures proposant un hébergement de la personne. C'est aussi le cas de la part de services de protection de l'enfance qui demandent à la mère de

démontrer sa capacité de protection en déposant une plainte. Ce sont là aussi des formes de **dépôt de plainte contraint**, qui peuvent produire les échecs relevés pour les personnes orientées à tort.

Un accueil manqué se joue donc au commissariat et à la gendarmerie, mais parfois il se joue en fait bien avant, dans les associations et services sociaux qui orientent et la motivation de la prescription à déposer une plainte.

A partir de ces constats, nous proposons des améliorations du côté de la formation des policiers et gendarmes.

Améliorations possibles de la formation des policiers et gendarmes

La formation des gendarmes et policiers, notamment à l'accueil et dans la prise de plainte, main-courante ou renseignement judiciaire est très inégale d'une personne à une autre, mais aussi d'un commissariat ou gendarmerie à un autre.

La pratique répandue de placer sur le premier accueil des Adjoints de De Sécurité ou Gendarmes Auxiliaires Volontaires accentue parfois ce manque de qualification minimale pour accueillir pleinement et de façon adaptée les personnes victimes de violence dans le couple.

Enfin, lorsque des temps de formation sont assurés auprès des policiers ou gendarmes, ils peuvent s'avérer **intéressant intellectuellement tout en étant peu opérants pour les policiers et ou gendarmes**. Le décalage qui existe parfois entre une présentation théorique et simplifiée de la dynamique de la violence ne correspond pas toujours aux situations rencontrées par les policiers et gendarmes. Il existe différentes formes de violences au sein des couples, dans des relations de différentes natures avec des passages à l'acte de degré faible à fort. La formation sur la base principale d'un modèle construit sur un des types de situation (violence conjugale au sens de la définition du Professeur HENRION, donc avec domination et emprise), formation le plus souvent par des professionnels qui sont en contact avec une seule des parties (a priori les victimes), apparaît dans certains cas décalé pour les gendarmes et policiers. Eux se trouvent en contact avec toutes les parties. **C'est donc à partir de cette réalité de travail que doivent se penser les architectures de formation pour être encore plus opérationnelles.**

C'est pourquoi, nous formulons trois propositions :

- **Systématiser au moins une séquence de formation annuelle** dans les deux forces, visant prioritairement les professionnels de l'accueil et de la prise de plainte/MC/PVRJ.
- **La renforcer encore auprès des Gendarmes Auxiliaires Volontaires et Adjoints De Sécurité de la Police nationale**, qui par leur très courte expérience et niveau de formation ont besoin plus encore d'être formés.
- **Confier, là où un poste existe, l'architecture de la séquence de formation aux ISCG**; avec les ISC ou ISG là où un poste existe, et avec les ISC et psychologues dans les commissariats où un pôle psycho-social existe.

L'ANISCG, organisme de formation disposant d'un numéro d'enregistrement, **pourra venir en appui des ISCG dans le montage de séquences de formations**. Elle pourra produire un **modèle national de**

programme de formation construit avec les ISCG, avec les policiers et gendarmes, à partir de leurs expériences des formations déjà reçues et des réalités de leurs contextes de travail.

AXE II - Renforcer le dispositif ISCG...

La proposition de renforcement du dispositif porte autant sur l'aspect quantitatif (nombre de postes) que qualitatifs (travail améliorable en direction de certains publics, niveau de qualification des ISCG, compétences d'évaluation des professionnels).

La pertinence de ce renforcement du dispositif part d'une compréhension fine des atouts qu'il offre d'ores et déjà et qu'il convient d'amplifier.

...pour agir dans tous les types de situations

Ces violences touchent toutes les catégories socio-professionnelles et tous les genres, ce qui ouvre la proposition de rencontre à un large public :

- Les ISCG peuvent ainsi rencontrer des femmes victimes de leur compagnon ou compagne, des hommes victimes de leur compagne ou compagnon, des hommes mis en cause pour des violences sur leur compagne ou compagnon, des femmes mises en cause pour des violences sur leur compagne ou compagnon.
- Du fait des interventions de police et gendarmerie qui peuvent se produire sur un appel d'urgence, ils peuvent proposer leur soutien à des personnes de catégories socio-professionnelles très variées, dont une part n'est pas en contact avec des services sociaux.

Il n'existe pas une situation-type de violence au sein des couples. Les intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie en rencontrent les différentes formes :

- Les situations où l'on retrouve tout ou une grande partie des traits définis comme « violence conjugale » dans le Rapport Henrion ou « Terrorisme intime » dans la typologie de Johnson. Elles se caractérisent par un rapport de domination et de contrôle de l'un.e sur l'autre, des passages à l'acte violents avec des agressions psychologiques et/ou physiques. Elles peuvent aller d'un degré faible à élevé. Ce sont les formes les plus immédiatement objectivables (notamment du fait de la présence d'impacts physiques constatables par un tiers).
- Les situations proches des définitions de « conflit conjugal » (Rapport Henrion) et « violence situationnelle » (typologie de Johnson), des situations où la violence peut être utilisée par chacune des parties. Cette violence peut être faible à élevée.
- Les situations où aucun passage à l'acte physique ne se produit mais où le contrôle et la coercition sont employés par au moins un des membres du couple peuvent être présentes dans celles dites de violence conjugale, et moins fréquemment dans celles de conflit conjugal.
- Les situations de souffrance ressentie par un des membres du couple, qui peuvent l'amener à se penser comme victime de l'autre sans que pour autant cela ne corresponde pas à la définition au sens judiciaire du terme.

L'évaluation globale produite par les ISCG permet d'intégrer la **situation des enfants** de la famille. La plupart sont des travailleurs sociaux qualifiés, formés à l'évaluation de la situation des enfants en contexte de violence dans le couple, elles-mêmes significativement corrélées à des violences directes ou indirectes sur les enfants.

Leurs modes d'intervention vont s'adapter au contexte singulier de chaque situation, en fonction des marges de manœuvre existantes en fonction du niveau de risque. Ils veillent à ne pas être contre-productifs pour les personnes. Soumis au **secret professionnel**, ils offrent un espace d'accueil aux victimes de violence qui peuvent **parler de la situation réelle vécue**, et leur **garantissent une véritable confidentialité** de leurs propos. Si besoin, ils peuvent, **grâce aux dérogations légales à l'obligation de secret existantes**, **alerter** les autorités judiciaires ou administratives en cas de danger, voire les forces de l'ordre et/ou d'urgence médicale en cas de péril.

Chaque professionnel peut développer une pratique professionnelle nourrie de ses références disciplinaires et méthodologiques. Certain.e.s ont plutôt une lecture des situations via l'approche dite « classique » des situations de violences dans le couple, d'autres ont une lecture plutôt systémique des passages à l'acte. Cela offre une diversité d'interventions et des échanges riches qui permettent aux ISCG de mutualiser des interrogations et réflexions professionnelles afin d'améliorer leur pratique.

En conséquent, ce dispositif permet de **travailler différemment des autres intervenants sur les questions de violence dans les couples.**

...pour intervenir aussi auprès des mis-en-cause

Les ISCG reçoivent très majoritairement des personnes victimes de la violence dans le couple. Une part grandissante de leur public se trouve être les personnes qui sont passées à l'acte, dans un contexte de conflit conjugal comme de violence conjugale. **Quand le couple veut continuer à vivre ensemble, ce travail avec chacune des parties est essentiel pour tenter de réduire, voire en finir avec les passages à l'acte violents, et aussi pour garder un lien en cas de dégradation de la situation !**

Là où un.e ISCG est présent.e, cela ouvre à une possibilité de travailler avec la personne auteure de passages à l'acte violents voire avec le couple. Nombre de situations faisant intervenir les forces de police ou gendarmerie ne sont pas nécessairement des situations avec une gravité importante. Elles n'évolueront pas vers des formes de violences graves. Elles peuvent être des situations à bas bruit, avec signaux faibles, un conflit latent et non-évolutif, une crise ponctuelle et qui restera unique, etc. Ces situations rendent souvent inadaptée la réponse pénale, quand réponse il peut y avoir. Néanmoins, elles montrent une tension qui peut être préjudiciable pour les adultes comme pour les enfants. Le soutien apporté très tôt, de façon préventive, est un atout pour que certaines d'entre elles ne dérivent pas vers une augmentation des tensions et violences issues d'un contexte de vie renforçant la promiscuité par exemple.

L'approche proposée aujourd'hui est essentiellement pénale (sanction judiciaire) et dans un nombre de cas plus limité thérapeutique. Cela laisse trop peu de possibilités de travailler avec ces personnes dans le cadre d'une relation d'aide sociale, alors que le besoin existe et les manques en termes de réponses évidents. C'est ce manque que le dispositif aide à combler très partiellement aujourd'hui.

Le besoin de renforcement des 270 postes existant passe par :

- Une **augmentation du nombre de postes actuels**, nécessitant une politique volontariste de l'État via les Fonds Interministériels de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation, afin de compléter les subventions versées par les collectivités territoriales (Département, EPCI, Ville).
- Une **exigence de qualification adaptée** (professionnels de travail social de niveau II gradés Licence) et d'expérience professionnelle pour les professionnels recrutés.
- Une **amplification du travail avec les personnes mis.e.s en cause**.

A partir des données recensées par l'ANISCG et des travaux du futur **Observatoire National du Dispositif d'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie**, un **état des lieux de la qualification et des zones prioritaires pour la création de nouveaux postes** pourra être proposé dès la fin de l'année 2019.

La question de l'accompagnement au domicile : l'ISCG comme facilitateur

Lorsqu'elles quittent leur domicile, certaines personnes victimes de violence demandent auprès des services de police ou gendarmerie un accompagnement physique à leur domicile afin de pouvoir prendre des affaires essentielles (documents, vêtements, etc.). Du fait du contexte (manque de disponibilité ou d'effectifs sur le moment), d'une évaluation du danger différente de celle de la personne, d'un nombre de demandes de ce type qui sont parfois très importantes sans qu'il soit possible de répondre à toutes, ou d'un type de conception du rôle de la police ou gendarmerie, elles ne reçoivent pas forcément une réponse favorable.

La présence d'un intervenant social dans le commissariat ou la brigade est un atout face à ces situations :

- il permet que soit évaluées les possibilités de soutien dont peut bénéficier la personne auprès de son réseau amical et familial, ainsi que des services sociaux ou associatifs. Cela permet aussi d'évaluer le risque de danger de la situation : la perception de la victime en insécurité dit parfois plus son niveau de peur que sur celui du danger avéré, et dans d'autres cas, elle permet au contraire de saisir en quoi le risque est élevé.

- du fait de sa proximité et de la confiance établie avec les policiers et gendarmes et résultant de sa présence quasi-continue en commissariat et gendarmerie, il peut alerter sur le besoin d'accompagnement et obtenir une réponse favorable dans les cas qui le nécessitent absolument.

Les ISCG sont amenés à faire ce type d'accompagnement dans les cas où le niveau de risque l'autorise et lorsqu'aucune alternative dans le réseau personnel ou institutionnel n'a pu être trouvée. Cet accompagnement n'a pas vocation à être une fonction des ISCG, mais se fait exceptionnellement sur la base de l'évaluation de l'ISCG.

AXE III - Ré-ouvrir les possibilités de Main-Courante pour les victimes

Depuis 2014, les orientations pénales définies par la [Circulaire du 24 novembre 2014 d'orientation de politique pénale en matière de lutte contre les violences au sein du couple et relative au dispositif de téléassistance pour la protection des personnes en grave danger](#) rappellent « le caractère très exceptionnel du recueil des déclarations sur main courante ou procès-verbal de renseignement judiciaire, qui devra être encadré de façon très stricte ».

Ce texte s'appuie sur le protocole-cadre du 30 décembre 2013 relatif au traitement des mains courantes et des procès-verbaux de renseignement judiciaire en matière de violences conjugales qui prévoit dans son préambule que « *La doctrine d'emploi des mains courantes (...) est particulière en matière de violences au sein du couple. Ce mode de recueil de l'information doit demeurer une exception justifiée par la demande expresse de la victime et dans la mesure où aucun fait grave n'est révélé.* »

La [Circulaire du 9 mai 2019](#) renvoie elle-aussi au protocole-cadre de 2013 : « *Si toutefois la personne, pleinement informée de l'enjeu d'une telle plainte, ne souhaite effectuer qu'un signalement des faits, le protocole-cadre sur le traitement des mains courantes et des procès-verbaux de renseignement judiciaire en matière de violences conjugales doit être appliqué.* » Cela laisse le policier ou gendarme dans une situation ambiguë, notamment en cas de révélation d'un « fait grave » : doit-il conformément au protocole-cadre « obtenir » qu'une plainte soit déposée contre l'avis de la personne ? Doit-il en rester à la main-courante ou au PV de renseignement judiciaire au risque de ne pas satisfaire aux directives nationales et du Procureur de la République ?

De fait, depuis le déploiement des déclinaisons locales de ce protocole-cadre du 30 décembre 2013, les ISCG ont fait remonter **des effets contrastés de cette nouvelle pratique**. Certains sont positifs, car la prise de plainte a été facilitée par ces directives. Mais dans d'autres cas, **la personne victime préfère retirer sa déclaration ou ne pas la déposer lorsqu'elle entend une contrainte** à déposer une plainte. En effet, les directives de certains Procureurs aboutissent sur le terrain à une exclusion totale de la main-courante. Rappelons que les motivations pour ne pas déposer une plainte sont le plus souvent rationnelles et pertinentes : volonté que la situation de violence cesse sans passer par une sanction souhaitée, ce que matérialise la plainte ; refus de la symbolique de la plainte qui peut être difficile à assumer ; crainte de représailles directes de l'auteur.e ou de la part de son entourage ; etc. La discussion peut permettre de dépasser certaines de ces réserves mais ce n'est pas toujours possible.

Des ISCG de toutes les régions ont pu noter ces effets et souligner que **l'intérêt de la main-courante était réel pour les victimes qui ne veulent absolument pas déposer plainte, et ce quelle que soit la gravité des faits décrits par elles**. Quand ils en sont informés, les ISCG peuvent alors venir à la rencontre de ces personnes et leur proposer un espace d'échange sur leur situation concrète. Mais ce n'est pas toujours possible (il faut être et informé de la situation et se rendre immédiatement disponible). Des observations convergentes de situations concrètes de la part d'ISCG montrent que **dans de trop nombreux cas, ces victimes préfèrent « disparaître » ou ne pas déclarer la réalité de leur situation et se retrouvent encore plus isolée, au risque que leur situation s'aggrave**. Elles risquent de plus d'avoir du mal à revenir vers les commissariats et gendarmeries, du fait de ce qu'elles perçoivent comme un forçage à la plainte.

Ces situations déstabilisent autant des policiers ou gendarmes que des ISCG.

Améliorer l'accueil des personnes victimes, c'est donc à la fois :

- **prendre une plainte lorsque la personne souhaite ou est d'accord pour en déposer une**, dès qu'il existe un élément infractionnel,
- **ne pas la contraindre à la plainte si elle souhaite faire une simple main-courante, quelle que soit la gravité des faits rapportés,**
- **accompagner aussi le retrait de plainte** quand, malgré une clarification des enjeux, la personne ne voit pas d'autre solution, afin qu'elle puisse revenir sans crainte d'être jugée en cas de renouvellement de faits à son encontre. Ce travail est notamment fait par les ISCG afin de garder un lien avec les personnes.

Nos propositions concernant la Main-courante et le PV de Renseignement judiciaire

Nous proposons la **diffusion de directives** indiquant que la personne peut déposer une simple main-courante si la personne refuse de déposer plainte, et ce même en cas de faits graves relatés.

Nous complétons cette proposition en **proposant que la main-courante ou le renseignement judiciaire soit systématiquement rempli en suivant la Fiche Réflexe pour l'audition des victimes de violences au sein du couple**. Ceci donnera à la main-courante un contenu complet, de même qualité que celui généralement pris lors d'un dépôt de plainte.

Cela irait pleinement dans l'intérêt des personnes victimes :

- Respect de leur dignité et de leur autonomie de choix ;
- Existence d'une trace déclarative ;
- Maintien d'un lien possible avec la personne plutôt que son repli ;

Cela permettrait au processus judiciaire d'entrer en action lorsque la situation le nécessite absolument :

- Possibilité d'ouvrir une enquête sur la base de cette déclaration, la plainte n'étant pas une condition nécessaire en matière de violence conjugale ;
- Qualité des informations recueillies lors de la déclaration de la victime, en cas de plainte ultérieure ou d'ouverture d'une enquête.