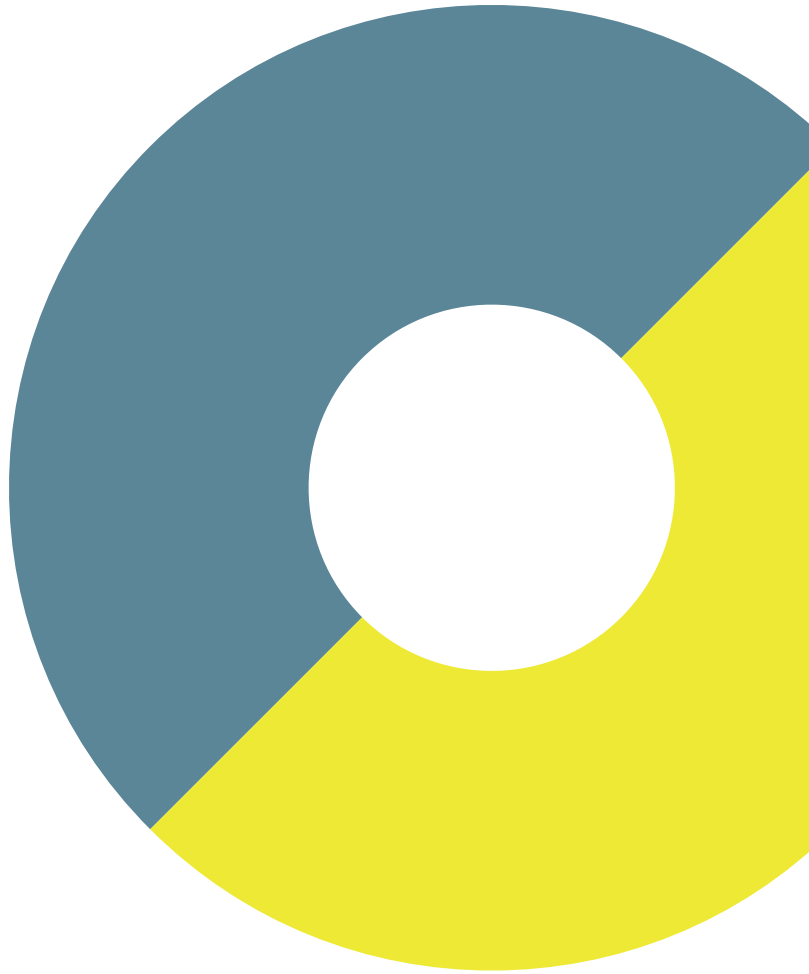


European
Forum *for*
Urban
Security



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

Introduction



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 conflictuels dans certains pays ou villes d'Europe, alors que l'image de la police, en tant qu'institution, est relativement bonne dans la plupart des pays. 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).

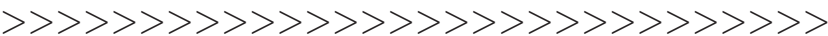
Parce qu'elles jouent un rôle central dans la vie locale, les villes peuvent participer au rapprochement entre la police et les citoyens, en agissant comme intermédiaires. En tenant compte des différences organisationnelles, culturelles et doctrinales propres aux forces de sécurité de chaque pays, plusieurs 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.

Mené par l'Efus de 2013 à 2015, le projet européen IMPPULSE (IMproving Police-Population Understanding for Local SEcurity) a réuni huit villes : Amiens, Aubervilliers, Nantes, Toulouse (France), Barcelone (Espagne), Milan (Italie), Lisbonne (Portugal) et Bruxelles (Belgique), représentée par sa zone de police. Pendant deux ans et à travers la mise en place de projets pilotes dans chacune des villes partenaires du projet, celles-ci ont pu travailler sur un ou plusieurs aspects de cette problématique.

A l'issue du projet 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.

Ces principes et recommandations sont présentés dans la publication *Relations police-population : Enjeux, pratiques locales et recommandations* (édition bilingue français/anglais). Un résumé en est proposé ci-après.

Principes et recommandations



Les villes du projet IMPPULSE rappellent certains principes fondamentaux régissant la relation que la police entretient avec le citoyen et proposent une série de recommandations pouvant bénéficier à l'ensemble des villes concernées par cette problématique.

>>>>> Principes

- ▶ **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.

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 peut emporter avec lui. Ce guide d'intervention, également disponible en version numérique directement téléchargeable sur *smartphone*, détaille une vingtaine de cas concrets pouvant se présenter aux fonctionnaires de police et leur offre une réponse simple, immédiate et facilement applicable. La philosophie de ce guide, qui se veut évolutif, est de servir efficacement le citoyen en renforçant les connaissances de ses policiers.

Renforcer les services apportés aux citoyens, ville de 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 en état de panique ou très irrités. Des sessions de formation conçues à partir d'appels réels ont été mises en place. 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. À son issue, 79 % des participants ont déclaré qu'elle était « très utile » pour leur travail.

De plus, partant du constat que la plupart des malentendus entre la police et la population sont liés à un manque de connaissance des règles et des compétences de la police locale, la ville a réalisé un guide ayant pour objet de permettre aux citoyens de mieux connaître et d'utiliser correctement l'ensemble des services offerts par la police. Ce guide rassemble une série de fiches présentant toutes les activités menées par la police locale ainsi que tous les numéros de téléphone utiles.

>>>> **Sensibilisation des citoyens au rôle de la police**

Espace citoyeneté, ville d'Amiens

Afin de renforcer la notion de service public, la ville d'Amiens a mis en place un « espace citoyeneté » visant à faciliter l'accès au droit et à répondre aux besoins d'information des habitants, associations, professionnels et institutions, ou de les orienter le cas échéant, vers les structures et services compétents. 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 citoyeneté. 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 au sein de l'espace citoyeneté. Il a pour mission de faire connaître à chacun les droits dont il dispose, et d'assurer d'éventuelles médiations.

Par ailleurs, la ville a mis en place une initiative réunissant de jeunes Amiénois vivant dans les zones de sécurité prioritaires 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, ont participé à la réalisation d'un vidéo clip de sensibilisation d'une trentaine de secondes.

Désencombrer le centre d'appel de la police nationale, ville de 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.

Afin de répondre au besoin de communication et de clarification de l'utilisation de l'appel d'urgence, les professionnels et élus de la ville de Nantes impliqués dans le projet ont choisi de casser les codes institutionnels pour adopter un ton humoristique à travers les déboires de « Super Héros 17 », un personnage de bande dessinée créé pour l'occasion et décliné sous forme d'affiches. De jeunes Nantais ont aussi été associés à la démarche afin de leur permettre de découvrir le fonctionnement de la police.

En parallèle, la ville a souhaité 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 interservices. A cette fin, plusieurs rencontres ont été organisées entre le centre d'information et de commandement et les différents services compétents en matière de sécurité et de tranquillité publique afin que chacun comprenne mieux le fonctionnement et les contraintes des autres.

Améliorer la communication entre différents services de la collectivité et les citoyens, ville de Toulouse

La ville de Toulouse dispose d'une plate-forme téléphonique, fonctionnant 24h/24h et 7 jours sur 7, ayant pour vocation de 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. 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 IMPULSE, 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 parte-

naires). 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

>>>> **Approche ciblée par groupe de population**

Réduire les tensions entre les jeunes et la police, ville d'Aubervilliers

La ville 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 IMPPULSE, un projet alliant dialogue et communication à visée pédagogique a été mis en place.

Le premier volet de celui-ci avait pour objectif d'instaurer des espaces de dialogue entre la jeunesse et les policiers afin de « déconstruire » les représentations existant de part et d'autre. A cette fin, le conseil local des jeunes d'Aubervilliers a organisé plusieurs rencontres entre jeunes adultes et policiers. Ces échanges ont donné lieu à la réalisation d'une vidéo d'une quinzaine de minutes, mise à disposition de tous les professionnels travaillant sur ce thème pour servir de support au dialogue et d'outil de médiation.

En parallèle, la ville a organisé des ateliers de bande dessinée réunissant une vingtaine d'adolescents (de 11 à 17 ans) autour de Berthet One, ancien détenu et aujourd'hui dessinateur reconnu, 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. Cinq réunions réunissant policiers et habitants ont été organisées dans ce but. L'ensemble des activités menées par la ville sur ce sujet ont fait l'objet d'articles dans le journal municipal Aubermensuel afin de toucher le plus grand nombre d'habitants.

Démonter les stéréotypes entre jeunes et figures d'autorité, ville de 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 pour 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.

Un modèle de police communautaire, ville de Lisbonne

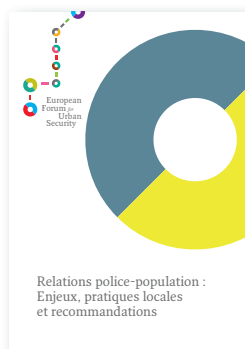
Dans le cadre d'un projet de police communautaire dans le quartier de Baixa-Chiado, développé depuis 2007, la police municipale de Lisbonne (*Policia Municipal de Lisboa* - PML) souhaitait mettre en place une nouvelle stratégie pour ce quartier, l'un des plus commerçants et touristiques de la ville.

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 de 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. Un accord a été conclu avec certains d'entre eux 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. A partir des besoins spécifiques des touristes, la police locale a reçu une formation en communication interpersonnelle et en langue anglaise.

Relations police-population : Enjeux, pratiques locales et recommandations

La publication *Relations police-population : Enjeux, pratiques locales et recommandations* (édition bilingue français-anglais) résulte des travaux menés pendant deux ans dans le cadre du projet européen IMPULSE. A partir de l'expérience des villes partenaires du projet et du point de vue d'experts, elle présente un aperçu des enjeux majeurs liés au rôle des villes dans l'amélioration de la relation police-population. Cette publication décrit également les projets pilotes menés dans ces villes dans le but d'améliorer cette relation à court et moyen terme.

Enfin, ce livre comprend des indications permettant à toute ville ou région européenne d'évaluer des projets de ce type ainsi qu'une série de recommandations pour établir ou renforcer des relations de confiance entre la police et la population.



La publication *Relations police-population : Enjeux, pratiques locales et recommandations* est disponible et librement téléchargeable en anglais et en français pour les membres de l'Efus sur la plate-forme Efus Network www.efus-network.eu

Si vous souhaitez recevoir un exemplaire papier, merci de remplir le bon de commande ci-joint.

>>>>> Partenaires



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. Ce document n'engage que ses auteurs et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Bon de commande

Pour recevoir la publication *Relations police-population : Enjeux, pratiques locales et recommandations* (édition bilingue français/anglais) merci de remplir ce bon de commande :

Nombre d'exemplaires

Nom et prénom

Profession

Entreprise/institution

Adresse

Ville

Code postal

Pays

Courrier électronique

Téléphone

Les villes membres de l'Efus peuvent recevoir jusqu'à trois exemplaires gratuits de cette publication. Si vous n'êtes pas membre de l'Efus et souhaitez recevoir cette publication, merci de nous renvoyer ce bon de commande, ainsi que la somme de 8€ de frais postaux pour chaque exemplaire commandé.

Bon de commande à envoyer :

Par courrier :

Forum européen pour la sécurité urbaine
10, rue des Montiboefus
75020 Paris - France

Par courriel : contact@efus.eu

Par fax : +33 1 40 64 49 10

**De nombreuses autres publications Efus sont disponibles.
Voir notre site web : www.efus.eu**





Design : Michel & Michel, micheletmichel.com
Impression : Cloitre Imprimeurs, Saint-Thonan

Publié par :
Forum européen pour la sécurité urbaine
10 rue des Montiboeufs
75020 Paris, France
www.efus.eu
contact@efus.eu
Tel: +33 (0)1 40 64 49 00