

NOTE METHODOLOGIQUE

La consultation Police de Sécurité du Quotidien - Police et Gendarmerie est destinée à dresser un état des lieux des problématiques rencontrées par les agents des forces de sécurité et des axes d'amélioration envisageables.

Cette consultation a été menée auprès de **70 057 agents de la Police Nationale et de la Gendarmerie Nationale**.

Les interviews ont été réalisées par **questionnaire autoadministré en ligne** sur système CAWI (*Computer Assisted Web Interview*).

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.

A. Pour se consacrer efficacement aux actions de maintien de l'ordre, les policiers et les gendarmes souhaitent une réduction du temps consacré aux tâches administratives et une réforme des dispositions pénales

- **La présence des policiers et des gendarmes sur la voie publique est souvent perçue comme insuffisante par les citoyens.** Pour les personnels des forces de l'ordre interrogés, deux raisons principales sont à l'origine de ce sentiment : le temps consacré à des tâches indues qui empiètent sur les missions essentielles (74%, 56% *tout à fait d'accord*) et les missions administratives et de soutien qui éloignent policiers et gendarmes du terrain (73%, 53% *tout à fait d'accord*). Ils pointent également le manque de personnel affecté aux missions de voie publique (68%).
 - Le sentiment de consacrer un temps superflu à des missions éloignées du cœur de métier est fortement ressenti chez les policiers responsables de la voie publique et de l'investigation judiciaire (91% pour chacune des professions pour le temps consacré aux tâches indues et respectivement 89% et 90% pour les missions administratives), un constat partagé par les gendarmes de la gendarmerie départementale (91% « trop de tâches indues ») et mobile (87%).
- **Pour remédier à cette situation, policiers et gendarmes évoquent deux principales solutions : la réduction du temps affecté aux tâches administratives (respectivement 30% et 29%), ainsi que la simplification des procédures pénales (21% et 25%).** Pour dégager du temps et être plus présents sur la voie publique, les policiers soulignent également qu'ils ont trop de missions de garde (21%) et remettent en cause une partie de leurs missions auprès des détenus (« *L'administration pénitentiaire doit garder ses détenus* » : 19% et « *Il faut supprimer les gardes hôpital des détenus* » : 19%). Quant aux gendarmes, ils aimeraient se trouver davantage en contact avec la population (20%) et simplifier la rédaction des procédures (13%).

Ces deux professions s'accordent sur le fait qu'il conviendrait également de remédier à la part trop importante de tâches indues effectuées (respectivement 17% et 16%) et pallier le manque d'effectifs de manière générale (13% pour chaque catégorie), mais aussi sur le terrain (7% pour chaque catégorie). Pour réduire le temps consacré au travail administratif, policiers et gendarmes expriment leur souhait que ces tâches soient confiées à du personnel spécifique (11% et 9%).

- **Au contact de la population, policiers et gendarmes ont pour mission de faire reculer les infractions et incivilités au quotidien.** Toutefois, ils ne sont pas toujours capables d'apporter des réponses efficaces dans ce domaine. Pour expliquer ce problème, ils estiment que les condamnations judiciaires et les mesures répressives ne sont pas suffisamment dissuasives (70%, dont 56% *tout à fait d'accord*) et que la procédure pénale est trop complexe (66%). Ils dénoncent aussi la limitation de leurs moyens, qu'il s'agisse de l'insuffisance de l'équipement mis à leur disposition (64%) ou de leur pouvoir de sanction de certains troubles à la tranquillité publique (64%).
 - Les demandes visant à rendre les condamnations judiciaires et les mesures répressives plus dissuasives émanent en particulier des personnes affectées dans les services de police ou en unité de gendarmerie (85%, contre 77% pour les personnels de l'administration centrale), des policiers affectés à la voie publique (87%) ou à la police aux frontières (86%) et des gendarmes départementaux (87%) ou mobiles (85%).

- Le manque d'équipements nécessaires à l'action est fortement ressenti par les policiers (83% contre 72% chez les gendarmes) et par les agents des forces de l'ordre les plus jeunes (80% chez ceux âgés de 29 ans ou moins, contre 73% pour les personnels âgés de 50 ans et plus). Il apparaît plus fortement ressenti chez les personnels travaillant dans les DOM-TOM ou en Ile-de-France (82% et 80% respectivement) que chez ceux dans le nord-ouest ou dans le sud-ouest (75% pour chacun des deux), tout comme par les personnels œuvrant dans les zones urbaines avec des quartiers sensibles (83% contre 72% chez le personnel des zones rurales).
- **Pour faire leur travail au quotidien, les policiers et les gendarmes proposent de mener des réformes au niveau pénal : alléger la procédure pénale (34% et 35% respectivement), tout en augmentant la fermeté des réponses pénales (26% et 36%).** La mise à niveau des moyens semble également être un moteur essentiel de l'efficacité des forces de sécurité publique, qui dénoncent le manque ou l'inadaptation de leurs moyens matériels (28% et 22%), ainsi que le parc de véhicules perçu comme hors d'âge ou inadapté (28% et 23%). D'autres solutions sont mentionnées par les personnels de forces de l'ordre, telles que l'application réelle des sanctions et peines de prison (8% et 7%), la sanction par contravention pour les infractions du quotidien (8% et 12%) et davantage de sanctions immédiates, notamment pour les petites infractions (6% et 7%).

B. Renforcer la proximité avec la population, une action nécessaire pour accroître le sentiment de confiance envers les forces de l'ordre...

- **Face au constat concernant les difficultés liées à l'exercice de leur métier, policiers et gendarmes jugent que la population porte un regard mitigé sur leur action.** Ils accordent la note moyenne de 5,6 à la confiance que les citoyens français leur portent. Dans le détail, 34% des personnels des forces de l'ordre jugent que cette confiance s'établit entre 1 et 5, 26% la jugent plus élevée et donneraient une note moyenne entre 6 et 7, tandis que 12% l'estiment très bonne et donnent une note comprise entre 8 et 10.
 - Les gendarmes se déclarent plus positifs en ce qui concerne la confiance que leur accorde la population : ils donnent une note moyenne de 6,1 et près d'un sur cinq (19%) donne une note égale ou supérieure à 8. Les plus confiants parmi les gendarmes se comptent parmi les officiers (6,8 en moyenne) et les officiers des corps de soutien technique et administratif (6,3).
 - Les policiers se montrent en revanche plus mesurés sur la confiance que leur accordent les citoyens français et donnent la note moyenne de 5 (5,1 pour les policiers sous autorité préfectorale).
 - La confiance perçue de la population varie fortement en fonction du lieu de résidence des policiers et gendarmes interrogés. Les personnels des DOM-TOM et du nord-ouest sont ceux qui estiment que la population leur accorde la confiance la plus élevée (5,8 en moyenne pour chacune de ces régions), tandis que les forces de l'ordre d'Ile-de-France ont une perception plus négative (5,3 en moyenne). Les agents des forces de sécurité publique des zones rurales ou semi-rurales ont le sentiment de bénéficier d'une confiance plus élevée de la part de la population (respectivement 6,1 et 6 en moyenne) que ceux des zones urbaines (5,4), et en particulier ceux exerçant dans les zones comprenant des quartiers sensibles (5,1).

- **Policiers et gendarmes expliquent ce sentiment d'une confiance limitée de la population par plusieurs facteurs.** Ils estiment ne pas avoir souvent les moyens juridiques pour agir face à des troubles répétés à la tranquillité publique (63%). Ils mettent également en cause une relation insuffisamment proche avec les citoyens : dans certains cas, ils jugent que des conditions difficiles font obstacle au fait de nouer des relations de confiance avec les Français (58%) et sur certains territoires peu attractifs pour les personnels, ils ne restent pas suffisamment longtemps pour acquérir une bonne connaissance de la population (55%). La communication des forces de l'ordre sur leurs actions et résultats (43%) ainsi que la formation des policiers et gendarme sur l'importance du maintien du contact avec la population (40%) sont moins remis en cause.
 - Les policiers affectés à la voie publique dénoncent fortement le manque de moyens juridiques pour faire face à des troubles répétés à la tranquillité publique (78%), tout comme les gendarmes mobiles (79%).
 - Un peu plus de la moitié des gendarmes estime que leur formation sur l'importance de nouer un contact avec les populations est insuffisante (55%), alors que les policiers se sentent moins concernés par ce problème (41%). Les personnels travaillant dans les zones rurales font également part de ce problème (55%, contre 43% des personnels œuvrant dans les zones urbaines avec des quartiers sensibles). Ce constat est partagé par les policiers du renseignement territorial (50%), ainsi que par les gendarmes affectés dans un centre de formation (57%) ou œuvrant au niveau départemental (56%).
- **Pour pallier ce manque de confiance, policiers et gendarmes s'accordent sur deux actions à mener de manière prioritaire : valoriser financièrement les affectations dans des zones et avec des missions difficiles (respectivement 32% et 22%), ainsi que consacrer plus de temps à être au contact de la population (21% et 47%).** Ces deux corps de métier insistent également sur l'importance de communiquer davantage sur leurs actions, pour redorer leur image en communiquant dans les médias (17% et 9%) et faire connaître les actions à la population (15% et 9%). Le travail sur la relation de proximité avec la population semble également important : les policiers souhaitent pouvoir être davantage présents dans les quartiers (20%), tandis que les gendarmes souhaitent pouvoir être mieux formés au contact avec la population (13%).

C. ... qui doit également se traduire par un meilleur accès des citoyens au service public de sécurité

- **Les possibilités actuelles de contacter les forces de sécurité ne permettent pas toujours d'accéder facilement au service public de la sécurité.** Pour les policiers et les gendarmes, cette situation s'explique avant tout par le fait que l'accompagnement et la médiation des victimes ne sont pas assez développés (51% *d'accord*, 25% *tout à fait d'accord*). Ils plaident également pour une meilleure qualité de l'accueil en commissariat et en brigade (44%). Les forces de l'ordre jugent également qu'il serait opportun de développer les possibilités de les contacter, grâce aux services en ligne (34%), mais se montrent plus mesurés sur la diversification des possibilités d'appel d'urgence (43% *pas d'accord*).
 - Les policiers se sentent très concernés par chacun de ces enjeux, qu'il s'agisse de l'insuffisance de la qualité de l'accueil en commissariat (56%, contre 49% des gendarmes), du développement des services en ligne (45% contre 37% des gendarmes) et du développement des possibilités d'appel d'urgence (28% contre 20% en commissariat).

- Le personnel qui travaille dans des zones urbaines comportant des quartiers sensibles ressent fortement ces problématiques liées à l'accueil du public : 56% déclarent que les conditions d'accueil en commissariat et en brigade ne sont pas toujours satisfaisantes, contre 49% de ceux travaillant en zone rurale.
- **Les propositions des policiers et des gendarmes pour améliorer l'accès au service public de la sécurité vont dans le sens de l'amélioration de l'accueil du public (35% policiers, 38% gendarmes) et de l'accompagnement des victimes (35% et 37%).** Les attentes sur le développement de l'attention portée aux victimes s'accompagnent pour les policiers et les gendarmes du sentiment que les auteurs de délits et les délinquants ont davantage de droits que les victimes (26% et 21%). Pour renforcer la qualité de l'accueil, policiers et gendarmes évoquent le développement des services en ligne (15% et 19%) et la mise en place d'un service de pré-plainte s'il est correctement expliqué (13% et 19%). Les professionnels se prononcent également pour le renforcement des effectifs (21% et 14%).

D. La mobilisation des partenaires locaux et l'adaptation des objectifs aux enjeux des territoires, des clés pour améliorer l'action des forces de l'ordre

- **Face aux fortes attentes de la population pour renforcer la sécurité, policiers et gendarmes doivent pouvoir compter sur des partenaires locaux.** Néanmoins, cette mobilisation varie fortement d'un territoire à l'autre. Pour y remédier, les personnels des forces de l'ordre proposent de développer davantage la coopération avec les forces de sécurité locales telles que les polices municipales et les forces de sécurité dans les transports publics (57%). Ils plébiscitent également la participation accrue des habitants à leur propre sécurité (53%). Les forces de police et de gendarmerie constatent également qu'il faudrait porter les efforts sur la coordination entre les acteurs de la sécurité. Ils constatent ainsi que les instances de coordinations sont trop nombreuses et empiètent les unes sur les autres (51%), que les compétences ne sont pas assez clairement réparties entre les acteurs (48%) et que les partenaires locaux ne sont parfois pas assez informés sur les enjeux de sécurité (42%).
 - Les gendarmes expriment des attentes particulièrement fortes concernant le développement de la coopération avec les forces de sécurité locales (71%, 66% pour les policiers). Cette volonté de mieux coopérer avec les acteurs locaux se retrouve fortement chez les policiers travaillant pour la coopération internationale (72%), la police aux frontières, le renseignement territorial et la voie publique (68% pour ces trois catégories).
 - L'idée que les habitants devraient être encouragés à participer à leur propre sécurité est exprimée de manière forte chez les gendarmes (69% contre 59% chez les policiers). Cette notion est aussi évoquée par les personnels des DOM-TOM (66%) et du nord-ouest (66%), tandis que les ceux résidant en Ile-de-France (59%) sont plus mesurés. De même, les personnels travaillant en zone rurale ou semi-rurale se positionnent plus en faveur de cette idée (respectivement 69% et 67%) que ceux travaillant en zone urbaine avec des quartiers sensibles (61%).

- **La mobilisation des partenaires locaux en termes de sécurité passe avant tout, pour les policiers et les gendarmes, par des partenariats renforcés avec les polices municipales (46% et 33% respectivement).** Les forces de l'ordre, si elles se montrent plutôt en faveur d'une implication accrue des citoyens dans les enjeux de sécurité (chez les policiers et les gendarmes, 11% « *Tous acteurs de la sécurité* » ; chez les gendarmes, 19% « *Développer la participation citoyenne* »), jugent néanmoins que les forces de l'ordre doivent prioritairement continuer d'assurer la sécurité de tous (31% et 30% respectivement). Cette participation des citoyens au maintien de l'ordre pourrait se traduire par le développement de systèmes de « *Voisins vigilants* » (19% chez les gendarmes)

- Outre la nécessité de renforcer la coopération avec les partenaires locaux, **les policiers et les gendarmes partagent le constat que les objectifs fixés aux services et les dispositifs opérationnels doivent être mieux adaptés à la réalité du territoire où ils exercent.** Pour eux, les personnels ne sont pas toujours suffisamment informés ou soutenus pour faire face à la difficulté de certains territoires (60%), et trop de priorités et de dispositifs sont définis au niveau national (59%), sans tenir suffisamment compte des problématiques de leur territoire. Ils jugent également que l'action des services est mesurée par des indicateurs trop standardisés, qui ne valorisent pas assez les initiatives locales et le contact avec la population (59%). Les équipements sont décrits comme n'étant pas toujours adaptés à la réalité du terrain (58%) et l'encadrement ne dispose pas toujours de l'autonomie nécessaire pour adapter l'action des services au contexte local (51%).
 - **Policiers et gendarmes partagent de manière équivalente ces constats sur les modalités d'adaptation à l'environnement local.** Les policiers se montrent particulièrement critiques envers l'adaptation des équipements au terrain (73%, contre 67% pour les gendarmes), tout comme les policiers sous autorité de la préfecture de police (70%).
 - Les agents les plus âgés (74% chez les agents âgés de 50 ans et plus ; 73% chez les agents âgés de 40 à 49 ans) font davantage le constat que trop de priorités et dispositifs sont définis au niveau national que leurs collègues plus jeunes (60% des agents âgés de 29 ans et moins), constat partagé par les officiers (73%) et sous-officiers (75%) de gendarmerie.
 - Les policiers des corps d'encadrement et d'application (64%), de commandement (63%) et de conception et de direction (61%) constatent que l'encadrement ne dispose pas de l'autonomie suffisante pour adapter l'action des services au contexte local.

- **Pour mieux s'adapter aux réalités du terrain, les policiers proposent avant tout une révision de la politique du chiffre (27%, 17% chez les gendarmes).** Les agents de police et de gendarmerie partagent le constat qu'il faut accorder davantage de moyens matériels (25% et 23%) aux forces de l'ordre. Les agents souhaitent également se voir accorder plus d'autonomie, qu'il s'agisse de l'autonomie sur le terrain (19% et 22%) ou de la liberté de prise de décision des encadrants (16% et 18%). Cette demande d'une autonomie croissante va de pair avec le sentiment des agents que la hiérarchie méconnaît souvent la réalité du terrain (19% et 15%). Outre ces remarques, reviennent d'autres constats plus généraux sur le manque de moyens accordés aux forces de sécurité pour remplir leurs missions : la nécessité de leur fournir des véhicules adaptés (12% et 13%), le manque d'effectifs (9% et 13%) et le manque de moyens globaux (6% et 6%). Les policiers plaident également pour un renforcement de la formation des personnels (9%), tandis que les gendarmes souhaitent que l'on écoute davantage le personnel de terrain (10%) et que le contact avec la population soit favorisé (10%).

En conclusion, cette étude révèle quelques grands enseignements :

- Pour consacrer davantage de temps au maintien de l'ordre et aux missions de leur cœur de métier, policiers et gendarmes souhaiteraient pouvoir se délester des tâches indues ou des actes purement administratifs. Les forces de l'ordre expriment leurs limites dans les possibilités de faire appliquer les règles, et jugent que la complexité de certaines procédures pénales ou le manque de fermeté de mesures freinent leur action.
- Les constats sur les limites de l'action des policiers et gendarmes se traduisent par le sentiment que la population leur porte une confiance moyenne pour maintenir l'ordre, un sentiment particulièrement fort chez les policiers. Ils expliquent ce ressenti par le manque de moyens juridiques à leur disposition pour mettre fin à des troubles répétés à la tranquillité publique et par un déficit de proximité avec les citoyens. Pour améliorer cette confiance, de nombreuses propositions vont dans le sens d'un renforcement des relations avec la population, en consacrant davantage de temps à nouer des liens avec les habitants et en communiquant mieux sur les actions mises en place. L'amélioration de l'accueil du public en commissariat et en brigade contribuerait également à améliorer la confiance de la population dans les forces de l'ordre.
- Face aux attentes de la population, les agents de la sécurité publique souhaitent pouvoir s'appuyer davantage sur des partenaires locaux et notamment les polices municipales. De même, ils déclarent que les objectifs qui leur sont fixés et les indicateurs de résultat devraient tenir davantage compte de la réalité du territoire sur lequel ils exercent.
- De manière globale, en réponse à toutes les problématiques évoquées, policiers et gendarmes, souhaitent le renforcement des moyens matériels et humains affectés aux forces de sécurité.