

## La satisfaction ressentie par les victimes lors du déplacement à la police ou à la gendarmerie

Entre 2012 et 2018, l'enquête « Cadre de vie et sécurité » (CVS) a permis d'interroger les personnes enquêtées sur leur déplacement à la police ou à la gendarmerie pour déclarer les atteintes dont elles ont été victimes.

La majorité des victimes estiment que leur démarche s'est plutôt bien, voire très bien passée. Plus particulièrement, les victimes sont satisfaites des conditions de leur déplacement (attente, temps et écoute, confidentialité, conseils).

L'avis des victimes change peu selon qu'elles se sont rendues dans un commissariat de police ou une brigade de gendarmerie. Toutefois, celles qui se sont déplacées à la police sont relativement moins satisfaites du délai d'attente.

Dans le cas des atteintes sensibles, les victimes sont relativement moins satisfaites des conditions de leur démarche.

L'enquête CVS permet d'étudier l'opinion des personnes qui se sont déplacées à la police ou à la gendarmerie pour déclarer les atteintes dont elles ont été victimes. D'une part, l'enquête détermine si les victimes estiment que leur démarche s'est bien ou mal passée. D'autre part, l'enquête mesure leur satisfaction concernant le délai d'attente, le temps et l'écoute qui leur ont été accordés, les conditions de confidentialité des échanges, et les conseils qui leur ont été donnés.

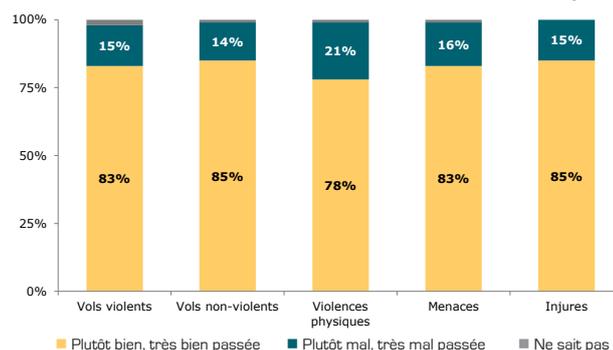
Afin d'obtenir un échantillon suffisant et d'étudier plusieurs atteintes, les enquêtes conduites entre 2012 et 2018 ont été compilées. Ont été retenues les personnes ayant entre 18 et 76 ans, francophones (jusqu'à l'enquête 2016), déclarant avoir été victimes d'atteintes personnelles ou sensibles<sup>1</sup> au cours des deux années précédentes, et s'être déplacées à la police ou à la gendarmerie pour signaler les faits les plus récents<sup>2</sup>.

### La majorité des victimes évaluent positivement leur démarche

Dans un premier temps, l'enquête CVS détermine comment les victimes d'atteintes personnelles qui se sont déplacées à la police ou à la gendarmerie pour signaler les faits évaluent leur démarche.

En matière d'accueil, de conseils et de prise de déclaration, la majorité des victimes évaluent positivement leur démarche. La proportion de victimes estimant que leur démarche s'est plutôt bien, voire très bien passée, atteint 78% pour les violences physiques; 83% pour les vols violents et les menaces; et 85% pour les vols non-violents et les injures [1]. Moins de 10% des victimes estiment que leur démarche s'est très mal passée.

#### 1 Evaluation de la démarche des victimes d'atteintes personnelles



Source : enquête CVS, Insee - ONDRP - SSMSI, 2012 - 2018.

Champ : personnes âgées de 18 à 76 ans et résidant en France métropolitaine, déclarant avoir été victimes d'atteintes personnelles au cours des deux années précédentes, et s'être déplacées à la police ou à la gendarmerie pour signaler les faits.

Note de lecture : 83% des victimes de vols violents qui se sont déplacées à la police ou à la gendarmerie estiment que leur démarche s'est plutôt bien, voire très bien passée.

Avertissement : pour des raisons de format, le pourcentage de répondants ayant répondu « ne sait pas » n'est pas indiqué sur le graphique mais est disponible dans le fichier Excel associé.

(1) Les atteintes personnelles incluent les vols avec violences ou menaces, les vols sans violence ni menace, les violences physiques, les menaces, et les injures. Les atteintes sensibles incluent les violences sexuelles hors ménage, et les violences physiques et/ou sexuelles dans le ménage.

(2) Dans le cas des violences physiques et/ou sexuelles dans le ménage, il n'est pas possible de déterminer si les victimes se sont déplacées pour signaler les faits les plus récents ou d'autres faits survenus au cours de la période d'étude.

## La majorité des victimes sont satisfaites des conditions de leur démarche

Dans un deuxième temps, l'enquête CVS mesure la satisfaction des victimes d'atteintes personnelles concernant certaines conditions de leur déplacement : le délai d'attente ; le temps et l'écoute qui leur ont été accordés ; les conditions de confidentialité des échanges ; et le cas échéant, les conseils qui leur ont été donnés.

De manière générale, la majorité des victimes se déclarent satisfaites de ces aspects de leur démarche. Néanmoins, leur niveau de satisfaction varie selon ces conditions et selon les atteintes subies.

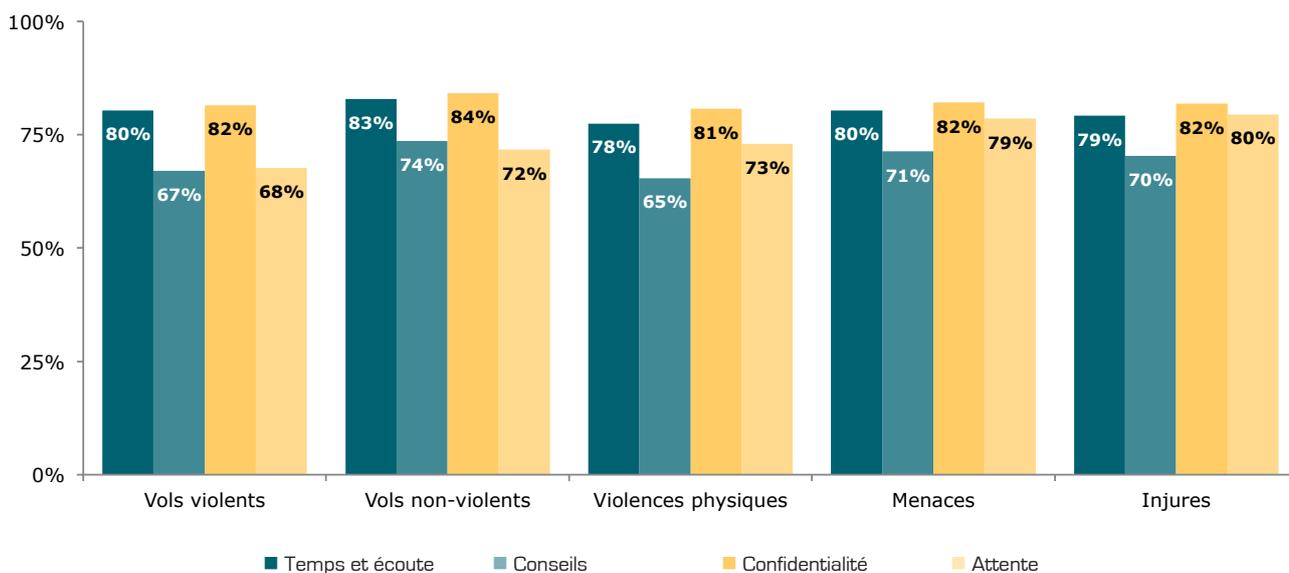
Les victimes se déclarent particulièrement satisfaites des conditions de confidentialité des échanges. Leur taux de satisfaction est supérieur à 80% : 81% pour les victimes de violences physiques ; 82% pour les victimes de vols violents, de menaces et d'injures ; et 84% pour les victimes de vols non-violents [2].

Pour ces mêmes atteintes, la plupart des victimes se déclarent satisfaites du temps et de l'écoute qui leur ont été accordés. Leur taux de satisfaction est de plus ou moins 80% : 78% pour les victimes de violences physiques ; 79% pour les victimes d'injures ; 80% pour les victimes de vols violents et de menaces ; et 83% pour les victimes de vols non-violents.

Les avis sont plus nuancés concernant le délai d'attente. Le niveau de satisfaction des victimes de menaces et d'injures est élevé, atteignant respectivement 79% et 80%. Néanmoins, ce niveau est relativement plus bas pour les victimes de vols violents (68%), de vols non-violents (72%), et de violences physiques (73%).

Enfin, les conseils donnés aux victimes apparaissent comme l'aspect le moins satisfaisant de leur déplacement. La majorité d'entre elles se déclarent satisfaites des conseils qu'elles ont reçus, mais cette proportion est relativement plus basse que pour les autres aspects de leur démarche : 65% pour les victimes de violences physiques ; 67% pour les victimes de vols violents ; 70% pour les victimes d'injures ; 71% pour les victimes de menaces ; et 74% pour les victimes de vols non-violents.

### 2 Proportion de victimes d'atteintes personnelles satisfaites des conditions de leur démarche



Source : enquête CVS, Insee - ONDRP - SSMSI, 2012 - 2018.

Champ : personnes âgées de 18 à 76 ans et résidant en France métropolitaine, déclarant avoir été victimes d'atteintes personnelles au cours des deux années précédentes, et s'être déplacées à la police ou à la gendarmerie pour signaler les faits.

Note de lecture : 80% des victimes de vols violents qui se sont déplacées à la police ou à la gendarmerie se déclarent satisfaites du temps et de l'écoute qui leur ont été accordés.

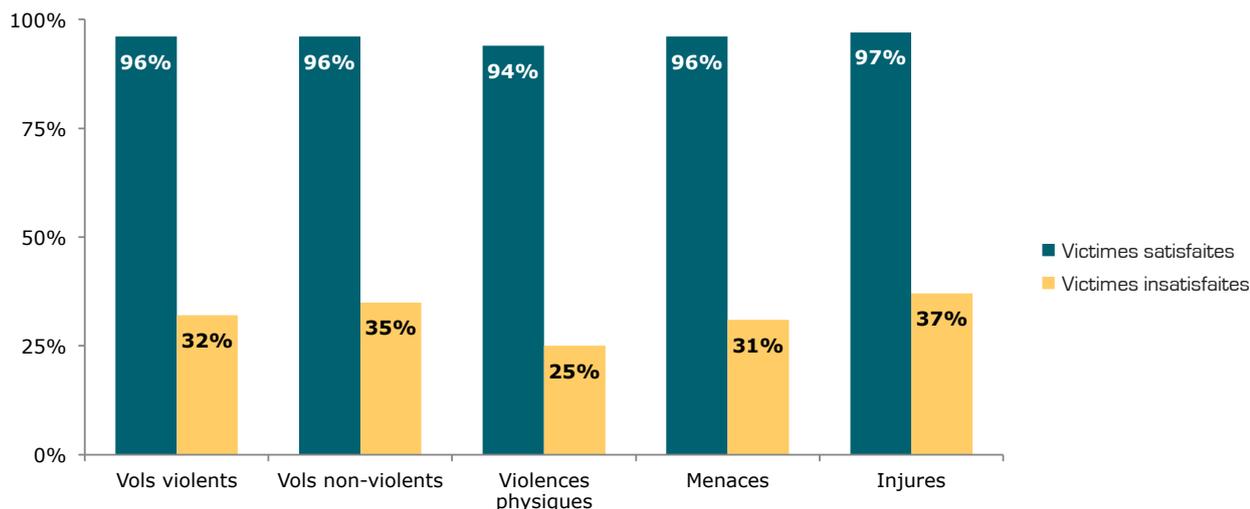
Lorsque les victimes se déclarent insatisfaites de certains aspects de leur démarche, elles sont relativement moins nombreuses à évaluer celle-ci de manière positive.

Les écarts sont particulièrement marqués pour le temps et l'écoute accordés. Lorsque les victimes se déclarent satisfaites de cette condition, la quasi-totalité d'entre elles estiment que leur démarche s'est plutôt bien, voire très bien passée. Mais lorsqu'elles se déclarent insatisfaites du temps et de l'écoute qui leur ont été accordés, moins de 40% d'entre elles évaluent leur démarche de

manière positive : 25% pour les victimes de violences physiques ; 31% pour les victimes de menaces ; 32% pour les victimes de vols violents ; 35% pour les victimes de vols non-violents ; et 37% pour les victimes d'injures [3].

Les écarts sont moins marqués pour les autres aspects du déplacement. Autrement dit, la plupart des victimes évaluent positivement leur démarche même si elles sont insatisfaites du délai d'attente, des conditions de confidentialité des échanges, et des conseils qui leur ont été donnés.

### ③ Proportion de victimes d'atteintes personnelles estimant que leur démarche s'est bien passée, en fonction de leur satisfaction (temps et écoute)



Source : enquête CVS, Insee - ONDRP - SSMSI, 2012 - 2018.

Champ : personnes âgées de 18 à 76 ans et résidant en France métropolitaine, déclarant avoir été victimes d'atteintes personnelles au cours des deux années précédentes, et s'être déplacées à la police ou à la gendarmerie pour signaler les faits.

Note de lecture : 96% des victimes de vols violents qui sont satisfaites du temps et de l'écoute qui leur ont été accordés estiment que leur démarche s'est plutôt bien, voire très bien passée, contre 32% des victimes qui sont insatisfaites.

## À l'exception du délai d'attente, peu de différences entre la police et la gendarmerie

L'enquête CVS détermine si les victimes d'atteintes personnelles se sont rendues dans un commissariat de police ou une brigade de gendarmerie<sup>3</sup> pour signaler les faits.

Dans un cas comme dans l'autre, la majorité des victimes évaluent positivement leur démarche et sont satisfaites des aspects de leur déplacement. Concernant le temps et l'écoute accordés, les conditions de confidentialité des échanges, et les conseils donnés, le niveau de satisfaction est proche selon qu'il s'agit de la police ou de la gendarmerie.

Les écarts sont plus marqués pour le délai d'attente. Les victimes qui se sont rendues dans un commissariat de police sont relativement moins satisfaites que celles qui se sont rendues dans une brigade de gendarmerie. L'écart atteint 17 points pour les victimes de vols violents ; 13 points pour les victimes de violences physiques ; et 12 points pour les victimes de menaces.

Le cas des victimes de vols violents apparaît comme une exception. En effet, les victimes qui se sont déplacées à la police sont relativement moins nombreuses à évaluer positivement leur démarche que celles qui se sont déplacées à la gendarmerie (respectivement 82% et 90%). Outre le délai d'attente, les victimes qui se sont rendues dans un commissariat de police sont relativement moins satisfaites des conseils qui leur ont été donnés (17 points d'écart) et du temps et de l'écoute qui leur ont été accordés (10 points d'écart). Il est néanmoins difficile de déter-

miner si ces écarts sont dus aux données<sup>4</sup> ou à une différence de traitement de ces atteintes par les services.

## Les victimes d'atteintes sensibles sont relativement moins satisfaites

Grâce à un questionnaire auto-administré, l'enquête CVS mesure la satisfaction des victimes d'atteintes sensibles qui se sont déplacées à la police ou à la gendarmerie pour signaler les faits. Les questions concernent le temps et l'écoute qui leur ont été accordés, les conditions de confidentialité des échanges, et les conseils qui leur ont été donnés.

La majorité des victimes d'atteintes sensibles se déclarent satisfaites de ces aspects de leur déplacement, mais cette proportion est relativement plus basse que pour les autres atteintes personnelles.

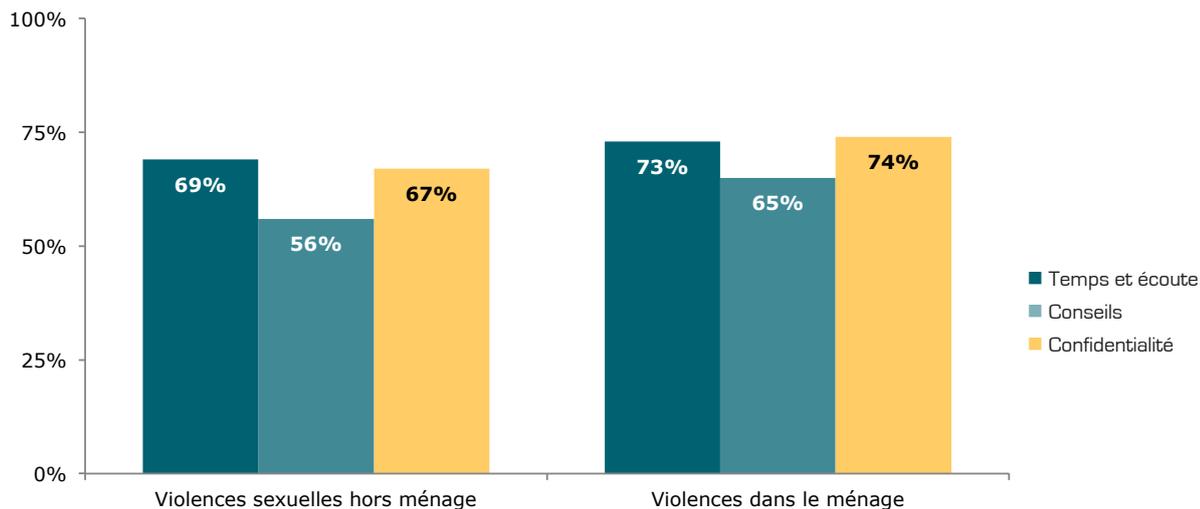
Concernant les conditions de confidentialité des échanges, 67% des victimes de violences sexuelles hors ménage et 74% des victimes de violences dans le ménage se déclarent satisfaites (contre plus de 80% pour les victimes d'autres atteintes personnelles) [4]. Leur niveau de satisfaction concernant le temps et l'écoute accordés atteint respectivement 69% et 73% (contre plus ou moins 80% pour les victimes d'autres atteintes personnelles).

De même que pour les autres atteintes personnelles, les conseils donnés aux victimes d'atteintes sensibles apparaissent comme l'aspect le moins satisfaisant de leur démarche. Le taux de satisfaction est au plus bas pour les victimes de violences sexuelles hors ménage (56%), et atteint 65% pour les victimes de violences dans le ménage.

(3) Les personnes déclarant s'être rendues à la fois dans un commissariat de police et dans une brigade de gendarmerie ont été exclues de l'analyse. Outre leur nombre restreint, il n'est pas possible de déterminer si leur avis concerne la police ou la gendarmerie.

(4) Malgré la compilation des enquêtes, le nombre de victimes de vols violents s'étant rendues dans une brigade de gendarmerie pour signaler les faits reste faible (N = 47).

#### 4 Proportion de victimes d'atteintes sensibles satisfaites des conditions de leur démarche



Source : enquête CVS, Insee – ONDRP – SSMSI, 2012 – 2018.

Champ : personnes âgées de 18 à 76 ans et résidant en France métropolitaine, déclarant avoir été victimes d'atteintes sensibles au cours des deux années précédentes, et s'être déplacées à la police ou à la gendarmerie pour signaler les faits.

Note de lecture : 69% des victimes de violences sexuelles hors ménage qui se sont déplacées à la police ou à la gendarmerie se déclarent satisfaites du temps et de l'écoute qui leur ont été accordés.

### Point méthodologique

Les résultats de cette étude sont intégralement disponibles dans le fichier Excel associé.

Cette étude a été réalisée à partir de l'enquête de victimation « Cadre de vie et sécurité » (CVS), réalisée par l'Insee et l'ONDRP depuis 2007, et avec le SSMSI depuis 2014. Près de 16 000 individus âgés de 14 ans et plus et résidant en France métropolitaine sont interrogés chaque année. Les données sont pondérées par l'Insee de sorte que les résultats sont représentatifs de la population générale.

Dans un premier temps, l'enquête détermine si les répondants ont été victimes d'atteintes personnelles au cours des deux années précédentes ; et s'ils se sont déplacés à la police ou à la

gendarmerie pour signaler les faits les plus récents. L'enquête détermine si les victimes estiment que leur démarche s'est très bien, plutôt bien, plutôt mal, ou très mal passée ; et mesure leur satisfaction concernant certains aspects de leur déplacement (attente, temps et écoute, confidentialité, conseils).

Dans un deuxième temps, à l'aide d'un questionnaire auto-administré, l'enquête détermine si les répondants ayant entre 18 et 76 ans ont été victimes d'atteintes sensibles au cours des deux années précédentes ; et s'ils se sont déplacés à la police ou à la gendarmerie pour signaler les faits. L'enquête mesure leur satisfaction vis-à-vis de certaines conditions de leur démarche (temps et écoute, confidentialité, conseils).