



Relations police-population *Enjeux, pratiques locales et recommandations*

Dossier de presse
Novembre 2015

De bonnes relations entre policiers et citoyens sont une condition déterminante pour permettre à la police de travailler efficacement et sereinement, et à la population de se sentir en sécurité. Cependant, ces rapports s'avèrent parfois conflictuels dans certains pays ou villes d'Europe. Veiller à la bonne qualité de ces relations est primordial dans la mesure où **la police est un acteur clé dans la chaîne de prévention de la délinquance**, comme l'ont rappelé les membres de l'Efus dans le *Manifeste d'Aubervilliers et Saint-Denis* (2012).

Parce qu'elles jouent un rôle central dans la vie locale, **les villes peuvent participer au rapprochement entre la police et les citoyens, en agissant comme intermédiaire**. Ainsi, afin de renforcer leurs capacités en la matière, l'Efus - avec le soutien financier de la Commission européenne - a mené pendant deux ans le projet *Improving Police-Population Understanding for Local Security (IMPPULSE)*.

En tenant compte des différences organisationnelles, culturelles et doctrinales propres aux forces de sécurité de chaque pays, **huit villes européennes ont travaillé ensemble pour identifier les facteurs d'éloignement entre la police et la population, mais surtout définir par quels moyens les autorités locales peuvent contribuer à renforcer, ou à rétablir dans certains cas, cette relation.**

En partageant leurs expériences, elles ont notamment constaté que la relation entre police et population est souvent compromise par des causes telles que la méconnaissance du rôle et des compétences de la police de la part des citoyens ; l'insuffisance des formations spécifiques pour les policiers ; les difficultés rencontrées par la police pour pouvoir réagir rapidement face aux délits mineurs, ou encore le fait que les citoyens et la police ont rarement l'occasion de se rencontrer et de dialoguer.

Afin d'y remédier et à travers la mise en place à l'échelle locale de projets pilotes - ou le renforcement de projets existants -, chacune des villes a ainsi pu travailler sur des actions concrètes capables de produire des résultats à court et plus long terme.

A l'issue de leurs échanges et à partir de leur expérience, les participants ont établi une série de principes et de recommandations visant à l'amélioration des rapports entre la police et les citoyens afin que leurs travaux puissent bénéficier à d'autres autorités locales européennes.

Partenaires : Amiens, Aubervilliers, Nantes, Toulouse (France), Barcelone (Espagne), Milan (Italie), Lisbonne (Portugal) et Bruxelles (Belgique), représentée par sa zone de police.

Principes

Les villes du projet IMPPULSE rappellent certains principes fondamentaux régissant la relation que la police entretient avec le citoyen.

- > **Transparence et reddition des comptes** : dans l'information donnée aux citoyens et la possibilité pour ceux-ci de contester l'action de la police auprès d'un médiateur.
- > **Représentativité** : favoriser une diversité de genre et d'origine ethnique dans le recrutement et l'organisation opérationnelle des corps de police, notamment en adaptant le profil des agents aux quartiers dans lesquels ils travaillent.
- > **Proximité et accessibilité** : la police doit être accessible à la population. Il est important de diminuer le plus possible la distance physique entre policiers et habitants (par une présence sur le terrain visible grâce aux patrouilles pédestres, équestres et/ou cyclistes) mais aussi de faciliter l'accès aux services de police grâce aux moyens technologiques actuels (téléphone, Internet et réseaux sociaux).
- > **Réactivité** : la police doit répondre le plus rapidement possible aux attentes et demandes de la population, quels que soient le lieu et l'heure.
- > **Égalité de traitement** : la police doit rester impartiale à la fois dans son approche des individus et dans la gestion des conflits.
- > **Proportionnalité et subsidiarité** : la force ne doit être utilisée qu'en dernier ressort et non pas, dans la mesure du possible, par les policiers de proximité.

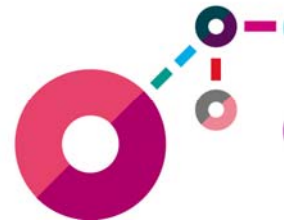
Recommandations

Un cadre global :

- > Il convient de rappeler le lien avec la justice et toute la chaîne pénale afin que la population ne considère pas que la police est seule responsable de la sécurité ;
- > la police doit s'inscrire parmi l'ensemble des acteurs œuvrant pour la cohésion sociale au sein de la communauté.

La doctrine d'action de la police et son organisation doivent :

- > être fondées sur la proximité avec le public comme méthode d'intervention afin d'apporter des réponses aux problèmes quotidiens des citoyens au même titre que les réponses aux urgences et à la grande criminalité ;
- > valoriser la qualité du service rendu davantage que la mesure quantitative de l'activité des services ;
- > promouvoir une approche partant du terrain, en favorisant l'initiative au niveau local, tenant compte des principes de subsidiarité et de proximité, avec et en impliquant toute la ligne hiérarchique.



Le rôle des villes :

- > Le rôle d'intermédiaire que peut jouer la ville afin de construire et renforcer la relation police-population doit être accepté aussi bien par les citoyens que par les organisations de police ;
- > les villes doivent s'impliquer dans la mise en place et l'animation d'instances de concertation représentatives de l'ensemble de la population et notamment des groupes les plus éloignés des institutions, qui permettront d'établir un dialogue autour des priorités d'actions préventives. Elles peuvent également jouer un rôle dans l'encadrement de la participation des citoyens à l'action préventive des forces de l'ordre.

Le citoyen doit pouvoir :

- > exprimer ses attentes en matière de sécurité et être entendu ;
- > être informé des suites données aux problèmes de sécurité qui le concernent directement, ainsi que des mesures prises par la police pour la résolution des problèmes de sa ville ;
- > participer sans pour autant qu'il lui soit demandé ni permis de suppléer la police ; cette participation doit être encadrée par un certain nombre de principes éthiques et de garde-fous afin d'éviter les dérives et risques.

L'image de la police :

- > La police doit être visible avec des uniformes et des équipements adaptés
- > aux circonstances ;
- > elle doit organiser l'accueil du public en tenant compte des contraintes géographiques et des composantes sociologiques de la population ;
- > la police doit organiser sa communication avec les médias de façon à ce que son travail soit mieux représenté et valorisé dans la presse mais aussi les documentaires, les œuvres de fiction et toute autre production média.

La formation et l'évaluation :

- > La formation de base comme la formation continue de la police doivent inclure notamment la gestion de la violence, les techniques de médiation et les méthodes de communication lors de rencontres avec la population ;
- > il convient de mener un travail sur les représentations mutuelles ainsi que sur les connaissances de chaque territoire et de sa population ;
- > il est indispensable de développer des indicateurs et des outils de suivi quantitatifs et qualitatifs de l'évolution de la relation police-population afin de mesurer l'impact des projets engagés.

Projets pilotes

Amiens

Afin de renforcer la notion de service public, la Ville d'Amiens a mis en place un « Espace citoyenneté » visant à faciliter l'accès aux droits et à répondre aux besoins d'information des habitants, associations, professionnels et institutions en matière de citoyenneté, ou de les orienter le cas échéant, vers les structures et services compétents. En outre, cet espace a pour but de servir de lieu de rencontres et d'échanges entre les habitants afin d'anticiper les peurs et les tensions par le dialogue et le lien social, en promouvant la tolérance, et surtout l'engagement de chacun. L'information dispensée porte sur tous les champs de la citoyenneté. La structure organise des actions de communication, d'éducation ou de sensibilisation et propose en permanence des dépliants d'information. Pour garantir l'intégration de tous à la vie de la cité, le point d'accès au droit, dispositif municipal (labélisé par le Conseil Départemental d'Accès au Droit) est installé sein de l'Espace Citoyenneté. Il a pour mission de faire connaître à chacun les droits dont il dispose, et d'assurer d'éventuelles médiations.

Deuxièmement, la Ville a mis en place une initiative réunissant des jeunes Amiennois vivant dans les zones de sécurité prioritaire et des policiers autour d'une cause commune : le port du casque en deux-roues. Dans ce cadre, six jeunes de 14 à 25 ans et plusieurs policiers, nationaux comme municipaux, participent à la réalisation d'un vidéo clip de sensibilisation d'une trentaine de secondes.

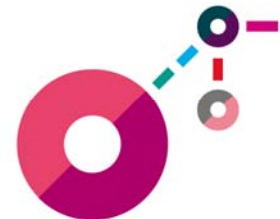
Aubervilliers

La municipalité d'Aubervilliers a fait de la réduction des tensions entre les jeunes adultes et les policiers une de ses priorités. A cette fin, et avec le soutien du projet IMPULSE, la Ville a mis en place un projet alliant dialogue et communication à visée pédagogique.

Le premier volet de ce projet avait pour objectif d'instaurer des espaces d'échange entre la jeunesse et les policiers afin de « déconstruire » les représentations existant de part et d'autre. Le Conseil Local des Jeunes d'Aubervilliers a ainsi organisé plusieurs rencontres entre jeunes Albertivillariens et policiers de la Police nationale pour sortir d'une logique de confrontation et permettre le dialogue. Ces échanges ont été filmés et ont donné lieu à la réalisation d'une vidéo d'une quinzaine de minutes, mise à disposition de tous les professionnels travaillant sur le thème des relations entre la police et la population, pour servir de support d'échanges et d'outil de médiation.

De plus, la Ville a organisé des ateliers réunissant une vingtaine d'adolescents (de 11 à 17 ans) autour de Berthet One, ancien détenu et aujourd'hui dessinateur reconnu, lors d'ateliers bande dessinée, pour aborder, par le truchement du dessin, les représentations que les jeunes ont de la police.

Un second volet dédié à la communication a été développé afin d'informer la population des problématiques et contraintes quotidiennes rencontrées par la police et de permettre aux policiers de mieux appréhender le territoire sur lequel ils travaillent, ainsi que ses caractéristiques. Dans ce but, la Ville a organisé cinq réunions réunissant policiers et habitants afin d'expliquer les missions, mais aussi les difficultés rencontrées par la police nationale et municipale sur le territoire. L'ensemble des activités menées par la Ville sur ce sujet a fait l'objet d'articles dans le journal municipal *Aubermensuel* afin de toucher le plus grand nombre d'habitants.



Barcelone

Face à l'érosion croissante du lien entre la population juvénile et les représentants de l'autorité - professeurs ou policiers présents dans l'espace public, la Ville de Barcelone a développé, via sa direction des services de prévention et en partenariat avec deux maisons de quartier dédiées à la jeunesse, une initiative nommée "Juventud y Autoridad" (Jeunesse et autorité).

Celle-ci a pour objectif d'améliorer les relations qu'entretiennent les jeunes avec les policiers et les professeurs en travaillant sur la communication et la compréhension mutuelle. Par le biais d'ateliers organisés sous formes d'activités ludiques, adolescents, policiers et professeurs peuvent échanger dans un contexte neutre, sans rapport d'autorité. Un tel environnement permet d'entamer un dialogue constructif entre les trois groupes et de faire émerger les conflits existants démonter les stéréotypes et préjugés mutuels. L'initiative vise aussi à donner aux professeurs et aux policiers les outils de communication et de formation nécessaires pour les soutenir dans leur travail au quotidien avec la population juvénile.

Après cette phase pilote menée avec le soutien du projet IMPPULSE, l'initiative a été étendue à deux autres quartiers de la ville avec les ressources et le budget de la mairie.

Zone de police Bruxelles-Capitale-Ixelles

Grâce à l'impulsion d'IMPPULSE, la zone de police a pensé, développé et *in fine* concrétisé deux projets qu'elle a voulu innovants et créatifs. Le premier intitulé Dilemma Training vise à améliorer le premier contact créé entre le citoyen et le policier. Le service des affaires internes a identifié les plaintes les plus souvent émises à l'encontre du corps de police. Sur base de cette identification, quatre capsules vidéo dénommées « *Et si c'était vous... ?* » ont été réalisées, chacune présentant, en forçant le trait, un comportement à proscrire. A partir de ce support visuel pensé, conçu et joué exclusivement par des membres du personnel de la zone de police, un tout nouveau type de formation originale axé sur l'interaction a vu le jour. Par cette formation, le personnel policier est appelé à reconnaître les comportements à éviter, à se demander leurs raisons d'être et à formuler des alternatives heureuses pour, *in fine*, proposer une intervention policière professionnelle concrètement réalisable et efficace.

Le second projet consiste, quant à lui, à la création d'un guide pratique, édité en format de poche, que chaque policier en patrouille ou en intervention emportera avec lui. Ce guide d'intervention, également disponible en version numérique directement téléchargeable sur smartphone, reprend une vingtaine de cas très concrets pouvant se présenter aux fonctionnaires de police et leur offre une réponse simple, immédiate et facilement applicable afin de résoudre au mieux le cas d'espèce rencontré. La philosophie de ce guide, qui se veut évolutif, est de servir efficacement le citoyen en renforçant les connaissances de ses policiers.

Contact

Commissaire de police Ilse Van de Keere, porte-parole de la zone de police Bruxelles CAPITALE Ixelles

Tél : +32 (0)2/279.79.04 ou +32 (0)478/77.96.23 - vandekerere.ilse@skynet.be

Lisbonne

Dans le cadre d'un projet de police communautaire dans le quartier de Baixa-Chiado, développé depuis 2007, la police municipale de Lisbonne (Policia Municipal de Lisboa - PML) souhaitait mettre en place une nouvelle stratégie pour ce quartier, l'un des plus commerçants et touristiques de Lisbonne.

Avec le soutien du projet IMPPULSE, la PML a choisi de mettre en place dans ce quartier un projet de sécurité locale centré sur le tourisme et fondé sur une approche préventive associant les partenaires locaux dans ce quartier.

Intitulé « Baixa-Chiado Focus sur la rue », le projet a pour objectif d'améliorer l'interaction et la communication entre la police municipale et les visiteurs. De plus, les commerçants locaux ont accepté d'agir comme médiateurs entre la police et la communauté. A partir des besoins spécifiques des touristes, la police locale a reçu une formation en communication interpersonnelle et en anglais.

Un accord a été conclu avec les commerçants locaux pour qu'ils soient le point de contact entre les touristes et la police en cas d'agression, vol ou autre délit. Une affiche sur la vitrine des magasins et autres commerces avertit les touristes qu'ils peuvent demander de l'aide dans cet établissement pour contacter la police en cas de besoin.

Contact

Commandant de la Police municipale, *Superintendent Paulo Jorge Espírito Santo Caldas* - E-mail: paulo.caldas@cm-lisboa.pt - pm@cm-lisboa.pt

Milan

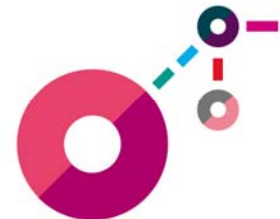
Afin de renforcer la communication avec les citoyens sur la sécurité, la ville de Milan a lancé deux initiatives avec le soutien du projet IMPPULSE.

La première visait à doter les policiers travaillant au centre d'appel d'urgence d'outils efficaces pour répondre aux questions des appelants, notamment lorsque ceux-ci sont dans un état de panique ou très irrités. Des sessions de formation ont été mises en place, conçues à partir d'appels réels. Les participants devaient identifier les forces et les faiblesses du traitement des appels ainsi que les bonnes pratiques. Les policiers ont aussi reçu une formation en communication proactive et assertive. Après la formation, 79% des participants ont déclaré qu'elle était « très utile » pour leur travail.

La seconde initiative était la production d'un guide destiné à la population qui explique dans quelles circonstances et comment contacter la police. Ce guide est disponible en ligne et en format papier.

Nantes

Le principal contact entre le service de police de Nantes et la population de l'agglomération passe par l'appel de secours au 17. Bien que le service fonctionne de façon satisfaisante, certains éléments - manque de temps pouvant être consacré à chaque demande, appels non pertinents et méconnaissance des services vers lesquels les réorienter - sont source de difficultés et de frustrations pour les appelants, comme pour les policiers. Par le biais du projet IMPPULSE, la Ville de Nantes a mis en place deux actions visant à y remédier.



Afin d'informer les habitants sur les conditions justifiant l'appel de secours, la Ville a mis en place un plan de communication concernant l'action des services de police à partir de l'appel au 17. La Ville a fait le choix de casser les codes institutionnels pour adopter un ton humoristique à travers les déboires de "Super Héros 17", personnage de bande dessinée créé pour l'occasion et décliné sous forme d'affiches. De jeunes Nantais, issus de quartiers connaissant parfois des tensions avec la police, ont aussi été associés à la démarche afin de leur permettre de découvrir son fonctionnement.

Le second projet visait à améliorer le service rendu aux Nantais faisant appel au 17 en facilitant la réorientation des appels non-urgents vers les services adaptés grâce à une meilleure connaissance inter-service. A cette fin, la Ville a organisé plusieurs rencontres au cours desquelles les policiers nationaux ont rencontré les représentants des différents services avec lesquels ils sont au contact au quotidien - mission prévention de la délinquance, police municipale, service débit de boisson et taxis, brigade nocturne entre autres - afin de mieux comprendre leurs contraintes et leur fonctionnement.

Toulouse

La Ville de Toulouse dispose d'une plate-forme téléphonique, fonctionnant 24h/24h et 7 jours sur 7, qui a vocation à répondre aux nombreuses et diverses sollicitations des usagers (250 000 appels par an), notamment en matière d'incivilités, de troubles à la tranquillité et de problèmes de sécurité. En 2015, environ un appel sur six a ainsi donné lieu à une orientation vers un service de sécurité (police nationale ou municipale). Dans ce domaine, l'ancien outil, appelé « Office de la Tranquillité », avait cristallisé plusieurs insatisfactions. Un travail de profonde réorganisation a été mené pour fournir des réponses de terrain rapides et efficaces aux Toulousains. Cet outil a récemment été rebaptisé « Allô Toulouse ». Dans ce cadre et grâce à sa participation au projet européen IMPPULSE, la collectivité a ainsi pu expérimenter une action axée sur le retour d'information automatisé auprès des usagers ayant recours à Allô Toulouse.

Ce projet s'appuie principalement sur l'idée qu'en matière d'insécurité, une personne bien informée est davantage en capacité de comprendre le fonctionnement et les modalités d'intervention de la collectivité (ou de ses partenaires). A travers la mise en place de modalités de communication modernisées, repensées et renforcées, l'habitant est alors plus réceptif aux réponses qui sont apportées par la collectivité à sa problématique, par le biais de son outil de référence en la matière, Allô Toulouse. Sa perception de la réponse, tout comme celle des acteurs ayant participé à sa mise en œuvre, est alors plus positive et rendue davantage lisible. Par conséquent, cette action participe tant à l'amélioration de la prise en charge des problématiques des Toulousains qu'à celle de la perception qu'ils ont des services et acteurs mobilisés à leur résolution.

Contact

François PEYBERNES, Directeur Allô Toulouse
56 bd de l'Embouchure, Bât. B
31 200 Toulouse
Tél. : 05 67 73 80 82
E-mail : francois.peybernes@mairie-toulouse.fr



Contact presse Efus

Elsa Fontanille, responsable de la communication
fontanille@efus.eu - + 33 1 40 64 49 00



*Avec le soutien financier du Programme pour la prévention de et la lutte contre la criminalité de la Commission européenne - Direction générale des Affaires intérieures.
Le contenu de cette communication ne reflète pas l'opinion de l'Union européenne. Les informations et opinions exprimées ici n'incombent qu'à la responsabilité de leurs auteurs.*