



MINISTÈRE  
DE L'INTÉRIEUR

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Livret n°

2



Lien  
Police - Gendarmerie  
& Population



# Introduction

Le lien entre les forces de l'ordre et la population est un enjeu politique et sociétal majeur depuis plusieurs décennies. Ceci alors même que les femmes et les hommes qui composent notre police et notre gendarmerie sont représentatifs de l'ensemble de notre société: tant dans les catégories sociales des parents que dans les origines géographiques.

Malgré cette représentativité, la question de la qualité du lien entre eux et la population s'est imposée de manière accrue ces dernières années, avec en toile de fond les crises successives liées au terrorisme, aux mouvements sociaux et dernièrement à la pandémie. De nombreux rapports parlementaires, analyses sociologiques, sondages et enquêtes de satisfaction sont publiés très régulièrement et montrent à chaque fois la difficulté d'appréhender ce sujet de manière dépassionnée.

Si le rapport publié le 22 janvier dernier par la Fondation Jean Jaurès dresse le constat du délitement supposé des relations entre le pays et sa police, l'enquête Kantar réalisée en octobre 2020 pour le baromètre de l'institut Paul Delouvrier<sup>1</sup> fait pourtant ressortir que 66 % (+ 1 point par rapport à 2019) d'entre eux ont une plutôt bonne (52 %) ou très bonne (14 %) opinion de la police et de la gendarmerie, ces deux services arrivant en tête des services publics avec ceux de la sécurité sociale. Quant à la satisfaction des usagers des services de police et de gendarmerie, elle atteint 79 %, juste après les secteurs de la santé et de la sécurité sociale (82 %) et de la fiscalité et collecte des impôts (84 %).

**Notre ambition doit être simple: notre politique de sécurité doit reposer sur une police au service de la population, une exigence de transparence vis-à-vis de nos concitoyens et la réaffirmation des liens des policiers et des gendarmes avec la population.**

---

<sup>1</sup> Enquête mesurant chaque année depuis 2004 l'opinion des Français et la satisfaction des usagers au sujet des différents services publics.

# État des lieux

Bien avant l'inscription dans le droit positif de « *l'extension à l'ensemble du territoire d'une police de proximité répondant aux attentes et aux besoins des personnes en matière de sécurité* » en tant qu'orientation permanente de la politique de sécurité<sup>2</sup>, la question de la qualité de la relation entre la population et les forces de l'ordre s'est inscrite à l'ordre du jour du policier et du gendarme du fait de leur positionnement « au centre des choses ». Cette préoccupation est au sens propre essentielle en raison de la nature même des institutions et des acteurs dans l'exercice quotidien des interactions avec les publics qui oscillent de l'intervention police-secours à l'arrestation du terroriste.

On verra ainsi entre les années 1980 et 2017 des allers-retours entre des conceptions opposées des politiques de sécurité: entre déconcentration et recentralisation (très souvent à la suite d'événements graves); entre mise en place de dispositifs de prévention et celle de dispositifs axés essentiellement sur l'intervention.

Depuis 2017, le Président de la République, conscient de l'impact négatif de ces effets de balancier, s'est résolument engagé dans une politique ambitieuse de consolidation des liens entre les forces de sécurité et la population. Reposant sur le concept de sécurité du quotidien (SQ), cette stratégie mise en œuvre par la gendarmerie nationale et la police nationale poursuit un objectif: mettre en place un service public de la sécurité plus proche, plus efficace et plus simple.



---

<sup>2</sup>Loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, aujourd'hui article L.111-2 du Code de la sécurité intérieure.

---

## 1 Des actions quotidiennes qui permettent de tisser du lien

Montée en puissance des groupes de partenariat opérationnel (GPO) en zone police et des groupes de contact et contrats territoriaux en zone gendarmerie. Ce maillage territorial (949 GPO, 289 groupes de contacts et 254 contrats territoriaux) permet de résoudre les problèmes quotidiens des habitants grâce à des réunions opérationnelles entre les représentants des services territoriaux de police et les acteurs locaux de proximité : bailleurs, éducation nationale, élus, associations, transporteurs.

---

## 2 Des actions ciblées au bénéfice de toutes les catégories de la population

228 délégués à la cohésion police-population (DCPP) de la police nationale favorisent le lien entre population, acteurs de terrain et services de police.

53 maisons de confiance et de protection des familles (MCPF) ont d'ores et déjà été créées par la gendarmerie nationale pour assurer la protection des populations les plus vulnérables. Une généralisation des MCPF sur l'ensemble du territoire est prévue.

Dans le cadre de la lutte contre les violences conjugales et intrafamiliales, deux dispositifs ont été mis en place : le QR code et le tableau d'accueil confidentiel afin d'améliorer la prise en charge des femmes victimes. Ces deux innovations ont d'ailleurs reçu le prix du « Grenelle des violences conjugales ».

Ces différentes structures et actions prolongent et complètent l'action des 274 intervenants sociaux et 84 psychologues présents dans les services territoriaux de gendarmerie et de police.

---

## 3 Développement de plateformes numériques au service des usagers et des victimes

- Accroître la proximité numérique des policiers et des gendarmes :

- Depuis 2018, la brigade numérique renommée « *magendarmerie.fr* » permet d'apporter 7j/7 et 24h/24 une offre de sécurité supplémentaire au profit des internautes (prise de rendez-vous en ligne et réponse aux questions par le biais d'un tchat). Le programme de transformation GEND20-24 est devenu le socle global de l'action de la gendarmerie avec la directive « *#Répondreprésent* ». Alliant proximité physique et numérique, « *#Répondreprésent* » a recours aux nouvelles technologies (IA) pour optimiser la couverture territoriale (Dispositif de gestion des événements) donnant ainsi corps au slogan institutionnel « *pour la population, par le gendarme* ».



- Le commissariat en ligne « *moncommissariat.fr* » créé à l'été 2020. Ce nouveau commissariat numérique donne accès à un portail généraliste unique, avec un parcours simplifié, permettant aux usagers d'entrer en contact direct, 7j/7 et 24h/24 avec un policier grâce à une messagerie d'information instantanée. Il permettra de coordonner l'accès à tous les téléservices aujourd'hui disponibles. À terme, *moncommissariat.fr* deviendra un site internet serviciel (création d'un espace personnel) et les usagers pourront prendre des rendez-vous en ligne et s'inscrire à l'opération tranquillité vacances. Près de 34 500 échanges ont eu lieu depuis le mois de juillet.
- La plateforme des violences sexuelles et sexistes (PVSS). Inaugurée en novembre 2018, elle est accessible par internet 24h/24 et 7j/7. Elle offre un accès direct et anonyme pour signaler une situation, s'informer sur les dispositifs d'aide aux victimes existants dans les services et dans les associations d'aide aux victimes locales. Elle permet d'échanger avec un représentant des forces de l'ordre qui répond selon une approche personnalisée et adaptée à chaque victime.
- Le développement des plateformes IGPN et IGGN pour signaler les éventuels manquements déontologiques des forces de sécurité intérieure (ce sujet sera traité dans le cadre de la table ronde relative au contrôle interne).

#### **4 Amélioration de l'accueil du public en régulant les flux de personnes se présentant dans les commissariats (smart agenda)**

Pour nombre de citoyens ou requérants, le premier contact est le service d'accueil. La préfecture de police de Paris a lancé une expérimentation depuis début janvier dans cinq de ses circonscriptions. Il s'agit d'une application de prise de rendez-vous en ligne fonctionnant sur le principe d'agendas mutualisés. Les champs offerts au public permettent de sélectionner le commissariat où la personne souhaite se rendre, le créneau horaire parmi ceux proposés (plannings à l'horizon de sept jours ouvrés) et le motif de la démarche. L'expérimentation constitue une avancée majeure dans la prise en compte de la digitalisation de la société et des usages numériques des concitoyens et participe à une meilleure prise en compte de la population.

#### **5 Les quartiers de reconquête républicaine (QRR) comme leviers de nouveaux modes d'échanges avec la population**

Dans les QRR, des initiatives innovantes ont été prises en matière de communication, telles des réunions d'information menées auprès des riverains. Pour les pérenniser, des démarches sont menées sous la forme de sondages, de comités de quartier, d'exploitations systématiques des courriers de doléances, ou, tout simplement, par le recueil et la prise en compte effective des attentes qu'émettent les habitants lors de leurs prises de contact avec les policiers et les gendarmes.

# Éclairage international



## Le temple du Canada

Les provinces non dotées d'une police provinciale et les municipalités qui le souhaitent peuvent contractualiser avec la Gendarmerie Royale du Canada (GRC) des prestations de service. La GRC agit alors comme force territoriale, sous forme de détachements. Mises en place en 1906, les conventions sont négociées tous les 20 ans; les collectivités disposent d'un droit de résiliation (préavis de deux ans) et la GRC est en constante réflexion sur le sujet.

Les intérêts sont nombreux: adaptation aux nouveaux enjeux de sécurité, négociations et dialogue de gestion avec les collectivités, financement, maîtrise des coûts et risques associés, contrat opérationnel, couverture du territoire, équilibre des territoires en matière de sécurité (collectivités « riches » / collectivités « pauvres »), indicateurs et éléments clés retenus pour définir l'offre de sécurité (nombre minimum de patrouilles proposées aux collectivités, moyens matériels nécessaires), outils développés par les services de police pour mesurer l'activité et la performance de l'offre de sécurité.

Même s'il y a quelques limites et réserves (culture policière différente, compétences de ces services de police plus étendues, mise à disposition des effectifs à des collectivités...), cet éclairage donne des pistes de réflexion pour une prise en compte renforcée des attentes de la population et de leurs représentants.

## Les premières pistes du *Beauvau de la Sécurité*

### Pour accentuer la présence des policiers et des gendarmes sur la voie publique

La première condition pour améliorer le lien entre les forces de sécurité intérieures et la population est qu'il y ait suffisamment de policiers et de gendarmes sur le terrain pour répondre aux attentes légitimes de sécurité de nos concitoyens.

D'ores et déjà, plusieurs mesures ont été prises en ce sens ces trois dernières années. Notamment celle de substituer les policiers en charge de l'accueil dans les commissariats par des personnels de soutien d'ici la fin de l'année 2021. Outre le fait de dégager un potentiel opérationnel pour la voie publique, cette mesure permettra, grâce à des formations adaptées, d'améliorer l'accueil du public.



## 1 La création d'une véritable réserve opérationnelle de la police nationale et le renforcement de la réserve opérationnelle de la gendarmerie nationale

La réserve opérationnelle constitue un lieu de brassage et d'apprentissage du civisme, du respect des institutions et des valeurs républicaines. Elle est depuis longtemps complètement intégrée au fonctionnement de la gendarmerie nationale. Elle compte aujourd'hui près de 30 000 hommes et femmes, dont 70 % sont issus de la société civile et 30 % sont d'anciens gendarmes ou militaires. Pour faire face à la sédimentation missionnelle constante (sécurité publique générale, lutte antiterroriste, protection des frontières, lutte contre l'immigration irrégulière, coupe du monde de rugby 2023, JO de Paris, sans oublier la montée en puissance du SNU), **la réserve de gendarmerie nationale pourrait être encore renforcée.**

De son côté, la police nationale dispose d'une réserve civile volontaire et d'une réserve civile statutaire. Afin d'améliorer la lisibilité des dispositifs existants et d'accroître substantiellement les capacités, il pourrait être proposé de **créer une véritable réserve opérationnelle de la police nationale** avec un objectif de 30 000 effectifs.

### Objectif de cette proposition :

Donner de nouvelles opportunités aux citoyens de participer à la politique de sécurité, tout en renforçant les capacités opérationnelles de la police et de la gendarmerie.

## Pour rapprocher les jeunes de la police et la gendarmerie

## 2 Un plan d'accueil de 10 000 stagiaires et apprentis supplémentaires au sein du Ministère de l'Intérieur

Le Ministère de l'Intérieur et ses services, à commencer par ceux de la police nationale et de la gendarmerie nationale, doivent participer aux efforts en faveur de la jeunesse en cette période où les conséquences au niveau social et économique de la crise sanitaire sont des plus inquiétantes pour cette partie de la population.

Plus généralement, le Ministère de l'Intérieur doit continuer de s'ouvrir à la jeunesse pour faire de la pédagogie sur ses métiers, ses missions et son action au quotidien afin de lutter contre cette méconnaissance qui peut se traduire parfois en défiance. Cette pédagogie devra être renforcée et s'exercer auprès des jeunes en leur montrant toutes les facettes des métiers de la police et de la gendarmerie (des actifs aux filières techniques et spécialisées).

Dans cette logique, le Ministère de l'Intérieur pourrait se fixer comme objectif **d'accueillir, d'ici à 2022, 10 000 stagiaires et apprentis** au sein de ses services.

**Objectif de cette proposition :**

Améliorer la connaissance et la reconnaissance des forces de sécurité intérieure par la jeunesse en s'ouvrant à elle. Mais aussi contribuer aux solutions apportées aux jeunes dans une période particulièrement critique.

**Pour valoriser l'image du policier et du gendarme dans son action quotidienne**

**3 Une grande campagne de communication sur les valeurs de la police et de la gendarmerie et sur leur action**

Il paraît indispensable de renouveler la stratégie de communication du Ministère de l'Intérieur, au niveau national comme local, afin qu'elle devienne le vecteur d'une meilleure compréhension des actions de sa police et de sa gendarmerie.

**Cette stratégie pourrait se fixer trois objectifs :**

- valoriser le service rendu aux citoyens et promouvoir les valeurs de la police et de la gendarmerie ;
- mettre en avant la diversité de nos forces de l'ordre ;
- mieux informer sur la nature et les conditions de réalisation des missions.

Cette campagne de communication, qui pourrait être couplée à une démarche de recrutement, devra alors contribuer à la valorisation de l'image de la police et de la gendarmerie et, de ce fait, générer des vocations.

**Objectif de cette proposition :**

Valoriser l'image du policier et du gendarme ainsi que leur action.



#### 4 La définition et la mesure de la politique de sécurité territoriale au plus près des usagers

Il importe de montrer que **les policiers et les gendarmes interviennent pour régler les problèmes du quotidien**. Pour ce faire, il convient de se mettre en capacité de recueillir les demandes de sécurité au plus près des usagers.

Côté gendarmerie, cela pourrait passer par **une généralisation du dispositif de consultation et d'amélioration du service (DCAS)**. Cet outil permet le recueil des attentes des élus et de la population en termes de présence des forces de sécurité intérieure et de mesurer la qualité de leur empreinte au sol par la mise en œuvre de sondages. Il doit permettre également d'optimiser la programmation des patrouilles de prévention de la délinquance et d'engager à satisfaire les besoins pour le bénéfice de tous les acteurs, par le biais de cartes de chaleur correspondant à la densité de la présence des patrouilles dans les territoires. Ainsi, un retour pourra être effectué vers les personnes sondées pour leur présenter les évolutions entre le dispositif initial et celui atteint.

Côté police, la logique pourrait être la même en **généralisant les comités d'usagers ou conseils consultatifs de quartiers**, auprès desquels le responsable du secteur de police peut expliquer l'action, donner des informations sur les mesures prises, recueillir les attentes, mais aussi mesurer le niveau de satisfaction de la population locale. Cette « satisfaction » ne peut plus être exclusivement appréhendée à travers le prisme des statistiques administratives sur les crimes et délits enregistrés. D'autres indicateurs sont susceptibles de rendre compte de « la bonne action des forces de l'ordre » : la légitimité, la confiance dans la police et la gendarmerie, la perception de la justesse de leur action (équité, politesse, respect, transparence), la satisfaction des usagers sont aussi à considérer comme des composantes à évaluer. Il convient donc de **pouvoir se doter d'outils de mesure prenant en compte les différentes dimensions de cette action** qui va bien au-delà de la simple lutte contre la délinquance. Par ailleurs, la **mise en place d'un questionnaire sur le retour d'expérience de l'utilisateur** (prise en charge, écoute, délai d'attente, locaux) pourrait être systématisée par SMS ou courriel.

##### Objectif de cette proposition :

Instaurer une relation de confiance entre les forces de l'ordre et la population.



*Extrait du journal télévisé de 13 heures  
de France 2 du 17 janvier 2015.*

