

Solliciter les forces de l'ordre

Pour une sociologie de l'accès au service public policier

Rapport de recherche, Septembre 2025

Sous la direction scientifique de :

Jérémie Gauthier (LinCS/Université de Strasbourg)

Marion Guenot (CESDIP/CNRS)

Avec la participation de :

Pauline Chevillotte (CESDIP)

Aline Daillère (CESDIP/CRIS)

Mathilde Darley (IRIS/CNRS)

Cristina Oddone (ENSEIS Annecy)

Mathias Thura (SAGE/Univ. de Strasbourg)

Mathieu Zagrodzki (CESDIP)

Recherche financée par le Défenseur des droits

Remerciements

Le rapport que l'on s'apprête à lire repose sur une enquête collective financée par le Défenseur des droits, dont nous remercions les équipes pour leur appui et retours stimulants à chaque étape.

Il est aussi et surtout le fruit d'un travail collectif, où chacun.e s'est impliqué.e aussi bien dans la mise en œuvre du terrain de recherche, que dans l'analyse des matériaux, jusqu'à la rédaction. Outre les membres de l'équipe de recherche, nos remerciements vont à Fatiha Bouazziz et Frédéric Stahl, pour leur implication dans l'aspect logistique, indispensable à la bonne marche de toute recherche.

Ce travail n'aurait pu voir le jour sans la bonne volonté de l'ensemble des participant.es, aussi nous souhaitons souligner l'accueil chaleureux ainsi que la confiance qui nous ont été accordés.

Nos questions initiales portaient sur les attentes des populations. Un grand merci à l'ensemble des requérant.es, aux personnes en situation de victimation, ou encore en conflit avec les forces de l'ordre, mais aussi aux professionnel.les ou bénévoles d'associations et avocat.es qui les accompagnent, d'avoir accepté de partager leurs expériences. Ces dernières ont pu utilement être confrontées à nos entretiens et observations du côté institutionnel. Nous remercions le Préfet de police de Paris, le Centre de recherches de la police nationale, mais aussi l'Inspection générale de la police nationale, les directions territoriales, départementales et commissariats, la plateforme des appels d'urgence. Nous remercions également l'Inspection générale de la gendarmerie nationale, le Centre de recherches de l'école des officiers de la gendarmerie nationale, ainsi que les commandants de groupements de gendarmerie départemental et de brigade, l'un des centres d'opérations et de renseignement de la gendarmerie. Toute notre gratitude va aux agent.es de première ligne, côtoyé.es à l'accueil, aux plaintes, dans les services d'enquête, au 17, mais aussi en patrouille, sans oublier les élèves et personnels en école de gardien.nes de la paix.

Au total, nous espérons que cette recherche inédite fournira en retour des clés de compréhension utiles aux personnes évoluant des « deux côtés du guichet ».

Les éventuelles erreurs ou imprécisions relèvent de notre seule responsabilité.

<i>sRemerciements.....</i>	<i>2</i>
<i>Lexique des sigles.....</i>	<i>8</i>
<i>Résumé de la recherche.....</i>	<i>10</i>
<i>Introduction.....</i>	<i>12</i>
État des savoirs scientifiques.....	14
Axes de recherche et méthodologie.....	20
Solliciter la police : expériences et perceptions des publics	20
Une enquête par questionnaire sur les sollicitations adressées aux forces de l'ordre ..	20
Des enquêtes par entretiens et observations auprès de requérant.es « ordinaires »	21
Une enquête auprès de femmes victimes de violences de genre	21
Une enquête par entretiens auprès d'associations accompagnant des publics précaires et vulnérables.....	23
Une enquête auprès de jeunes en conflit avec la police	23
Des enquêtes sur les organisations policières.....	24
L'accueil des publics dans la formation des policier.es	24
Des enquêtes au sein de brigades de gendarmerie et de commissariats en France métropolitaine.....	25
Des enquêtes au sein de centres d'appels d'urgence (17) de la gendarmerie et de la police	26
Une enquête en police et en gendarmerie en Outre-mer	26
Les instances de contrôle (IGPN/IGGN).....	27
Éthique et déontologie de la recherche.....	27
1. Résultats de l'enquête « Expériences et perceptions des forces de l'ordre (EPFO) » à partir du panel ELIPSS.....	28
1.1 Des rapports ordinaires aux forces de l'ordre relevant davantage de sollicitations que de contraintes.....	29
1.2 Expériences de la plainte par les requérant.es : une pratique peu courante concernant avant tout les atteintes aux biens	33
1.3 Des expériences mitigées : perceptions des « plaignant.es » et des suites données aux plaintes.....	35
2. Le point de vue des requérant.es : des relations avec les forces de l'ordre marquées par les inégalités.....	38
2.1. Les requérant.es face à l'accueil « généraliste » des forces de l'ordre : des rapports distanciés, apaisés mais parfois critiques	39
2.1.1. L'interaction avec l'agent.e, au cœur de la satisfaction des usager.es	39
2.1.2. Quand la demande de « professionnalisme » se trouve insatisfaite	40
2.1.3 Les répercussions sur l'image des forces de l'ordre	42
2.1.4 Focus : les sollicitations dans le cadre professionnel	43

2.2	Les catégories aisées et la police : manifestations du mépris de classe et pressions discrètes sur les agents	45
2.3	Des publics précaires et vulnérables : des victimes impossibles ?	48
2.3.3	Sur-répression (<i>overpolicing</i>).....	50
2.3.4	Sous-protection (<i>underprotection</i>)	52
2.3.5	Quand des demandes de protection se muent en répression	57
2.3.6	Victimes de violences policières	59
2.3.5.	Le non-recours, conséquence des expériences négatives avec les forces de l'ordre	61
2.3.6	Un accès au service public policier parfois réussi mais soumis à conditions	64
2.4	Conclusion : le poids des inégalités sociales	66
3	<i>Trajectoire d'une priorité d'action publique : le cas des violences de genre.....</i>	68
3.1	Les fortes attentes des requérantes	72
3.1.1	Faire cesser les violences	72
3.1.2	Protéger les enfants	73
3.1.3	Éviter une escalade des violences	73
3.1.4	Obtenir de l'appui aux démarches administratives	74
3.1.5.	Obtenir le « recadrage » des comportements de l'auteur	75
3.1.6.	Conclusion : des victimes en quête de justice mais aussi de reconnaissance.....	77
3.2.	« On a changé parce qu'on nous a fait changer » : vers une professionnalisation de la prise en charge des violences de genre	78
3.2.1.	Des innovations institutionnelles.....	79
3.2.2.	Le contrôle hiérarchique et la régulation entre pairs	82
3.2.3.	« Faire preuve de sollicitude » : une attitude de plus en plus valorisée	83
3.2.4	Conclusion : L'écoute et la compréhension, au cœur d'un pouvoir de réparation..	84
3.3.	Les obstacles persistants à la prise en charge des victimes.....	85
3.3.1	Les conséquences d'une réponse humaine sous-dimensionnée	86
3.3.2.	L'injonction à s'adapter aux temporalités imposées par l'institution	92
3.3.3.	Des jugements de valeur relevant du sexisme ordinaire	94
3.3.4.	Conclusion : une culture de l'intervention et de la réponse pénale désajustée aux besoins des victimes	95
3.4.	Focus sur la prise en charge des mères et enfants.....	97
3.4.1.	Entre sollicitude pour les enfants... ..	97
3.4.2.	...et comportement ambivalent à l'égard des mères	98
3.5.	S'adapter en tant que victimes aux attentes des forces de l'ordre.....	103
3.5.1	Chercher et garder le contact avec « la bonne personne »	104
3.5.2	S'adapter aux attentes de l'institution	106
3.5.3	Se protéger sans les forces de l'ordre, se protéger des forces de l'ordre	108
3.5.4	Contourner les interactions avec les gendarmes et policier.es	110

3.6. Conclusion : des obstacles persistants	112
4 Formation et contrôle interne des tâches d'accueil : les marqueurs d'une professionnalisation	112
4.1. L'accueil des publics : la formation des gardiens de la paix	114
4.1.1. La place des missions d'accueil dans la formation : une portion congrue ?	114
4.1.2. Les enseignements relatifs à l'accueil et aux interactions avec les populations : quels moyens pour transmettre une « posture » ?	117
4.1.3 L'accueil : une mission subalterne, un apprentissage contrarié	125
4.2. Les effets mitigés du « Plan de formation » continue des forces de l'ordre à l'accueil des victimes de violences conjugales	131
4.2.1. Un faible intérêt de la part des agents de police	131
4.2.3 Prendre en charge les « victimes » : division genrée du travail policier et stéréotypes sexistes	133
4.3 Mécanismes de contrôle interne : l'exemple de l'audit IGP	140
4.3.1 Contrôle interne du respect des règles d'accueil et évaluation des perceptions des victimes	140
4.3.2 La production de statistiques sur l'accueil des publics	141
4.3.3 Le cas des sanctions infligées aux gendarmes	143
5. Les organisations policières face aux attentes des requérant.es	145
5.1. Gérer les flux des sollicitations et les stocks de dossiers	146
5.1.1. Des requêtes tous azimuts : à l'accueil du commissariat Alpha	146
5.1.2 Un poste dévalorisé et à faible autonomie : focus sur le 17	151
5.2. Le poids des disparités institutionnelles et territoriales	154
5.2.1 La polyphonie policière	154
5.2.2. Des affaires plus suivies en Gendarmerie	155
5.3. Le cas de la Guadeloupe : une diversité de réponses selon les territoires et les institutions	157
5.3.1 « On n'exerce pas le métier de gendarme en outre-mer comme on l'exerce dans l'hexagone »	158
5.3.2. Des policier.es et des gendarmes « à part » ? : les ressources humaines de l'accueil	161
5.3.3 Le visage et la langue de l'Etat en Outre-Mer	163
5.4. Conclusion : L'impact des contraintes organisationnelles et territoriales	166
Une réponse inégale et sous-dimensionnée face à l'afflux de demandes : Conclusion générale du rapport de recherche	168
Bibliographie indicative	170
ANNEXES	176

Lexique des sigles

APJ	Agent de police judiciaire
APHP	Assistance Publique – Hôpitaux de Paris
BAC	Brigade anticriminalité
BDEP	Brigade de Délégation des enquêtes de proximité
BLPF	Brigade locale de protection des familles
CB	Commandant de brigade (gendarmerie)
CDI	Compagnie départementale d'intervention
CEDH	Cour européenne des droits de l'Homme
CGOM	Commandement de la gendarmerie Outre-Mer
CHS	Centre hospitalier spécialisé
CIC	Centre d'information et de commandement
CIDFF	Centre d'information sur les droits des femmes et des familles
CIMM	Centre d'intérêts matériels et moraux
CJ	Contrôle judiciaire
CORG	Centre opérationnel et de renseignement de la gendarmerie (17)
CRA	Centre de rétention administrative
CRS	Compagnie Républicaine de Sécurité
DCSP	Direction centrale de la sécurité publique
DDD	Défenseur des droits
DCRFPN	Direction centrale du recrutement et de la formation de la Police nationale
DTPN	Direction territoriale de la police nationale
DSI	Détachement de surveillance et d'intervention
DSPAP	Direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne
ELIPSS	Étude longitudinale par internet pour les sciences sociales
ENP	École nationale de police
EPFO	Expériences et perceptions des forces de l'ordre
FNSF	Fondation nationale solidarité femmes
FTSI	Formateur aux techniques et à la sécurité en intervention
GAJ	Groupe d'appui judiciaire, dit aussi « le Quart »
GAV	Gendarme adjoint volontaire
GPX	Gardien de la paix

GN	Gendarmerie Nationale
IGGN	Inspection générale de la gendarmerie nationale
IGPN	Inspection générale de la police nationale
IMPRODOVA	<i>Improving Frontline Responses to High Impact Domestic Violence</i>
ITT	Incapacité totale de travail
IVP	Interdit de voie publique
JAF	Juge aux affaires familiales
JLD	Juge des libertés et de la détention
MAE	Mesure d'assistance éducative
MIPROF	Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains
MNA	Mineurs non accompagnés
OPJ	Officier de police judiciaire
OQTF	Obligation de quitter le territoire français
PA	Policier adjoint
PAF	Police aux frontières
PAS	<i>Parental alienation syndrome</i> (syndrome d'aliénation parentale)
PFAU	Plateforme des appels d'urgence
PM	Police municipale
PN	Police nationale
PNAV	Plateforme numérique de signalement des atteintes aux personnes et d'accompagnement des victimes
PP	Préfecture de police
PS/UPS	Police secours/Unité de police secours
PSIG	Peloton de surveillance et d'intervention de la Gendarmerie
RGPP	Révision générale des politiques publiques
TAC	Tableau d'accueil confidentialité
UMJ	Unité médico-judiciaire
VIF	Violences intra-familiales
VSS	Violences sexistes et sexuelles
VV	Voisins vigilants

Résumé de la recherche

La présente recherche porte sur l'accueil des publics par les forces de l'ordre, qu'il s'agisse des commissariats de Police nationale ou des brigades de Gendarmerie nationale. L'accueil des requérant.es¹, qu'ils ou elles soient victimes, témoins ou en demande de renseignements, est en effet un enjeu central du service public policier, tant du point de vue de l'accès matériel aux services concernés, de l'accès aux droits, de la qualité de l'écoute et de l'orientation par les professionnels, que du traitement des requêtes. Ces réponses aux requêtes adressées au service public policier engagent également quotidiennement sa légitimité, son efficacité et sa capacité à traiter équitablement des sollicitations et des publics divers du point de vue tant de l'infraction concernée que de la position sociale, du genre, de l'origine, du statut administratif, de la condition physique ou encore du lieu de résidence des personnes.

Prenant acte des défis posés aux métiers d'ordre par l'accueil des publics, le présent projet vise à répondre à trois questions principales : **1) Du point de vue des requérant.es, quels sont les jugements et les attentes formulés à l'égard des forces de l'ordre et les expériences concrètes qu'ils et elles en font ? 2) Comment les tâches d'accueil des publics sont-elles enseignées dans les centres de formation des métiers d'ordre ? 3) Quelles sont les contraintes pesant sur la qualité et l'équité de l'accueil effectué au quotidien par les forces de l'ordre ?**

Depuis le début des années 2000, plusieurs initiatives ont été prises en termes de politiques publiques visant à améliorer la qualité de l'accueil au sein des services, traduisant une volonté de professionnalisation en la matière. Elles ont notamment débouché sur la publication en 2004 de la « Charte Marianne » puis, en 2016, de la « Charte de l'accueil du public et des victimes », sur la mise en place d'évaluations nationales, par l'IGNP et l'IGGN, et locales de l'accueil des publics, placées sous la responsabilité des chefs de service ainsi que sur la généralisation de la présence dans les services de professionnels issus de différents secteurs professionnels (intervenantes sociales, psychologues, « référent.es » police-population, Violences intra-familiales ou encore LGBT+). Les services de police et de gendarmerie, pris dans des logiques organisationnelles contradictoires, doivent cependant dans le même temps composer avec les contraintes inhérentes aux moyens matériels et humains disponibles. L'accueil des publics suppose par ailleurs des compétences spécifiques, différentes

¹¹ Selon le terme utilisé dans les services de police et de gendarmerie pour désigner les personnes qui les sollicitent.

de celles associées aux tâches de voie publique, dont l'acquisition se heurte au temps limité des formations policières ainsi qu'à la prégnance de stéréotypes en circulation dans les univers policiers. Ceci explique sans doute, en partie au moins, que l'équité et la qualité de l'accueil soient régulièrement remises en cause, en raison d'inégalités de traitement en fonction de l'infraction renvoyée et/ou de discriminations quelles qu'en soit la nature, d'inégalité des ressources d'accès au service public policier, ou encore en raison de stéréotypes entretenus par les forces de l'ordre envers certains groupes sociaux.

Outre ces questionnements originaux, l'intérêt de cette recherche collective réside dans la démarche méthodologique, combinant qualitatif et quantitatif. Nous avons en effet cherché à faire dialoguer « les deux côtés du guichet policier » en mettant face-à-face les perspectives des requérant.es avec celles des forces de l'ordre. Pour ce faire, l'équipe a réalisé des enquêtes de terrain en zones urbaines, rurales et dans les Outre-mer, associant des observations dans des centres de formation et des services de police et de gendarmerie avec des entretiens approfondis avec des professionnels et des requérant.es. Les territoires retenus pour la recherche (Île-de-France, Grand-Est, région lyonnaise, Guadeloupe) permettent ainsi de saisir des situations contrastées (PN/GN, urbaines/rurales, métropole/Outre-mer). Enfin, nous avons conduit une enquête par questionnaire sur un échantillon représentatif de la population métropolitaine via le dispositif ELIPSS/Étude Longitudinale par Internet Pour les Sciences Sociales².

La seconde force de cette recherche réside dans le caractère pluridisciplinaire du collectif de chercheur.e.s (sociologie, science politique et droit), spécialistes des questions policières, des professions, des questions de genre, des discriminations et de l'accès aux droits, et issu.es de quatre institutions : le Laboratoire interdisciplinaire en études culturelles (LinCS, UMR7069, Univ. de Strasbourg), le Centre d'études et de recherche sur le droit et les institutions pénales (CESDIP, UMR8183, CNRS, Ministère de la justice et Univ. de Versailles-St-Quentin-en-Yvelines), SAGE (UMR7363, Univ. de Strasbourg), l'École Nationale des Solidarités, de l'Encadrement et de l'Intervention Sociale (ENSEIS, Annecy).

² La coordination du panel ELIPSS est assurée par le Centre de Données Socio-Politiques (CDSP, unité mixte de services de Sciences Po et du Centre National de la Recherche Scientifique).

Introduction

Les sollicitations adressées quotidiennement au service public policier recouvrent une grande diversité de motifs, entraînent des actes administratifs variés et nécessitent la mise en œuvre de compétences procédurales et relationnelles qui doivent être adaptées en fonction des requérant.es et des requêtes. Ouverts au public sans interruption, le poste de police et la brigade de gendarmerie reçoivent un flux ininterrompu de demandes de renseignements ou d'actes administratifs, de dépôts de mains courantes ou de plaintes, ou encore de sollicitations d'informations sur des procédures en cours. A l'échelle nationale, le volume total de ces requêtes est difficilement quantifiable³. A titre indicatif, environ 950 000 déclarations sur la main courante ont été enregistrées en 2016 par la police nationale et la gendarmerie (ONDRP, 2016).

Avec les appels 17 et les actes administratifs, les dépôts de plaintes et de mains courantes constituent la majeure partie des contacts qu'entretiennent les requérant.es avec les forces de l'ordre : dans l'enquête ELIPSS/PREFACE conduite en 2017, environ 60% des répondant.e.s déclarent en effet que leur dernier contact avec les forces de l'ordre relevait d'une sollicitation (demande de renseignement, dépôt de plaintes et de mains courantes)⁴. Dans les commissariats et services de gendarmerie, ces sollicitations entraînent la mise en œuvre d'un important travail bureaucratique relevant tant de l'accueil des publics que de l'enregistrement des signalements, de leur traitement, des relations avec les parquets et des enquêtes de police judiciaire : le travail d'enregistrement des faits signalés constitue ainsi une des tâches principales dévolue aux commissariats et aux brigades de gendarmerie. Pourtant, les recherches sur la police, qui se sont principalement focalisées sur l'action policière proactive, d'un côté, et sur la profession et l'organisation policière, d'un autre côté, se sont plus rarement intéressées aux sollicitations dont font l'objet les services de police et aux interactions entre les policier.es et les requérant.es qui en découlent.

³ Les statistiques de justice et de police ne permettent pas d'établir le nombre total de plaintes déposées chaque année auprès des forces de l'ordre car elles agrègent les plaintes et les PV transmis au Parquet (environ 4,5 millions par an ces dernières années). Nous n'avons pas obtenu d'information auprès du Service statistique ministériel de la sécurité intérieure (SSMSI) sur ce point.

⁴ L'enquête par questionnaire ELIPSS/PREFACE a été réalisée dans le cadre de la recherche PROFET/Pratiques et représentations ordinaires des gouvernés face à l'État, financée par l'ANR et coordonnée par Alexis Spire.

L'accueil des requérant.es, qu'ils ou elles soient victimes, témoins ou en demande de renseignements, constitue donc un enjeu central du service public policier, tant du point de vue de l'accès matériel aux services concernés, de l'accès aux droits, de la qualité de l'écoute et de l'orientation par les professionnels, que du suivi et de la satisfaction des requêtes. Ce faisant, la qualité des réponses aux requêtes adressées au service public policier engage également quotidiennement sa légitimité, son efficacité et sa capacité à traiter équitablement des sollicitations et des publics divers tant du point de vue de la position sociale, du genre, de l'origine, de la condition physique ou encore du lieu de résidence des personnes. A cet égard, des critiques ont émergé ces dernières années à l'encontre des services d'accueil des commissariats de la Police Nationale et des brigades de Gendarmerie Nationale. Citons, entre autres exemples, les initiatives en ligne telles que « Paye ta police » ou encore le hashtag « double peine » à propos de l'accueil réservé aux victimes de violences sexistes et sexuelles, qui ont recueilli plusieurs centaines de témoignages. De son côté, le Défenseur des droits a reçu plus de 150 réclamations en 2021 (contre une centaine en 2013) concernant des refus de prises de plaintes.

Pourtant, la volonté des pouvoirs publics d'améliorer l'accueil au sein des services de police et de gendarmerie et d'associer davantage les usager.es aux actions des forces de l'ordre est régulièrement mise à l'agenda politique. Ce fut notamment le cas de la « police de proximité », mise en place en 1997, avant d'être officiellement abandonnée en 2002. Depuis lors, afin de répondre au flux des requêtes, la police et la gendarmerie ont cherché à améliorer la déontologie de l'accueil, à intégrer aux services des professionnels extérieurs et à mettre en place des dispositifs d'évaluation. La qualité de l'accueil a fait l'objet d'un encadrement déontologique accru ces dernières années comme en témoigne la publication, en 2004, de la « Charte Marianne » puis, en 2016, de la « Charte de l'accueil du public et des victimes ». Afin de faciliter l'accès au service public policier ont également été mis en place la numérisation partielle des dépôts de plaintes, des correspondants départementaux d'aide aux victimes, des partenariats avec des associations d'aide aux victimes, ainsi que des « référents » (police-population, VIF et VSS, LGBT). Parallèlement, les services se sont ouverts à des professionnels extérieurs, principalement des intervenants sociaux et des psychologues. Enfin, ces initiatives se sont également accompagnées d'évaluations de l'accueil des publics : au niveau national, par l'IGPN et l'IGGN, ainsi que localement, sous la responsabilité des chefs de service.

Toutefois, nous pouvons faire l'hypothèse que ces efforts s'inscrivent dans un contexte contraint, marqué par les différents défis que pose l'accueil des publics aux métiers d'ordre. Tout d'abord, les services de police et de gendarmerie doivent composer avec des ressources matérielles et humaines limitées, inégales selon les territoires, et soumises de manière croissante à des évaluations quantitatives. Ensuite, l'accueil des publics suppose des compétences spécifiques, différentes des tâches de voie publique, dont l'acquisition se heurte du temps limité consacré aux formations policières ainsi qu'à la prégnance de stéréotypes en circulation dans les univers policiers. Enfin, l'équité et la qualité de l'accueil sont parfois remises en cause, qu'il s'agisse d'inégalité de traitement et de discriminations fondées sur le genre, le milieu social, l'origine ou la sexualité, ou encore d'inégalité des ressources d'accès au service public policier (éloignement géographique, compétences juridiques, maîtrise de la langue française).

Le présent projet cherche à répondre à trois questions principales : **1) Du point de vue des requérant.es, quels sont les jugements et les attentes formulés à l'égard des forces de l'ordre et les expériences concrètes qu'ils et elles en font ? 2) Comment les tâches d'accueil des publics sont-elles enseignées dans les centres de formation des métiers d'ordre 3) Quelles sont les contraintes pesant sur la qualité et l'équité de l'accueil effectué au quotidien par les forces de l'ordre ?** Afin de répondre à ces questions, la recherche propose de combiner des enquêtes de terrain auprès de policier.es, gendarmes et requérant.es avec une enquête par questionnaire sur un échantillon représentatif de la population métropolitaine. L'équipe de recherche rassemble des chercheur.es spécialistes des questions policières, des professions, des questions de genre, des discriminations et de l'accès aux droits, et disposant d'une solide expérience d'enquête auprès des métiers d'ordre.

État des savoirs scientifiques

La majorité des recherches en sciences sociales produites en France sur la police et sur la gendarmerie se sont focalisées sur les tâches de voie publique et d'intervention, sur les politiques publiques de sécurité et, dans une moindre mesure, sur le travail d'enquête judiciaire ainsi que sur les relations entre les forces de l'ordre et les parquets. L'accueil des requérant.es au sein des services de police et de gendarmerie, les déterminants du « renvoi » d'une atteinte auprès des forces de l'ordre, l'enregistrement des plaintes et des mains courantes et les interactions entre les usager.es et les forces de l'ordre qui s'y déroulent n'ont jusqu'à présent

que peu retenu l'attention des chercheur.es en sciences sociales⁵. Les recherches disponibles montrent principalement que : l'efficacité du travail des forces de l'ordre dépend de la qualité de leurs relations avec les publics ; leur légitimité aux yeux des publics repose en grande partie sur le sentiment d'équité des procédures ; les contraintes organisationnelles et bureaucratiques pèsent fortement sur la qualité de l'accueil ; le principe d'égalité de traitement des requêtes a plus de probabilité de ne pas être respecté vis-à-vis de certains types d'infractions et de certains groupes sociaux.

La légitimité et l'efficacité des forces de l'ordre à l'épreuve du sentiment d'équité

Les perceptions des forces de l'ordre par les publics, et notamment la question de la légitimité et de l'équité de ces dernières, ont été travaillées depuis plusieurs décennies par les sociologues nord-américains et britanniques (Waddington et al., 2017). La recherche pionnière du sociologue américain Albert Reiss a notamment montré qu'une part importante de l'efficacité de la police dépend de la qualité de ses relations avec le public (Reiss, 1971). Plus récemment, c'est surtout la théorie de la « justice procédurale » (*procedural justice theory*) qui a mis l'accent sur l'importance de la légitimité des forces de l'ordre, mesurée principalement par la « confiance » et la « satisfaction » des citoyens envers les institutions de contrôle social (Tyler, 1990). Du point de vue de cette théorie, chaque interaction entre le public et la police doit être appréhendée comme une expérience socialisatrice contribuant à consolider ou à miner la légitimité des institutions concernées (Tyler, 1990). Le principal résultat de ce courant est que les institutions gagnent la légitimité (*trust*) du public par la mise en place de « procédures » perçues comme équitables (*fair*). L'originalité de cette perspective tient à ce qu'elle ne rapporte pas prioritairement le sentiment de légitimité envers les forces de l'ordre aux résultats de son action (*outcomes*) mais à l'équité de leur mode opératoire.

Dans le cas français, il est difficile de retracer une évolution dans le temps des opinions portées sur la police. Le sociologue René Lévy notait que, dans l'ensemble des sondages depuis plusieurs décennie, les répondant.es, considérés dans leur totalité, portent des jugements favorables, voire très favorables sur les forces de l'ordre (Lévy, 2016). Le sociologue Sebastian Roché indique quant à lui que, dans les sondages disponibles, les opinions « assez » et « très » positives évoluent dans un couloir entre 65% et 75%, tandis que la gendarmerie fait de même,

⁵ A titre d'exemple, le manuel de sociologie de la police publié en 2015 par Jacques de Maillard et Fabien Jobard ne mentionne pas cet aspect du travail policier qui s'insère par ailleurs mal dans la typologie qu'en proposent les auteurs : police de tranquillité publique, police d'investigation, police de l'information, et police des foules (de Maillard, Jobard, 2015).

mais dans un couloir un peu supérieur compris entre 70% et 80% (Roché, 2016). En revanche, cette opinion positive se dégrade lorsque les questions abordent les aspects concrets des rapports avec la police : l'accueil des requérant.es, la prise en charge des doléances et l'efficacité du travail policier (Gorgeon, 1994 ; Lévy, 2016 ; Waddington et al., 2017). Les appréciations varient aussi selon le statut social, l'âge, l'origine, le lieu de résidence et les expériences en tant que victime d'un délit ou de pratiques discriminatoires.

Les contraintes organisationnelles et bureaucratiques

Du côté des services de police et de gendarmerie, l'accueil des requérant.es, que ces derniers « renvoient » des faits, demandent des informations ou sollicitent des actes administratifs, soulève des défis importants d'accueil et de gestion des sollicitations. La hausse du nombre d'incriminations pénales, la multiplication des biens individuels assurables (véhicules, smartphones, tablettes, ordinateurs portables etc.), les injonctions à renvoyer des faits qui ne l'étaient pas, ou plus rarement, auparavant (comme par exemple les violences sexuelles ou encore celles fondées sur l'orientation sexuelle), alimentent en effet une demande continue auprès des services de police et de gendarmerie. Cette tendance à la hausse des requêtes adressées aux forces de l'ordre intervient cependant dans un contexte marqué par la diffusion de pratiques managériales de gestion des services, notamment l'évaluation quantitative de leur activité.

Les années 2000 ont en effet été marquées par une intense politisation des questions de sécurité et des « chiffres de la délinquance » ainsi que par la mise en place d'indicateurs quantitatifs d'évaluation de l'action des services de police et de gendarmerie. Cette « politique du chiffre » a notamment pu inciter certains chefs de services à réduire de manière plus ou moins artificielle la « délinquance constatée ». Le sociologue Christian Mouhanna formule à cet égard l'hypothèse selon laquelle, dans ce contexte, « le plus efficace est de réduire les flux d'entrée » par la réduction « des capacités d'accueil des commissariats et des gendarmeries » notamment via la « fermeture progressive des postes de police de proximité, régression de l'amplitude horaire d'ouverture des gendarmeries regroupées en communautés de brigades » qui « favorisera de facto une limitation des plaintes déposées ». De plus, une partie de ces dernières serait classée « en main courante, hors statistiques, ou finit à la corbeille » (Mouhanna 2007). En 2016, les sociologues Philippe Robert, Renée Zauberman et Fadoua Jouwahri estiment également que « comme [l'appareil policier] sait que les plaintes ont toutes chances de détériorer encore le bilan policier en raison de leur faible élucidation, l'intérêt qu'il leur porte

risque bien de se restreindre encore davantage ; la tentation est même grande de chercher les moyens de les enregistrer le moins possible » (Robert et al., 2016). Un rapport commandité par le ministère de l'Intérieur et publié en 2013 confirme cette tendance en « constatant de trop fréquentes déqualifications des faits correspondants » (Ministère de l'Intérieur, 2013).

Le « renvoi » et le travail d'enquête

Si la phase d'accueil des requérant.es dans les services ainsi que l'enregistrement des plaintes sont très peu documentées dans les recherches disponibles, certains travaux renseignent sur le « renvoi » (le fait de porter un dommage subi à la connaissance des forces de l'ordre) ainsi que sur le travail des enquêteurs. La sociologie qualifie de « renvoi » l'acte par lequel une personne informe les forces de l'ordre qu'elle a subi un dommage. Aux yeux de ces dernières, elle devient ainsi une « victime ». Seule une partie des renvois débouche sur un dépôt de plainte. Le reste des renvois peut être enregistré sur le registre des mains courantes ou bien ne faire l'objet d'aucun enregistrement. Seules les enquêtes de victimation permettent d'analyser les déterminants de la décision de renvoyer ou non un fait auprès des forces de l'ordre. Dès les premières enquêtes de victimation états-uniennes, l'accent est mis par les chercheur.es sur la gravité (*seriousness*) des dommages subis (Black, 1976 ; Skogan, 1984). Cependant, comme le notent Robert, Zauberman et Jouwahri (2016), si la gravité fonctionne comme critère de renvoi ou de non-renvoi à l'intérieur d'une catégorie donnée de victimation, elle ne sert pas toujours, en revanche, à hiérarchiser la propension au renvoi entre victimations différentes : par exemple, l'agression sexuelle par un proche cohabitant présente des taux de renvoi parmi les plus faibles. Les raisons identifiées en sont la peur de représailles, ainsi que les craintes que les exigences de l'enquête pénale et les manières des enquêteurs suscitent chez la victime (Felson, Paré, 2005). En outre, une même catégorie de victimation réunit des faits de gravité très variable (Ouimet, Tessier-Jamin, 2009) : par exemple, une « agression » peut tout autant désigner une atteinte physique sévère qu'une injure ou une menace. C'est ce qui explique que les agressions ne soient globalement pas mieux renvoyées que les atteintes patrimoniales. De plus, Robert et al. (2010) ont également relevé que, de manière assez contre-intuitive, la victimation à répétition n'augmentait pas la propension au renvoi, mais au contraire la freinait, sans doute en raison du constat posé sur l'inanité des démarches antérieures (Xie et al., 2006). Enfin, des déterminants de second rang ont été recherchés, avec des résultats contradictoires, dans les caractéristiques de la victime – et notamment son âge, son sexe, son niveau d'éducation et de

revenus, son appartenance ethnique ou, plus largement, ses conditions socio-économiques d'existence (Goudriaan et al., 2006).

D'autres recherches se concentrent sur le travail des enquêteurs intervenant après le dépôt de plainte (Lemaire, 2011 ; Proteau, 2009). Si le savoir-faire des agents mis en œuvre lors des auditions des mis en cause apparaît valorisé, les enquêtes portent à penser que le travail d'accueil des victimes et d'enregistrement des plaintes est plus dévalorisé sur l'échelle des prestiges internes policiers. D'autres travaux montrent pourtant que, en police judiciaire, les agents se satisfont de pouvoir venir en aide aux victimes putatives (Guenot, 2018). Il s'agira, dès lors, de s'intéresser aux logiques de « tri » des plaintes, de hiérarchisation des infractions et des victimes, au regard desquelles les agents d'accueil s'estiment dévalorisés ou anoblis, dans la lignée des travaux qui ont observé une distinction, opéré par les enquêteurs, entre « vraies » et « fausses » victimes (Mainsant, 2021). Les étapes situées entre le renvoi et l'enquête restent donc largement à investiguer, notamment pour évaluer le poids des discriminations et des pratiques contraires à la déontologie.

Inégalités et discriminations face au service public policier

Plusieurs recherches ont pointé les inégalités de traitement et les discriminations auxquelles font face certaines catégories d'usager.es face aux forces de l'ordre. Il s'agit principalement des discriminations fondées sur l'origine des requérants, d'une part, et, d'autre part, concernant le traitement des violences faites aux femmes (conjugales et/ou sexuelles). Les discriminations produites par les contrôles d'identité sont désormais bien documentées. Des enquêtes quantitatives et qualitatives ont en effet permis d'établir des preuves scientifiques des disparités de traitement entre le groupe majoritaire et les minorités, tout en soulignant que les critères de classe sociale, de genre, d'âge, d'origine/apparence et de lieux de résidence se combinent lorsqu'il s'agit de comprendre l'exposition plus forte de certains groupes aux violences et/ou aux discriminations policières (Jobard et al. 2012 ; Fassin, 2011 ; Roché, 2016 ; Gauthier, 2015 ; FRA, 2009 ; DDD, 2017). De plus, la prégnance des discriminations policières trouve un écho dans les perceptions que les administré.es ont des forces de l'ordre. A partir d'enquêtes comparatives européennes, Sébastien Roché montre par exemple que 57% des sondés estime que le traitement réservé aux minorités est moins bon (c'est mieux que la Russie, l'Ukraine et la Bulgarie mais très loin de l'Allemagne par exemple où seulement 37% en Allemagne pensent la même chose), (Roché, 2016). Ce résultat est confirmé dans l'enquête PREFACE : les forces de l'ordre atteignent le plus mauvais score concernant le sentiment

d'équité puisque seulement 40% des enquêté.es qui ont répondu à la question estiment que policier.es et gendarmes « traitent tout le monde de la même façon » ; la même opinion concernant les agents des impôts, les juges et les enseignant.es est respectivement de 50%, 55% et 48% (Le Franc et Spire, 2021).

L'accueil des femmes victimes de violences sexuelles et le traitement des plaintes pour ce type d'infractions font également l'objet de débats récurrents (voir par exemple les rapport du Centre Hubertine Auclert et le rapport publié par Amnesty international en 2024). La littérature sur ce sujet confirme l'influence des circonstances des violences sexuelles subies sur leur dénonciation par les victimes, telles que le fait que l'agresseur soit un inconnu, l'usage d'une arme par ce dernier, ou la présence de blessures physiques consécutives aux violences. Certaines études montrent que la propension des victimes à dénoncer les violences sexuelles est indépendante de leur profil sociologique et de leur trajectoire biographique, quand d'autres travaux soulignent qu'une éventuelle pathologie mentale a une influence sur la dénonciation des violences par la victime. A partir d'une ethnographie de dix mois dans un service de police judiciaire et de l'exploitation des archives de ce service, la sociologue Océane Perona montre que la déqualification des plaintes pour viol varie suivant la proximité relationnelle entre la victime et le suspect, et dépend de l'interprétation policière de la passivité des victimes. L'enregistrement des déclarations d'une plaignante sous la forme d'une main courante est le résultat des contraintes institutionnelles qui pèsent sur l'activité policière, mais aussi des modalités d'interprétation de la règle de droit par les enquêteurs. Les politiques menées par les ministères des Droits des femmes, de l'Intérieur et par la Chancellerie qui visent à judiciairiser davantage les violences conjugales, sont aussi une contrainte structurelle sur l'action des policier.es, dans la mesure où elles ont pour objectif de limiter, sinon d'éliminer le recours à la main courante pour ce type de contentieux. Tout cela tend à faire de la main courante une pratique minoritaire dans les services étudiés. De plus, les policier.es interprètent le consentement des victimes de manière relationnelle et situationnelle. Contrairement aux plaintes qui mettent majoritairement aux prises des individus qui ne se connaissent pas, les mains courantes sont caractérisées par la proximité relationnelle entre la déclarante et le suspect. Et la déqualification des requêtes des victimes s'observe dans des cas où la plaignante n'a exprimé qu'un refus verbal et ponctuel de la relation sexuelle avant de céder au mis en cause. Sur ce point, la mise en œuvre du droit par les policier.es est porteuse d'attentes comportementales vis-à-vis des déclarantes (Perona, 2018).

Les tâches d'accueil et d'enregistrement des plaintes restent donc largement sous-explorées par la recherche scientifique alors même que les enjeux liés à l'accueil des publics par les forces de l'ordre apparaissent pourtant essentiels pour comprendre où s'opère le décrochage entre la vocation de l'institution à prendre en charge les requêtes des usager.es et les inégalités de traitement observées. A partir de cet état des lieux des recherches disponibles, les enjeux de connaissance relatifs à l'accueil des requérant.es par les forces de l'ordre renvoient à trois types de questionnements qui constituent autant d'axes de recherche du projet.

Axes de recherche et méthodologie

Les axes de recherche présentés ici correspondent aux trois questions énoncées plus haut :

1) Du point de vue des publics, quelles sont les attentes, les stratégies et les jugements formulés à l'égard du service public policier ? 2) Comment les tâches d'accueil des publics sont-elles enseignées dans les centres de formation des métiers d'ordre ? 3) Quelles sont les contraintes pesant sur la qualité et l'équité de l'accueil effectué au quotidien par les forces de l'ordre ?

Solliciter la police : expériences et perceptions des publics

Une enquête par questionnaire sur les sollicitations adressées aux forces de l'ordre

Nous avons tout d'abord cherché à recueillir des données quantitatives de cadrage sur les sollicitations que les personnes adressent aux forces de l'ordre. Nous avons donc construit un questionnaire qui, suite à un processus de sélection, a été administré via le panel ELIPSS (Étude Longitudinale par Internet Pour les Sciences Sociales) mis en place par le Centre de données socio-politiques de Sciences-Po Paris. Cette enquête par questionnaire, intitulée « Expériences et perceptions des forces de l'ordre (EPFO) », dont la passation a été réalisée en septembre 2023, offre un ensemble de données originales permettant de quantifier les rapports de sollicitation que les administré.es métropolitain.es et majeur.es, entretiennent avec les forces de l'ordre, police et gendarmerie. Rares sont les enquêtes par questionnaire s'intéressant avec autant de précision aux représentations et aux expériences concrètes que les sondé.es entretiennent avec les forces de l'ordre.

La passation du questionnaire a été réalisée en septembre 2023 auprès de 2617 panélistes. 2128 ont répondu au questionnaire, taux de réponse d'environ 81%. L'échantillon est constitué d'individus résidants en France métropolitaine (hors Corse), ayant plus de 18 ans au 1er janvier 2023, habitant en résidence ordinaire et lisant suffisamment le français pour répondre à un questionnaire auto-administré.

Les membres de ce panel ont été sélectionnés à partir du recensement, par une sélection aléatoire des ménages par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE). Contrairement à la plupart des sondages d'opinion, ELIPSS inclut des personnes qui n'ont pas accès à Internet à leur domicile.

Des enquêtes par entretiens et observations auprès de requérant.es « ordinaires »

Une quarantaine d'entretiens ont été conduits avec des personnes ayant requis les services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale au cours des douze derniers mois. Ces personnes ont été approchées par les membres de l'équipe de recherche lors des enquêtes conduites dans les salles d'attente de commissariat, via des associations ou bien suite à un appel à témoignage publié sur le réseau social X (ex-Twitter). Les entretiens ont été conduits en face-à-face ainsi qu'en visioconférence ou par téléphone.

Ce corpus a permis de toucher à un spectre relativement varié de situations (dépôt de plainte, appel d'urgence, demande d'assistance ou d'information), de lieux (les personnes interrogées se trouvent en région parisienne, dans l'est de la France, à Marseille, dans le Doubs, à Amiens, à Rennes, à Bruxelles, à Menton ou encore à Lyon), de services (police, gendarmerie, accueil « généraliste » en commissariat ou brigade, services spécialisés) et de ce fait d'identifier une pluralité d'attentes formulées vis-à-vis des forces de l'ordre, ainsi qu'un certain nombre de facteurs de satisfaction ou de mécontentement chez les requérant.es.

Une enquête auprès de femmes victimes de violences de genre

Ce volet de l'enquête a été conduit par Cristina Oddone entre février et octobre 2024 dans différentes localités des régions Grand Est et Auvergne Rhône Alpes, en milieux urbain et rural. Au cours de cette période, seize entretiens ont été réalisés avec des femmes victimes de VSS ayant sollicité les forces de l'ordre. Dans la plupart des cas (treize sur seize), ces rencontres ont

été possibles grâce à la collaboration d'associations spécialisées dans l'accompagnement de femmes victimes de violence⁶.

Les femmes rencontrées ont entre 20 et 55 ans, seulement trois d'entre elles sont sans enfant. Elles sont pour la plupart de nationalité française, l'une d'elles est italienne, une est algérienne et trois femmes sont d'autres nationalités. La plupart des personnes interrogées (douze sur seize) avait un niveau d'études supérieur au bac, les catégories socio-professionnelles sont variées : employées (aide-soignante, infirmière, travailleuse sociale, etc.), cadres et professions supérieures (médecin, gérante d'entreprise, etc.). Deux personnes sont sans activité professionnelle stable (une chômeuse et une travailleuse intérimaire). Deux femmes ont un handicap (moteur ; intellectuel) ; une femme souffre d'une maladie chronique ; deux autres d'un trouble psychiatrique diagnostiquée.

Concernant les auteurs des violences, bien que tous soient des hommes, leurs profils sociaux sont tout aussi variés. Dans la plupart des cas, les violences ont eu lieu dans le cadre d'une relation de couple hétérosexuelle, à l'exception de deux cas où l'auteur était un collègue de travail ou un supérieur hiérarchique.

Les violences subies et signalées (ou non) aux forces de l'ordre sont de plusieurs ordres : agressions sexuelles, violences sexuelles, physiques et économiques, harcèlement et cyberharcèlement, violences psychologiques et coercition. S'agissant de couples avec des enfants, les violences constatées s'intensifient et augmentent après la séparation et/ou le signalement aux forces de l'ordre.

Pour compléter ces entretiens, six séances d'observation, soit environ 22 heures (réunions d'équipe, une permanence collective, une assemblée générale, etc.) ont été conduites dans les locaux des associations spécialisées. Six entretiens ont également été réalisés avec des professionnelles (cinq entretiens individuels et un entretien de groupe, en face-à-face ou en visioconférence) : quatre entretiens avec des professionnelles d'associations spécialisées dans la prise en charge des victimes, un entretien avec une professionnelle travaillant dans un foyer de vie pour adultes handicapé.es et un entretien dans un service de mise à l'abri pour personnes victimes de violences conjugales.

⁶ Des associations de la Fédération Nationale Solidarité Femmes et une association indépendante.

Une enquête par entretiens auprès d'associations accompagnant des publics précaires et vulnérables

Des entretiens ont été conduits auprès d'associations : Amnesty International (à propos de la prise en charge des femmes victimes de VSS), Cimade (à propos de l'accès au droit des migrant.es en situation irrégulière), RomEurope (à propos des populations dites « Roms »), Utopia56 (à propos des « Mineurs étrangers non accompagnés »). L'association Utopia56 nous a par ailleurs transmis des données collectées auprès de leur collaborateurs accompagnant des mineurs lors de leurs demandes de prise en charge dans les commissariats parisiens. Nous en rendons compte dans le rapport.

Une enquête auprès de jeunes en conflit avec la police

Nous avons également interrogé des populations en conflit avec les forces de l'ordre. Ce volet de l'enquête a été conduit par Aline Daillère : dix-huit entretiens ont été réalisés entre décembre 2022 et octobre 2023 avec de jeunes hommes urbains en interaction fréquente avec les forces de l'ordre. Ces entretiens s'inscrivent dans le cadre d'une recherche de doctorat portant sur la multi-verbalisation, par la police, de jeunes de quartiers populaires⁷. Ces dix-huit enquêtés ont été identifiés et contactés par l'entremise d'acteurs socio-éducatifs, parce qu'ils se trouvaient être couramment verbalisés par des agent.es de police.

Les enquêtés sont de jeunes hommes majoritairement âgés de 17 à 26 ans (à l'exception d'un homme de 36 ans), qui vivent dans ou fréquentent des quartiers parisiens gentrifiés ou en voie de gentrification. Régulièrement présents dans l'espace public, ils sont en contact récurrent avec les policier.es de voie publique opérant dans leur quartier et ont en commun d'avoir subi de nombreuses interactions non sollicitées avec la police.

Multi-verbalisés, les enquêtés sont également multi-contrôlés et ont dans la grande majorité des cas déjà été arrêtés et conduits au commissariat dans le cadre de mesures de gardes à vue ou de vérifications d'identité. Ils font part également de situations de contrôles avec violences, brimades, insultes et/ou propos racistes. Les entretiens ont porté dans un second temps sur les conséquences de ce cumul d'expériences pour les enquêtés, et sur la manière dont ils y réagissent. Une série de questions relatives aux « sollicitations de la police » clôturait l'entretien. Il était alors demandé aux enquêtés s'il leur était déjà arrivé d'être victimes

⁷ Daillère Aline, « La justice dans la rue ». Thèse de doctorat en science politique en cours (2020-2025), réalisée sous la direction d'Emmanuel Blanchard. CESDIP, Université de Paris-Saclay.

d'infraction(s) ; s'ils avaient dans ce cadre déjà sollicité les forces de l'ordre ; si oui, comment cette expérience c'était déroulée, et si non, pourquoi ils ne l'avaient pas fait. Il leur était demandé enfin s'ils envisageraient de solliciter la police s'ils étaient à l'avenir victimes d'une infraction.

Des enquêtes sur les organisations policières

L'accueil des publics dans la formation des policier.es⁸

Nous avons conduit des enquêtes au sein de deux écoles nationales de police (ENP). La première, au sein de l'école de police de Bretiville, s'est déroulée entre mai et novembre 2023, durant plusieurs séjours ponctuels. Une note de service précédait notre venue sur le terrain. Nous avons passé du temps du côté des formateur.ices, en journée, nous n'avons pas cherché à accéder aux chambres ni fait d'observation au sein des sections durant les heures de quartier libre. En revanche, nous avons mis à profit les différents temps de pauses café et les déjeuners pris avec les formateur.ices pour prolonger nos observations et consigner une partie des discussions et échanges avec et entre elles.eux.

Durant ces différents séjours, nous avons réalisé des entretiens avec sept formateurs (dont 3 chefs d'« unités pédagogiques ») et neuf élèves gardien.nes de la paix ; ainsi que des observations de différentes « séquences pédagogiques », en salle de classe ou sur « plateau » (exercices pratiques, simulations et évaluations).

Les élèves rencontré.es en entretiens ont été sélectionné.es par les responsables d'unités pédagogiques. Cette présélection des enquêté.es s'est faite en fonction des journées de présence et des disponibilités des sections, mais aussi selon des critères définis par les formateurs, afin de présenter ce qu'ils qualifient de « profils variés ». En entretien, une élève indique que leur formateur leur avait demandé qui avait déjà eu l'occasion de « faire de l'accueil du public dans le public et dans le privé », retenant comme « volontaires » celles et ceux qui avaient alors levé la main. Un autre indique que ce serait les « meilleur.es » des sections qui ont été sélectionné.es pour passer les entretiens.

Nous avons principalement assisté à des cours liés aux modules « Relations police-population » et « Dimension humaines » des formations de GPX et GPA, ainsi qu'à quelques

⁸ Nous tenons ici à remercier chaleureusement Mathieu Fiolet pour son appui décisif dans l'ouverture des terrains d'enquête en écoles de police.

exercices pratiques et simulations pour les GPX (contrôles routiers, patrouilles et prises de contact avec la population, interventions sur situation de violences intrafamiliales).

Une seconde enquête, plus succincte, a été conduite au sein de l'école de police de Chaville située dans l'est de la France. Durant une semaine, six entretiens avec des formateurs ainsi qu'un entretien avec un psychologue intervenant dans la formation des policier.es ont été réalisés. Six « modules de formation » ont également pu être observés, dont deux portant sur l'accueil des publics.

Faute de temps, la formation des gendarmes n'a pu faire l'objet d'observations similaires.

Des enquêtes au sein de brigades de gendarmerie et de commissariats en France métropolitaine

Concernant la France métropolitaine, des enquêtes de terrain combinant des observations de l'accueil des requérant.es (guichets, salles d'attente, bureaux d'enregistrement des plaintes) et des entretiens approfondis avec des policier.es et gendarmes ont été réalisées entre novembre 2022 et août 2024 au sein de deux brigades de gendarmerie et de deux commissariats de police.

Le terrain gendarmique s'est déployé dans deux départements, aux propriétés contrastées, et dans deux brigades territoriales au sein de chacun desdits départements, l'une en zone périurbaine, l'autre en zone rurale. Des entretiens avec des gendarmes de différents niveaux hiérarchiques, des victimes et des associations d'aide aux victimes y ont été menés. Par ailleurs, des observations à l'accueil et dans un centre de réception des appels ont été menées.

Du côté police, nous avons investi deux commissariats. La première enquête, ayant reçu l'aval du Préfet de police de Paris, s'est déroulée dans un commissariat d'une ville de la petite couronne, Alphaville pendant quatre semaines réparties sur deux mois, soit 300 h d'observations au total, principalement à l'accueil et aux plaintes du commissariat, puis dans les services d'enquête de premier niveau (brigade locale de protection de la famille ; brigade d'enquêtes de proximité accueillant les pré-plaintes) ; puis en patrouille à la police secours. Dans ce commissariat, vingt entretiens ont été conduits avec le personnel du commissariat (policier.es en charge des plaintes et de l'accueil, des unités spécialisées pré-citées et de leur hiérarchie, de l'intervenante sociale, de la psychologue du commissariat, d'un interprète en langue arabe).

La seconde enquête a été conduite dans un commissariat d'une ville de l'est de la France pendant les mois d'avril et mai 2023, puis pendant les mois d'octobre et novembre 2023. Une centaine d'heures d'observation a été réalisée dans les espaces d'accueil du commissariat (guichet, salle d'attente, bureau des plaintes, Groupe d'appui judiciaire). Dix dépôts de plainte ont été observés et huit entretiens approfondis ont été conduits avec des policiers en charge de l'enregistrement des plaintes ainsi que douze entretiens avec des requérant.es rencontrés dans la salle d'attente du commissariat.

Des enquêtes au sein de centres d'appels d'urgence (17) de la gendarmerie et de la police

Dans le cadre de cette recherche, une soirée a été passée au centre d'opérations et de renseignement de la gendarmerie (CORG).

Côté police, nous avons réalisé des observations sur quatorze vacations (soit plus de 112 heures d'observations) à la Plateforme des Appels d'Urgence (PFAU). Nous avons choisi d'être présents lors de différents moments (semaine, week-end, jour, mais aussi nuit). Nous avons pu entendre la totalité des échanges téléphoniques avec les requérant.es, prendre des notes et poser des questions aux opérateurs. Très sensibles à l'intérêt de cette enquête, les chefs de salles se sont assurés que nous puissions côtoyer le maximum d'opérateurs (plus d'une trentaine au total, avec qui nous avons mené des entretiens informels mais approfondis au cours des temps de pause, des repas ou lors des temps plus calmes).

Une enquête en police et en gendarmerie en Outre-mer

Cette recherche a également intégré une enquête ethnographique, auprès de services de police et de gendarmerie de Guadeloupe, réalisée dans le cadre d'une thèse de science politique réalisée par Pauline Chevillotte (sous la direction d'Emmanuel Blanchard). Des observations ont été conduites auprès d'une « UPS jour », d'une Compagnie départementale d'intervention (CDI), de l'accueil, du bureau des plaintes, du « quart », ainsi qu'auprès d'un commissaire en police. Du côté de la gendarmerie, deux brigades territoriales et deux escadrons mobiles ont fait l'objet d'observations de longue durée. L'observation seule a été privilégiée aux entretiens. De manière générale, les situations qui fondent ces résultats sont aussi tirées d'observations du quotidien du commissariat et des deux brigades territoriales. Au total, l'observation couvre une période de onze mois (six mois en police, cinq mois en commissariat).

Les instances de contrôle (IGPN/IGGN)

Plus succincte, l'analyse des instances de contrôle se fonde sur un entretien collectif conduit au sein de l'IGPN, sur l'observation d'une opération de « contrôle inopiné » réalisée par l'IGPN) ainsi que sur des données de cadrage et des affaires disciplinaires anonymisées du côté de l'IGGN.

Éthique et déontologie de la recherche

Cette enquête doit sa réussite à l'accueil chaleureux rencontré auprès de toutes et tous les acteurs cités ici, qui nous ont répondu à notre « projet de connaître » avec une sollicitude qui nous oblige.

Toute enquête sociologique fondée sur des observations et des entretiens est une forme d'intrusion dans l'univers des enquêtés. S'entretenir avec des personnes en les enregistrant ou observer des situations pose des questions éthiques, notamment lorsqu'il s'agit de pratiques éventuellement illégales ou de la confidentialité d'un dossier juridique. Forts de leurs expériences d'enquête en police et en gendarmerie, les chercheur.es qui composent l'équipe avaient déjà l'habitude de respecter toutes les précautions nécessaires. Tous les enregistrements d'entretiens et toutes les observations ont été effectués avec le « consentement éclairé » des principaux intéressés. Tout.es les institutions présélectionné.es ont été préalablement informé.es des objectifs de l'étude, de sa méthodologie, de sa durée, de ses contraintes.

Tous les noms des acteurs en présence ont été modifiés, ainsi que les lieux lorsque cela est possible. Nous avons également veillé à cloisonner les données, de façon à ce que certaines informations sensibles recueillies sur des personnes ne puissent être connues d'autres membres du même milieu d'interconnaissances.

1. Résultats de l'enquête « Expériences et perceptions des forces de l'ordre (EPFO) » à partir du panel ELIPSS

Nous avons tout d'abord cherché à recueillir des données dites « de cadrage », en population générale, sur les rapports de sollicitation que les administré.es entretiennent avec les forces de l'ordre, qu'il s'agisse d'expériences concrètes avec les forces de l'ordre (par exemple s'être rendu dans un commissariat ou avoir déposé une plainte) ou bien des perceptions que les premiers entretiennent vis-à-vis des secondes (par exemple la confiance ou la satisfaction perçues).

Pour ce faire, nous avons conduit une enquête par questionnaire auprès d'un échantillon représentatifs des personnes majeures résidant en France métropolitaine. L'enquête « Expériences et perceptions des forces de l'ordre (EPFO) », dont la passation a été réalisée en septembre 2023 auprès de 2128 panélistes majeurs résidant en France métropolitaine, offre à cet égard un ensemble de données originales permettant de quantifier les rapports de sollicitation que les administré.es entretiennent avec les forces de l'ordre, police et gendarmerie. En effet, rares sont les enquêtes par questionnaire s'intéressant avec autant de précision aux représentations et aux expériences concrètes de sollicitations adressées aux forces de l'ordre : les questions portant sur les contacts (au cours de la vie, deux dernières années, types de contacts etc.) et les sollicitations (mains courantes, plaintes) n'ont à notre connaissance pas été posées dans des enquêtes antérieures avec ce degré de précision. En revanche, il est important de préciser que notre enquête comporte un biais classique de ce type de méthodologie conduisant à une sous-représentation des populations les plus précaires, qui ne répondent pas à ce type de questionnaire, dans l'échantillon.

Nous montrerons dans un premier temps que l'expérience majoritaire que les personnes font des forces de l'ordre se caractérise davantage par des rapports de sollicitations que par des rapports de contrainte (1). Nous traiterons ensuite le cas particulier des plaintes (2). Enfin, nous reviendrons sur les jugements que sondé.es portent sur les tâches d'accueil des forces de l'ordre (3).

Note méthodologique

L'enquête « Expériences et perceptions des forces de l'ordre (EPFO) – Vague 2 » a été conduite via le panel ELIPSS (*Étude Longitudinale par Internet Pour les Sciences Sociales*) mis en place par le Centre de données socio-politiques de Sciences-Po Paris.

L'enquête EPFO a pour objectif d'analyser les expériences concrètes et les perceptions que les répondant.es entretiennent vis-à-vis des forces de l'ordre (Police nationale et Gendarmerie). La deuxième vague de cette enquête, réalisée dans le cadre d'une recherche financée par le Défenseur des droits, inclut une batterie de questions sur les sollicitations que les répondant.es adressent aux forces de l'ordre.

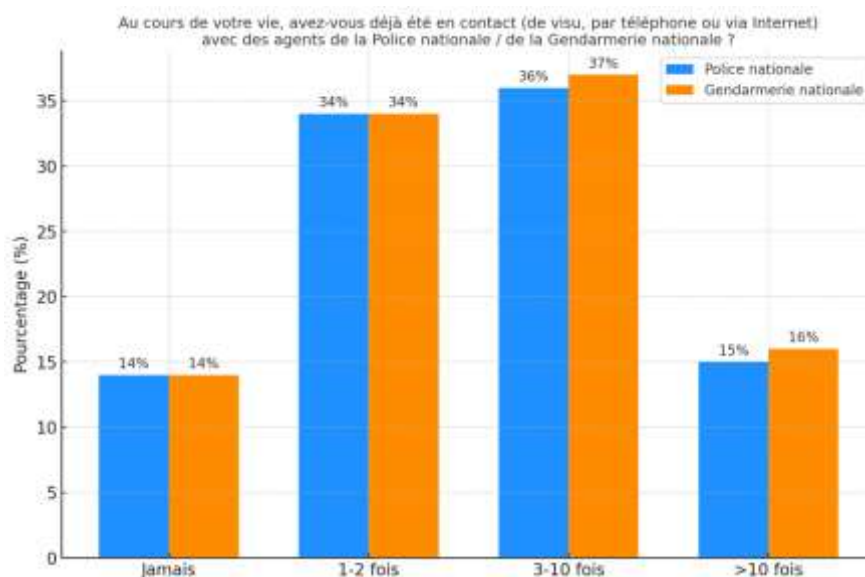
La passation du questionnaire a été réalisée en septembre 2023 auprès de 2617 panélistes. 2128 ont répondu au questionnaire pour un taux de réponse d'environ 81%.

L'échantillon est constitué d'individus résidants en France métropolitaine (hors Corse), ayant plus de 18 ans le 1er janvier 2023, habitant en résidence ordinaire et lisant suffisamment le français pour répondre à un questionnaire auto-administré.

Les membres de ce panel ont été sélectionnés à partir du recensement, par une sélection aléatoire des ménages par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE). Contrairement à la plupart des sondages d'opinion, ELIPSS inclut des personnes qui n'ont pas accès à Internet à leur domicile.

1.1 Des rapports ordinaires aux forces de l'ordre relevant davantage de sollicitations que de contraintes

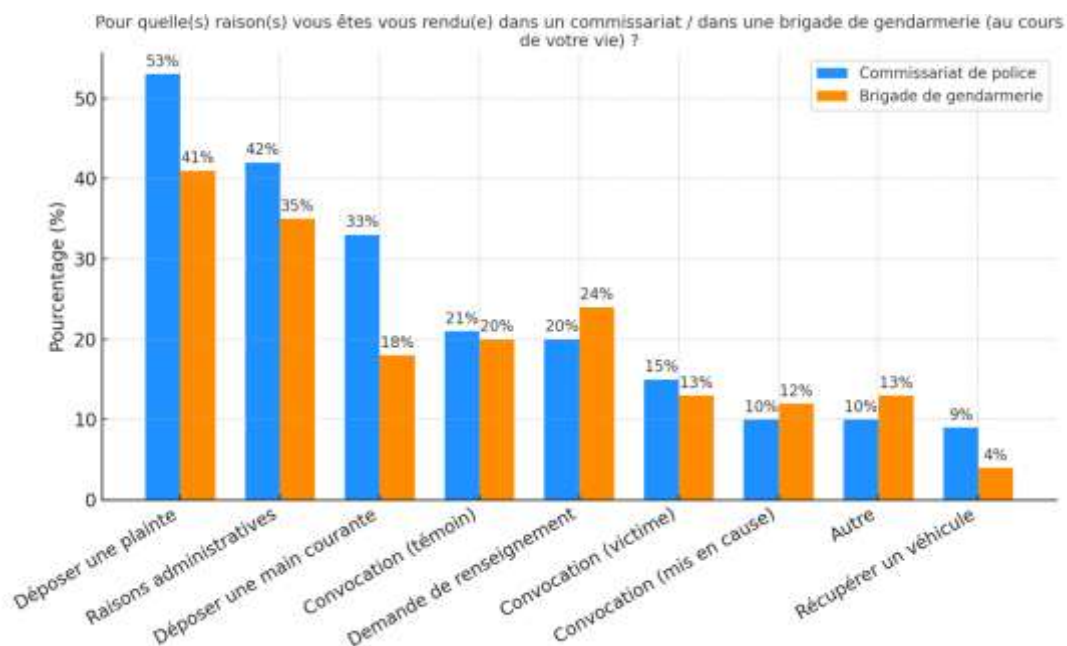
Nous avons tout d'abord posé des questions sur les interactions vécues par les répondant.es avec les forces de l'ordre. Le tableau ci-dessous permet d'évaluer la fréquence des contacts avec les forces de l'ordre des résidents métropolitains au cours de leur vie, quelle qu'en soit la raison et quelle que soit la modalité du contact.



Le premier enseignement est que les proportions des contacts au cours de la vie sont très proches pour la Police nationale et la Gendarmerie nationale. On apprend ensuite qu'un peu moins d'un sixième de la population (14%) n'a jamais affaire avec les forces de l'ordre au cours de la vie, et que la même proportion a eu affaire avec elles plus de dix fois (15%). Le reste, soit plus des deux tiers de la population (70%), déclare avoir eu entre un et dix contacts avec l'une et/ou l'autre force de l'ordre au cours de leur vie.

L'enquête nous permet également d'observer des différences dans les expériences de contact avec les forces de l'ordre en fonction de certaines caractéristiques des répondant.es. Tout d'abord, on peut observer une dimension genrée de la fréquence des contacts : les femmes sont plus nombreuses que les hommes à n'avoir jamais eu de contact avec les forces de l'ordre (17% vs 11%) ; les femmes sont en revanche plus nombreuses que les hommes à avoir eu un ou deux contacts avec les forces de l'ordre au cours de leur vie (39% vs 30%) ; les femmes sont moins nombreuses que les hommes à avoir eu plus de dix contacts avec les forces de l'ordre au cours de leur vie (8% vs 23%). Ensuite, la position sociale des répondant.es est également associée avec la fréquence des contacts avec les forces de l'ordre : plus le niveau de diplôme et la catégorie socio-professionnelle (CSP) des sondé.es sont élevés, plus ces derniers ont des contacts avec la police et la gendarmerie.

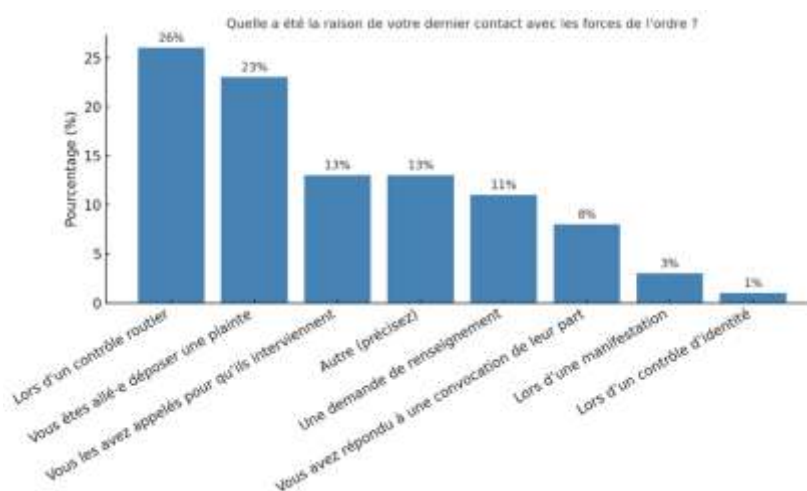
Nous avons ensuite cherché à connaître les raisons pour lesquelles les répondant.es se sont rendu.es physiquement dans un commissariat de police et/ou une brigade de gendarmerie au cours de leur vie.



Ce graphique donne à voir la diversité des raisons pour lesquelles les requérant.es peuvent être amené.es à se rendre physiquement dans un commissariat de police et/ou dans une brigade de gendarmerie, d'une part, ainsi que la fréquence de ces différents motifs, d'autre part (plusieurs réponses possibles). Concernant la police, plus de la moitié des requérant.es s'y est déjà rendue pour y déposer une plainte (53%) et un tiers pour y déposer une main courante (33%) ; un cinquième des sondé.es (20%) s'y est rendu pour « demander un renseignement » et 42% pour des « raisons administratives ». Les différents types de convocations au poste (en tant que témoin, victime et mis en cause) constituent des motifs en proportion inférieure aux précédents, respectivement 21%, 15% et 10%. Concernant la gendarmerie, les dépôts de plaintes et de mains courantes représentent respectivement 41% et 18% ; les « raisons administratives » et les demandes de renseignement respectivement 35% et 24% ; les convocations en tant que témoin, victime et mis en cause respectivement 20%, 13% et 12%.

On constate donc ici que, lorsqu'il s'agit de se rendre au poste de police ou de gendarmerie, le rapport majoritaire à la police est davantage un rapport de sollicitation (plainte, main courante, demande de renseignement ou raisons administratives) que le résultat d'une

contrainte (convocation). Mais, et il s'agit d'un autre résultat important, plus le niveau de diplôme et la CSP des sondé.es sont élevés, plus ces contacts relèvent de sollicitations (dépôt de mains courantes ou de plaintes, demande de renseignements) ; à l'inverse, les rapports de contrainte (contrôles pédestres ou routiers, convocations) sont en proportion plus nombreux chez les répondant.es issu.es des catégories « ouvriers » et « employés ».

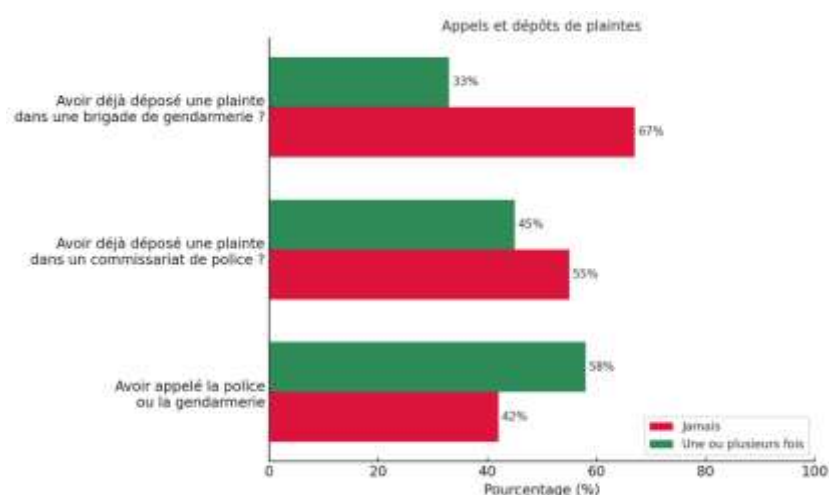


Si l'on s'intéresse maintenant au dernier contact que les sondé.es déclarent avoir eu avec les forces de l'ordre, on constate que la somme des contacts sollicités (plainte, demande d'intervention, demande de renseignement) représente 47% des contacts, contre 35% concernant les contacts « subis » (contrôles routiers et pédestres, convocations).

Il faut ici cependant souligner l'effet de la période de l'année au cours de laquelle s'est déroulée la passation du questionnaire. La part importante des contrôles routiers parmi les derniers contacts avec les forces de l'ordre (26%) est probablement dû au fait que le questionnaire a été administré au mois de septembre, après les mois d'été au cours desquels les situations propices aux contrôles routiers sont plus récurrentes que pendant le reste de l'année. A titre de comparaison, à la même question, posée au panel ELIPSS en janvier 2018, les sondé.es ne sont que 14% à déclarer que leur dernier contact avec les forces de l'ordre s'est fait dans le cadre d'un contrôle routier.

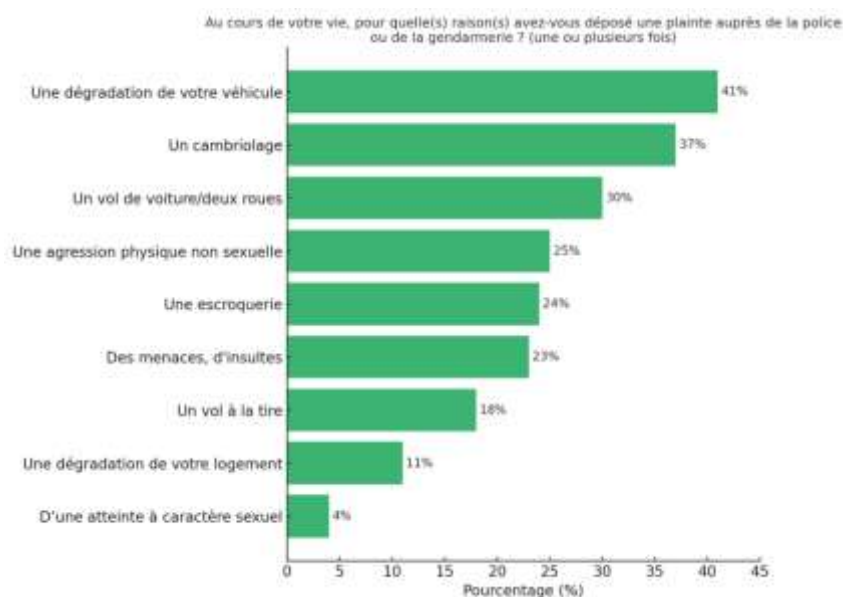
1.2 Expériences de la plainte par les requérant.es : une pratique peu courante concernant avant tout les atteintes aux biens

Nous avons ensuite cherché à connaître la fréquence des appels adressés aux forces de l'ordre ainsi celle des dépôts de plaintes auprès de la police et de la gendarmerie :



Un peu moins de 60% des sondé.es déclare avoir déjà appelé la police ou la gendarmerie ; seul 17% de l'échantillon déclare l'avoir appelé plus de deux fois au cours de la vie. Concernant maintenant les dépôts de plaintes au cours de la vie, il apparaît qu'un peu plus de la moitié des répondant.es n'ont jamais déposé plainte auprès de la Police nationale et que les deux-tiers n'ont jamais déposé de plainte auprès de la Gendarmerie. Quoiqu'en proportion plus nombreux du côté PN (7%) que du côté GN (4%), un nombre de dépôt de plainte supérieur à trois au cours d'une vie reste très marginal. Environ un tiers de l'échantillon a déposé une ou deux plaintes au cours de la vie.

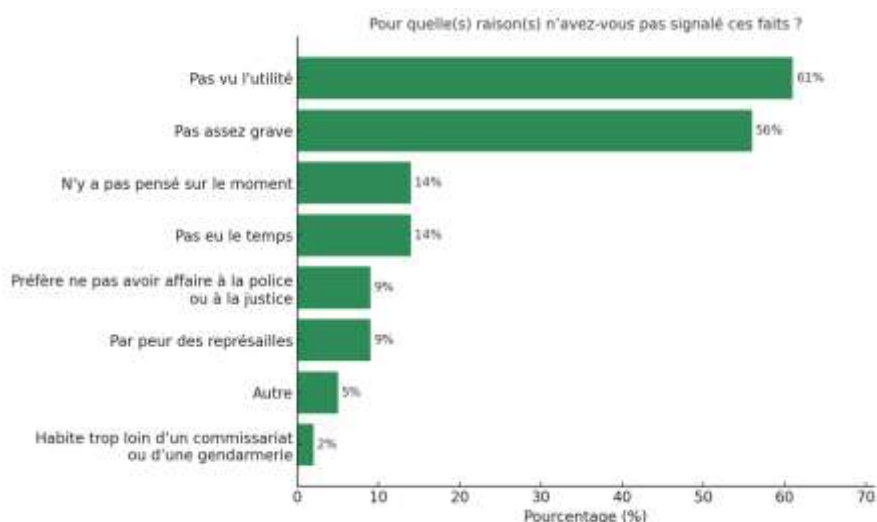
L'enquête nous permet également d'observer des différences dans les expériences de dépôt de plaintes avec les forces de l'ordre en fonction de certaines caractéristiques sociodémographiques des répondant.es. L'expérience de la plainte est plus fréquente parmi les personnes détentrices d'un diplôme du supérieur, parmi les cadres et professions intellectuelles supérieures et parmi les personnes résidant à Paris.



Les motifs de dépôts de plaintes au cours de la vie des requérant.es, en police ou en gendarmerie, sont ici classés par ordre décroissant de fréquence. Rappelons que ces résultats concernent uniquement les sondé.es qui ont déclaré avoir déposé une plainte auprès de la police et de la gendarmerie au cours de leur vie. On constate que trois types d'atteintes aux biens constituent les motifs les plus fréquents de plaintes : dégradation de véhicules (41% une plainte ou plus), cambriolage (37%) et vol de voiture ou de deux roues (30%) ; concernant toujours les atteintes aux biens, viennent ensuite les escroqueries (24%), les vols à la tire (18%) et les dégradations de logement (12%). Concernant cette fois les atteintes aux personnes, on constate que 25% des sondé.es ayant porté plainte l'ont fait au motif d'agressions physiques non sexuelles, 23% pour des menaces et 4% pour des atteintes à caractère sexuel. Pour conclure, la plus grosse part de la demande sociale en matière de dépôt de plainte concerne des atteintes aux biens. Ce constat place de fait les forces de l'ordre en porte-à-faux face à la demande du public car, comme cela a été montré dans les enquêtes de victimation, c'est justement ce type d'infractions que la police et la gendarmerie sont le moins en capacité d'élucider car les mis en cause sont le plus souvent inconnus des victimes.

Nous avons ensuite demandé aux sondé.es s'ils ou elles avaient déjà fait l'expérience d'un refus d'enregistrement d'une plainte ou d'une main courante de la part des forces de l'ordre : 10% des répondant.es déclare s'être déjà vu refuser une déclaration de plainte ou de main courante par la police.

Nous avons ensuite cherché à quantifier la pratique du non-signalement (ou non-recours) : 40% des sondé.es déclare n'avoir pas signalé une infraction au cours de leur vie.

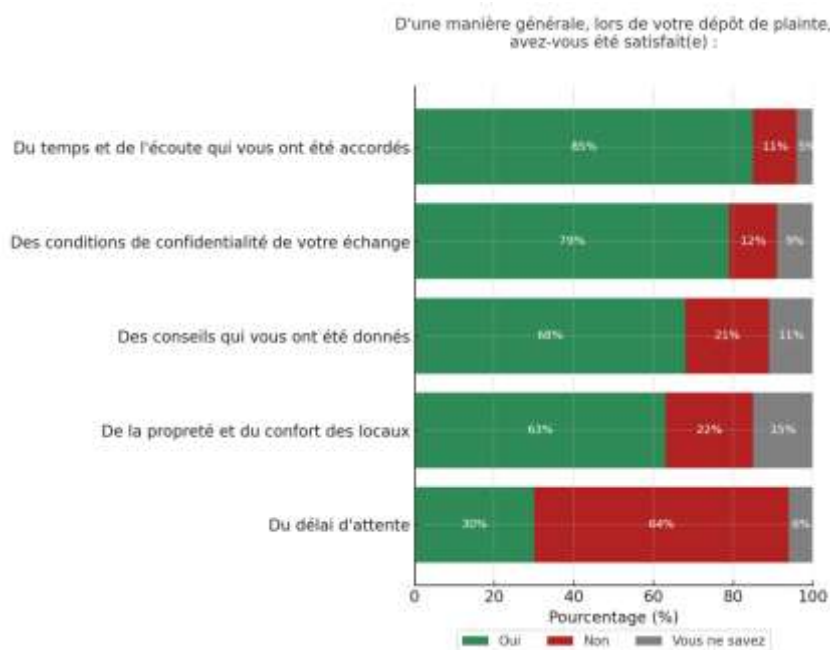


Parmi les répondant.es ayant déclaré ne pas avoir signalé une ou des infractions aux forces de l'ordre, la raison la plus communément invoquée renvoie à l'inutilité perçue d'un signalement aux forces de l'ordre (61%), devant l'absence de gravité de l'infraction (56%) ; les autres motifs apparaissent plus marginaux.

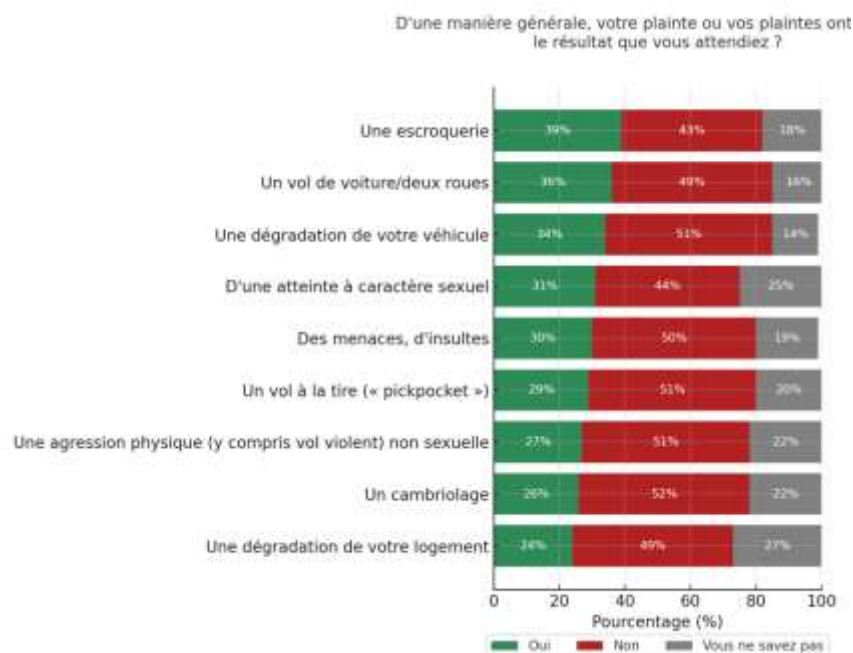
1.3 Des expériences mitigées : perceptions des « plaignant.es » et des suites données aux plaintes

Environ les deux-tiers des répondant.es (67%) déclarent faire confiance aux « policiers et gendarmes qui enregistrent les plaintes et les mains courantes » ; un peu plus du quart de l'échantillon déclare ne pas leur faire confiance (27%) et 6% déclare « ne pas savoir ». Comparativement à neuf autres « services », ce type de service policier se situe au cinquième rang concernant la confiance, derrière les policiers et gendarmes qui interviennent sur la voie publique (81%), la police judiciaire (81%), la police de la route (80%), les policiers et gendarmes qui enquêtent sur les infractions financières (70%), les commissaires de police (69%) ; et devant l'IGPN (61%), les services de renseignement (61%), le MO (58%), le ministre de l'Intérieur (46%). Ce résultat mitigé concernant la confiance accordée aux agent.es par les

sondé.es, qu'ils ou elles aient déjà ou non déposé une plainte ou une main courante, souligne les réserves entretenues par une partie de la population vis-à-vis des signalements d'infractions auprès des forces de l'ordre. Examinons maintenant les jugements que portent les sondé.es ayant déjà eu l'expérience d'un ou de plusieurs dépôts de plaintes :



Les données sur la satisfaction perçue par les sondé.es font écho aux résultats des entretiens que nous avons conduits avec des requérant.es (cf partie suivante). D'un côté, les insatisfactions les plus courantes concernent en premier lieu les dimensions matérielles de l'accueil en police ou en gendarmerie, à savoir le délai d'attente (un tiers des requérant.es de l'échantillon se déclare non satisfait) et la qualité des locaux (propreté et confort) puisqu'un peu moins du quart de l'échantillon se déclare non satisfait. D'un autre côté, les dimensions de l'accueil qui sont associées aux agents de police (le temps et l'écoute consacrés et la confidentialité) sont nettement mieux perçues que les aspects matériels. Les « conseils » font l'objet d'un sentiment de satisfaction plus bas, ce qui traduit peut-être le fait que les attentes du public portent parfois moins sur les résultats de la prise en charge par les forces de l'ordre que sur la qualité de l'interaction avec les policiers et les gendarmes.



Les sentiments de satisfaction ventilés selon les infractions reportées aux forces de l'ordre, classés ici par ordre décroissant, s'inscrivent dans la continuité des résultats précédents : les jugements portés sur les « résultats » perçus des plaintes sont très mitigés, qu'il s'agisse d'une insatisfaction explicite ou d'une absence de connaissance du résultats (« Vous ne savez pas »).

Aucun type d'infraction ne dépasse les 40% de satisfaction positive suite à une plainte ; cinq items sur quatre se situent même en dessous de 30% de satisfaction positive. Notons ici que, à la différence des entretiens (cf partie suivante), notre questionnaire ne permet pas de cerner quels sont les « résultats » attendus par les requérant.es à leurs plaintes. En revanche, ce résultat invite à distinguer dans l'analyse la question de la qualité de l'enregistrement des plaintes par les forces de l'ordre de celle des résultats attendus. Si le processus de professionnalisation de l'accueil que nous identifions dans cette recherche semble avant tout concerner la qualité de la prise en charge par les forces de l'ordre (matériel, locaux, politesse, écoute etc), la question des résultats des plaintes semble quant à elle avoir été laissée de côté. Par exemple, le fait que 51% des requérant.es de l'échantillon qui ont déposé une plainte pour « agression physique non sexuelle » déclare que leur plainte n'a pas eu le résultat attendu interroge le désajustement que nous identifions dans ce rapport entre les attentes des publics et la réponse pénale et policière.

2. Le point de vue des requérant.es : des relations avec les forces de l'ordre marquées par les inégalités

Cette partie s'appuie sur des enquêtes par entretiens et/ou observations conduites par les membres de l'équipe de recherche auprès de requérant.es ou d'agent.es des forces de l'ordre, ou bien au sein d'espaces d'accueil et de bureaux d'enregistrement des plaintes. La méthodologie qualitative utilisée permet de mettre en lumière la complexité et la pluralité des rapports et des attentes que les administré.es entretiennent avec les forces de l'ordre. Dans un contexte de professionnalisation de l'accueil, inégale en fonction des territoires, certaines requêtes « ordinaires » sont prises en compte et traitées par les forces de l'ordre dans le flux quotidien de l'accueil en commissariat ou en brigade de gendarmerie ; à l'inverse, les membres de certains groupes sociaux font face à un accueil très dégradé, voire refusé.

Nos enquêtes permettent en effet de souligner la grande diversité des profils sociaux des personnes et des groupes sollicitant les forces de l'ordre : sollicitations « ordinaires », requérant.es aisé.es se situant « en haut » de l'espace social ou au contraire appartenant à des groupes vulnérables, précaires et/ou minorisés (femmes victimes de violences de genre, populations roms par exemple). Parallèlement, bien que les motifs et les attentes qui poussent les personnes à solliciter les forces de l'ordre peuvent le plus souvent être classés dans les grandes catégories d'infractions (atteintes aux personnes, aux biens etc.), les spécificités des affaires et des requérant.es reflètent le caractère unique de chaque situation individuelle. Enfin, et c'est un des résultats importants de notre enquête, les raisons qui poussent les personnes à s'adresser aux forces de l'ordre dépassent dans de nombreux cas la seule pénalisation des dossiers au sens strict. Par exemple, une femme victime de violences souhaitant ayant urgemment besoin d'être protégée de son conjoint violent ou un.e « mineur.e non accompagné.e » étranger.e sollicitant une place en foyer pour la nuit ne demandent pas un acte judiciaire, mais une action de protection de la part des policiers. Or, notre enquête montre que la capacité et la volonté des policiers et policières à prendre en compte des requêtes et à protéger est indexée sur les caractéristiques et sur le statut accordé à la personne, se dégradant au fur et à mesure que l'on descend dans l'espace social. En particulier, la tendance à l'augmentation des dispositifs de dématérialisation apparaît, au bas de l'échelle sociale, comme particulièrement peu ajustés aux plus précaires, ainsi que cela a été constaté dans d'autres services publics (Dubois, 2010).

Dans ce chapitre, nous soulignons dans un premier temps les enjeux liés aux sollicitations « ordinaires » adressées aux forces de l'ordre, dessinant les contours de rapports apaisés parce que distanciés, parfois marqués par des critiques mais de faible intensité (1). Dans un second temps, nous évoquons le cas des requérant.es appartenant aux catégories aisées de la population dont la relation aux forces de l'ordre se traduit par des formes de proximité, de domestication et parfois de tensions lorsque s'exprime par exemple du mépris de classe dans les interactions avec les policier.es (2). Enfin, nous évoquons le cas de groupes sociaux précaires et vulnérables dont le rapport avec les forces de l'ordre diffère drastiquement de ce qui précède, et qui se caractérise par des formes de sur-répression mais aussi de sous-protection (3). Dans certains cas, des demandes de protection policière peuvent se transformer en répression et en sanction (4). Ces groupes se heurtent également aux effets concrets d'une opposition binaire entre « victimes » et « suspects ». Nous en venons aux conditions dans lesquelles s'observent des attitudes de non-recours aux services publics policiers (5), avant de souligner quelques conditions nécessaires par lesquelles ces groupes parviennent malgré tout à accéder au service public policier (6).

2.1. Les requérant.es face à l'accueil « généraliste » des forces de l'ordre : des rapports distanciés, apaisés mais parfois critiques

Cette partie s'appuie sur une quinzaine d'entretiens avec des personnes ayant requis les services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale entre octobre 2023 et octobre 2024, ainsi que sur des observations conduites dans des commissariats.

2.1.1. L'interaction avec l'agent.e, au cœur de la satisfaction des usager.es

Parmi les personnes interrogé.es, un certain nombre a exprimé une satisfaction, au moins partielle, suite à leurs interactions avec les forces de l'ordre. La première information importante est que le résultat attendu, ou tout du moins la raison de ce *satisfecit*, ne repose pas nécessairement la résolution du problème pour lequel la police ou la gendarmerie ont été sollicitées (problèmes qui ont d'ailleurs rarement été résolus dans les situations qui nous ont été relatées). Soit parce que la demande est rapidement traitée (ex : une attestation de dépôt de plainte pour se faire rembourser un objet non livré par Amazon et probablement dérobé lors du transport) et qu'il n'y a donc pas d'attentes particulières en la matière, soit au contraire parce que la situation est plus complexe ou que les requérant.es anticipent les effets des ressources

institutionnelles limitées face au volume de plaintes ou requêtes formulées par le public, au regard duquel leur demande n'apparaîtrait pas comme prioritaires. Des personnes nous ont ainsi indiqué ne rien attendre de particulier de la procédure, de déposer plainte « pour le symbole » ou « par principe », les policier.es ou les gendarmes n'hésitant pas à leur confirmer qu'il ne faudrait pas attendre grand-chose d'une telle procédure.

L'essentiel réside donc en réalité dans la nature de l'interaction, reposant sur l'écoute, la compréhension du problème, le respect dans le cas d'un dépôt de plainte, la rapidité d'intervention et la faculté à se montrer rassurant.e. Cela vaut en particulier pour les infractions les plus sensibles ou intimes.

A., femme de 49 ans, a appris que sa fille adolescente avait été victime d'une agression sexuelle par un autre patient lors d'une hospitalisation en psychiatrie. Elle décide d'aller signaler les faits et se rend dans une brigade de gendarmerie de la région lyonnaise pour ce faire, où elle a été reçue par l'OPJ de permanence : « j'ai été épatée par qualité d'écoute et d'accueil du gendarme. Il m'a dit qu'il serait présent à de ma fille, qu'il était joignable en cas de souci et qu'il pouvait me déposer. Quatre jours plus tard on a eu rendez-vous pour l'audition au groupement, dans une salle spéciale, avec une femme gendarme spécialisée. J'étais pas bien, c'était compliqué. Elle a expliqué le sens de l'audition, elle a pris soin de définir ce qu'est le sexe, devant moi, c'était nécessaire mais un peu intimidant pour moi qui suis adulte. Elle est ensuite partie avec ma fille, moi je suis restée dans une autre pièce. Ça a duré une heure environ. J'ai eu une restitution des faits de la part de la gendarme (...). Elle m'a rassurée sur le fait qu'on peut vivre des mois avec son enfant sans se rendre compte de rien car je me sentais coupable de ne rien détecter. J'ai trouvé ça délicat de sa part », (*Entretien du 7 mai 2024*).

Le poste de police ou de gendarmerie apparaît donc avant tout comme un guichet d'écoute et de conseil, en plus d'être un service traitant des plaintes au pénal, tandis que les primo-arrivants sur une scène d'infraction sont autant un équipage d'assistance aux victimes que d'interpellation.

2.1.2. Quand la demande de « professionnalisme » se trouve insatisfaite

Les motifs de récrimination exprimés sont en miroir de ce qui vient d'être dit, ils sont au nombre de trois.

Récriminations sur le contact

La première raison de mécontentement, en tout cas celle qui est le plus mise en avant par les enquêtés.es, est tout simplement un contact « désagréable » se manifestant par une volonté

de la part de l'agent.e prenant la plainte de chercher à s'en « débarrasser » au plus vite, des remarques désobligeantes, le désintérêt non feint ou encore la relativisation du problème. Le fait d'être déconsidéré.e comme témoin ou victime par un.e agent.e de l'État supposé.e porter assistance est vécu comme inacceptable et, ce faisant, jugé très sévèrement par les requérant.es concerné.es.

Le refus de service

Le refus de porter assistance ou de prendre une plainte constitue un autre motif majeur de frustration, qui généralement accompagne le précédent, le cas revenant le plus souvent est le fait de requérir par téléphone une intervention et de se voir opposer un refus pour un motif considéré comme plus ou moins recevable (le manque d'effectifs, par exemple) et d'être ouvertement dissuadé de solliciter l'intervention.

N., homme de 26 ans et sa compagne, résident à Amiens et voient un soir ce qui semble être une scène de violences commises par deux hommes à l'encontre d'une femme dans un appartement se situant au rez-de-chaussée de l'immeuble d'en-face : « je compose le 17. Au bout de cinq minutes, pas de réponse, je suis en attente et je raccroche. En réaction, j'appelle directement le commissariat d'Amiens avec le numéro en 03. Et là, pareillement je mets quelques minutes à les avoir. J'ai une interaction avec une opératrice féminine, pas très aimable, je lui explique qu'il y a suspicion de violences sur une femme avec alcool et du tapage par ailleurs. J'ai la sensation que je ne suis pas pris au sérieux, elle me demande mon identité et me dit que c'est enregistré, qu'il y aura des poursuites si c'est un appel fantaisiste. Je lui dis que je vois et entends ce qui se passe dans l'appartement. (...). Je ne sens pas une grande volonté de venir, elle me demande quel type de bâtiment c'est, je lui dis qu'il y a une petite clôture et un jardin, elle me fait « ah mais on pourra pas entrer », je dis que si, que c'est facile à enjamber et que de toute façon les voisins peuvent leur ouvrir, elle insiste sur le fait qu'ils ne pourront pas entrer. Ça se conclut par « j'ai toutes les infos, j'envoie une patrouille ». (...) Personne n'est jamais venu alors qu'il aurait pu se passer quelque chose de grave ». (*Entretien du 15 février 2024*).

Ce refus de porter assistance est d'autant plus mal perçu quand il semble exister une solution au problème rapporté ou alors que des moyens importants semblent utilisés à d'autres fins, jugées moins légitimes (l'une des personnes a donné l'exemple de la multiplicité d'effectifs déployés près de chez elle pour les opérations « place nette », en comparaison de l'inaction face à un trouble de voisinage récurrent signalé depuis des années par les habitants de son immeuble, une autre la répression contre les délits routiers sans gravité).

Ces récriminations peuvent s'inscrire dans deux registres différents. Dans le premier, elles vont plutôt s'exercer à l'encontre du système policier et pénal dans son ensemble, qui ne fournit pas les ressources nécessaires aux agents. Dans le second, ce sont plutôt les compétences

et l'attitude des policier.es qui sont critiquées, le requérant estimant que ces dernier.es font preuve de manque d'implication, voire d'intelligence, concernant des situations simples, de leur point de vue.

Le défaut d'information

Par-delà la question de la qualité de l'accueil ou de l'intervention, se pose la question du suivi des affaires. Dans un nombre significatif de situations de dépôt de plainte relatées, les requérant.es déplorent être restés sans nouvelles des suites données à leur affaire, ayant ainsi le sentiment que leur cas n'a jamais été traité.

Les locaux et la confidentialité

Parmi les motifs associés aux conditions matérielles d'accueil dans les commissariats et les brigades, le temps d'attente ne constitue pas la récrimination principale : elle apparaît çà et là, mais plusieurs personnes ont souligné ne pas avoir attendu longtemps ou encore avoir pu bénéficier d'un rendez-vous ou avoir déposé une pré-plainte en ligne. Les critiques portent essentiellement sur le respect de la confidentialité ou encore l'état des locaux, certaines configurations ne permettant pas aux plaignants d'expliquer leur demande dans un environnement à l'écart de tierces-personnes.

2.1.3 Les répercussions sur l'image des forces de l'ordre

Un thème récurrent concerne l'impact de ces expériences, notamment quand elles sont négatives ou contrastées, sur l'image qu'ont les requérants des forces de l'ordre. Nous les avons questionné.es sur ce point. Il nous semble que ces expériences peu satisfaisantes ont tendance à conforter ceux qui avaient un avis plutôt négatif (« C'est un ministère qui voit tout le temps son budget augmenter et ses agents n'arrêtent pas de chouiner et nous parlent mal dès qu'on leur pose une question »), tandis qu'elles ne changent pas véritablement l'opinion des personnes qui au contraire avaient une perception favorable de la police et de la gendarmerie. On relève que de nombreuses circonstances atténuantes sont formulées, de même que la volonté de ne pas faire de généralisations à partir d'un éventuel problème individuel.

En conclusion, il ressort deux éléments principaux de ces entretiens. Tout d'abord, le fait que les requérant.es attendent surtout la mise en oeuvre de moyens dans la résolution de

problèmes, qui s'ajoute à celle de compréhension, de courtoisie, d'empathie, de bonne communication et d'information. Le second élément est que l'expérience positive ou négative que peut avoir un.e requérant.e relève d'une forme de hasard : on peut tomber sur une personne aidante, tout comme on peut avoir affaire à un.e agent.e désagréable, les usager.es ayant alors le sentiment que le traitement approprié de leur cas est une question de personnes et donc d'arbitraire.

2.1.4 Focus : les sollicitations dans le cadre professionnel

Une présence prolongée dans des salles d'accueil de commissariats permet assez rapidement de distinguer les profanes des habitué.es du guichet policier. Parmi ces dernier.es, certain.es affichent une familiarité avec les rituels du commissariat : échanges cordiaux avec les fonctionnaires de l'accueil et des plaintes, ordinateur sur les genoux pendant l'attente, dépôt de plainte facilité par la familiarité avec les agents et les procédures. Cette décontraction face au guichet policier traduit une certaine maîtrise de l'environnement policier et concerne souvent des personnes venant signaler des infractions survenues dans le cadre de leur activité professionnelle : atteintes aux biens d'une administration ou d'une entreprise ou d'atteintes aux personnes dans l'exercice de leur profession. Bien qu'il soit impossible d'en quantifier la proportion, nous avons pu observer la récurrence de ce type de recours à la bureaucratie policière de la part d'un large éventail de professionnel.les : responsables de la sécurité à la RATP, employé de mairie responsable du ramassage des ordures, responsable d'un centre de gérontologie, patron d'entreprise de fourrière, responsable d'une institution de recherche scientifique, gérant de station-service, agriculteur, responsable d'un service postal ou encore d'une gérante d'un bailleur social. Leurs rapports avec la police peuvent être décrits sous l'angle des accommodements (Spire, 2018) et arrangements, et parfois des tentatives de négocier le déroulement de l'action policière ainsi qu'éventuellement, leur place dans la procédure. Les personnes se rendant au commissariat dans le cadre de leur fonction et/ou pour représenter leur institution ou leur entreprise construisent le plus souvent une relation de proximité, voire de familiarité, avec les policier.es.

« Quelle est la fréquence de vos contacts avec l'institution policière ?

Je suis très fréquemment en lien professionnellement avec la police. Notamment dans le cadre d'évaluations à domicile où on peut mettre à jour des spoliations de personnes âgées. On est souvent auditionné dans le cadre d'enquêtes avec des plaintes. On nous connaît au commissariat de police. Ils savent que c'est nous qui avons les compétences sur ces personnes.

Ils nous appellent fréquemment pour savoir si on connaît untel ou untel et pour avoir des informations. Et c'est souvent dans le cadre de commissions rogatoires. Ou alors, eux nous signalent, parce qu'ils ont une intervention dans ce coin-là [...] J'ai un contact régulier avec un OPJ que j'appelle régulièrement, qui me connaît bien. J'ai développé une relation de confiance avec cette personne qui pour moi est un expert et inversement, je pense que pour lui, je suis une experte quand y a besoin ». (*Entretien, Sylvie, Responsable adjointe Centre local gérontologie, 51 ans, Commissariat de région parisienne, Plainte pour « injures et menaces de mort » de la part d'un de ses patients*).

Parmi les entretiens réalisés, les jugements portés sur la police dans le cadre de signalements de faits survenus dans le cadre professionnel sont souvent positifs. Les enquêté.es soulignent la qualité de l'accueil, de l'écoute, de la disponibilité, de la compétence, et de la qualité des retours qu'ils et elles obtiennent sur leurs dossiers. Du point de vue des policier.es, les professionnel.les sont des requérant.es considéré.es comme fiables : les faits signalés sont perçus comme utiles pour identifier des auteur.ices et pour évaluer la situation sécuritaire de leur circonscription. Du point de vue des requérant.es reçu.es pour des faits survenus dans le cadre professionnel, la proximité tissée avec les services de police se traduit par une qualité de service supérieure : accueil sur rendez-vous afin d'éviter l'attente, contact direct avec des enquêteur.ices sans passer par les plaignant.es ou encore suivi personnalisé des affaires par les officier.es de police judiciaire. De plus, la proximité acquise dans le cadre professionnel peut parfois être réinvestie concernant des affaires privées.

Certains professionnel.les exercent des métiers en lien avec des catégories populaires précaires. Pour ces derniers, le sentiment de proximité avec la police s'appuie sur une perception hostile, voire xénophobe, des publics auprès desquels ils travaillent :

Laure, 36 ans, est « responsable habitat » auprès d'un bailleur de logement social dans un quartier difficile. Elle sollicite la police très régulièrement dans le cadre de son métier : « Je vais souvent au commissariat pour déposer des plaintes pour faits de dégradation, et aussi pour des faits d'agression, c'est très récurrent. Je dirais une dizaine de fois par an, toujours au même commissariat. La dernière fois, c'était pour des dégradations sur extincteur. J'y vais régulièrement et il y a aussi les rencontres pour des « points de sécurité » des associations des bailleurs sociaux du secteur donc pour moi ça se passe très bien, les policiers sont présents et il y a un référent bailleur au commissariat de police qui est souvent accompagné de Mme [la commissaire adjointe]. Je porte toujours plainte pour les agressions, c'est évident, et pour les dégradations seulement si c'est récurrent, si ça concerne la sécurité et s'il y a un coût important, sinon j'y serais tous les jours ! ».

En sa qualité de responsable d'un bailleur social, Laure fait partie du « réseau partenarial » de la police locale. Pour elle, la police constitue un recours central pour gérer les relations conflictuelles qu'elle dit entretenir avec certain.es résident.es des logements dont elle a la charge. Elle porte par ailleurs un regard critique sur la justice en laquelle elle n'a pas confiance en raison notamment d'une affaire d'occupation illicite de locaux et de dégradations :

« On investit de l'argent, on prouve à la justice, les malfaiteurs s'en sortent assez facilement et c'est nous qui sommes ridiculisés ! ». Ses perceptions de la police sont au final déterminées par ses rapports, vers le haut, avec la justice et, vers le bas, avec les résidents de son parc locatif, qu'elle perçoit selon des cadres racialisés, pointant notamment « les origines » (sans les préciser) des résident.es et la visibilité accrue de l'islam dans le quartier où elle travaille.

2.2 Les catégories aisées et la police : manifestations du mépris de classe et pressions discrètes sur les agents

Les relations entre les classes supérieures et les forces de l'ordre demeurent un angle mort de la sociologie et de l'histoire de la police. Tout au plus sait-on, par exemple, que les classes supérieures se sont retrouvées confrontées à la police plus tardivement que les catégories populaires, notamment lors des premières tentatives de contrôler et de réprimer les infractions routières au début du 20^{ème} siècle (Fridenson, 1991 ; Houte, 2020) et que les membres de la bourgeoisie tendent à s'adresser directement aux préfets plutôt qu'aux guichets des commissariats lorsqu'ils souhaitent soumettre une requête auprès de la police (Bozouls, 2022). Or, aborder les interactions au guichet policier au prisme des inégalités sociales nécessite également de s'intéresser aux rapports entre la bureaucratie policière et les classes supérieures, qu'il s'agisse des interactions concrètes avec les policier.es ou bien des manières par lesquelles les secondes parviennent à optimiser, voire à domestiquer, le service public policier.

« Et est-ce qu'à Charmanville, les gens se plaignent facilement ?

Oui. [Dans le commissariat d'une cité sensible où j'étais avant], même s'il y avait un manque d'éducation, j'arrivais à me faire respecter. Ici, non, les gens sont trop hautains. Ils t'intimident en disant : « Je connais le commissaire, je connais le député, j'ai un avocat... ». Ils nous intimident beaucoup par ça. Moi, maintenant, si les gens veulent vraiment déposer plainte même si je sais qu'il y a pas matière à déposer plainte, je prends. Si la personne est fâchée, elle va dire qu'elle va écrire à Monsieur le procureur, elle va vraiment le faire avant de nous demander des explications et après y'a un rapport administratif. Moi, j'en ai déjà eu un comme ça, du coup, on se dénigre et on s'écrase ». (*Entretien, Gardienne de la paix, Bureau des plaintes, Charmanville*).

Les policier.es du commissariat de Charmanville sont conscient.es d'avoir souvent affaire à une population aisée qui n'hésite pas à présenter ses doléances si elle considère que son accueil au commissariat n'est pas à la hauteur du service attendu. Les personnes interviewées issues des classes supérieures formulent en effet des attentes élevées vis-à-vis du service public policier tout en soulignant l'importance des normes de politesse, de respect et

d'écoute qu'elles attendent de la part des policier.es qui les reçoivent. La manière dont ces normes sont formulées sont celles de l'espace social dans lequel évoluent les requérant.es aisé.es face aux policier.es issu.es principalement de classes populaires et moyennes.

Geneviève Beauregard, 55 ans, « mère au foyer », catholique pratiquante, supportrice de François Fillon, est venue porter plainte au commissariat de Charmanville pour une escroquerie sur internet :

« Quel est votre impression sur l'accueil et ensuite sur la prise de plainte ?

Rien à dire. Il y a juste la personne qui a pris ma plainte qui ne savait pas bien écrire le français. C'était bourré de fautes de français et d'orthographe. J'ai été obligée de reprendre deux ou trois trucs pour qu'elle finisse le... ça s'appelle le « procès-verbal », c'est ça ? »

La distance sociale entre les requérant.es issu.es des classes aisées et les policier.es du bureau des plaintes se manifeste souvent par les jugements portés par les premiers sur les convenances de politesse et la maîtrise de l'écrit par les seconds. La relecture et la signature par les requérant.es du document rédigé par les policiers, qui clôt systématiquement le rituel du dépôt de plainte, se transforme bien souvent en évaluation par les requérant.es de la maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe par les policiers et policières.

J'assiste au dépôt de plainte de Caroline Blanc, une femme de 40 ans, sans emploi par « choix pédagogique » pour s'occuper de ses six enfants, dont le mari « travaille dans les assurances », catholique, résidant dans une commune riche de l'ouest de l'Ile-de-France, estimant le salaire de son mari à 4000 euros par mois, définissant la situation de sa famille comme « moyenne supérieure ». Fin 2016, Caroline s'est rendue avec son plus jeune fils au commissariat de Charmanville pour signaler une dégradation sur sa voiture (une aile rayée) par un autre véhicule occupé par trois personnes qui ont pris la fuite. Le dépôt de plainte s'est déroulé dans une ambiance tendue car Caroline s'inquiétait de la capacité de la plaignante à retranscrire les faits : « C'est bon vous arrivez à suivre ? » demande Caroline à la policière tout en pianotant sur son smartphone pendant que son fils disperse les miettes de sa brioche sur le bureau de la policière.

Au bout d'un moment, Caroline dit que de toute façon, sa plainte ne servira à rien. La policière lui répond d'un ton cassant : « Faut pas raisonner comme ça ! Vous avez droit de déposer plainte quand vous êtes victime, point. Nous, on fait le reste, on est là pour ça. Après si vous ne nous faites pas confiance, c'est pas la peine de venir déposer plainte. Vous donnez l'impression qu'on va rien faire. »

Lorsque je la revoie quelques semaines plus tard, Caroline me dit :

« J'ai pas trouvé ça très agréable dans le sens où comme je connaissais pas la démarche, je posais des questions pour essayer de comprendre la procédure. La personne en face prenait ça comme une remise en cause de l'institution et la police. Je me suis sentie jugée et j'ai trouvé la personne très sur ses gardes en se sentant remise en cause. J'ai pas apprécié non plus qu'elle me parle de manière assez... je dirais pas violente mais... j'avais l'impression que les rôles étaient inversés, qu'elle me remettait à ma place, je venais en tant que victime, je me sentais presque agressée une deuxième fois ».

L'enquête au commissariat de Charmanville fait ressortir des formes de remises en cause, voire de pressions sur l'action policière, très différentes de celles habituellement étudiées

dans les quartiers populaires. Les classes aisées, dont on a vu que leurs relations avec la police se caractérisent davantage par des rapports de sollicitations que de contrainte, manifestent lors des interactions des attentes liées à la qualité du service policier et mobilisent, dans certains cas, leur capital relationnel pour peser sur l'action de la police. Ainsi, la contestation de l'action policière, si elle ne se manifeste jamais physiquement (insulter les policier.es, résister à un contrôle, fuir devant la police), prend des formes plus feutrées qui pèsent sur les policier.es ainsi que sur l'organisation du service des plaintes. D'après le commissaire du commissariat de Charmanville, les directives de l'état-major incitent en effet à « prendre toutes les plaintes, même en l'absence d'infraction pénale ». L'objectif étant de « ne pas faire de vagues », que les « gens soient contents et bien reçus » et d'« éviter les retours négatifs, les courriers, les signalements IGPN » bien que cela entraîne « du travail aux enquêteurs pour rien ». D'après lui, « à Charmanville, on reçoit bien le public. On a beaucoup de gens qui viennent de Paris car leurs plaintes sont refusées dans les commissariats parisiens, c'est pour ça qu'on a une affluence de dingue ! » (Entretien, Commissaire, Charmanville).

Certains agents, comme ici Virginie, réagissent vivement au mépris social et met un point d'honneur à ne pas se laisser faire par les « gens prétentieux » de la commune :

« Est-ce que tu penses que le fait d'être à Charmanville dans une commune avec une population relativement aisée, ça se voit dans la manière dont les gens...

Oui, ils sont plus hypocrites. Parce que le mec de cité, il va te dire en face que tu l'emmerdes alors que le riche va te le faire passer par derrière. Ils sont vraiment moins honnêtes par rapport à leur relation avec la police. Parce que nous, on a beaucoup de magistrats qui sont dans le coin, des hauts fonctionnaires et des hauts dirigeants de sociétés. » (*Entretien, Virginie, Gardienne de la paix, Bureau des plaintes, Charmanville*).

Les policier.es distinguent souvent les groupes sociaux selon leur capacité à remettre en cause leur action et à nuire à leur autonomie professionnelle. Dans l'exemple ci-dessus, la policière oppose les « mecs des cités » qui, d'après elle, on le mérite d'assumer la relation de face-à-face, aux « riches » qui mobilisent leurs réseaux pour contraindre le service public policier. Par ailleurs, le « manque de respect » dont font preuve certains requérant.es lors des dépôts de plainte, souvent perçu comme un rappel à l'ordre social par ces derniers, alimente le sentiment de mépris ressenti par les policiers. Mépris social d'autant plus humiliant pour les policier.es que le rapport de domination auquel ils se retrouvent soumis se traduit par une érosion de leur autonomie et de leur autorité.

2.3 Des publics précaires et vulnérables : des victimes impossibles ?

« Pour certains groupes sociaux, la police représente à la fois une promesse de protection de l'État ainsi qu'une menace de la violence d'État » (Phelps ; 2024, 5).

« La police a deux avatars, elle se manifeste de deux manières différentes : elle réprime et protège. En ce qui concerne [les populations roms], le côté protection est trop exceptionnel » (Entretien, avocat, mars 2024)

Notre recherche vise également à intégrer la perspective de groupes sociaux et de personnes marquées par la précarité, la vulnérabilité, la marginalisation et/ou la minorisation, dont certains entretiennent parfois des relations tendues avec les forces de l'ordre. Nous avons conduit des entretiens avec des femmes victimes de violences de genre, des jeunes hommes urbains « multiverbalisés » par la police ainsi qu'avec des professionnel.les, appartenant au champ associatif et juridique, accompagnant des étrangers en situation irrégulière, des personnes Roms, et des « mineurs étrangers non accompagnés » (MNA).

La précarité de ces groupes peut être liée à différents facteurs, parfois combinés : le statut administratif (par exemple, les étrangers en situation irrégulière), des situations de victimations complexes (par exemple, les femmes victimes de violences conjugales), une perception par les forces de l'ordre comme groupe antagoniste (les jeunes hommes résidants dans des quartiers populaires urbains) ou des pratiques considérées comme déviantes (par exemple, les travailleuses du sexe). Bien que les membres de ces groupes rencontrent des difficultés et entretiennent des rapports avec les forces de l'ordre parfois très différents, elles et ils ont en revanche en commun d'être entravés lors de situation de victimation et/ou lorsqu'ils ou elles pourraient solliciter les forces de l'ordre pour obtenir une protection ou porter plainte. Il arrive par ailleurs souvent que certains groupes se retrouvent à l'intersection de ces différents critères (par exemple, des personnes en situation irrégulière, racisée et victimes de violences

conjugales). Nous insistons donc d'une part sur la dimension intersectionnelle des déterminants des interactions avec les forces de l'ordre⁹, ainsi que, d'autre part, sur le statut accordé par les forces de l'ordre aux requérant.es (déjà connu.e des services, « bonne » ou « mauvaise » victime etc).

Il ressort des entretiens que, entre autres difficultés, ces groupes sociaux font souvent face à des situations caractérisées par un défaut d'accès au droit dont la responsabilité incombe aux forces de l'ordre ou aux acteurs de la justice pénale. Afin de rendre compte de la diversité des rapports que ces personnes ou groupes entretiennent avec les forces de l'ordre, nous proposons de distinguer trois formes de relations dans lesquelles les agents entravent l'accès au droit de groupes marginalisés et/ou en situation de vulnérabilité. Il peut tout d'abord s'agir d'une surexposition à la répression (*overpolicing*) : destruction de biens par les forces de l'ordre, contrôles arbitraires, harcèlement et violences policières ou encore multiverbalisation. Ensuite, les forces de l'ordre ne remplissent parfois pas leur mission de protection ; nous appellerons ici « sous-protection » (*underprotection*) des situations dans lesquelles des requérant.es demandent sans succès l'intervention des forces de sécurité. Un troisième type de rapport avec les forces de l'ordre émerge également de notre enquête lorsque, comme nous le développons plus bas, la demande de protection (un dépôt de plainte par exemple) se transforme en répression (comme l'émission d'une OQTF dans le cas de personnes étrangères en situation administrative irrégulière).

Notre enquête montre tout d'abord qu'un nombre important de personnes et/ou de groupes sociaux voient leur accès à la justice pénale et à la protection policière restreint, voire empêché. En effet, la sur-répression et/ou la sous-protection peuvent concerner, pour des raisons et sous des modalités différentes, des personnes Roms, des migrants et des « mineurs non accompagnés (MNA) », des femmes victimes de violences de genre, des travailleuses du sexe, des jeunes hommes racisés issus de quartiers populaires, des personnes engagées dans des carrières délinquantes, des personnes sans-abris et en situation de grande précarité économique, des personnes toxicomanes, des personnes souffrant de troubles mentaux ou encore des personnes LGBTQI+.

⁹ Dans le sillage du rapport « Rentrez chez vous ça va passer... Porter plainte pour violences sexuelles : l'épreuve des femmes migrantes, transgenres et travailleuses du sexe en France », publié en 2024 par Amnesty International.

Notre recherche met également en lumière le fait que plus la précarité, la stigmatisation et le discrédit que connaissent ces personnes sont importants, plus l'accès au service public policier semble dégradé.

Nous ne prétendons pas ici lister de façon exhaustive l'ensemble des groupes pouvant être concernés par les phénomènes de sur-répression et/ou de sous-protection. D'autres enquêtes seraient pour cela nécessaires. Les paragraphes qui suivent sont issus d'enquêtes de terrain et/ou d'entretiens auprès de jeunes hommes issus des classes populaires urbaines et multiverbalisés par la police (entretiens conduits par Aline Daillère), ainsi que d'avocats et des représentant.es d'associations intervenant auprès de migrant.es en situation irrégulière, de personnes Roms et de « mineurs étrangers non accompagnés (MNA) ». Seront également mobilisées les données issues d'une recherche menée en collaboration avec l'association Utopia56 sur l'accueil réservé dans les commissariats parisiens aux « mineurs étrangers non accompagnés ». Le cas des femmes victimes de violences de genre est traité dans une partie à part car, à la différence d'autres groupes mentionnés ici, ces victimes font l'objet d'une politique publique visant explicitement à améliorer leur prise en charge par les forces de l'ordre.

2.3.3 Sur-répression (*overpolicing*)

L'expression « sur-répression policière » que nous employons ici est une transposition en français du terme « *overpolicing* » utilisé dans les recherches publiées en langue anglaise sur les relations entre police et populations (voir par exemple Ben Porat et Yuval, 2021 ; Rios, 2011). Ce terme renvoie au ciblage par les policiers d'individus et/ou de groupes sociaux spécifiques qui se traduit par des usages illégitimes ou disproportionnés du répertoire de la coercition et des sanctions policières (amendes, contrôles, interpellations). Nous qualifions de « sur-répression » le type d'action policière qui touche certains groupes sociaux et qui explique que ces derniers ne considèrent pas la police comme une institution protectrice. A partir d'enquêtes réalisées par l'équipe de recherche, nous développerons ci-dessous le cas de jeunes hommes issus de quartiers populaires urbains, ainsi que celui des populations Roms.

- *Cumul d'expériences négatives de police : le cas des jeunes multi-verbalisés*

Les recherches en sciences sociales ont abondamment analysé les conflits qui structurent les relations entre les policiers et une partie de la jeunesse, masculine et racisée, issue des classes populaires urbaines. Ces recherches ont souligné la persistance d'un style de police particulièrement agressif s'apparentant à de la sur-répression : brimades, contrôles discriminatoires ou encore brutalités (Jobard et Lévy 2009 ; Défenseur des droits 2017 ; Fassin 2011 ; Mohammed et Mucchielli 2007). Ainsi, tandis que la majorité de la population n'a que rarement affaire à la police (Roché, Maillard, et Astor 2013), les individus identifiés comme relevant de la « *police property* » (Lee 1981) ou « clientèle policière » (Jobard 2010) en font fréquemment l'expérience.

Les dix-huit entretiens approfondis réalisés dans le cadre de cette recherche auprès d'adolescents et de jeunes adultes issus des classes populaires urbaines donnent à voir des expériences concrètes de sur-répression policière. Les témoignages soulignent tout d'abord le caractère répété des rencontres non-souhaitées avec la police. Dès leur plus jeune âge - souvent à partir de 10 ou 11 ans - les enquêtés expérimentent de nombreuses interactions avec les forces de l'ordre. Chacun d'entre eux livre plusieurs récits de contrôles, de conduites au poste pour vérification d'identité¹⁰, de verbalisations répétées, d'interpellations (pour des faits que les enquêtés expliquent avoir réellement commis ou parce qu'ils « ressemblent à la description du suspect »), de violences physiques, d'insultes racistes, d'intimidations, ou encore de dégradations de biens etc. Aisément suspectés de participer à des actes délictueux, ces jeunes hommes sont surveillés en permanence. Leur présence en groupe dans l'espace public étant par ailleurs associée à un « sentiment d'insécurité » (Roché, 1993), ils font également l'objet de politiques et pratiques d'éviction et sont parfois chassés de l'espace public en l'absence de toute commission d'infraction, simplement parce que leur présence est jugée « indésirable » (Boutros, 2018 ; Boutros et Daillère, 2025). « Sur-policés », les enquêtés indiquent faire l'objet d'une attention disproportionnée de la police (Perry 2006), qu'ils qualifient fréquemment de forme de « harcèlement » policier (« *Moi je le vois en harcèlement c'est tout* »¹¹).

- *Le cas des populations Roms*

Les personnes en situation administrative précaire et, parmi ces dernières, les populations Roms, sont particulièrement exposées à la sur-répression.

¹⁰ Art. 78-3 du Code de procédure pénale.

¹¹ Abdel, 24 ans, entretien conduit par Aline Daillère.

« C'est la France qui crée les bidonvilles et qui maintient toujours ce flou entre l'ethnique et l'urbain » (*Entretien, avocat, mars 2024*)

Tout d'abord, concernant les personnes Roms, la défiance vis-à-vis des forces de l'ordre, qui génère le plus souvent une attitude de non-recours en cas de victimisation, est fortement liée à la thématique des expulsions et des destructions de « lieux de vie informels » (qui prennent souvent, dans le cas des populations roms, la forme de bidonvilles) par les policiers et/ou gendarmes chargés de les mettre en œuvre et auxquelles participent également parfois des agents de sociétés de sécurité privée. L'Observatoire des expulsions collectives des lieux de vie informels note en effet que, en 2022, les forces de l'ordre effectuent entre 1000 et 2000 expulsions par an en France métropolitaine¹². Aux yeux des personnes concernées, l'expulsion constitue à la fois une violence en elle-même ainsi qu'un moment au cours duquel peuvent advenir des violences perpétrées par les forces de l'ordre. La plupart des personnes Roms suivies par l'association vivent plusieurs expulsions chaque année ; en Seine-Saint-Denis, la durée d'un lieu de vie informel est de 3 à 4 mois avant expulsion/destruction par les autorités.

2.3.4 Sous-protection (*underprotection*)

Myriam, la cinquantaine, se présente à l'accueil en expliquant avec une vive émotion avoir une procédure en cours pour une tentative d'homicide dans la rue, où elle vit. Lorsqu'il lui a été indiqué que les enquêteurs qu'elle demandait à voir étaient absents, elle s'est plainte de n'avoir nulle part où aller et dormir, mais surtout où entreposer ses affaires (qu'elle portait dans des sacs en plastique), avant de se diriger vers les toilettes. Passant devant, le plaignant Justin, hilare, vient nous raconter qu'elle se tient debout dans l'évier et qu'elle s'y lave les pieds. Il nous explique que lors de sa précédente visite, Myriam l'avait copieusement insulté. A son retour, elle demande un café, qui lui est refusé. Se dirigeant vers la sortie du commissariat, elle fixe Justin : « t'es un bon, toi », ce qui le fait sourire : « l'autre jour, je n'étais qu'un fils de pute ! ». [...]

En fin de journée, le téléphone d'une enquêtrice spécialisée sonne. Elle se plaint à la cantonade « encore l'autre qui me harcèle ! ». Elle fait venir l'un des stagiaires et l'invite à décrocher : « si tu arrives à la recadrer ! ». Elle branche le haut-parleur et nous y reconnaissons alors la voix de Myriam. Observé par trois enquêteurs aguerris, le stagiaire lui répond d'une voix mal assurée que l'enquête est toujours en cours et qu'elle doit attendre d'être recontactée le cas échéant. « Oui, mais je n'ai nulle part où poser mes affaires... » fait Myriam. Le stagiaire, se redressant, hausse soudainement le ton : « Mais vous ne me coupez pas la parole, Madame enfin ! ». L'auditoire glousse en silence. « Je vous dis que vous serez recontactée le cas échéant » répète-t-il d'un ton sec. « Il faut être patiente ». [Silence] «

¹² https://www.romeurope.org/wp-content/uploads/2024/12/Rapport-Observatoire-des-expulsions_2024_version-web.pdf

D'accord », fait Myriam. Sans un mot, le stagiaire raccroche et tous partent d'un rire sonore cette fois, l'enquêtrice hoche la tête, satisfaite de lui. (*Notes de terrain, police*).

Myriam cumule trois propriétés susceptibles de l'exposer à la défiance, voire, au mépris des policier.es. Premièrement, en tant que femme sans abri, ses demandes et besoins relèvent aux yeux des fonctionnaires de « l'assistance sociale » (permettre à Myriam de stocker ses affaires, de prendre une boisson chaude, de se laver). Aussi, dans un certain nombre d'interactions avec les policier.es, ces derniers tentent de la rediriger vers l'accueil de jour, ce que Myriam refuse, revenant régulièrement au commissariat. Deuxièmement, sans qu'un diagnostic n'ait été établi ni même mentionné par la principale intéressée, l'imprévisibilité de ses attitudes (pleurs à l'évocation de son affaire, insultes ou compliments à l'égard des policiers) pousse les fonctionnaires à se méfier d'elle et chacune de ses visites est un événement. En entretien, les policiers indiquent qu'ils n'ont pas été formés à la gestion des personnes avec des troubles et qu'ils sont particulièrement méfiants de ceux qui, comme Myriam, déclarent n'avoir ni tuteurs ni soins. La priorité est ainsi qu'elle reparte au plus vite et dans le calme. Troisièmement, la manière dont elle est traitée spécialisé révèle la posture passive qui est attendue d'une « bonne victime » : ne pas se montrer insistante ou pressante à l'égard de la procédure en cours. Si comme Myriam, des personnes marginales et vulnérables se tournent tout de même vers la police pour y faire valoir leurs droits, ils se voient ainsi rappeler à l'ordre, « recadrer ».

Parallèlement à la problématique de la sur-répression identifiée plus haut, nos entretiens et observations soulignent également que les groupes sociaux en situation de vulnérabilité, de marginalisation et/ou de minorisation, font également souvent face à une sous-protection de la part des forces de l'ordre. Le terme de « sous-protection », également emprunté à la recherche anglophone sur le *policing* (*underprotection*), renvoie à l'idée d'un accès à la protection policière et à la justice pénale restreint, voire empêché, du fait des agent.es de l'ordre eux-mêmes et/ou par des attitudes de non-recours motivées par un cumul d'expériences négatives avec ces dernières, comme nous l'avons vu dans la partie précédente.

Nos entretiens indiquent en effet que certains groupes ou personnes font face à des formes de sous-protection. Nous aborderons ici le cas de différents groupes (les mineurs étrangers non accompagnés, les étrangers placés en centre de rétention administrative (CRA), les jeunes

hommes multi-verbalisés) en soulignant des traits saillants de leurs rapports avec les forces de l'ordre (1) ; le caractère exceptionnel et conditionné de leur accès à la protection policière (2) ; le fait que la victimation rapportée par ces publics est de surcroît fréquemment le fait de la police elle-même (3).

- Le cas des « Mineurs non accompagnés (MNA) » : l'enjeu de la prise en charge par les commissariats

Les mineurs étrangers non accompagnés par un titulaire de l'autorité parentale ou par un représentant légal, qui cherchent l'obtention du respect par la police des règles de la protection de l'enfance, notamment un placement en foyer pour la nuit, mais qui se heurtent à de nombreux manquements, constatés par les associations et les avocats : refus de solliciter un traducteur ou de contacter les foyers de la protection de l'enfance ainsi que le procureur et, plus généralement, attitudes hostiles des policiers. Une association a demandé à ses collaborateurs qui accompagnent les mineurs étrangers dans les postes de police de faire remonter le déroulement et l'issue de ces présentations : sur 506 présentations d'un mineur dans différents commissariats parisiens effectuées entre janvier 2021 et août 2024, environ un cinquième d'entre elles (109) s'est soldé par un refus de prise en charge. Parmi les mineurs pris en charge, certains le sont rapidement alors que d'autres n'y parviennent qu'au prix d'une forte insistance.

D'après nos interlocuteurs, ces jeunes étrangers ont un « rapport à la police compliqué donc nous les accompagnons vers les commissariats pour qu'ils puissent rejoindre les foyers de protection de l'enfance ». La première difficulté renvoie à la manière souvent hostile dont les mineurs et les accompagnants associatifs sont reçus en commissariat. Une seconde difficulté relève de l'absence constatée de formation des policiers qui, lorsqu'un mineur se présente, sont censés être dans l'obligation de solliciter le procureur via un signalement « Information préoccupante » et contacter des foyers de la protection de l'enfance. Une troisième difficulté réside dans le refus par les policiers, systématiquement constaté par les accompagnateurs,

de solliciter un service de traduction lorsque le mineur n'est pas francophone. Les associations soulignent la difficulté à sensibiliser les forces de l'ordre à l'accueil de ces publics.

Du point de vue des associations, les refus de prise en charge de ces jeunes, au-delà d'attitudes individuelles hostiles voire racistes, trouvent leur origine dans le statut particulier de ces mineurs étrangers. En effet, ces derniers n'ont aucun représentant légal sur le territoire français, les services sociaux ignorent parfois leur existence. Ces jeunes n'ont donc bien souvent « aucune existence administrative ». Par conséquent, les policiers, qui ne sont pas ou rarement formés à l'accueil de ces jeunes, n'ont pas de base pour agir.

Il faut enfin souligner que les saisines du Défenseur des droits opérées par les associations sont perçues comme peu efficaces, car le DDD conclut souvent à une « impossibilité de trancher » ces situations complexes.

Le cas de personnes Roms en situation de victimation

D'après des témoignages recueillis, il arrive également que l'accès au signalement d'infractions soit empêché dès le premier contact avec le « planton », l'agent qui filtre à l'entrée:

« Ils [les policiers] font plus que filtrer, ils virent. Si un Rom roumain qui ne parle pas français se présente, et qu'il est visiblement Rom, il y a souvent du délit de faciès, mais aussi un inconscient très puissant, des préjugés et stéréotypes qu'on laisse flotter » (*Entretien avocat, mars 2024*)

Nos interlocuteur.ices évoquent les dimensions « individuelles » des comportements policiers face aux personnes roms : « contrôle au faciès », pédestres et routiers. Ces derniers expliqueraient notamment que les hommes roms se présentent le plus souvent avec leur épouse car, « *en présence d'une femme, la police sera plus indulgente* ».

Le cas des jeunes multi-verbalisés

Particulièrement ciblés et surveillés par la police, les jeunes multi-verbalisés expriment également le sentiment de ne pas pouvoir compter sur la protection des forces de l'ordre lorsqu'ils sont victimes d'infractions. Les entretiens font à cet égard ressortir le paradoxe de la surrépression et de la sous-protection déjà identifié dans des travaux anglophones : « *Policing*

seemed to be a ubiquitous part of the lives of many of these marginalized young people; however, the law was rarely there to protect them when they encountered victimization » (Rios, 2011).

Alors même qu'ils rapportent des situations de victimation récurrentes et importantes, ces enquêtés se sentent fréquemment délaissés par les missions de protection des forces de l'ordre et partagent l'impression que la police ne peut agir « pour » eux, mais uniquement « contre » eux. Plusieurs d'entre eux dénoncent par exemple l'inaction de la police dans les affrontements inter-quartiers, et formulent l'idée que les forces de l'ordre les laissent volontairement perdurer :

« La police municipale et nationale ils passent devant eux, des jeunes se font frapper, et en fait ils font rien. Ils font un tour de voiture. Et ils ont laissé les jeunes se faire tabasser. Et ils sont revenus après ». *(Entretien conduit par Aline Daillère, Timéo, 18 ans).*

À l'opposé de la figure légitime de la victime, ces jeunes hommes ont intériorisé l'idée qu'ils seraient avant tout perçus comme des suspects par les forces de l'ordre. Étant donné qu'à leurs yeux, l'assignation à la catégorie de suspect exclut celle de la qualité de victime, ils estiment qu'ils ne pourraient pas être reçus et traités comme des victimes par les policiers. Yanis l'exprime de manière particulièrement évocatrice. Âgé de 17 ans, il a déjà été poursuivi et condamné à plusieurs reprises dans des affaires de vols. Conscient qu'« il est ce qu'il est » (« jeune de quartier », « d'origine algérienne » et ayant un casier judiciaire), il n'imagine pas qu'il pourrait être un jour considéré par la police et par la justice comme une victime :

Tu vas porter plainte, après, il va se passer quoi ? Ils vont te rappeler deux semaines après pour trouver le gars, ou je sais pas quoi ? J'ai l'impression que ça, ça arrive qu'aux autres. Ça va jamais t'arriver à... ça va jamais arriver à quelqu'un... (...) Excusez-moi, mais moi, quand je fais mes bêtises, et après, je vois la police qui me rattrape quelques jours plus tard. Tout ça, j'arrive pas à imaginer quelqu'un contre qui je vais porter plainte, ça va lui arriver à lui. Je sais pas comment vous expliquer. J'arrive pas à me mettre dans la place, en mode je suis la victime, et j'ai porté plainte contre quelqu'un, et la personne, ils vont aller chez lui, moi, je vais aller au tribunal, mais en tant que victime, pour... Je sais pas, j'ai l'impression que ça, un truc comme ça, ça va jamais m'arriver à moi. *(Entretien conduit par Aline Daillère, Yanis, 17 ans).*

Se percevant comme étant à la fois sur-ciblés et sous-protégés par les forces de l'ordre, les enquêtés s'inscrivent majoritairement dans des stratégies d'évitement et de non-recours vis-à-vis de l'institution policière, traduisant par là une manifestation de ce que la sociologue états-

unienne Monica C. Bell appelle « *penal estrangement* » selon lequel les stratégies policières « encourage[nt] de larges pans de la société à se considérer comme étant sous l'égide de la loi mais en dehors de sa protection » (C. Bell, 2017).

2.3.5 Quand des demandes de protection se muent en répression

Notre enquête fait apparaître un troisième type de relation entre les forces de l'ordre et les groupes sociaux en situation de vulnérabilité, de marginalisation et/ou de minorisation. Des demandes de protection (un dépôt de plainte par exemple) peuvent se transformer en sanction/répression. L'activation de ce mécanisme a pu être observé auprès de divers publics.

Les entretiens conduits auprès de professionnel.les de l'intervention sociale auprès de personnes migrantes font émerger une tendance, qualifiée d' « inquiétante » par certain.es de nos enquêté.es : l'augmentation des cas de personnes en situation irrégulière qui ont pris contact avec les forces de l'ordre pour signaler des faits dont elles auraient été victimes mais qui, dans un renversement de statut puis de situation, se sont retrouvées mises en cause, interpellées, placées en garde à vue, puis en centre de rétention administrative en vue d'être expulsées du territoire français. Ainsi, des personnes se déclarant victimes d'infraction, et pour certaines cherchant à s'extraire d'un danger immédiat en cherchant une protection policière, se retrouvent au final sous le coup d'une mesure d'éloignement et d'enfermement administratif.

Ce glissement opéré entre une demande de protection vers une répression administrative et qui vise les étranger.es en situation irrégulière en France, n'est pas nouveau, mais les associations observent une augmentation de sa fréquence, en particulier concernant des femmes étrangères victimes de violences conjugales, ce qui est de nature à les dissuader de signaler ces violences, alors même qu'il s'agit d'une priorité officiellement formulée par les pouvoirs publics.

Des mesures répressives prononcées suite à une demande de soins

Les associations constatent également une multiplication des interpellations de personnes en situations de précarité administrative dans des hôpitaux. Par exemple : une femme, interpellée au CHS de la Réunion dans la chambre de sa fille malade de 11 ans par la police aux

frontières en vue d'expulsion. Les associations dénoncent dans ce type de cas une « confusion entre le soin et le contrôle migratoire ».

Interpellation à l'hôpital

En 2024, une étudiante marocaine a été interpellée dans un hôpital psychiatrique. Suite à la multiplication des difficultés administratives, cette jeune marocaine aurait fait une « décompensation psy » qui aurait conduit à l'arrêt de ses études et au non renouvellement de son titre de séjour. Interpellée sur la voie publique, la jeune femme a été placée en centre de rétention avant que la cour d'appel ne la libère en raison de l'incompatibilité entre son état de santé et le placement en rétention. Son état de santé a ensuite nécessité une hospitalisation en hôpital psychiatrique. Or, anticipant sa sortie de l'hôpital, des policiers sont venus l'interpeller avant de la placer pour la quatrième fois en rétention. La jeune femme a ensuite été une nouvelle fois libérée par le juge des libertés et de la détention (JLD) mais sans assistance psychiatrique.

Le cas des interpellations à l'hôpital invite à élargir la focale du problème mentionné plus haut concernant les sollicitations des forces de l'ordre. Il semblerait qu'un ensemble d'institutions censées garantir un service (obligation de protection, obligation de soin) et ce, quel que soit le statut des requérant.es, se transforment en antichambre de mesures administratives répressives. L'insécurisation de ces lieux pour les usager.es les plus vulnérables pose un problème fondamental d'accès au droit. Loin d'être le fait d'initiatives individuelles, isolée ceci apparaît comme un effet du durcissement des politiques de restriction du droit au séjour.

La crainte de voir s'enclencher un mécanisme de répression qui leur serait préjudiciable est par ailleurs régulièrement invoquée par certains publics vulnérables pour expliquer leur refus de s'adresser à la police lorsqu'ils sont eux-mêmes en situation de victimation. De l'avis de certains jeunes multi-verbalisés rencontrés dans le cadre de l'enquête par exemple, toute tentative de contact avec la police risquerait de se retourner contre eux ou de les exposer à de nouvelles interactions négatives ou agressions policières (« *En plus même là-bas [au commissariat] ils pourraient te dire des propos racistes. Ça veut dire qu'en vrai, ça servira à rien du tout [de porter plainte]* »¹³). Nombre d'entre eux retirent de leurs expériences passées

¹³ Alioune, 24 ans.

que le fait d'être en contact avec la police risque d'aggraver la situation (« *C'est toujours comme ça, la police ça empire les choses* »¹⁴) et qu'il est préférable de s'en tenir éloigné :

« Je veux rien savoir avec la police ! Même... Je veux rien savoir avec eux. Maintenant, si demain je suis perdu et qu'y'a que des policiers autour de moi pour me renseigner, j'préfère essayer de me retrouver tout seul ». (*Entretien conduit par Aline Daillère, Sofiane, 22 ans*).

Ainsi, comme pour d'autres publics, il s'agit avant tout de se protéger de la police et, plus généralement, de toute répression.

2.3.6 Victimes de violences policières

Une spécificité des situations de victimation que rencontrent les groupes sociaux vulnérables, marginalisés et/ou minorisés réside dans le fait qu'elles sont souvent le fait des forces de l'ordre elles-mêmes, qu'il s'agisse de harcèlement policier, de discriminations et/ou de violences physiques.

Concernant les « jeunes multi-verbalisés », les situations de victimation relatées sont, dans un grand nombre de cas, liées à des interventions de police : blessures, dégradations de biens lors de contrôles, injures ou propos racistes. Bien qu'ils fassent fréquemment état d'abus policiers, ils sont rares à avoir envisagé de déposer plainte ou à l'avoir effectivement fait. En effet, il est quasiment systématiquement exclu de saisir les institutions policières, ni même la Justice. Les enquêtés se réfèrent à l'asymétrie radicale qui les oppose aux agent.es des forces de l'ordre, couverts à leurs yeux par l'impunité :

« Le policier, il gagne toujours. »¹⁵ ; « Pour moi ça sert à rien de contester, surtout tout ce qui est contre la police, ça sert à rien. C'est toujours eux qui vont gagner »¹⁶, (*Entretiens conduit par Aline Daillère*).

Deux jeunes enquêtés racontent ainsi avoir tenté de déposer plainte contre des policiers après avoir subi des violences. Bien que leur dépôt ait été accompagné par des associations et

¹⁴ Jabari, 22 ans.

¹⁵ Madi, 24 ans.

¹⁶ Kemy, 22 ans.

avocats, ces deux plaintes n'ont finalement pas abouti. Cette expérience a confirmé l'inutilité d'une telle démarche à leurs yeux.

Une situation similaire se retrouve concernant les personnes victimes de violences policières en centre de rétention administrative, dont les situations sont en augmentation, selon les associations qui y interviennent¹⁷. D'après les associations, ces violences seraient en augmentation¹⁸, ce qui a conduit certaines d'entre elles, entre autres raisons, à se retirer de certains centres¹⁹.

Dans les lieux privés de liberté de façon plus générale, le signalement des violences institutionnelles est particulièrement difficile. Par conséquent, la voie privilégiée par les associations et les avocat.es qui assistent les personnes consiste en un dépôt de plainte directement auprès du procureur de la République. Nos entretiens soulignent toutefois que l'absence de réponse semble la règle en la matière lorsque la victime n'est pas assistée d'un.e avocat.e, notamment en raison des délais de procédure. Une dernière difficulté réside dans l'augmentation des plaintes pour outrage, rébellion ou encore violences, souvent déposées de façon stratégiques par les agent.es mis en cause, qualifiées alors de « contre-plaintes ». À la différence de la plainte pour violences policières, les plaintes des policier.es, en revanche, sont systématiquement instruites. Là encore, le requérant se voit ainsi refuser son statut de victime au profit de celui de mis en cause.

Par ailleurs, l'accompagnement par les associations dans l'accès au droit des personnes placées dans les centres de rétention administrative soulève des enjeux spécifiques. Premièrement, lorsque des faits reprochés à des policiers n'ont pas été filmés, la « hiérarchie des crédibilités » (Becker, 2002) reste systématiquement défavorable à la victime au profit des agents mis en cause (Tassin, 2016). Ensuite, dans le cas où la plainte est directement adressée au procureur, se posent les problèmes du constat des blessures par un médecin, de l'interprétariat lorsque la victime ne parle pas français (disponibilité et coût des interprètes), ainsi que, dans un certain nombre de cas, de l'absence d'adresse postale fixe des victimes. Par ailleurs, les personnes avec lesquelles nous nous sommes entretenues pointent le poids de la crainte des « représailles »

¹⁸ <https://www.lacimade.org/publication/rapport-2023-sur-les-centres-et-locaux-de-retention-administrative/>

¹⁹ Voir par exemple concernant La Cimade : <https://www.lacimade.org/la-cimade-se-retire-du-cra-du-mesnil-amelot/>

2.3.5. Le non-recours, conséquence des expériences négatives avec les forces de l'ordre

Les travaux anglo-saxons portant sur la justice procédurale (*procedural justice theory*) ont notamment montré que les interactions négatives de police impactent négativement le degré de confiance des populations à l'égard des institutions policières et judiciaires (Tyler 2003; Tyler, Fagan, et Geller 2014). La défiance dont témoignent certains groupes en situation de précarité envers les forces de l'ordre est en grande partie alimentée par un cumul d'expériences négatives directes, qui nourrissent un cadre interprétatif et cognitif et les renseignent sur les marges d'actions dont ils disposent en leur présence (Tyler, Fagan, et Geller 2014). Elles sapent la confiance en l'institution policière et envers les agents qui la composent, et conduisent à l'évitement de ces derniers et à un refus de la solliciter. Nous examinerons ici tour à tour les formes et les raisons du non-recours (1) ainsi que les effets du non-recours (résignation ou auto-justice), (2).

Ne pas solliciter la police : le non-recours

Concernant les jeunes multi-verbalisés, la quasi-totalité des enquêtés (16 sur 18) exclut catégoriquement l'idée de faire appel aux forces de l'ordre dans les cas où ils auraient besoin de protection. Certains des enquêtés ayant déjà été victimes d'infractions expliquent ainsi avoir refusé de faire appel à la police. Tel est par exemple le cas d'Amadou ou Kemyll (entretiens réalisés par Aline Daillère) qui, blessés lors d'une altercation, n'ont pas voulu déposer plainte, ou de Sofiane qui, à deux reprises, s'est fait voler ou endommager un véhicule et a refusé de déposer plainte²⁰. D'autres n'ont pas subi d'infraction, mais affirment qu'ils n'envisageraient en aucun cas d'appeler la police. Alioune par exemple, indique qu'il ne ferait « jamais » appel à la police²¹. Cette opinion est largement partagée parmi les enquêtés.

Les seuls cas dans lesquels une partie des enquêtés envisage de se rendre dans un commissariat pour déposer une plainte sont les situations dans lesquelles ils y sont obligés, afin de permettre la protection d'une assurance (« *Le seul moment où je pourrais y aller, et à contre*

²⁰ Sofiane, 22 ans.

²¹ Alioune, 24 ans.

cœur, c'est pour une histoire d'assurance »²²). Le dépôt d'une plainte s'impose dans les cas de vol pour des questions de protection juridique, afin que le véhicule volé ne soit plus déclaré à leur nom par exemple, ou pour permettre l'indemnisation du bien volé (« *Si t'achètes une voiture, tu te la fais voler demain, pour gratter au moins de l'argent de l'assurance ou quoi que ce soit, faudra porter plainte.* »²³). Dans toutes les autres situations, la quasi-totalité des enquêtés affirment qu'ils excluent de s'adresser aux forces de l'ordre. Ces populations apprennent alors à faire « sans » la police.

Pour expliquer leur refus de solliciter la police, les enquêtés apportent plusieurs types de justifications. Si, dans de rares situations, des arguments « culturels » sont avancés – tel que le refus de se positionner comme « victime »²⁴ (« *Les plaintes sont déposées par les victimes. Nous, on n'est pas des victimes* »²⁵), leurs motivations sont dans l'immense majorité des cas portées sur la défiance envers l'institution policière. Plusieurs enquêtés expriment tout d'abord le sentiment que saisir la police ne servirait à rien et ne permettrait pas de retrouver l'objet volé ou d'obtenir justice en cas d'agression (« *En vrai, les trucs comme ça, appeler la police, c'est perdre ton temps. Tu vas porter plainte, après, il va se passer quoi ?* »²⁶ » ; « *Ça va pas aboutir. Ça va être classé sans suite, et tout. C'est pour ça.* »²⁷). En toile de fond, nombre d'entre eux ont la conviction que leur plainte a peu de chance d'être traitée efficacement. Intimement convaincus qu'ils ne seraient pas pris au sérieux par les forces de l'ordre (« *Si je me fais agresser dans la rue (...) la police, ils vont me dire que c'est de ta faute, ou un truc comme ça* »²⁸), ils partagent l'idée que dans le cadre d'une infraction dont ils seraient victime, les policiers ne mèneraient pas d'enquête effective (« *Ils vont chercher à abattre le travail, ils ne vont pas se casser la tête* »²⁹), laisseraient traîner, ou refuseraient tout simplement d'enregistrer leur plainte, comme Lamine en a déjà fait l'expérience³⁰. Plusieurs enquêtés s'attendent à ne pas être traités par les policiers comme des citoyens à part entière (« *J'ai l'impression que la police, ils... ils... ils font des enquêtes, tout ça, par rapport aux gens* »³¹). Sans poser le terme

²² Hichem, 23 ans.

²³ Yanis, 17 ans.

²⁴ Moussa, 25 ans et Issa, 21 ans.

²⁵ Issa, 21 ans.

²⁶ Yanis, 17 ans.

²⁷ Hossine, 22 ans.

²⁸ Sadibou, 19 ans.

²⁹ Hichem, 23 ans.

³⁰ Lamine, 24 ans.

³¹ Yanis, 17 ans.

de « discrimination », certains y voient des enjeux de race et/ou de classe (« *On n'est pas prioritaires, c'est tout (...) ils ne pensent pas à nous. Ils n'ont pas le temps pour nous. (...) Nous, les jeunes... du quartier !!* »³² ; « *Bah moi je dirai que ça dépend du genre de la personne. Si c'est une personne de couleur blanche, y a plus de chances [que la police] soit d'accord avec la personne blanche.* »³³). Une partie des enquêtés se sent perçue comme « non crédible » aux yeux des forces de l'ordre (« *Moi, je suis pas crédible, pour plaindre* »³⁴ ; « *Jamais de la vie, ils vont nous croire. Parce que, soi-disant, c'est nous, on est tout le temps en tort* »³⁵), Entretiens conduits par Aline Daillère.

Concernant maintenant les populations romanis, les expulsions à répétition évoquées plus haut produisent des effets de défiance et/ou peur de la police, conduisant les personnes roms à exclure toute présentation au commissariat, même lorsqu'elles sont victimes d'infractions :

« Ces personnes ne vont pas au commissariat, ça n'arrive jamais ». (Entretien avocat, mars 2024)

Au sein des Centres de rétention administrative, l'attitude dominante face à la victimation reste le « non recours », qu'il s'agisse de violences exercées par les forces de l'ordre ou d'autres protagonistes. En effet, ces personnes redoutent d'aggraver leur situation auprès des diverses autorités, qu'elles ne distinguent souvent que difficilement. Ayant déjà subi de nombreuses violences dans leurs parcours migratoires, notamment au sein de leur pays d'origine, elles sont plus disposées à les passer sous silence. D'une manière générale, ces entraves spécifiques aux personnes en situation irrégulière se combinent à des discriminations et des refus d'accès à d'autres services publics (santé et services sociaux, notamment).

- *Les effets du non-recours : résignation et auto-justice*

Les jeunes multi-verbalisés sont convaincus qu'ils n'appartiennent pas aux catégories de population que les policier.es protègent ; les enquêtés intègrent en effet l'idée selon laquelle ils ne pourraient pas se tourner vers ces dernier.es lorsqu'ils sont victimes. Deux options s'offrent

³² Koffi, 32 ans.

³³ Sadibou, 19 ans.

³⁴ Issa, 21 ans.

³⁵ Moussa, 25 ans.

alors à eux. La première consiste à se résigner et ne pas chercher à obtenir protection ou réparation (« *Mon téléphone si j’me l’fait voler, je préfère me dire qu’il est perdu qu’appeler la police* »³⁶). La seconde – majoritairement partagée – consiste à chercher à régler soi-même ses différends.

- « *Ma propre police, c’est moi* »

Plusieurs des jeunes multi-verbalisés enquêtés expliquent préférer régler les choses par eux-mêmes (« *Les problèmes, on essaie de les régler de nous-mêmes.* »³⁷ ; « *J’ai pas besoin d’eux (...) je vais faire à ma sauce.* »³⁸). Ils s’organisent alors pour effectuer eux-mêmes l’enquête et résoudre l’affaire. Omar explique qu’il envisage d’installer un système de géolocalisation sur son véhicule lorsqu’il en achètera un, afin de pouvoir le retrouver s’il était volé³⁹. Alioune indique pour sa part qu’il conduirait par lui-même une enquête s’il se faisait voler son scooter :

J’appelle pas [la police]. On vole mon scoot ? Je mets sur snap. Je snappe que celui qui trouve il m’appelle, et c’est fini. (...) Ma propre police, c’est moi. ». (*Entretien conduit par Aline Daillère, Alioune, 24 ans*).

- « *La loi du talion* »

Enfin, l’évitement n’est pas la seule conséquence. Dans certains cas cependant – rares dans la présente étude (Ahmed et Issa) – les enquêtés déclarent « se venger » sur les forces de l’ordre, en particulier lors du 14 Juillet.

Même si je plainte (...) c’est le policier qui va gagner, en vrai de vrai. (...) Ça veut dire, au bout d’un moment, nous, on a dit : « Ça y est, hein. On fait la loi par nous-mêmes. » On achète cinq-cents euros de mortier ; on achète des pierres, des bouteilles d’Heineken : boom. (...) On ferme le terrain, pas de caméras, c’est la purge. Nous, c’est que comme ça qu’on fait, en vrai ». (...) C’est la loi du talion, hein. (*Entretien conduit par Aline Daillère, Issa, 21 ans*).

2.3.6 Un accès au service public policier parfois réussi mais soumis à conditions

³⁶ Kemy, 22 ans.

³⁷ Sadibou, 19 ans.

³⁸ Yanis, 17 ans.

³⁹ Omar, 18 ans.

L'enquête révèle en outre que les intermédiaires (associations, professionnel.les du droit, militant.es parfois) jouent un rôle parfois déterminant dans l'accès au service public policier et/ou à la justice pénale de ces groupes et personnes considérées comme des usager.es illégitimes par les institutions. Concernant les associations, nous avons observé qu'elles jouent souvent le rôle de médiateurs entre les forces de l'ordre et les publics accompagnés ; une des stratégies communément employées par ces associations pour essayer de contourner la sur-répression et/ou de garantir un droit à la protection est de créer une relation directe d'interconnaissance avec le commissaire de sorte que ce dernier contraigne ses agents subalternes à appliquer une décision négociée ensemble.

Il est toutefois intéressant d'évoquer des cas où les forces de l'ordre ont rempli leur mission de protection auprès de groupes sociaux vulnérables, marginalisés et/ou minorisés. Concernant les personnes Roms, il nous a été rapporté des accès réussis au service public policier mais soumis à certaines conditions très spécifiques et difficilement réunies. Tout d'abord, des personnes Roms qui ne maîtrisent pas le français témoignent de difficultés concernant l'interprétariat lors des dépôts de plaintes en commissariat : alors qu'un interprète est systématiquement convoqué lorsqu'il y a mise en cause dans la commission d'une infraction, la police demande au contraire que le ou la requérant.e vienne accompagné.e de son interprète lorsqu'il s'agit de déposer une plainte. Ce point soulève une entrave à l'égalité d'accès au service public policier puisque la présence d'une interprète assurée par la police relève d'un droit.

Exemple de cas : accès au dépôt de plainte difficile et sans réponse

En février 2022, à Villeron (Val-d'Oise, 95), une manifestation d'« habitant.es » hostiles à la présence de personnes roms sur la commune a débouché sur la destruction par les premiers du bidonville. D'après un témoin, un cordon de CRS était déployé pour encadrer la manifestation. Ces derniers auraient fait en sorte d'empêcher que les manifestant.es s'en prennent physiquement aux Roms et les insultent. En revanche, à partir du moment où les manifestant.es ont contourné cordon de CRS, ces derniers n'auraient pas empêché la foule de détruire le bidonville : « Les policiers ont protégé mais avec des limites »⁴⁰.

L'association RomEurope souhaitait que des plaintes soient déposées suite à ces dégradations. Trois jours après les faits, trois hommes roms accompagnés d'une membre du conseil d'administration de l'association, capable de traduire, se sont rendus au commissariat d'une ville proche pour déposer des plaintes pour « violences en réunion ». Les quatre personnes se sont vus dans un premier temps

⁴⁰ <https://www.leparisien.fr/val-d-oise-95/expulsion-manu-militari-de-roms-par-les-habitants-a-villeron-lenquete-pietine-denoncent-les-associations-06-02-2024.php>

refuser l'accès au commissariat : « Vous sortez, vous êtes sales ». Suite à l'insistance de la médiatrice associative, les hommes roms ont été reçus, mais un par un, les autres devant attendre à l'extérieur dans le froid. De l'avis de notre interlocuteur avocat, les prises de plainte ont été « expéditives, mal caractérisées, sans détails ». Une année après les dépôts de plainte, aucune suite n'a été donnée par la police aux victimes.

« Je pense à un cas d'abus sexuel sur mineur. En tant qu'avocat, j'ai conseillé les parents, ils sont allés porter plainte et il y a eu beaucoup d'écoute [de la part des policiers]. Mais c'est un cas exceptionnel où l'on voit une police qui protège, uniquement quand c'est des cas extrêmes ». (*Entretien avocat, mars 2024*)

Ensuite, un autre aspect notable de conditionnalité d'accès au service public policier, qui concerne ici des requérant.es roms mais que l'on retrouve également lorsque d'autres groupes vulnérables sont victimes, réside dans, premièrement, la présence d'un accompagnement associatif dans l'accès au droit ainsi que, deuxièmement, dans la capacité des accompagnant.es à entretenir un contact direct avec des policiers et policières gradé.es (officiers ou commissaires).

« Un détail important : il y'a une conscience de la part des associations qu'on peut faire appel à des commissaires pour tenter de faire de la médiation, faire passer des messages, dans des situations de crise, des violences, des expulsions à venir. Il y a un lien qui peut être précieux avec des commissaires de police et des officiers de gendarmerie. Mais les gens, dans les bidonvilles, ils n'ont pas les numéros, faut qu'il y ait des tiers. Pour qu'il y ait une qualité d'échange, il faut monter dans la hiérarchie ». (*Entretien, mars 2024*)

D'après des témoignages recueillis cette fois auprès d'associations accompagnant des personnes dites Roms, il arrive également que l'accès au signalement d'infractions soit empêché dès le premier contact à l'entrée du commissariat. La sous-protection des groupes Roms serait également le fruit d'une lecture « culturaliste » de la part des pouvoirs publics selon laquelle certaines pratiques délinquantes se déroulant au sein de ces communautés relèveraient d'une « culture spécifique », déléguant leur contrôle à des normes perçues comme « intra-communautaires ». Concernant les violences faites aux femmes et aux enfants au sein des communautés Roms, les personnes interrogées évoquent ainsi un « abandon de la puissance publique » : car la police n'interviendrait que rarement, quand bien même des plaintes ou des signalements auraient été déposés.

2.4 Conclusion : le poids des inégalités sociales

Nos enquêtes donnent à voir la grande diversité des expériences et des perceptions que peuvent entretenir les requérant.es envers les forces de l'ordre. Cette diversité des expériences et des perceptions est indexée aux caractéristiques, réelles ou perçues, associée à ces groupes : ressources économiques, catégorisation comme « victimes », « suspects » ou « déviants », stéréotypes policiers et/ou statut administratif. Nous soulignons dans un premier temps les enjeux liés aux sollicitations « ordinaires » adressées aux forces de l'ordre, dessinant les contours de rapports apaisés, parfois marqués par des critiques mais de faible intensité. Dans un second temps, nous avons évoqué le cas des requérant.es appartenant aux catégories aisées de la population dont la relation aux forces de l'ordre se traduit par des formes de proximité, de domestication et parfois de tensions lorsque s'exprime par exemple du mépris de classe dans les interactions avec les policier.es. Enfin, nous évoquons le cas de groupes sociaux précaires et vulnérables dont le rapport avec les forces de l'ordre diffère drastiquement de ce qui précède, et qui se caractérise par ce que nous appelons ici la « sur-répression » et la « sous-protection ». Ces groupes se heurtent également aux effets concrets de la catégorisation policière qui oppose, aux yeux des policiers, les « victimes » et les « suspects ». Nous en venons donc à un paradoxe : les populations les plus fragiles, plus fortement exposées à la victimation, sont aussi celles qui privilégient des attitudes de non-recours aux service public policier.

3 Trajectoire d'une priorité d'action publique : le cas des violences de genre

Ce chapitre aborde des trajectoires de femmes victimes à partir de leurs interactions avec les forces de l'ordre afin d'analyser leurs attentes, expériences et stratégies d'adaptation. Il s'agit de faire dialoguer les expériences des femmes victimes avec les données d'observations et d'entretiens récoltées du côté des forces de l'ordre.

L'accueil et la protection policière des femmes victimes de violences de genre constituent des enjeux majeurs en matière de non-discrimination et d'égalité d'accès aux droits. La Convention d'Istanbul⁴¹, ratifiée par la France en 2014 et par l'Union Européenne en 2023, aujourd'hui considérée comme référence internationale en matière de lutte contre les violences faites aux femmes, s'appuie en effet sur un arrêt de la Cour Européenne des Droits de l'Homme (CEDH) qui examine précisément les manières de procéder des forces de l'ordre face aux victimes de violences conjugales.

L'arrêt *Opuz contre la Turquie* (2009) a condamné les autorités nationales pour la façon dont les forces de l'ordre, conjointement aux autorités judiciaires, ont manqué « à leur devoir de protection contre les violences domestiques subies par [la requérante] et sa mère, et qui ont conduit à la mort de celle-ci » (page 1, § 3). Selon la Cour, aucune « protection adéquate en rapport avec la gravité de la situation » n'a été établie en faveur des deux femmes (§ 148), de même qu'aucune interdiction d'entrer en contact ou de se présenter au domicile n'a été prononcée vis-à-vis de l'agresseur. La Cour a sanctionné l'absence réactivité des forces de l'ordre, en raison d'une réponse décrite comme « manifestement inadaptée au regard de la gravité des infractions » (§ 170). Dans la conclusion, le tribunal de Strasbourg déclare : « il ressort [...] que le manquement – même involontaire – des États à leur obligation de protéger les femmes contre la violence domestique s'analyse en une violation du droit de celles-ci à une égale protection de la loi » (§ 191), ce qui constitue une violation de l'article 14 de la Convention Européenne des Droits de l'homme (non-discrimination), et représente ainsi, *de facto*, une discrimination des femmes. Cet arrêt historique, « sorte de matrice »⁴² de la Convention d'Istanbul, a permis de reconnaître la violence contre les femmes et les violences

⁴¹ Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre les violences faites aux femmes et les violences domestiques.

⁴² Mathias Guyomar, juge à la CEDH pour la France, lors de la conférence *La Convention d'Istanbul 10 ans après son entrée en vigueur. Avancé et perspective*, Faculté de Droit, Université de Strasbourg, 4 avril 2024.

conjugales comme une discrimination *de genre* perpétrée sous la responsabilité de l'État (De Vido 2016). Il stipule également le principe de diligence requise (*due dilligence*), selon lequel les États ont l'obligation *positive* d'intervenir dans les cas de violence contre les femmes et violences conjugales, notamment travers la « réponse rapide et approprié » des forces de l'ordre, « en offrant une protection adéquate et immédiate aux victimes »⁴³.

Au niveau de l'Union européenne, la directive 2012/29/UE, « établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité », impose aux états de prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre le droit à l'information des victimes, prendre en charge leur soutien, participer à la procédure pénale et assurer leur protection. La directive prévoit également « le principe d'une évaluation individualisée des victimes afin d'identifier leurs besoins spécifiques en matière de protection et le principe de la formation des praticiens (magistrat.es ; policier.es ; gendarmes...) aux besoins des victimes, afin de leur permettre de traiter ces dernières avec impartialité, respect et professionnalisme »⁴⁴. Le projet européen IMPRODOVA (*Improving Frontline Responses to High Impact Domestic Violence* 2018-2021) a mis en évidence des nombreux dysfonctionnements dans le domaine de l'organisation de la Police, une faible coopération avec d'autres services, ainsi que des variations importantes du niveau de sensibilisation et de formation des professionnels de première ligne, y compris des agent.es des forces de l'ordre⁴⁵. La proposition d'une nouvelle directive modifiant l'antérieure vise notamment « à améliorer l'accès des victimes aux informations sur la procédure pénale à laquelle elles participent et à faciliter leur dépôt de plainte »⁴⁶.

L'État français a été condamné par deux fois pour « faute lourde » dans des cas de féminicide, alors que les victimes avaient sollicité les forces de l'ordre à plusieurs reprises : en 2020, après le meurtre d'Isabelle Thomas et de ses parents, à Grande-Synthe (Nord) en 2014, la

⁴³ Convention d'Istanbul (Coe 2014), Article 50 « Réponse immédiate, prévention et protection », alinéa 1 : « Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour que les services répressifs responsables répondent rapidement et de manière appropriée à toutes les formes de violence couvertes par le champ d'application de la présente Convention en offrant une protection adéquate et immédiate aux victimes ». Les articles 1 « Buts de la Convention », 15 « Formation des professionnels », 18 « Obligation générales » et 56 « Mesures de protection » font également référence aux procédés des forces de l'ordre.

⁴⁴ Groupe de travail au Sénat du 12/07/2023, « Normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité », <https://www.senat.fr/ue/pac/EUR000009375.html>.

⁴⁵ Le but principal du projet était une analyse des bonnes pratiques de prévention et lutte contre les violences conjugales dans différents pays d'Europe (Allemagne, France, Autriche, Portugal, Finlande, Slovénie, Hongrie et Royaume-Uni) afin d'améliorer les dispositifs, méthodes et outils de travail des forces de l'ordre et d'autres professionnels de première ligne (<https://improdova.eu/>).

⁴⁶ Discussion au Sénat du 12/07/2023, op.cit.

Cour ayant estimé que les services de police avaient mis le tueur « en position de commettre les trois assassinats » ; en 2022, après qu'une jeune femme avait déposé sept plaintes à Marseille contre le compagnon, qui l'a finalement agressée avec de l'acide⁴⁷. En 2021, la famille de Nathalie Debaillé, tuée par son ex compagnon à Lille en 2019, a également porté plainte pour manquement à la déontologie policière⁴⁸, tout comme les parents de Sandra, tuée le 2 juillet 2021 à Bordeaux par son ex-conjoint, du moment qu'elle avait alerté les services de police plusieurs fois⁴⁹. Les manquements des agent.es en matière de protection ont également conduit à des infanticides, comme c'est le cas de Ginger et Seydou, tués par leur père alors que la mère venait de déposer plainte pour violences conjugales⁵⁰.

En 2019, les conclusions du Grenelle des violences conjugales ont préconisé l'adoption d'un certain nombre de mesures concernant les forces de l'ordre⁵¹. Elles ont ensuite été reprises par le Ministère de l'Intérieur et des Outre-mer afin de « compléter les dispositifs déjà existants dans les services de police et unités de gendarmerie »⁵² à travers plusieurs initiatives : la présence d'agent.es « référent accueil » ou « experts de mécanismes VIF (violences intra familiales) », de psychologues et intervenant.es sociales dans les commissariats de police et en gendarmerie ; la création de la plateforme numérique de signalement des atteintes aux personnes et d'accompagnement des victimes (PNAV) ; des formations initiales et continues spécifiques organisées par la MIPROF (Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences). Cependant, le bilan d'une enquête menée par les inspections, indiquant que 90% des victimes étaient satisfaites de leur plainte, a généré surprise et colère dans les organisations de défense des victimes⁵³.

⁴⁷ France Info, "Une mort annoncée" : le 27 mai 2019, Nathalie Debaillie est retrouvée égorgée après des mois de menaces et une plainte contre son ex-compagnon, 24 juin 2024. https://www.francetvinfo.fr/societe/violences-faites-aux-femmes/recit-une-mort-annoncee-le-27-mai-2019-nathalie-debaillie-est-retrouvee-egorgee-apres-des-mois-de-menaces-et-une-plainte-contre-son-ex-compagnon_6568574.html

⁴⁸ France Culture, *Féminicide. La guerre mondiale contre les femmes*, « Episode 2. En toute impunité », <https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/lsd-la-serie-documentaire/en-toute-impunite-2020780>

⁴⁹ France Inter, *L'info de France Inter*, « "Pour les autres" : la famille d'une victime de féminicide assigne l'État pour faute lourde » <https://www.radiofrance.fr/franceinter/podcasts/l-info-de-france-inter/les-doc-france-inter-du-mardi-12-mars-3-8768634>

⁵⁰ Mathilde Mathieu, « Marche blanche pour Ginger et Seydou : Les infanticides sont un fléau que la société refuse de voir », Médiapart, 13 octobre 2024.

⁵¹ Voir le rapport parlementaire : Chandler et Vérien, *Plan Rouge Vif. Améliorer le traitement judiciaire des violences intrafamiliales*, 2023, p. 188-189 (mesures 10 – 16), <https://www.vie-publique.fr/files/rapport/pdf/289498.pdf>, consulté le 14 octobre.

⁵² Ministère de l'Intérieur et des Outre-mer, *Étude nationale sur les morts violentes au sein du couple*, 2023 : file:///Users/cristinaoddone/Downloads/DAV-RA_morts_violentes-2023_08_10.pdf.

⁵³ « Violences conjugales : 90% des victimes satisfaites de l'accueil par les forces de l'ordre, selon un audit du ministère de l'Intérieur », *France Info*, le 13/02/2020.

Les associations dénoncent plusieurs difficultés, telles que la non prise en compte du caractère sexiste des violences conjugales et la persistance de stéréotypes sexistes. Ces lacunes sont confirmées par une enquête conduite par Amnesty International sur les risques et obstacles vécus par les victimes de violences sexuelles au moment du dépôt de plainte, notamment des victimes issues de populations particulièrement marginalisées⁵⁴. Le rapport analyse le vécu des femmes racisées, migrantes, transgenres et travailleuses du sexe en France à partir des témoignages des professionnel.les qui accompagnent ces populations. D'autres rapports ont également mis en évidence les nombreux obstacles dans le dépôt de plainte pour les femmes en situation d'handicap⁵⁵ et les femmes résidant en milieu rural⁵⁶. Selon l'enquête Virage, conduite en 2015, seule une femme sur quatre a déposé une main courante ; moins d'1 femmes sur 5 a déposé une plainte ; rare est l'envoi de lettres au procureur. « Celles qui n'ont pas fait de démarches craignaient des épreuves supplémentaires, pensaient que cela n'aurait servi à rien, avaient peur des conséquences pour leurs enfants, pour elles-mêmes et pour d'autres personnes de la famille, ou ne voulaient pas ébruiter les faits »⁵⁷.

Les résultats de ce volet de l'enquête seront présentés selon cinq axes : (1) les attentes des victimes vis-à-vis des forces de l'ordre ; (2) ensuite les effets (positifs) de la professionnalisation sur ces questions, (3) les obstacles persistants à la prise en charge des victimes (4), un focus sur la prise en charge des mères et des enfants, (5), enfin, sur la manière dont les femmes s'adaptent, en tant que victimes, au fur et à mesure de leurs interactions avec les forces de l'ordre. Tout au long de cette partie, nous tenons le fil des violences de genre en faisant dialoguer la perspective des victimes avec le point de vue des agent.es de police et de gendarmerie.

Les inégalités territoriales seront abordées dans le 4^e chapitre. Ici, nous avons pris le parti de nous baser sur les espaces les mieux dotés en moyens et effectifs (les commissariats de police de région parisienne) afin de saisir les difficultés structurelles inhérentes à ce domaine d'intervention institutionnel, par-delà les bonnes pratiques et les bonnes volontés.

⁵⁴ Amnesty International, *Rentrez chez vous, ça va passer Porter plainte pour violences sexuelles : l'épreuve des femmes migrantes, transgenres et travailleuses du sexe en France*, 2024.

⁵⁵ MIPROF, *Les violences faites aux femmes en situation de handicap. Repérer les violences, accompagner, prendre en charge, orienter la victime*, 2023.

⁵⁶ Chandler et Vérien, *op. cit.*. Voir notamment les pages 19-21 et l'annexe 5 (p. 202-203).

⁵⁷ Brown et al., *Violences et rapports de genre. Enquête sur les violences de genre en France*, 2020, p. 248.

3.1 Les fortes attentes des requérantes

Une plainte ou un signalement de violences conjugales marque le plus souvent le début d'une longue *relation* avec les forces de l'ordre, souvent sur une période de plusieurs années, au cours de laquelle les femmes enquêtées se sont rendues au commissariat ou à la gendarmerie à plusieurs reprises.

3.1.1 Faire cesser les violences

Au moment où elles décident de solliciter les forces de l'ordre, les femmes interviewées se sont déjà confiées à leur entourage et sont souvent déjà en contact avec des professionnels d'association, notamment. Ce recours apparaît alors que toutes les autres options ont été épuisées, se révélant inefficaces.

J'ai rencontré mon mari en 1995, les violences se sont installées progressivement, pas tout de suite. Et puis, au fil des années, ça s'est monté *crescendo* et depuis deux ans là, c'était vraiment pire. [...] C'était Noël 2022 et j'ai été obligée d'appeler la police, enfin la gendarmerie, parce que mon mari a pris la table... On venait d'installer le repas, il a pris la table et il a tout... il a tout mis par terre [...] et il a piqué une colère, comme il en piquait souvent. Et ce n'était pas encore assez, il est allé dans la cuisine, il a pris l'assiette et il a tout cassé comme ça. Donc je lui ai dit qu'il fallait qu'il arrête, parce que j'allais appeler la gendarmerie et il m'a dit que j'étais pas capable de le faire, que de toute façon je n'étais qu'une bonne à rien. Et du coup, je l'ai fait parce que voilà, mes enfants étaient en panique. Donc je l'ai fait, et ils ont entendu ma petite qui a 9 ans et qui était en pleurs. (*Elizabeth, 44 ans, aide-soignante, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*).

D'une manière générale, ces femmes se disent mues une forte confiance dans l'action de la police au commencement de leurs démarches : elles évoquent l'injonction à signaler ou à déposer plainte formulée par les pouvoirs publics et se réfèrent d'elles-mêmes aux nombreux cas de féminicides relayés par les médias et les réseaux sociaux :

Il m'a menacée de mort. Je voyais beaucoup de femmes mortes, à ce moment-là dans les réseaux sociaux. [...] À cette période, en plus en 2021, on voyait plusieurs femmes mourir sur Instagram, sur les journaux, sur les réseaux sociaux. [Quand j'en parlais à des copines] on me disait « T'inquiète pas. Avec ce qui se passe, ils vont prendre ta plainte ». (*Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

La sollicitation des forces de l'ordre obéit principalement au désir d'arrêter les violences et de retrouver sa liberté, « être en paix » :

J'aimerais avoir le droit... vraiment... j'aimerais avoir le droit de, excusez-moi, de vivre tranquille, en paix. *(Aliyà, 45 ans, assistante maternelle, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

[Je voudrais] être en paix, quoi, être tranquille. Parce que ça fait 15 ans. Je voudrais être en paix, je voudrais être en paix parce que je n'en pouvais plus, quoi. Tout le temps, euh, moi je voulais que ça s'arrête, je voulais être tranquille et puis protéger mon fils. *(Anne-Marie, 52 ans, infirmière, entretien conduit par Cristina Oddone)*

3.1.2 Protéger les enfants

Plusieurs femmes enquêtées ont raconté avoir elles-mêmes été témoins ou victimes directes de violences paternelles durant l'enfance. Elles s'inquiètent des risques de transmission intergénérationnelle de la violence. Dans des nombreux cas renseignés, la décision de la dénonciation des violences aux autorités se fait dans l'optique de protéger les enfants.

Je pensais : « Je vais faire ma valise, je pars, parce que lui il va finir comme mon père ». C'est l'image que j'avais... Et il m'avait pas touchée encore. À part secouer... Il me secouait beaucoup. Et j'avais le bébé dans les bras et il me lançait des objets. Au début c'était des objets. [...] Il me jetait le biberon... tout ce qu'il trouvait. [...] Après c'était dans le mur, taper dans le mur. C'était des coups et des fois c'était sur le canapé, il criait dessus et j'avais l'enfant dans mes bras. [...] Les violences étaient verbales aussi. [...] Et à partir de là j'ai commencé à en parler une copine. C'est de là où je me dis « Bon on est en France, il y a la police, il y a des associations ». [...] Et donc je prends la décision de les appeler et dire « Voilà, j'habite chez lui et je n'ai pas où aller. Je vois ça et ça ». *(Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Les violences ont commencé bien avant la grossesse. [...] Et un jour, mon fils [de 2 ans et demi], il parlait. Et il a dit à ses grands-parents paternels « Papa, il a été méchant avec maman ». Et le jour où il a dit ça, je pense que ça a été mon déclic. [...] Et à ce moment-là, à 11h du matin, il y a un de ses copains qui arrive à la maison, et j'en ai profité pour prendre mon gamin et partir. *(Anaïs, 38 ans, travailleuse sociale, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

3.1.3 Éviter une escalade des violences

Les femmes décident de solliciter les forces de l'ordre dès lors qu'elles identifient l'intensification de ces violences, ou se trouvent face au risque d'un danger imminent et sévère.

C'était la première fois que j'allais à la gendarmerie. [...] Je leur ai dit qu'il avait cherché plusieurs fois à me renverser en voiture. J'ai expliqué que c'était quelqu'un qui était extrêmement armé, qui m'avait fait des menaces de mort avec ses armes et qui avait dit plusieurs fois qu'il allait me buter, qu'il allait buter mon compagnon. Le gendarme m'a demandé s'il il buvait de l'alcool. J'ai dit que oui, régulièrement, il buvait de l'alcool, voir tous les jours. [...] Donc j'ai quand même prévenu à la gendarmerie, qu'il avait plusieurs armes non déclarées et qu'on avait des enfants mineurs et que j'étais pas du tout à l'aise avec ça...

Surtout qu'il m'avait il m'a plusieurs fois dit qu'il allait me buter... *(Julie, 47 ans, cheffe d'entreprise, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

La voisine d'une des femmes interviewées explique également avoir longtemps hésité avant d'appeler la police pour la première fois et se décide finalement en voyant que les disputes s'intensifient, en fréquence mais aussi en violence.

J'attendais... La première fois surtout, j'avais hésité longtemps, j'avais hésité parce que... Je n'ai pas l'habitude d'appeler la police, et parce que on se dit, « Non mais... c'est pas si grave », « Non mais... on se mêle de leurs affaires ». Voilà, on a tous des résistances, c'est-à-dire que le geste qu'on fait, d'appeler la police, c'est pas un truc normal quoi. C'est déjà un truc très bien réfléchi. Et donc ça m'avait pris du temps. Et la dernière fois, j'ai appelé tout de suite car ils d'étaient disputé le jour avant, et j'étais très inquiète. *(Voisine, conduit par Cristina Oddone)*

Pour les victimes, cette décision repose sur la peur de subir des atteintes sévères, d'en conserver des séquelles importantes, ou la peur de mourir.

Je crois que j'ai eu tellement peur. Je sentais la violence qui montait de plus en plus avec un regard noir où il était même plus capable d'arrêter s'il y avait du sang, en fait. Et du coup, c'était *ouvert* devant mon fils, il fallait que ça s'arrête, en fait. [...] J'ai cru que j'allais mourir, je pense. C'est pour ça que là, c'était la seule solution en fait, la gendarmerie. Et puis je me suis dit que personne [mise à part les forces de l'ordre] ne pouvait me protéger. *(Anaïs, 38 ans, travailleuse sociale, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

3.1.4 Obtenir de l'appui aux démarches administratives

Solliciter les forces de l'ordre signifie également requérir un acte administratif : avoir recours à une autorité officielle en capacité d'émettre un document attestant des faits. C'est par exemple le cas de Sophie, agressée sexuellement par un collègue sur son lieu de travail, qui se rend au commissariat pour dénoncer son agresseur, afin de « le faire virer » :

Je voulais juste... En effet, au début, je voulais juste le virer de l'endroit pour qu'il me laisse tranquille, et pour que légalement ça soit reconnu que lui il avait fait tel acte. *(Sophie, 20 ans, étudiante, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Françoise (41 ans, gestionnaire) se rend à la gendarmerie pour « notifier l'abandon du domicile conjugal » et ainsi « pouvoir partir en légalité, sans qu'après on puisse venir me faire des reproches ou que mon conjoint puisse venir m'embêter à nouveau ». La nécessité de se faire délivrer une main courante ou une plainte concerne spécifiquement les mères victimes de violences conjugales qui sont en procédure de séparation ou divorce, soumises à ou en attente d'une décision du Juge aux affaires familiales quant aux droits de visite et d'hébergement du

père. Après le(s) premier(s) dépôt(s) de plainte, ces femmes se rendent en brigade ou au commissariat à plusieurs reprises, pour signaler à chaque nouvel incident afin de ressembler plusieurs éléments probants, dans l'espoir de préserver les enfants de l'obligation de garder le contact avec le père violent.

Malgré l'ordonnance de protection, quelque chose qui est aberrant, c'est qu'il avait quand même le droit de voir les enfants tous les 15 jours en milieu médiatisé. Et les enfants ne voulaient pas voir leur père. [...] La première fois que je les ai emmenés [au lieu de visite médiatisée], c'était juste après la rentrée scolaire. J'ai mis beaucoup de temps à leur dire. J'ai laissé faire la rentrée parce que je savais très bien que ça allait les perturber. Et quand je leur ai annoncé, ils voulaient pas y aller, ils étaient en pleurs, enfin, voilà, ça a été une catastrophe. Du coup, une amie m'a accompagné, parce que moi, je n'étais pas bien non plus. Donc, on les a emmenés. David, mon fils, a dit qu'ils ne voulaient pas voir leur père. On les a obligés à le voir. Ils sont ressortis... en pleurs. [...] Et puis, 15 jours après, il faut les ramener, encore une fois. Ils ont dit [à l'éducatrice] « Nous, on reste sur notre position, on ne veut pas le voir, on repart avec notre mère. Ah non, on ne veut pas parler avec lui, on repart avec notre maman. Il n'y a pas de question ». Alors, la dame, elle a dit, « Oui, alors madame, vous prenez vos responsabilités et tout... ». Je me suis dit, bien, et moi, qu'est-ce qui va m'arriver, quoi ? [...] Et puis, qu'est-ce que va arriver aux enfants ? Enfin, voilà, c'est eux qui ne veulent pas le voir. **Je me suis dit, la seule façon qu'on se protège, c'est qu'on aille à la gendarmerie qui était juste à côté, et on pose une main courante, quelque chose, une trace, comme quoi on est venu, mais ils n'ont pas voulu le voir et on est repartis.** (Elizabeth, 44 ans, aide-soignante, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)

Dans cet extrait, Elizabeth se sent obligée de déposer une main courante pour attester, devant une autorité publique, qu'elle a bien rempli les obligations établies par la justice, pour que les enfants puissent rencontrer le père dans un lieu de visite médiatisé, mais qu'eux-mêmes n'ont pas souhaité rencontrer leur père. Cette démarche lui permet d'éviter d'être dénoncée par le père agresseur pour « non présentation d'enfant », comme c'est le cas de plusieurs mères interviewées (voir *infra*, « Focus sur la condition des mères »).

3.1.5. Obtenir le « recadrage » des comportements de l'auteur

Plusieurs femmes enquêtées attendent de la force publique qu'elles « recadrent » l'auteur : lui rappellent que son comportement est interdit, l'obligent à réfléchir aux conséquences de ses actes. Cela est d'autant plus attendu par les femmes étrangères ou qui se trouvent loin de la famille, qui déclarent se sentir particulièrement démunies ou fragilisées : elles attendent que les agent.es les épaulent en ce sens.

En gros, moi je pense, je voulais lui faire un électrochoc. Qu'il y a un policier et qui dit "Elle n'a pas personne, elle a appelé la police ». Vous voyez ce que je veux

dire ? Parce que moi je n'ai pas ma famille autour de moi et je me dis « Je suis toute seule en France et, bah, il va faire ce qu'il veut ». [...] J'attendais juste de la police qu'ils voient la souffrance que moi et mes enfants avaient subie. Je ne veux pas d'argent. Je ne veux pas qu'ils fassent de la garde à vue, il n'a rien. Je veux juste qu'ils les prennent ce monsieur et qu'ils l'éloignent de moi. (*Selma, 37 ans, employée, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Dans les cas des violences conjugales, bien que les femmes souhaitent que les forces de l'ordre « marquent le coup » avec le partenaire violent, leur démarche n'a pas nécessairement pour objectif la condamnation pénale de l'auteur, encore moins son incarcération. Au contraire, ces perspectives peuvent représenter un frein au recours aux forces de l'ordre. Julie (47 ans, cheffe d'entreprise, mère) affirme que « dénoncer ton mari, le père de ton enfant, ce n'est pas du tout facile. Dans l'extrait qui suit, Anaïs ne veut pas donner l'impression de vouloir « se venger » et décide de quitter le domicile conjugal sans porter plainte, avec le soutien d'une association spécialisée :

Donc, je crois que j'ai été voir une première fois une association spécialisée, avec une conseillère. J'ai dit : « Je ne veux pas porter plainte, je ne veux pas qu'il aille en prison », et elle m'a expliqué que, du moment que j'étais autonome au niveau des papiers et que je n'étais pas soumise financièrement, j'avais quand même des possibilités de sortie. (*Anaïs, 38 ans, travailleuse sociale, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Elle refuse l'idée même de porter plainte, malgré des violences physiques sévères, pour lesquelles elle avait vu un médecin généraliste et obtenu un certificat médical.

« La médecin m'a dit « les hématomes que vous avez, ces coups-là, ils auraient été dans la tête, vous étiez morte sur le coup » Elle a essayé de me faire réagir, en comprenant tout à fait que je ne voulais pas porter plainte. Mais moi je lui avais dit tout de suite « **pas de gendarmerie** ». [...] Au moment de l'audience, au moment où ça a été à moi de parler, j'avais plus rien à... Trop d'émotion. Puisque j'ai eu envie de dire que en fait **je voulais pas du tout que ce jugement soit une vengeance de ma part**. C'était pas le cas. Et que **mon idée c'était qu'on le soigne et pas qu'on le... qu'on l'incarcère**. Enfin qu'on le soigne. C'est le seul truc que j'ai réussi à dire. (*Anaïs, 38 ans, travailleuse sociale, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Un autre frein au signalement des violences s'incarne dans la crainte d'une rétorsion de la part de l'agresseur suite au dépôt de plainte, d'autant plus si le couple a des enfants, car ces derniers seront dans ce cas obligés à maintenir un lien avec leur père.

Alors là, j'ai dit aux gendarmes, « Mais alors, moi, derrière, je n'ai pas de garantie de sécurité ». Parce qu'en fait, moi, je vais porter plainte pour violences conjugales. Et lui, derrière, il va être appelé à la gendarmerie pour se défendre de ces choses-là. Et après, *il rentre à la maison*. Et puis, là, les menaces de mort, il va aller mettre à exécution. (*Elizabeth, 44 ans, aide-soignante, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Pour ces raisons, l'une des femmes interrogées, la seule ayant vécu une intervention de la police à son domicile sans être elle-même à l'initiative de l'appel au 17, affirme « avoir eu de la chance », car son compagnon violent ne pourra pas lui reprocher ce signalement.

Moi, je sais que j'ai minimisé les faits, j'ai jamais voulu porter plainte. Et, euh... je suis contente que ça soit passé comme ça. [...] C'est pour ça que je dis que j'ai eu beaucoup de chance, et que du coup, j'ai pas eu à porter plainte, donc... Rémy n'a aucun grève contre moi. Je pense que les autres femmes, elles, elles ont porté plainte, donc c'est plus compliqué pour elles. [...] Moi, je ne voulais pas porter plainte, parce que, ben... j'aimais Rémy, parce que je voulais pas qu'il lui arrive quelque chose, parce que, enfin, voilà, je... je pensais que les choses pouvaient s'améliorer. (*Emma, 44 ans, médecin, entretien conduit par Cristina Oddone*)

3.1.6. Conclusion : des victimes en quête de justice mais aussi de reconnaissance

Selon une avocate spécialisée, « tout dépend de ce que les victimes attendent de la procédure. S'il s'agit de se décharger du poids que représentent les violences, la procédure peut avoir du sens en soi, même si elle n'aboutit pas »⁵⁸. Si, au début de la procédure, les femmes n'ont pas forcément des attentes en matière de justice, elles expriment souvent et de manière explicite des attentes politiques⁵⁹, soit en termes de « reconnaissance publique » de leur souffrance et de ce qu'elles ont subi, soit en termes de « justice » pour toutes les femmes comme groupe social. Selon cette perspective, la violence de genre est reconnue comme un « fait social » et comme un problème de société ». L'acte de « solliciter les forces de l'ordre » est ainsi considéré un geste citoyen et politique, qui s'inscrit dans une histoire collective.

Contrairement aux idées reçues et aux représentations des victimes comme des femmes « vindicatives », souvent évoquées par les professionnel.les du pénal⁶⁰, ou par les hommes auteurs de ces violences⁶¹, les femmes interviewées ont essayé d'autres pistes, non punitives :

⁵⁸ Géraldine Grenet et Marie-Ange Rousseau, *Les combattantes*, Éditions Delcourt, à paraître en 2025.

⁵⁹ Pour une analyse des attentes individuelles et politiques des victimes de violences sexuelles ayant déposé une plainte, voir Alizé Nobelly, *Les attentes des victimes de violences sexuelles face à l'institution judiciaire : ruptures et mutations de la pensée pénale française*, Mémoire de Master en Sciences politique, sous la direction de Astrid von Busekist et Véronique Le Goaziou, Sciences Po, 2024.

⁶⁰ Oona Le Meur, « La (re)production de catégorisations genrées dans les audiences de violences sexuelles. Ethnographie d'une juridiction de première instance en Belgique », colloque Les violences de genre à l'épreuve de la justice, Université de Genève, 12 septembre 2024.

⁶¹ Cristina Oddone, « 'Before and after the #MeToo': how French perpetrators of domestic violence see themselves as victims of feminism », pp. 41-60, in Nikki van der Gaag, Amir Massoumian, Dan Artus (eds.) *Patriarchies in Practice. Ethnographies of Everyday Masculinities*, Bloomsbury Publishing, London.

Je ne veux pas qu'il me donne des indemnités, et je ne veux pas qu'il fasse de la prison, parce que je veux qu'il s'occupe des enfants, parce que s'il va en prison, il ne pourra plus s'occuper des enfants. Je ne veux pas envoyer le père des enfants en prison. (*Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Dans un contexte national de politisation des violences de genre et de leur judiciarisation croissante, les attentes des victimes et des associations spécialisées vis-à-vis des institutions se renforcent ⁶². Toutefois, l'analyse des récits des victimes révèle que, au moment de contacter les forces de l'ordre pour la première fois⁶³, les victimes ne cherchent pas forcément, en premier lieu, une réponse pénale à l'égard de l'auteur, mais aussi et avant tout une reconnaissance par les forces de l'ordre des violences subies. Ce résultat constitue un résultat important de cette étude et explique selon nous le désajustement observable à différents endroits entre les attentes des femmes victimes de violences de genre et les dispositifs mis en place par les organisations policières pour les prendre en charge.

3.2. « On a changé parce qu'on nous a fait changer » : vers une professionnalisation de la prise en charge des violences de genre

Dans cette partie et celle qui suit, nous tenterons de faire dialoguer le point de vue des victimes de violences de genre, développé dans la partie précédente, avec le point de vue des forces de l'ordre à partir d'observations et d'entretiens réalisés au sein du commissariat d'Alphaville. Nous mobiliserons également des entretiens conduits avec des professionnelles du Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) intervenant dans des modules de formation à destination de policier.es.

Dans un premier temps, il importe de souligner les effets de la *professionnalisation* de la prise en charge des victimes.

Avant, ça aurait été : « Oui, bah, vous le voulez bien : vous êtes encore avec ». [...] Ouais, ça se passait comme ça : « Faut le quitter » / « Je peux pas » / « Ah, bah, moi, je prends pas votre plainte, ça sert à rien. Au revoir, madame » Les collègues se déplaçaient même pas. Mais parce qu'ici, y en avait tellement [...]. On estimait que c'était pas à nous de trouver des solutions pour ce genre de trucs. On voulait bien protéger les gens, mais si les gens y retournent, on fait quoi ? [...] La psychologie d'une femme... déjà, nous, les hommes, on l'a pas. Faut pas se le

⁶² Solenne Jouanneau, *Les femmes et les enfants d'abord ? Enquête sur l'ordonnance de protection*, CNRS Éditions, 2024.

⁶³ Ce contact peut avoir lieu par un appel téléphonique au 17, en se rendant au commissariat ou à la gendarmerie, à travers un signalement sur la plateforme en ligne.

cache. On fonctionne pas de la même façon. Après, les femmes, qui subissent ça, c'est parce qu'elles ont pas le choix. On le sait bien, maintenant [...] on prend bien le temps, on les accueille, on fait tout ce qu'il y a à faire, et puis on a des procédures, maintenant, qui permettent, voilà, de bien établir les violences et les risques. Ça a été mis bien en place ; ça marche bien. (*Entretien, major de police, police secours, Alphaville, printemps 2022*).

L'entretien avec ce major de la police secours, qui fait figure d'« ancien » et de chef d'équipe, permet de mesurer les évolutions de la prise en charge des femmes victimes de violences dans les perceptions policières : auprès des équipages de la police secours, nous avons observé et nous nous sommes entendus expliquer que dès lors qu'une femme dénonce des violences, les auteurs sont systématiquement interpellés, charge ensuite aux services d'enquête d'établir les faits. Au cours de notre enquête, nous avons ainsi été témoin d'une affaire d'agression sexuelle, de cinq affaires de violences conjugales ainsi que de l'accueil successif en pleine nuit de plusieurs femmes dénonçant un violeur sévissant au centre-ville. Au début de l'une des vacations suivant l'une des prises de plainte, le chef de bord de l'équipage que nous accompagnions recontactait les victimes pour les prévenir que nous partions à la recherche de l'agresseur.

3.2.1. Des innovations institutionnelles

Les différentes parties interrogées (police, associations et victimes) soulignent l'impact notoire des conditions matérielles d'accueil sur le recueil de la parole des victimes. Outre la capacité de l'agent.e à recueillir et accompagner un récit évoquant des violences de genre, *a fortiori* lorsqu'il ou elle n'y a pas été spécifiquement formé.e, le caractère exigü des locaux, et le manque d'intimité qui en découle, sont unanimement décrits comme entravant la parole des victimes.

« Le plaignant qui passe ses journées à recevoir des plaintes pour des téléphones volés, potentiellement, le sujet des violences sexuelles le met mal à l'aise. [...] Normalement [si la victime dit qu'elle n'est pas concernée], il devrait essayer de le reformuler, essayer de donner des exemples. Mais j'imagine bien qu'il y en a qui ont pas envie de creuser. Surtout que, potentiellement, il y a quelqu'un à côté, il y a pas d'intimité ». (*Entretien, CIDFF, 29/08/2023*).

A cet égard, les dispositifs de « plaintes hors-les-murs », encouragés depuis 2021 pour les victimes de violences conjugales à Paris et expérimentés plus largement en Ile-de-France, sont jugés plus propices à l'émergence d'une parole. Ils prennent deux formes principales : un dispositif expérimental, déployé dans les 13e et 14e arrondissements de Paris, permet aux victimes de déposer plainte dans un tiers-lieu (chez elle, chez des proches ou dans une association), mais les dépôts de plainte effectués par ce biais s'avèrent très peu nombreux (cinq entre 2021 et 2023) ; et un partenariat entre l'APHP⁶⁴ et la Préfecture de police de Paris, permettant un dépôt de plainte dans les services hospitaliers. Ainsi, les professionnel·les des services des urgences de deux hôpitaux parisiens ont désormais la possibilité, lorsqu'ils.elles accueillent une personne dont la prise en charge amène à penser qu'elle est potentiellement victime de violences conjugales, de contacter la police pour qu'elle se déplace à l'hôpital et y recueille un éventuel dépôt de plainte. Par ailleurs, les « Maisons des Femmes », lieux d'accueil, d'écoute, d'informations, de soins, d'accompagnement et d'orientation dédiés aux femmes victimes de violences et installés au sein de différents hôpitaux à Paris et en Ile-de-France -, permettent également le dépôt de plainte. Les associations soulignent les avantages que représente ici, pour sécuriser la parole des victimes, le fait que le lieu soit plus accueillant, moins vétuste et plus spacieux, et permette donc davantage d'intimité, mais aussi qu'il concentre différents types de professionnel·les qui suivent la victime et dont l'expertise peut donc guider l'interprétation policière. Par ailleurs, les conditions de travail des agent.es de police, et notamment leur plus grande disponibilité, favoriseraient l'écoute et le soin apportés par les agent.es, et donc l'accueil des victimes et de leur récit.

« C'est quand même un problème, les locaux des commissariats. Ce serait dans le privé, il y aurait un retrait, hein. » (*CIDFF, 29/08/2023*)

« Dans les urgences, c'est sur appel des professionnels de santé, et dans les maisons des femmes, c'est des permanences hebdo. Et ça, c'est... Ça fonctionne, et puis les flics, ils sont hyper contents. Ils ont le temps, on leur demande pas de comptes, ils ont pour ça leurs demi-journées. Ils sont dans des locaux... Bah, en plus, les maisons des femmes, elles ont été toutes refaites, donc potentiellement, d'habitude, ils sont dans des commissariats pourris... Voilà. La confidentialité est respectée : il y a pas 40 collègues qui rentrent dans le bureau et machin... Non, c'est plutôt des conditions de travail appréciables. Et puis ils rencontrent sur place d'autres professionnels qu'a rencontrés la victime et qui vont pouvoir aussi, à la limite... donner des éléments de cadrage » (*Entretien, CIDFF, 29/08/2023*).

Les Maisons des Femmes fournissent ainsi l'occasion d'une diffusion de l'expertise des professionnel·les dédiées à l'accueil des femmes victimes de violence, contribuant à la

⁶⁴ Assistance Publique-Hôpitaux de Paris.

professionnalisation des agent·es de police y intervenant. Les associations soulignent cependant, à cet égard, la spécificité du territoire francilien :

« Y a une volonté d'appliquer la loi qui est forte. C'est un territoire où il y a une volonté de mettre les acteurs en lien et de faire en sorte que les dispositifs fonctionnent. » (CIDFF, 29/09/2023)

La présence de la psychologue et de l'intervenante sociale est fort valorisée par la hiérarchie au sein du commissariat d'Alphaville. Ces deux intervenantes ont en effet réalisé des stages dans les différents services, ont tourné avec la police secours, ce qui a renforcé leur intégration auprès des policier.es. Elles ont un rendez-vous quotidien avec les services spécialisés avec qui elles échangent sur les affaires. Enfin, elles orientent des victimes vers les plaignant.es qui en prennent alors grand soin. Parmi les victimes enquêtées, celles qui ont été mises en contact avec une de ces associations spécialisées ou l'intervenante sociale, déclarent d'avoir été rappelées rapidement et relatent des expériences plutôt positives, notamment un contact plus « humain », une reconnaissance de leur situation de détresse, et une meilleure compréhension des procédures.

Ainsi, en plus de l'effort de formation (voir chapitre 4), l'injonction des pouvoirs publics à améliorer la prise en charge des violences faites aux femmes s'est traduite, dans certains services, par un fort investissement policier sur ces questions, ainsi que nous l'avons constaté à Alphaville. La hiérarchie policière nous a présenté le service comme un « commissariat modèle », où l'attention hiérarchique à l'égard des plaintes, particulièrement pour violences, serait constante (TAC à l'entrée⁶⁵, distribution de « violentomètres » à l'accueil, affiches de prévention des violences conjugales et des violences envers les enfants). Depuis l'introduction des « codes couleurs »⁶⁶ dans les commissariats et gendarmeries, notamment dans les villes, le signalement des raisons et des motivations des victimes peut être facilité, comme le souligne une professionnelle responsable d'un service de mise à l'abri pour femmes victimes de violences conjugales, qui accompagne souvent des femmes en grande précarité ou sans titre de séjour dans le dépôt de plainte. Après les annonces de Marlène Schiappa en 2021, alors ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur, concernant les plaintes « hors les murs », le commissariat d'Alphaville s'était en effet porté volontaire pour expérimenter le dispositif, qui

⁶⁵ Il s'agit d'un dispositif graphique censé être affiché sur le guichet d'accueil, sur lequel figure deux cercles, l'un orange, l'autre bleu, permettant aux victimes de signaler à l'agent d'accueil si elle se présentent pour un cas de « viol, agression sexuelle, violences conjugales ou intrafamiliales » sans avoir à le verbaliser (en désignant le cercle orange, le bleu renvoyant à « autre infraction »). Ces personnes doivent dès lors faire l'objet d'une prise en charge prioritaire par un agent formé de manière spécifique pour traiter ce type de situation.

⁶⁶ Après le Grenelle ? Chercher date exacte.

avait été adapté aux spécificités locales en maintenant une présence des policier.es hors-les-murs, avec des volontaires pour recueillir des plaintes à la Maison des femmes, ainsi que dans les différents centres hospitaliers où des femmes victimes sont accueillies.

Enfin, les innovations tiennent dans la création de nouvelles brigades et structures policières spécialisées dans la conduite de ces affaires, telles que la Brigade Locale de Protection des Familles (BLPF). Dans le commissariat d'Alphaville, les plaintes de violences sexuelles et les VIF sont prises sous la supervision des policier.es de la BLPF, qui regardent également les mains courantes d'intervention de la police secours. Ainsi, un mari qui n'avait pas été interpellé par la police secours l'avait été par la BLPF. Au moment de l'enquête, la BLPF se voit également renforcée d'effectifs pour un groupe « *cold case* » qui va reprendre toutes les affaires en souffrance depuis plusieurs années.

3.2.2. Le contrôle hiérarchique et la régulation entre pairs

Appels d'urgence, 2h du matin. Le chef de salle interpelle Marie, policière adjointe : « [...] Je veux que tu réécoutes ton appel, car ça ne va pas du tout [...]. On entend distinctement une femme gémir et des bruits de meubles qu'on déplace. Dans ces cas-là, on considère qu'il y a probablement une violence conjugale en cours, ou du moins potentiellement une situation de grave danger. Même si tu ne parviens pas à entrer en dialogue, *surtout* si tu ne parviens pas à entrer en dialogue, tu dois me le signaler immédiatement. Je vais tenter de la rappeler, en attendant, tu vas te réécouter. A l'issue, tu prendras un temps de pause pour y repenser ». Marie, en poste depuis 1 semaine, s'était manifestement contentée de répéter « Allo, allo », puis de raccrocher. (Appels d'urgence, *Notes de terrain, mai 2024*).

Lors de l'enquête de terrain au commissariat d'Alphaville, des commissaires nous ont décrit par le menu comment un gardien de la paix travaillant dans une unité de police secours a écopé d'un blâme suite à la prise d'une main courante pour des faits relevant d'une agression sexuelle, alors que ces derniers appelaient l'enregistrement d'une plainte. Ce contrôle vertical s'accompagne d'autres modes de régulation de la prise en charge policière de ce type d'infractions, notamment par les discussions informelles et la formation entre pairs. Ces fonctionnaires, qui n'hésitent pas à intervenir auprès de leurs collègues en situation, comme le montre ce débat relaté par une victime qui a vu les policiers intervenir chez elle :

« Et il y en a une qui dit : « On embarque là, c'est comme ça, il faut pas discuter », et donc elle était vraiment seule contre les autres [...]. Et donc elle a réussi à retourner tous les policiers, enfin je ne sais pas comment ça s'est passé, mais voilà. Parce que celle qui était avec moi ne voulait pas forcément... » (*Entretien avec Emma, 44 ans, médecin, entretien conduit par Cristina Oddone*)

3.2.3. « Faire preuve de sollicitude » : une attitude de plus en plus valorisée

Avec les gardiens de la paix, Lucas, Mathias, Lloris et Philippe leur chef de bord, nous nous rendons dans un hôtel miteux. Une dame âgée a appelé pour des violences dans la chambre voisine, un jeune couple. Une jeune femme est effectivement en pleurs à l'accueil. « Oh non ! » : nous voyant arriver, elle se réfugie dans la véranda. Tandis que Lucas discute avec la requérante, Mathias et Lloris montent chercher son compagnon et Philippe se rend dans la véranda. Je n'entends pas ce qu'il dit, mais la jeune femme a le regard fuyant, elle fait « non » des mains et de la tête, Philippe continue à parler. Les autres descendent avec un jeune homme qui ne semble guère inquiet [...]. Philippe est toujours avec la jeune femme, le contact semble établi, ils échangent quelques paroles. Au bout d'un moment, il revient nous annoncer d'un ton viril : « on serre⁶⁷ ! » (Alphaville, Notes de terrain, automne 2022).

On voit comment la prise en charge de victimes qui n'ont pas sollicité d'elles-mêmes d'intervention policière nécessite des compétences liées au tact et au dialogue. Certaines enquêtées victimes de violences ont en effet témoigné avoir rencontré des agent.es très investi.es, qui connaissent bien les procédures, qui font tout leur possible pour mettre la victime en sécurité. C'est le cas d'Emma, résidant dans une grande ville, qui n'a pas elle-même sollicité les forces de l'ordre, mais qui est tombé sur une officière de police judiciaire (OPJ) compétente, réactive, qui a mené l'enquête rapidement (pendant le weekend), en interrogeant l'entourage de la victime, en demandant une expertise psychiatrique pour l'auteur et la victime, une visite du médecin légiste, tout en arrivant à respecter la volonté de la victime de ne pas porter plainte. Dans ce cas, l'agresseur est passé en comparution immédiate au tribunal et a été condamné environ 48 heures après l'intervention des forces de l'ordre à domicile.

J'ai trouvé l'OPJ Plutôt bienveillante. Elle était plus investie que moi, en fait [rires]. Elle était *beaucoup plus* investie que moi. Moi, je minimisais les choses. [...] Elle ne voulait pas lâcher l'affaire. [...] Elle était investie, sans être insistante. [...] Justement, elle a essayé de... elle a cherché à ne pas me braquer, en fait. Je pense qu'elle a tout fait pour pas me braquer. [...] Elle m'a demandé si je voulais déposer plainte plusieurs fois. Elle voulait que je porte plainte. Mais finalement elle a accepté que je ne voulais pas... (Emma, 44 ans, médecin, , *entretien conduit par Cristina Oddone*)

Selon un rapport d'Amnesty International publié en 2024, « les services de police ou de gendarmerie peuvent délivrer à la victime une réquisition pour un examen dans un service hospitalier spécialisé, une unité médico-judiciaire (UMJ) pour établir un certificat médical constatant son état physique et/ou psychologique. Les policier.es ou les gendarmes prennent rendez-vous pour la victime qui s'y rend alors par ses propres moyens » (2024, p. 16). Dans

⁶⁷ Interpeller dans l'argot policier.

l'extrait qui suit, une femme raconte que les gendarmes sont allés jusqu'à l'accompagner directement dans le centre hospitalier.

Je leur ai expliqué que je n'avais pas ni les moyens, ni l'argent pour aller à l'hôpital pour être évalué. Et lui [le gendarme gradé], il leur a dit de m'amener à l'hôpital. Donc les deux jeunes ont pris leur voiture et ils m'ont amené à l'hôpital pour avoir le certificat médical de la deuxième plainte [déposée en 2018]. Et après, lui [le gendarme gradé], il leur a dit de m'attendre et de me ramener à la maison. [...] Je sais qu'ils ne le font pas beaucoup. Mais lui, il leur a dit de m'attendre à l'hôpital, de rester avec moi et de m'accompagner de nouveau à la maison ensuite. (Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)

Pour les personnes de l'accueil et les plaignants du commissariat d'Alphaville, ces plaintes se situent au sommet de la hiérarchie de leurs tâches et de leurs publics : « Tu vois, c'est pour cela que je fais ce travail ! », me dira un gardien de la paix avec fierté au sujet d'une plainte pour viols conjugaux qui venait de le mobiliser pendant plus de cinq heures : « C'est pas comme les plaintes-assurances⁶⁸ ». En particulier, l'une des chefs de groupe du commissariat reçoit souvent des coups de fils des victimes, à qui elle prodigue de nombreux conseils et est connue par son prénom par diverses requérantes qui la réclament à l'accueil.

3.2.4 Conclusion : L'écoute et la compréhension, au cœur d'un pouvoir de réparation

Globalement, les victimes considèrent positivement leurs interactions avec les forces de l'ordre quand elle se sentent écoutées et comprises ; quand les agents prennent le temps ; quand elles ont le sentiment d'être crûes, notamment si les agent.es ne posent pas de « questions-piège » dans le but de mettre en doute leur parole, ou des interrogations insistantes, les obligeant à revenir plusieurs fois sur des épisodes douloureux ; quand leur souffrance et difficultés sont reconnues, avec des attitudes empathiques.

[Après avoir déposé une main courante car les enfants ne voulaient pas rencontrer leur père violence] Je me suis excusée et la gendarme m'a dit « Mais non Madame... une autre femme vient tout juste de faire la même chose » (*Elizabeth, 44 ans, aide-soignante, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*).

Dans les extraits qui suivent, Adriana (qui a porté plainte contre son ex-mari neuf fois et qui a elle-même été dénoncée et auditionnée six fois suite à des plaintes qu'il déposées contre elle) revient sur deux expériences positives. La première a eu lieu à l'issue d'une intervention de la police au domicile, suite à un appel des voisins, pour des violences physiques.

⁶⁸ Se dit des plaintes pour atteintes aux biens. Le classement et la hiérarchisation des publics est développée dans la partie 5.

Le même officier de gendarmerie qui a commencé à évaluer la situation, il est resté, en fait, il est resté 8 heures de plus, parce qu'en fait, il avait compris que moi, j'étais en vrai désavantage, parce que le père de ma fille, il n'était pas seulement français, mais procédurier. Il connaissait très bien ses droits, plein des choses. [...] Et qu'il utilisait l'information en ma défaveur. En fait, il a commencé à faire des dénigrement Et donc, il a essayé vraiment de me faire passer comme une mauvaise femme, comme une mauvaise maman. [...] Et donc, ce monsieur-là a décidé de rester pour veiller à ce que ça se passe le meilleur possible pour moi. En fait, il était très gentil avec moi. Et donc, cet fois-là, à la gendarmerie de [nom de la ville], c'est très bien passé.

La deuxième expérience concerne une intervention de police à son domicile, après une (fausse) dénonciation du mari contre elle pour violences sexuelles contre leur fille Clara.

Un policier est venu me voir à la demande de Cédric. Il est venu avec un effectif de 5 policiers, plus lui. [...] Il a pris un café avec nous, vraiment, et j'ai commencé à lui expliquer. **Il est resté une heure peut-être chez moi, il était tellement gentil** et – à la place de tomber dans le piège de Cédric – il a écrit une main courante. Lui-même a écrit une main courante pour le commissariat, en disant que je suis une bonne maman et qu'il se réserve le droit de déposer plainte contre Cédric pour fausse dénonciation et ça, j'ai le document. Il a fait la main courante ! **Moi, je dirais que quand un policier, même s'il n'est pas bien formé, quand il n'a pas trop de préjudice dans la tête et il est dans la disposition d'écouter, pas de faire justice mais d'écouter, il arrive à la bonne conclusion.** [...] Il faut écouter l'histoire, il faut mesurer la personne, il faut prendre en considération plein d'éléments autour de la personne. [...] **Lui il m'a écouté sans m'interrompre, avec attention.** (Adriana, 42 ans, , mère, entretien conduit par Cristina Oddone)

Dans ces cas, les agent.es peuvent participer au processus de réparation des victimes, en plus de les orienter dans le cadre de la procédure judiciaire. Le Centre Hubertine Auclert ne dit pas autre chose (2024) : « Les formatrices expliquent que valoriser la démarche et la parole des victimes participe au processus de leur reconstruction, et ne place pas les agentes et agents en porte-à-faux vis-à-vis de leurs obligations professionnelles. Les agentes et agents des forces de sécurité n'ont pas vocation à remplacer les médecins et les psychologues, mais en se plaçant à contre-pied des stratégies des auteurs des violences, elles et ils participent à restaurer les victimes ; et ce même si la procédure pénale éventuellement entamée par la victime n'aboutit pas » (p.50).

3.3. Les obstacles persistants à la prise en charge des victimes

Comme tout mouvement de professionnalisation et de spécialisation, les évolutions observées chez les forces de l'ordre dans l'accueil des victimes peuvent se heurter à des

résistances individuelles, des manquements institutionnels ou des défauts de formation⁶⁹. Il ressort en effet des entretiens avec les victimes que certaines agent.es méconnaissent le cycle de la violence, les mécanismes d'emprise psychologique, la sidération, la dissociation, mais surtout les conséquences post-traumatiques des violences sur les victimes. Mais au-delà de ces manquements, nous avons également pu identifier des difficultés structurelles faisant obstacle à une prise en charge.

Tout d'abord, dans les récits des victimes, le guichet d'accueil en gendarmerie ou dans le commissariat de police est décrit comme un espace ouvert sur une salle d'attente et donnant sur un couloir avec des bureaux. C'est là que les requérantes doivent annoncer le motif de leur venue. En milieu rural ou à la périphérie des villes moyennes, dans les espaces exigües des petites brigades, la personne ne peut être entendue à l'écart, dans un espace confidentiel.

Juste derrière l'accueil, il y a un bureau où il y a celui qui prend vos plaintes, qui a la porte grande ouverte. Il y avait une dame qui était auditionnée, quelqu'un a dit qu'elle avait abîmé sa voiture, j'ai tout entendu. On entend tout, tout ce qui se passe, c'est assez impressionnant quand même. Voilà, si vous êtes là, vous participez à la discussion qu'il [l'agent] a avec la dame. J'étais la suivante, et après, il y avait deux autres personnes qui sont arrivées derrière. [...] Je me dis, peut-être que quand c'est des histoires un petit peu plus compliquées, j'espère qu'ils ferment la porte. Parce que sinon, c'est un peu... Quand vous avez vécu des violences sexuelles, ce genre de choses. Enfin, je ne sais pas, mais je dis quand même, l'intimité là, ce n'est pas très sympa. *(Sylvie, 55 ans, gestionnaire, entretien conduit par Cristina Oddone)*

C'est d'autant plus problématique dans les petites communes où l'interconnaissance est très forte.

Les accueils de police, c'est jamais confidentiel, parce qu'il y a la salle d'attente qui est à 3 mètres et tout, on entend ce qu'on vient faire à la police, donc c'est pas génial. Nous, notre protocole, c'est de dire « code orange ». Ça veut dire violence. Pour les agents ça veut dire, bah... poser pas plus de questions comme ça, et ça doit être prioritaire. Et c'est pas tout à fait parfait, il y en a encore un peu de boulot. Mais par contre, dans la prise de plainte, pour le coup, les personnes qui prennent les plaintes après, c'est vraiment bien. *(Madame Thomas, éducatrice spécialisée, , entretien conduit par Cristina Oddone)*.

3.3.1 Les conséquences d'une réponse humaine sous-dimensionnée

⁶⁹ Le rapport du Centre Hubertin Auclert fait état de « croyances erronées – mais persistante – de la part de certaines et certains stagiaires dans l'idée de « fausses victimes » qui chercheraient à « profiter » ou à « instrumentaliser le système » pour un intérêt personnel [...] Trop souvent toutefois, l'incarnation concrète de ces arguments se traduit par une méfiance, et cache en réalité une posture professionnelle jugeante, donc à charge contre la victime. Cela impacte le traitement de la procédure, la qualification des faits et l'orientation des victimes vers des dispositifs d'aide » (p. 49).

Les fonctionnaires et militaires rencontrés à l'accueil sont le plus souvent de jeunes hommes, en décalage avec la condition de détresse sociale et psychologique que les victimes, plus âgées, étrangères, ou mères de famille peuvent vivre. C'est le cas de Julie qui relate son expérience dans deux différentes gendarmeries de montagne :

J'ai eu affaire à des gens très jeunes, *très très jeunes*, que ce soit sur [nom du village] ou [nom de la petite ville]. J'ai eu affaires à des jeunes qui doivent avoir l'âge de mon fils aîné, 25 ans maximum, 30 ans je pense, même pas 30 ans. Sans expérience et, du coup, vous ne vous sentez pas du tout rassuré parce que on sent qu'il n'y a pas d'expérience, *pas du tout d'expérience*. Donc ils tiennent leur position de... des personnes représentant la loi, mais il n'y a pas du tout ce côté humain. [...] [Quand ils m'ont interrogée] J'ai eu l'impression plus de passer devant le juge. [C'était plus dur] quand j'étais devant les gendarmes que devant le juge même, voyez ce que je veux dire ? [...] C'est pas des gens qui se mettent en empathie. C'est pas des gens qui cherchent à vous soutenir : ils sont là, ils prennent une déposition et c'est tout... Il n'y a absolument pas d'accompagnement psychologique ou quoi que ce soit. (Julie, 47 ans, cheffe d'entreprise, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)

Dans les services spécialisés comme à l'accueil, il faut aussi savoir s'imposer face aux auteurs des violences : les jeunes gardien.nes de la paix arrivés récemment en service d'enquête racontent ainsi avoir des difficultés à s'imposer face à des auteurs clamant avec force leur innocence : « moi, faut savoir que je suis quelqu'un de très gentil — voire trop gentil. C'est très compliqué pour moi de hausser le ton sur quelqu'un, parce que, ben, je pars du principe que je suis humaine et, du coup, bah, c'est pas toujours simple. » Entretien, Mathilde, gardienne de la paix, BLPF.

Sophie prend une plainte pour VIF. La victime porte un nourrisson dans ses bras, un petit garçon et une petite fille l'accompagnent. Sophie acte méthodiquement tout ce qu'ils disent, puis sort chercher l'intervenante sociale pour qu'elle s'occupe des enfants, afin que de potentielles violences sexuelles puissent être abordées librement. Elle fait aussi des aller-retours auprès de la BLPF qui supervise la plainte. 4h plus tard, la BLPF s'active : une partie du groupe est partie interpellé l'auteur, tandis que les autres vont escorter la dame récupérer ses affaires. [...] Alors que des personnes continuent d'affluer à l'accueil pour toutes sortes de choses, on apprend qu'une deuxième victime de violences conjugales vient de se présenter. En principe, elle est prioritaire, mais tous les plaignants sont déjà pris par d'autres tâches et la BLPF est déjà partie. Pendant que la chef des plaintes peste contre le planton qui n'a pas filtré les gens venant pour moins grave, que ça s'énervé à l'accueil, le gardien revient et nous annonce qu'une troisième victime de VIF vient d'arriver : « je lui ai expliqué qu'on était déjà surchargés, voir si elle pouvait revenir plus tard, mais elle s'est énervée car c'est la deuxième fois qu'elle vient déjà... » Et ben on va faire de notre mieux, tranche la cheffe. On devrait être 7, on est 3, les gens ont qu'à partir s'ils ne sont pas contents. On devrait être 7 on est 3, on prend les VIF, et les autres, tant pis pour eux ». (Notes de terrain, 2022).

Le travail de prise en compte des plaintes, puis des affaires judiciaires par les services spécialisés apparaît comme sous-dimensionnée et sous-outillée, sans accueil spécialisé pour ces victimes, ni de barème d'attente comparable à celui des hôpitaux. Par conséquent, elles se retrouvent ici directement appréhendées sur le même plan que des requérants venus au commissariat pour des motifs divers.

Ainsi, même dans les commissariats où les femmes violences de genre sont requérantes prioritaires et où les fonctionnaires valorisent la prise en compte de ce type d'infraction, on observe que les moyens apportés à l'assistance d'une victime sont difficiles à renouveler pour une seconde et une troisième.

L'officier insiste auprès d'une gradée pour qu'ils traitent toutes affaires cessantes un dossier de viols collectifs dans l'enceinte d'un établissement scolaire : « c'est très sensible ». Le ton monte : « La victime a changé de collège, elle n'est plus en danger, tandis que d'autres le sont ». L'officier me regarde, sarcastique : « voilà pour la prise en charge des victimes », en faisant référence à notre recherche. La brigadière me prend à partie, elle aussi : « Mais putain mais c'est pas « voilà pour la prise en charge des victimes », ça n'a rien à voir ! Tu veux voir le nombre d'affaires que j'ai [...] ? Elle ouvre une armoire d'un coup sec, remplie de dossiers. « A vue de nez, tu peux me le dire laquelle est plus urgente ou plus sensible ? Et mes garde-à-vue en cours, viens voir [...]. Ça, c'est des mecs qu'il va falloir entendre, potentiellement des confrontations aussi ». L'officier : « oui mais cette affaire-là elle est sensible ». « On en a plein nos armoires, des affaires sensibles ! » (Alphaville, *Notes de terrain, automne 2022*).

Le caractère limité de ces ressources conduit les fonctionnaires à mettre les victimes en concurrence en comparant la gravité des faits et de l'imminence du danger qu'elles viennent dénoncer. Les violences subies et leur dimension urgente peuvent alors être minimisées. Cette difficulté structurelle est particulièrement propice aux pratiques de « shoot » (renvoyer la victime à une date ultérieure, vers un autre service, refuser de traiter l'affaire, prendre une main courante plutôt qu'une plainte⁷⁰). Ce manque de ressource est aussi un réel obstacle à ce que

⁷⁰ Voir Pérona, O. (2018). Déqualifier les viols : une enquête sur les mains courantes de la police judiciaire. *Droit et société*, 99, 341-355. Le protocole-cadre concernant le traitement des mains courantes et des procès-verbaux de renseignement judiciaire en matière de violences conjugales, établi entre le ministère de la Justice, le ministère de l'Intérieur et le ministère du Droit des femmes le 7 janvier 2014, « rappelle que la déclarante doit être informée dès son arrivée dans les services de police ou de gendarmerie du fait que l'enregistrement d'une main courante ne peut se faire qu'à sa demande, et dans la mesure où elle n'a révélé aucun fait grave. Le protocole-cadre prévoit que les enquêteurs doivent mentionner à la déclarante que son refus de déposer plainte ne les prive pas de la possibilité d'une enquête, et informer celle-ci des conséquences de son refus de déposer plainte. Le dépôt de main courante n'est possible que si la victime a expressément fait part de sa volonté de ne pas déposer plainte, ce refus doit être acté dans la main courante. De plus, le protocole-cadre précise que la main courante doit rester une exception et ne doit pas être « le procédé privilégié de la révélation de ces faits » (p. 348).

certaines violences soient saisies dans un *continuum*⁷¹. C'est par exemple le cas de Selma, dont le mari donne des coups de pieds dans l'appartement jusqu'à en casser les murs et le mobilier.

La première fois [que j'ai appelé la police], il avait fait un trou dans le mur. Mais énorme. La table, la porte, la fenêtre... cassées. Je vais voir la police, voilà j'essaye d'appeler, et on me dit « Mais la maison, c'est à lui aussi... » Quand j'appelle la police, je leur dis « Bon, c'est de la violence quand même ! ». Et l'agent me dit « Oui, mais monsieur il est chez lui, il a le droit de casser ce qu'il veut parce que c'est votre domicile conjugal ». (*Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Ensuite, aux côtés de ces tentatives de « shoot », qui représentent la forme la plus spectaculaire de service non rendu, se situent de petites subversions. Le rapport du Centre Hubertine Auclert met en évidence les besoins des agent.es « en matière de formation et d'outillage sur les nouveaux outils de procédure obligatoire dans le cadre du dépôt d'une plainte, telle la grille d'évaluation du danger et le masque de plainte qui conditionnent une qualification des faits, une évaluation de la situation et une orientation adéquates »⁷². Si quelques femmes déclarent avoir rempli un questionnaire, des nombreuses victimes ont signalé l'absence de considération pour certains facteurs de risques, pourtant bien signalés. D'autres ont été juste invitées à contacter une association à partir d'une liste, sans mise en lien direct :

Ils ne m'ont pas mise en contact. Ils m'ont donné des noms comme ça, à la volée, que j'ai noté, et ensuite moi j'ai fait mes démarches [...] Alors que là j'étais en grande détresse, en grande détresse psychologique. (*Julie, 47 ans, cheffe d'entreprise, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Les violences sont plus facilement reconnues par les forces de l'ordre quand il s'agit de **violences physiques qui laissent des marques**. Une des femmes enquêtée raconte que, quand la police intervient au domicile, après plusieurs appels des voisines, les agent.es décident finalement d'« embarquer » l'agresseur, après avoir constaté la présence d'un hématome. D'autres violences, notamment celles plus difficiles à prouver, sont plus difficilement prises en considération par les forces de l'ordre. Les **violences psychologiques**, notamment des formes de persécution, ne sont pas reconnues. Après la séparation, mais avant le divorce, Selma subi également des vols de la part de son conjoint, notamment le vol de la poussette de sa fille, « pour l'embêter ».

[Ils m'ont dit] « Personne n'est 'ronde', donc on ne peut pas envoyer quelqu'un. Il y a d'autres choses plus graves. Tant qu'il n'y a pas de sang, c'est pas grave », j'ai entendu ça déjà. « C'est pas une infraction », j'entends beaucoup ça aussi. Il

⁷¹ Une série continue (un *spectrum*) de comportements et une variété de formes de violences permettant l'exercice de contrôle et de pouvoir sur les femmes. KELLY Liz, 2019. « Le continuum de la violence sexuelle », Cahiers du genre, 66 (1), p. 17-36 (en ligne).

⁷² Centre Hubertine Auclert (2024, p. 52).

m'a volé la poussette, de mon propre enfant, du hall, quand il est venu chercher sa fille. J'ai eu une césarienne et ma fille, elle avait des risques respiratoires et quand j'allais à... Quand j'allais à l'hôpital à 3h du matin, j'avais un bébé de 2 ans et demi. Et j'avais pas de poussette – pour moi c'est de la violence ! Et en fait, quand j'appelais la police et je dit « Il me vole la poussette, pour moi c'est mon moyen qui peut m'arranger pour aller plus vite à l'Hôpital, aux urgences, quand mon enfant a une crise... ». Et j'entends : « Ah oui madame, il n'y a pas de vol entre mari et femme, vous êtes encore marié, donc on ne peut pas intervenir ». (*Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Ce type de violence psychologique se trouve excusé au prisme de la conjugalité (« il n'y a pas de vol entre époux »). D'autres violences psychologiques mal reconnues sont les dénigrements, les menaces de mort, la séquestration.

[Avec mon fils] Il nous a amenés dans un appartement qu'il avait je sais pas où. Il a enfermé le petit dans la chambre. Il m'a tapée, pris mon téléphone, traité de pute. Il m'a forcé à lui faire une fellation. Enfin voilà, il nous a séquestrés toute la nuit. Le lendemain matin, il nous a... On est partis avec lui. [...] Là, il m'a mis dans le camion derrière, il m'a attachée et il nous a amenés dans un endroit complètement perdu. Et là, je crois qu'il y a eu un déclic dans sa tête parce que le petit il était quand même là. Et... « je te ramène ». Et du coup, il m'a ramenée. Il m'a posée. Et donc je suis à nouveau allée porter plainte. [C'était la troisième plainte] [...] Cette fois, pas de certificat, parce que j'avais pas... Y avait rien de visible, en fait. Là, ça avait été vraiment du psychologique, quoi. [...] Et quand j'arrive la gendarme, elle m'a dit, « Mais vu que vous continuez à le voir... » (*Anaïs, 38 ans, travailleuse sociale, mère, , entretien conduit par Cristina Oddone*)

Enfin, le sous-dimensionnement de l'accueil des victimes conduit à des attitudes discriminatoires, en particulier des femmes en situation de handicap, comme c'est le cas d'une femme handicapée victime d'agression sexuelle, accompagnée à la gendarmerie par une responsable de son foyer.

Il s'est adressé qu'à moi. Alors que la jeune femme, elle a des difficultés à parler – elle fait des "hum", "hem", comme ça, quand elle parle – mais on la comprend assez bien. Donc il avait peut-être du mal à la comprendre, mais je lui ai dit qu'elle comprenait tout ce qu'il lui disait. Et malgré ça, il m'a demandé à moi de raconter. Et moi, j'étais pas là le jour où ça s'est arrivé, en fait. Donc j'ai raconté ce que mes collègues m'avaient dit. [...] Elle a dit qu'il [l'agresseur] l'avait embrassée sur la bouche et il lui a mis la main sur la nuque, comme ça [elle montre le geste], pour la forcer. Et donc quand la victime a réussi à expliquer ça, là, l'agent a dit « Ah mais ce n'était *que ça* ! Il ne l'a *que* embrassée ». Donc voilà, je vous laisse imaginer l'ambiance. [...] Ça a dû durer deux heures. Et à l'issue des deux heures, vous découvrez que c'était *seulement un témoignage*, que ce n'était pas une plainte. [...] Ça a été très pénible pour la victime. (*Madame Durand, responsable de structure, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Un autre élément récurrent dans les récits des victimes est lié à l'âge des victimes, et notamment à l'écart de positions entre la plaignante et les agent.es. Pour les femmes non

francophones, il manque souvent des services d'interprétariat ou traduction, ce qui a un impact sur la qualité de l'accueil des requérantes et qui « représente un frein important lors du dépôt de plainte »⁷³. C'est par exemple le cas d'une femme francophone, mais dont le français n'est pas la langue maternelle, en France depuis environ 20 ans, qui décrit des difficultés dans les interactions avec des agent.es qui ne comprennent pas que sa maîtrise de la langue n'est pas parfaite et qui se livrent à des moqueries.

Je suis allée déposer plainte, et j'ai trouvé la première difficulté en gendarmerie. Ils n'ont pas trouvé quelqu'un qui parlait vraiment espagnol. En fait, il y avait quelqu'un qui parlait que le portugais, encore une fois le portugais, pas d'espagnol. Et donc, on a fait les dépôts de plaintes le meilleur possible, mais moyennement. (*Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*).

A cela peut s'ajouter la faible collaboration entre les services de police des pays voisins, dans les contextes transfrontaliers. Les arrêts-maladie, les mutations professionnelles, les départs à la retraite participent également à ralentir ou arrêter l'enquête.

La suite est qu'il a été convoqué et qu'ensuite la plainte a été classée sans suite ! Donc ils n'ont pas fait de recherche. J'ai donné des noms de personnes qui étaient témoins il y avait... [...] ils ne les ont pas convoqués. J'avais dit qu'il y avait la voisine qui avait tout entendu et qui était là... Soi-disant, ils n'ont pas réussi à la joindre au téléphone, mais ils ne se sont pas déplacés pour la voir non plus. [...] Ils ont convoqué monsieur et il a dit qu'il n'avait pas fait exprès... [...]

Cristina Oddone : Et il vous rappelé pour vous raconter ?

Non c'est moi qui ai appelé pour savoir. Ils m'ont dit « Ben on vous tiendra au courant, vous aurez une lettre ». Et en fait, j'ai reçu une lettre des mois et des mois plus tard [7-8 mois, après des nombreuses sollicitations par mail], qui disait que ça avait été classé sans suite. (*Julie, 47 ans, cheffe d'entreprise, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Ainsi, bon nombre de plaintes sont classées sans suite sans qu'il n'y ait d'acte d'enquête⁷⁴.

⁷³ Amnesty International (2024, p. 16) : « L'article 10-2-7° du Code de procédure pénale dispose que les victimes qui ne comprennent pas la langue française doivent être informées de leur droit de bénéficier d'un·e interprète et d'une traduction des informations indispensables à l'exercice de leurs droits. [...] Il est essentiel pour les femmes non francophones de pouvoir parler dans la langue de leur choix, dans un cadre sécurisant avec l'interprète sans risque de mettre à mal la confidentialité au moment du dépôt de plainte, comme le cadre légal le permet. Le droit à un·e interprète doit être garanti pour toutes les femmes victimes de violences sexuelles, sur l'en- semble du territoire français. Ce manque de services d'interprétation touche de manière disproportionnée les femmes racisées. L'impossibilité de recourir à leur propre langue et l'absence d'interprètes sont des facteurs qui créent des freins supplémentaires pour les femmes migrantes victimes de violences sexuelles ».

⁷⁴ Violaine De Filippis-Abate, *Classées sans suites. Les femmes victimes de violences face à la justice*, Payot 2023.

3.3.2. L'injonction à s'adapter aux temporalités imposées par l'institution

Le circuit d'une plainte est tel qu'il peut s'écouler un laps de temps très long avant qu'une victime aie des nouvelles de sa procédure. Plusieurs femmes signalent des temps d'attente très longs, ce qui peut être particulièrement pénible pour celles qui se rendent au poste avec des enfants en bas âge (par manque d'autre solution de garde) ou pour des personnes particulièrement marginalisées ou vulnérabilisées. Une femme déclare d'avoir dû attendre longtemps avant d'être reçue, au moment où elle avait enfin décidé de se rendre à la gendarmerie pour porter plainte, après plusieurs années de violences conjugales :

Donc, je dépose mon fils chez la nounou, et là, j'arrive à la gendarmerie, et je sonne, et il est midi, midi et 2 minutes. Je dis que je vais porter plainte contre mon conjoint pour violence, et là, la gendarmette me dit « Ce n'est pas une urgence, madame ». Je lui dis que si, c'est une urgence, je viens de partir de chez moi avec les valises, que je viens de déposer mon fils, et s'il me retrouve entre temps ? Si, si. C'est une urgence. Il a fallu que j'insiste, je dise « Si, je veux rentrer ». Et là, elle m'a fait rentrer, et elle m'a fait attendre jusqu'à 14h. Après la pause repas (*rire jaune*). (*Anaïs, 38 ans, travailleuse sociale, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

L'attente peut décourager les victimes qui sont déjà très hésitantes. Plusieurs femmes enquêtées déplorent ces délais, notamment concernant l'audition de l'agresseur, quand ce n'est pas au niveau de l'intervention.

À chaque fois qu'ils arrivaient, la dispute était finie, enfin, c'est... On était passés à autre chose, donc du coup... C'était vécu, peut-être, plus comme une intrusion. Mal vécu, parce que on sait que ce sont les voisins qui appellent, forcément. On sait pas lesquels, mais on... voilà. Euh... Mais... Le truc, c'est que comme ça... et comme ils arrivaient après la bataille. (*Emma, 44 ans, médecin, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Après la plainte, dans des nombreux cas, plusieurs semaines, voire plusieurs mois, peuvent passer avant que l'auteur ne soit informé de la procédure à son encontre, ou auditionné.

Ils n'ont pas eu le temps de lui envoyer une notification et de l'auditionner, entre le moment où j'ai déposé la première plainte et la deuxième agression [trois mois]. Donc il n'était pas au courant qu'il y avait déjà une première plainte, le moment qu'il m'a frappée pour la deuxième fois. [...] Il n'avait pas encore été ni convoqué ni rien. (*Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*).

En revanche, dès lors que l'enquête a débuté, il est exigé des victimes qu'elles se pressent pour répondre aux enquêteurs.

Les enquêteurs passent beaucoup de temps sur les convocations. A intervalles réguliers, on les entend disputer les victimes : « vous croyez que moi je bosse

pas ? Vous croyez qu'on n'a que ça à faire ? Et puis merde ! la police vous dit de venir, vous venez ! », (Alphaville, *Notes de terrain, automne 2022*).

[La gendarme] elle m'appelle au travail, à 10 heures, 10h30 du matin, pour me poser des questions à droite et à gauche [...] Donc il faut que je lui explique « Mais vous comprenez que je suis au travail et j'ai des gens autour de moi ? Comment vous voulez que je réponde à vos questions ? ». Elle me dit « Vous pouvez répondre à un oui ou un non ». Mais si je ne comprenais pas les questions, comment je dois m'exprimer, pour que vous repreniez ce que vous venez de dire ? Parce que vous dites plein chose avec plein de mots techniques et je connais pas, je ne connais pas tous ces mots techniques. [...] Même à la gendarmerie, dès que je fais une faute d'orthographe ils rigolent, ils se moquent de moi. Et lors de l'appel, pendant les 10, 15 minutes, elle se moquait de moi, de la façon dont je parlais. Elle me disait « Vous comprenez pas ? (rires de la gendarme) Mais si vous voulez je peux vous expliquer autrement (rires de la gendarme). J'ai dit « Mais excusez-moi, vous vous moquez de moi ? » C'était choquant. « Non seulement vous m'appellez au travail, vous dites des choses en mots techniques que je comprends pas, et vous vous moquez de moi ? Est-ce que vous comprenez que vous avez en face de vous quelqu'un qui a fait un dépôt de plainte pour violences conjugales, qui est traumatisée, et vous ne comprenez pas combien qui s'est grave ? » [...] Le problème c'est qu'ils ne savent pas ce que ça veut dire penser et vivre dans une autre langue, aller au tribunal dans une autre langue, travailler dans une autre langue. (Ingrid, 51 ans, entrepreneure, *entretien conduit par Cristina Oddone*).

L'injonction à répondre, par téléphone ou à une convocation toutes affaires cessantes après un long silence, font de l'intervention policière une action imprévisible et donc, source d'angoisses. Une fois les affaires closes du côté policier, les temporalités judiciaires sont à leur tour très longues et les victimes ne sont **pas informées** de la suite des procédures. Selon le rapport de Amnesty International, « toutes les associations constatent la solitude et l'absence d'information des femmes après leur dépôt de plainte. Les personnes se tournent ainsi vers les associations pour savoir quoi faire car le manque de réponse des commissariats peut les plonger dans des situations de détresse » (2024, p. 30). Toutefois, il faut noter que les forces de l'ordre ne sont pas non plus tenues au courant des suites des plaintes par les parquets et des décisions judiciaires, ce qui leur permettrait de mieux protéger les victimes⁷⁵. Ainsi, alors que les victimes ont besoin de temps pour pouvoir produire leurs récits, dans les faits, elle se retrouvent contraintes par l'injonction qui leur est faite de se plier aux temporalités de l'institution policière⁷⁶.

⁷⁵ Centre Hubertine Auclert (2024, p. 52) : « Les agents et agentes ont régulièrement déploré, au cours des formations, ne pas être tenues informées des décisions de justice concernant le contrôle judiciaire des auteurs. Une difficulté également constatée et regrettée par les associations ».

⁷⁶ Concernant le décalage entre les temporalités des services de police et celles des victimes, voir également Tania Lejbowicz, « Porter plainte pour violences sexuelles. Les difficultés du cadre de la dénonciation à la police et à la justice ». Raison présente, 2023, N° 227(3), 75-84

3.3.3. Des jugements de valeur relevant du sexisme ordinaire

La plupart des femmes interrogées ne considèrent pas avoir été victimes de discriminations, sur la base de leur culture ou nationalité. Elles évoquent plutôt des formes de sexisme ordinaire exprimé par les agent.es – hommes ou femmes.

Elle prend des notes, d'abord sur un papier, je crois. Je crois que j'ai parlé pendant peut-être 30, 40 minutes. Et ensuite, pendant 2 heures, je crois, elle retape sur son ordinateur. Et pendant ce temps-là, ça commence à faire beaucoup plus long que ce que j'avais prévu mes parents. [...] Et j'ai eu le culot de demander à la policière combien de temps ça prendra encore. Elle m'a regardé comme ça, et d'un ton assez sec, elle m'a dit « Tout le monde sait que pour porter plainte au commissariat, il faut prendre toute l'après-midi en fait. » Et je lui ai dit « Mais excusez-moi, je viens d'avoir 18 ans, c'est la première fois que je fais ça, je ne sais pas comment ça se passe. » Donc je me suis tue. Et je crois que j'ai un peu pleuré à la fin. [...] Et à la fin de l'entretien, donc quand j'ai terminé de lire le procès-verbal, quand j'ai dit « Oui c'est bon », à la policière, et donc je pleure un peu et tout, elle me dit « Mais c'est pas grave, vous savez, c'est l'âge, vous apprendrez à dire "non" plus facilement en grandissant ». Elle m'a dit « vous êtes juste un peu naïve, ça ira mieux en grandissant ». Et la manière dont elle me l'a dit, ce ne sont pas les paroles exactes que je rapporte, mais la manière dont elle me l'a dit c'est « C'est pas cool ce que vous avez vécu, mais c'est pas non plus si 'grave' ». [...] C'est un peu révoltant, ce qu'elle m'a dit. Elle sort de son cadre de policière. C'est pas à elle de me dire ce genre de choses. (*Sophie, 20 ans, étudiante, , entretien conduit par Cristina Oddone*)

Citons encore le cas de Laurie qui a eu le sentiment d'une alliance masculine entre le policier et son compagnon violent, au moment d'une intervention au domicile, suite à son appel au 17.

Je me souviens que je m'étais fait une remarque, comme quoi il [le policier le plus gradé] avait peut-être dû vivre, lui [le policier], un truc, il avait dû vivre une rupture importante... la crise de la quarantaine, là où il y a beaucoup de séparations, et qu'il devait avoir un souci contre les femmes. Il avait l'air de s'identifier un peu à lui [à l'agresseur] en disant, « Bah c'est dur pour lui, vous comprenez ». Enfin, il était plus à se mettre de son côté, de ce qui mon ex avait vécu avec la séparation, plutôt que moi avec l'agression subie. Il restait pas neutre quoi. (*Laurie, 26 ans, sans emploi, , entretien conduit par Cristina Oddone*)

Dans un second temps, ces jugements sociaux récurrents produisent des représentations déformées des victimes. Par exemple, celles qui se montrent agressives et qui se font « recadrer » par les agent.es – « Vous êtes très conflictuelle, Madame » (Adriana), « On n'aime pas le ton que vous avez » (Selma) – ou celles qui donnent l'impression « d'aller bien », car sportives, bien habillées, maquillées, etc.

Pendant que je vous en parle, vous voyez. [*Elle se frotte les mains*] C'est des **symptômes**. J'ai été diagnostiquée « post-trauma ». Il y a les flashes de viol, de violences, de remises en question de mon rôle de maman. J'avais des bleus qui apparaissaient. J'ai des... Voilà, ça me gratte. [*Elle continue à se frotter les mains*].

Des fois, je ne dormais pas. Je vois, par exemple ... des objets qui vont me rappeler des scènes de violences où je vais bloquer [*parle lentement, voix cassée*]. [...] Et... quand je vais voir la police, on me dit que « je n'ai pas le profil » parce que je me coiffe et parce que je m'habille ? Ça ne veut rien dire ! Parce que je suis debout, que ça va bien en fait. Et heureusement que je suis debout parce que j'ai des enfants. [...] On m'a dit que je n'ai pas le profil d'une victime. Quand je suis allée [au commissariat], l'été, avec une robe et bronzée, eh ben... d'accord, ça m'arrive de sortir. En fait, je suis quelqu'un de très fier. Je n'aime pas être victime. Déjà, il fallait accepter que je sois victime de violence et d'en parler. Et cette époque-là, j'ai essayé de montrer que je ne suis pas victime. Je voulais dire à mon mari : « Tu ne vas pas m'avoir, tu ne vas pas me détruire » [...] Maintenant, je l'ai compris. Mais avant, j'étais sur la défensive, je montrais que j'étais forte. Il fallait pleurer, en fait, et aller pas coiffée devant la police. Peut-être qu'il fallait être au bout de sa vie, en train de trembler ou avoir du sang, je sais pas... pour être victime. Il y avait un profil apparemment, mais je ne l'avais pas. (*Selma, 37 ans, employée, , mère, entretien conduit par Cristina Oddone*).

3.3.4. Conclusion : une culture de l'intervention et de la réponse pénale désajustée aux besoins des victimes

« T'as beau avoir l'intime conviction que la personne ne te ment pas, si t'as pas d'éléments qui prouvent que cette personne ne te ment pas, eh bah, ça sert à rien. » (*Entretien, brigadière de police, automne 2022*).

En effet, la priorité des policiers, qui agissent comme on l'a vu précédemment dans des contextes de ressources contraintes, est la qualification d'une infraction pénale et la mise en place d'une procédure permettant par la suite éventuelle judiciarisation des auteurs. Si, en droit, le dépôt de plainte représente « le début » de la judiciarisation d'une infraction, la première étape pour que les victimes accèdent à la justice, dans la plupart des récits des femmes enquêtées, le dépôt de plainte est plutôt décrit comme « l'aboutissement » d'un long processus de prise de conscience des violences subies, après de nombreuses tentatives pour mettre fin aux comportements violents de l'agresseur : elles en ont déjà parlé à leurs proches, ont déjà eu plusieurs interactions avec d'autres professionnel.les (du social, de la santé, du droit)⁷⁷. Selon la directrice d'une association spécialisée, si le dépôt de plainte donne lieu à une enquête, les victimes n'anticipent pas ce qui arrivera « après », avec le déclenchement d'une procédure

⁷⁷ Selon l'enquête Virage, réalisée en 2015 et publié en 2020, la plupart des femmes enquêtées (88%) ont parlé des violences, principalement à des membres de la famille ou à des amis, à des collègues ; la moitié des femmes ont consulté un médecin et/ou un service médico-judiciaire ou médico-légal, ce qui a donné lieu à un certificat médical (1 fois sur 2) ou à un arrêt de travail (1 fois sur 3). Seulement 31% des femmes ont rapporté le fait à la police ou gendarmerie à travers une main courante ou un dépôt de plainte. Brown *et al.*, *Violences et rapports de genre. Enquête sur les violences de genre en France*, 2020, p. 242.

judiciaire : les auditions, une possible confrontation, l’instruction, la procédure civile et pénale, les audiences, etc.

Ensuite, les standards de la procédure judiciaire sont particulièrement propices à ce qui sera vécu comme des violences supplémentaires de la part des victimes. C’est particulièrement le cas des confrontations organisées avec les auteurs. Aux dires des policiers, il est rare que la confrontation permette d’obtenir des aveux. Nous avons constaté que certains auteurs n’hésitent pas à aller jusqu’à enfreindre l’interdiction qui leur est faite de s’adresser directement à la victime. Les remontrances qui s’ensuivent n’empêchent pas la victime d’en être particulièrement atteinte et éprouvée.

La procédure policière, comme en témoigne la catégorie administrative ancienne de « différend conjugal », conduit les professionnels à se voir comme étant à la lisière du conflit et de la violence. Il n’est ainsi pas rare que des comportements violents soient qualifiés par les agents de police et de gendarmerie comme un conflit conjugal⁷⁸.

Le vrai drame de ma situation, comme autant pour les autres femmes, est que la violence conjugale a été confondue avec le conflit. Le conflit, c’est quand il y a deux parties, que de manière égale, avec une force similaire, se confrontent l’une à l’autre et ils n’arrivent pas à s’entendre, ni à s’écouter, ni à trouver un accord. La violence c’est une autre chose. [...] Le vrai drame est là, quand le système ne sait pas à différencier la violence du conflit conjugal [...] En fait, aujourd’hui le système reconnaît les violences *seulement* s’il y a des preuves physiques [...] Par exemple comme des vidéos, comme des photos. Alors, pour les agent.es, cela veut dire que, si une violence n’est pas documentée, elle n’existe pas. [...] [Quand j’ai dénoncé mon mari pour des violences incestueuses] Le policier m’a dit « ils n’ont rien trouvé sur l’ordinateur. Qu’est-ce que vous en pensez de ça ? ». Ma réponse a été "Monsieur policier, je ne suis pas sûre si tous les pédérastes ou des pères incestueux dans l’histoire ont laissé des traces physiques et des preuves de leurs crimes". Gisèle Pélicot existe aujourd’hui parce qu’il y a des vidéos et des photos, autrement il y a plein de Gisèle Pélicot dans le silence. [...] Et la même chose arrive avec tous les types de violence, la violence physique, administrative, économique qu’on a vécu Clara [la fille] et moi, comme elles n’étaient pas filmées ou photographiées, le système a du mal à comprendre qu’on a vécu ça. Aujourd’hui par exemple ça fait des années que je ne reçois la pension alimentaire, l’État a du mal à reconnaître ça comme des violences économiques, alors que c’est exactement ça. Mais l’État a du mal à mettre le mot correct à ce fait qu’ils ont en face. (*Adriana, 42 ans, mère, , entretien conduit par Cristina Oddone*)

Dans les cas où il n’y a pas d’enquête à l’issu de la plainte – pas d’appel, pas d’audition de l’agresseur ni des témoins, pas de collecte de preuves (« silence radio », comme dit une

⁷⁸ “Common couple violence”. Voir M.P. Johnson (2008) *A Typology of Domestic Violence: Intimate Terrorism, Violent Resistance, and Situational Couple Violence*, Lebanon N.H., Northeastern University Press.

professionnelle enquêtée), les femmes sont d'autant plus déçues et que leurs attentes étaient particulièrement fortes.

3.4. Focus sur la prise en charge des mères et enfants

3.4.1. Entre sollicitude pour les enfants...

A notre connaissance, il n'y a pas de formation particulière destinées aux policier.es d'accueil concernant la gestion des interactions avec les enfants. Toutefois, nos observations semblent indiquer que certains fonctionnaires font leur possible pour se « mettre à leur niveau », ainsi qu'on nous l'explique à l'accueil téléphonique des appels d'urgence : « si je vois que j'ai affaire à un enfant, je ne suis plus en mode police, j'ai une autre voix [elle monte dans les aigus], je tutoie et puis surtout, ça part tout de suite [en très urgent] », *Appels d'urgence, Note de terrain, printemps 2024*. Lors des appels pour violences conjugales en cours, il est systématiquement demandé si des enfants sont présents et, si c'est le cas, l'urgence devient alors maximale.

Mathilde (gardienne de la paix, BLPF) exploite les vidéos que Leïla, 8 ans, a enregistrées sur son smartphone. D'un ton un peu désabusé, elle décrit à la policière ce qu'elle s'apprête à voir : « là, il va tomber par terre, de toutes façons il était bourré » [...]. Leïla est assise à côté de Mathilde, d'où elle peut voir ce que Mathilde écrit et rien ne lui échappe : « c'est bizarre tu mets tout ce que je dis, c'est pour ça que tu écris un peu lentement ». Mathilde rit : « Eh oui, je fais bien attention à ne rien oublier, qu'est-ce que tu en penses ? » (*Alphaville, Notes de terrain, automne 2022*).

Aux yeux des policiers, la parole de l'enfant doit être absolument préservée d'une potentielle influence, en particulier des mères victimes. Ainsi, les policiers n'hésitent pas à aller chercher des enfants à l'école pour les entendre sans qu'ils puissent entrer en contact avec leurs parents, dans l'idée qu'ils ne puissent pas être influencés par ceux-ci. A propos d'autres enfants, des débats ont lieu sur l'éventualité qu'ils puissent « réciter » un discours que des adultes leur auraient demandé de tenir. Introduit par le psychiatre américain Richard Gardner dans les années 1980, le « syndrome d'aliénation parentale » ou PAS (*Parental Alienation Syndrome*) interprète certains comportements dysfonctionnels des fils et des filles – méfiance, peur et hostilité – à l'égard de l'un des deux parents, dit « parent aliéné », comme le résultat d'une stratégie de manipulation opérée par l'autre, défini comme le « parent aliénant ». Suite à ce diagnostic, la médiation familiale est souvent indiquée comme l'une des solutions pour surmonter ce qui est considéré comme des « difficultés conjugales », mais qui, dans certains

cas, cache des situations de violence ouverte. La validité de cette théorie a toujours fait l'objet de controverses, au point que le PAS n'a été inclus ni dans le *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*, ni dans la liste des maladies de l'Organisation mondiale de la santé. Différentes voix de la communauté scientifique et académique, ainsi que des associations spécialisées dans l'accompagnement des femmes victimes et dans la protection des mineurs, ont souligné à plusieurs reprises les risques qui peuvent résulter de l'introduction de ce syndrome. Pourtant, dans de nombreux cas et dans plusieurs pays, le PAS continue d'être évoqué devant les tribunaux dans les procédures de garde partagée et de droit de visite, sans tenir compte des épisodes de violence conjugale et sexuelles sur les femmes et les enfants, ou en minimisant leurs effets (Crisma et Romito, 2007 ; Feresin, 2020 ; Casas Vila, 2019 ; Sueur et Prigent, 2018 ; Oddone, 2020).

3.4.2. ...et comportement ambivalent à l'égard des mères

Plusieurs auteurs ont souligné que l'accompagnement des femmes ayant subi des violences conjugales est souvent axé autour de leur « rôle de mère », qui semble primer sur leur condition de « victime » (Farmer 2006 ; Radford and Hester 2006 ; Choudri 2019 ; Mattiussi 2024). Les femmes sont souvent associées, voire réduites à leur rôle de mères, auxquelles l'on attribue le plus souvent la charge exclusive de la responsabilité du bien-être physique et psychologique de l'enfant. Les professionnel.les du travail social, de la santé et de la justice souvent évitent de s'adresser aux auteurs de violence alors qu'ils et elles considèrent les femmes victimes responsables de la sécurité des enfants (Alderson et al. 2012).

Des mères victimes mises en causes pour non-présentation d'enfant

Des nombreuses études ont souligné l'aggravation des violences conjugales dans un contexte de séparation ou divorce, notamment à travers les arrangements concernant la résidence alternée des enfants. Le moment de la remise de l'enfant entre parents ou le passage de bras à travers un tiers digne de confiance, dans un lieu tiers ou dans un lieu médiatisé, peuvent ainsi devenir des occasions au cours desquelles les pères harcèlent les mères après la séparation ou exercent de nouvelles violences contre ces dernières et contre les enfants⁷⁹. **Les**

⁷⁹ Comme le soulignent de nombreuses études et rapport, ces violences sont souvent exacerbées à cause des divergences et difficultés de communication entre les « trois planètes » qui décident sur ces questions : les associations d'accompagnement des victimes des violences conjugales, le « droit familial » et la « protection de l'enfance » (Marianne Hester, « The three planet model: towards an understanding of contradictions in approaches to women and children's safety in contexts of domestic violence », *The British Journal of Social Work*, juill. 2011, vol. 41, n° 5, p. 837). La thématique a fait l'objet d'une section thématique du 3^{ème} rapport général du GREVIO

pratiques professionnelles des gendarmes et policier.es semblent révéler des lacunes importantes dans la formation sur ces questions. Selon les mères enquêtées, les violences conjugales qu'elles ont dénoncées sont souvent minimisées, ne font pas l'objet d'une évaluation systématique des risques et, souvent, ne donnent pas lieu à une enquête ; au contraire, les forces de l'ordre semblent **prendre très au sérieux les infractions commises par ces femmes** vis-à-vis des décisions du/de la juge concernant la résidence alternée ou les droits de visite et d'hébergement chez le père⁸⁰. Les agent.es mobilisent **leurs propres croyances et représentations** concernant l'importance pour l'enfant de garder le lien avec les deux parents.

Adriana a vécu des nombreuses interactions avec les forces de l'ordre. Elle a porté plainte neuf fois contre son mari : pour violences conjugales physiques (deux plaintes auprès de la gendarmerie, avec des certificats médicaux), pour harcèlement (trois plaintes au commissariat de police), pour violences sexuelles sur sa fille (trois plaintes pour attouchements, toujours au commissariat), pour non-paiement de pension alimentaire (une plainte). De son côté, le mari agresseur a déposé six plaintes contre elle.

Monsieur a déposé plein de plaintes à mon égard. [...] Il a d'abord déposé plainte [pour violences conjugales] puis ensuite, pour non-présentation de l'enfant quand je n'ai pas voulu présenter Clara, *entretien conduit par Cristina Oddone*.

Alors qu'Adriana et sa fille Clara sont à ce moment-là hébergées dans un « foyer mère-enfant » géré par une association, le père harcèle la mère pour voir l'enfant, en la sollicitant avec des dizaines de mails, messages, appels téléphoniques. Ce dernier s'en est également pris aux professionnelles de l'association qui ont finalement encouragé Adriana à déposer plainte au commissariat pour harcèlement.

[Les professionnelles me disent] « En fait Claudia, tu es dans ton droit de déposer plainte pour harcèlement ». Donc je suis allée une première fois et la première fois que j'arrive au commissariat de Police de [nom de la ville], le policier m'a dit « Désolé madame je ne peux pas prendre votre plainte parce qu'il y a un père préoccupé pour sa fille. Il nous a déjà appelé et on lui a déjà expliqué qu'on ne peut rien faire, mais par contre, je ne peux pas prendre votre plainte parce que c'est tout à fait légitime de la part de ce pauvre monsieur qui essaie de voir sa

« Garde des enfants, visites et violences domestiques » (Conseil de l'Europe 2022). Sur la France, voir M. Berger, *Séparation conflictuelle des parents : quel mode de garde pour l'enfant ?* Dunod 2023 ; Gwénola Sueur Pierre-Guillaume Prigent, « L'intérêt de l'enfant, les droits des pères et la violence conjugale en France », dans *Le meilleur intérêt de l'enfant victime de violence conjugale*, sous la direction de Simon Lapierre, Alexandra Vincent. Pour une analyse en droit international voir Johanna Nelles, « Losing sight of the abuse: how and why women's and children's rights are violated in child contact decisions after intimate partner violence in Europe », *The International Journal of Human Rights*, 2024.

⁸⁰ Maurice Berger (2023) critique « l'idéologie du maintien du lien » en France, au nom de « l'intérêt supérieur de l'enfant ».

filles récemment nées et donc je ne peux pas prendre votre plainte ». (*Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

La plainte d'Adriana a ainsi été refusée par le policier au motif que le comportement du père serait justifié par le maintien du lien père-enfant, tout en ignorant les violences signalées par la mère depuis plusieurs années. **Selma** raconte le calvaire qu'elle endure une semaine sur deux, à chaque fois qu'elle doit remettre ses enfants à leur père. En premier lieu, elle signale que le père ne prend pas les enfants régulièrement comme il le devrait : il renonce à son droit de visite et d'hébergement sans la prévenir et sans faire aucune démarche auprès du juge des affaires familiales (JAF) pour modifier les modalités de résidence et de la pension alimentaire. Elle décide d'écrire au procureur pour signaler les faits.

J'ai écrit au procureur. J'ai fait une pré-plainte récemment pour délaissements d'enfants parce que ça fait deux mois qui sont chez moi, que la pension n'est pas revisitée etc. Et le gendarme justement qui m'appelle, il me dit « Mais on peut pas prendre une plainte. [Concernant le droit de visite] C'est un droit, c'est pas une obligation, si monsieur ne vient pas ». Je lui ai dit « D'accord, mais je fais comment ? C'est injuste, les enfants sont instables, et d'un coup ils viennent, et d'un coup il ne vient pas ». Et voilà, il me dit « Non, je peux pas prendre une plainte ». (*entretien conduit par Cristina Oddone*)

Sa plainte est encore une fois refusée. Vu l'imprévisibilité du père, Selma se voit obligée de s'adapter à la situation et gère les enfants comme elle peut, en autonomie. C'est ainsi qu'elle est dénoncée pour non-présentation d'enfant, au moment où le père était censé récupérer les enfants pour passer le weekend avec eux.

Enfin voilà, il m'a appelé pour non-présentation d'enfants ... [*Elle rit jaune*] Monsieur ne vient pas, mais d'un seul coup, quand il décide de venir, il porte plainte pour non-présentation [*Rire jaune*]. Aujourd'hui, les enfants, ils sont perturbés, comme on peut faire ? Sachant que j'ai saisi le JAF, pour changer le monde de garde, parce que c'est pas normal d'être en garde alternée, et que les enfants, ils sont tout le temps chez moi, et quand il décide de venir les voir, il m'amène la gendarmerie en pour non présentation, parce que c'est « sa date ». Moi, je fais ma vie en fait, ça fait trois mois qu'il ne vient pas, donc j'étais à Marseille, chez ma sœur, et quand il est venu car il a décidé de les prendre, j'étais pas là. [...] Et après, le gendarme m'a appelé sur mon téléphone. Je lui dis « Je suis en vacances, c'est les vacances scolaires, je suis partie voir ma sœur à Marseille », et il me dit, « Oui, mais **c'est le droit de visite de monsieur** ». [*Elle répond*] « Oui, mais monsieur, ça fait 3 mois, il est pas venu. Donc pour moi, il est pas là. Il ne viendra pas, pourquoi il m'a pas prévenu et pourquoi il m'a pas envoyé un message ? » « Ah si, si, il vous a appelé ». [...] Oui, je suis en tort, non présentation. Oui, au nom de la loi, il y a un jugement, mais la logique, c'est autre, parce qu'il y a la protection de l'enfance qui est au courant que monsieur ne prend pas les enfants, mais du coup, l'agent m'a dit « Je fais tout simplement mon boulot. Moi, j'ai un jugement, vous êtes convoquée pour une plainte pour non présentation d'enfants » [...], *entretien conduit par Cristina Oddone*.

Pendant ce weekend-là, lorsqu'elle était chez sa sœur avec les enfants, les gendarmes se présentent à son domicile pour notifier la plainte. Elle s'estime « choquée » de l'immédiateté de la réaction des forces de l'ordre pour une non-présentation d'enfants, alors que de nombreux actes de violence contre elle ont été minimisés et n'ont pas déclenché de procédure :

Vous voyez, les gendarmes, quand ils sont venus chez moi, mes voisins m'ont dit qu'ils ont tapé tellement fort comme si j'étais une criminelle. Tout l'immeuble s'est réveillé pour une non-présentation d'enfant. Alors je peux être en colère contre le policier, et lui dire, je lui ai dit « Huh, d'ailleurs, pourquoi vous ne m'avez pas posé une convocation ? » [...] Je trouve ça injuste qu'on se déplace pour une non-présentation d'enfants, alors que je suis pas dangereuse pour les enfants, mais que pour une violence, c'est toujours en cours. Quatre ans plus tard ! Et quand je pense qu'ils [les policiers] ne sont pas venus, quand il sonnait, quand ils m'a tapée, ils ne se sont pas déplacés. [Ou ils m'ont dit] « C'est pas un délit », comme le trou dans le mur. Et j'étais en colère contre eux [...] Ils ont mis la convocation collée sur ma porte ! C'est à dire que la voisine, quand elle est venue, elle a vu que je suis convoquée pour une audition, *entretien conduit par Cristina Oddone*

Selma relate également des faits qui se sont déroulés en novembre 2023 au commissariat de police où elle s'est rendue pour faire une main courante car son ex-mari, père des enfants, ne s'est pas présenté pour récupérer les enfants, en conformité aux accords et au jugement du JAF. Le rendez-vous a normalement lieu dans la rue – « Toujours devant l'école. Parce là il y a des caméras, il y a des mamans, il y a du monde. Je ne veux plus qu'il vienne chercher les enfants chez moi ». D'habitude, quand il vient, le père des enfants arrive toujours avec beaucoup de retard et Selma est obligée d'attendre pendant deux heures (période de tolérance imposée par la loi). Ce jour-là elle n'a pas de voiture, il fait très froid, elle attend avec les enfants devant l'école avant de décider d'aller déposer une main courante, pour signaler que son mari ne s'est pas présenté (voir également entretien à Elizabeth, *supra*). L'interaction avec les policiers prend une tournure inattendue : les policiers ne se limitent pas à enregistrer la main courante, mais adoptent une posture de médiateurs, favorable au père.

Ça fait deux ans qu'il est toujours en retard et qu'il est absent. Et je ne peux pas porter plainte parce que c'est un droit et non une obligation. Je dois juste faire une main courante. Je voulais faire une main courante. Et le policier a décidé d'appeler monsieur, pour négocier. [*Le père déclare d'être arrivé devant l'école et de ne pas avoir vue la mère avec les enfants*] Et là, le policier lui a dit, « Ok, vous êtes venu, elle n'était pas là, mais maintenant vous pouvez revenir » [*Le policier invite monsieur à se présenter au Commissariat*].

Donc moi, je suis là, je dis « Maintenant, c'est 19h30 passés, la tolérance est passée, merci, au revoir ». Parce que en fait, ce n'est pas la première fois. Donc au bout d'un moment, au bout de deux ans, c'est comme ça, c'est bon. Je ne vais pas encore lui donner une chance. Et là, [le policier] raccroche, il me dit « Non, il va venir, ne vous inquiétez pas » [...]. Et moi, en fait, sur le coup, j'étais déjà... et je lui dis « Oui, mais moi, je suis venue faire une main courante. Rien que ça ». Il ne sait pas tout ça, lui, que je n'ai pas de voiture, que ça fait deux heures que

j'attends devant l'école, que j'ai froid, que la petite elle avait soif, que les enfants pleuraient... [...] Et je lui dis, je vous remercie, mais moi, je ne vous ai pas demandé d'appeler. Et il me dit, « Ah non, mais là, je n'aime pas le ton dont vous me parlez ». [...] Et je lui dis, « Je suis désolée si vous le prenez comme ça. Mais moi, à aucun moment, je vous ai demandé d'appeler ». Il m'a dit, « Moi, j'appelle, j'essaie d'arranger les choses » et commence à crier. Au milieu du commissariat. *[Avec un ton de voix élevé]* « De toute façon, c'est même pas mon domaine, moi, je suis... » Et il y a d'autres policiers à côté. « Moi, je suis PJ, police judiciaire. Moi, je fais ça pour vous rendre service ». Je lui dis « Mais moi, je ne vous ai pas demandé de me rendre service. Je suis venue pour faire une main courante ».

Et en fait, il faut comprendre... Vous voyez, là, moi, j'en peux plus, en fait. *[Elle commence à pleurer]* Parce que la semaine dernière, c'est arrivé pareil. Il est venu une heure cinquante en retard. Moi, en fait, chaque un jour, c'est violent. Parce que là, je commence à croire que c'est de la violence. On doit attendre avec les enfants, parce qu'il utilise *la limite* de la loi. Vous voyez ce que je veux dire ?

L'ex-mari est convoqué par téléphone par les policiers, pour qu'il puisse récupérer les enfants. Sous l'effet d'une vive émotion et souffrance, Selma supplie les agents de la laisser partir, face à la perspective de se retrouver confrontée à son agresseur.

Et là, il me dit « On a appelé le monsieur, il arrive ». Je lui dis « *Comment ça ?!* » Et là, je tremble, parce que je... Je suis, malgré tout, sous emprise, victime de violence conjugale. Et moi, j'étais diagnostiquée avec un syndrome post-traumatique. Et donc, rien que de savoir que je vais le voir dans une pièce, c'est trop pour moi. Donc, moi, j'ai une réaction – c'est ce qu'on m'a dit à *[l'association spécialisée]*, et que tout le monde, les professionnels, autour de moi, les médecins et tout, ils m'ont dit : vous avez le droit de refuser de vous retrouver dans la même pièce avec lui. Donc là, j'ai dit au policier « Ah non, non, moi, je suis victime de violence. Je ne veux pas qu'il soit avec moi dans la même pièce ». [...] J'ai dit, « Oui, je vous l'apporte le jugement du JAF. Laissez-moi rentrer avec mes enfants. Vous avez pris la main courante, il suffit d'imprimer ». Il répond « L'imprimante, elle ne marche pas ». Je lui dis, « Donnez-moi la feuille et je pars avant qu'il arrive ». « L'imprimante, elle ne marche pas ». Plus rien qui marche. Et donc, je reste là avec les enfants et je tremble, bien sûr. Et du coup, la bouche blanche, c'est les symptômes, *entretien conduit par Cristina Oddone*

Au moment où le père accepte de se rendre au commissariat, les agents vont jusqu'à valoriser le père pour son engagement auprès des enfants.

Ils m'ont dit même... « Vous voyez, il vient chercher ses enfants, c'est déjà bien ! Parce qu'il y a des hommes qui ne viennent pas chercher leurs enfants ». Mais je ne veux pas tes remarques ! [...] J'ai dit, « Monsieur, je suis là pour faire une main courante et je pars ». Et il me dit « Vous ne voulez pas que je parle ? » « Bah non, pas du tout. » Parce que quand j'entends ça, je suis désolée. Il *[le mari, père des enfants]* fait son rôle, mais on doit lui donner une médaille ? Je suis désolée de dire ça, mais je dois lui donner une médaille parce qu'il vient chercher ses enfants ? On ne les fait pas. C'est tout. [...] C'est pour ça que je n'ai pas dormi, parce que j'ai l'impression qu'eux aussi *[les policiers]*, ils sont en combat avec moi. *(Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Finalement les enfants refusent de suivre leur père. Ce dernier porte alors plainte contre Selma pour non-présentation d'enfant. L'interaction avec les policiers est longue (jusqu'à trois

heures environ) et représente encore **une nouvelle violence – institutionnelle** – pour cette femme et ses enfants.

3.5. S'adapter en tant que victimes aux attentes des forces de l'ordre

Pour les victimes, un des enjeux perçus est celui de leur « crédibilité » afin de correspondre au profil de la « bonne victime » dont la souffrance est perçue comme « vraisemblable » par les forces de l'ordre ⁸¹. Quelles sont les victimes qui, *aux yeux des forces de l'ordre*, méritent d'être écoutées ? Ces attentes de conformité pèsent sur les victimes et participent à leur responsabilisation.

La croyance, la plus tordue que j'ai traversé dans tous les niveaux : avocat, juges, force de l'ordre, travailleurs sociaux, système, c'est de penser que c'est à cause de la victime que la violence arrive. Il y a plein de personnes qui disent pourquoi la femme c'est marié avec un homme violent ? et pourquoi la femme ne quitte pas cet homme violent ? et pourquoi elle supporte ça ? pourquoi elle... et donc ils mettent toute la responsabilité sur la femme. Il n'y a personne qui se met en question sur tous les enjeux derrière une situation de violence. Pour moi, par exemple, que j'ai essayé de sortir par tous les moyens de cette violence, pour moi la plus grande difficulté c'était le même système, qui me disait à chaque fois "Mais il faut bien s'entendre avec le père de votre fille ! Vous serez, vous allez être en lien avec lui pour toute la vie, c'est mieux de s'entendre bien". Donc il m'a demandé de m'entendre bien avec l'homme qui m'a frappé et qui a violé ma fille. C'est stupide, non ? (*Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Pour les femmes victimes de violences de genre, et notamment pour les victimes de violences conjugales, les parcours de sortie de la violence sont longs et tortueux, s'étalent sur plusieurs années, et sont parsemés de rencontres avec des nombreux professionnel.les. Les multiples interactions avec les agent.es de police et de gendarmerie participent à structurer ces parcours et à façonner les « carrières » des requérantes vis-à-vis des forces de l'ordre et dans l'institution judiciaire. Le décalage entre les attentes initiales et les expériences vécues au fil du temps amène à un constat des limites de l'« offre » institutionnelle, notamment en termes de protection. Pour les victimes, l'évolution sur un temps parfois long du rapport avec les agent.es aboutit à un processus d'apprentissage du fonctionnement de l'institution et, par conséquence, au développement de stratégies et de formes d'adaptation subjectives. Les récits des femmes enquêtées témoignent de changements majeurs dans la perception individuelle de ces institutions (et plus largement de l'État) : ils sont révélateurs d'une redéfinition des attentes vis-

⁸¹ Jennifer Dunn, *Accounting for Victimization: Social Constructionist Perspectives*, 2008.

à-vis de ces acteurs et d'une (re)orientation vers d'autres solutions. Cela a un impact important sur la considération de l'option d'un nouveau recours aux forces de l'ordre, tout comme sur le choix de la judiciarisation des violences subies.

3.5.1 Chercher et garder le contact avec « la bonne personne »

Les témoignages des victimes et des professionnelles qui les accompagnent concordent sur le fait que le « succès » d'une sollicitation des forces de l'ordre est complètement aléatoire : « on ne sait pas sur qui elle va tomber » (Irma, professionnelle d'une association spécialisée) ; « l'avocat m'a expliqué que, en fonction du policier sur lequel on tombait, bah ça pouvait être très bien reçu, comme pas bien du tout » (Laurie) ; « je ne voulais plus voir les mêmes gendarmes, pour moi c'était impossible d'y retourner » (Léopoldine) ; « en me rendant au commissariat, j'ai pensé 'ça ira mieux cette fois-ci' » (Anaïs).

Les récits des femmes « expérimentées » – celles qui ont plusieurs années d'expérience et une variété d'interactions avec les forces de l'ordre (gendarmes et policier.es ; au poste, au domicile, par téléphone ; pour un dépôt de plainte, pour une audition, pour une audition de mineurs, etc.) – font émerger une cartographie personnelle qui se dessine au fil du temps et des différents échanges avec les agent.es. C'est par exemple le cas de Julie qui explique par exemple que « cette fois-ci, je suis allée à la gendarmerie plus proche de chez moi et, là, par contre, ils m'ont vraiment bien reçu », ou encore le cas d'Adriana qui confie que « à la gendarmerie de [Nom du village], ça s'était très bien passé, au commissariat de [Nom de la petite ville] ça ne s'est pas bien passé du tout ». Amélie (43 ans, ingénieure, mère, *entretien conduit par Cristina Oddone*) se rend chez sa famille, à l'autre bout de la France, pour porter plainte dans le commissariat de police d'une grande ville de l'Ouest où « il y a une prise en charge super attentionnée », « hyper professionnelle », avec une écoute bienveillante, une prise en compte des preuves et des certificats médicaux, la possibilité d'auditionner les mineurs dans des brefs délais.

La nature de l'interaction détermine les stratégies des femmes face aux forces de l'ordre, liées par exemple à la mobilité, afin d'éviter un.e agent.e particulièrement désagréable ou, à l'inverse, poursuivre une expérience positive. Par exemple, Elizabeth décide de se rendre à une heure et demie de route de chez elle, dans l'espoir d'être à nouveau reçue par la même agente qui l'avait bien accueillie une première fois.

Alors, du coup, je me suis dit, « Est-ce que je vais à [nom de son village] ? Est-ce que je vais bien me faire recevoir ou pas ? » [...] Si je vais à [nom de son village], et qu'encore une fois on ne me prend pas au sérieux – parce que c'est l'impression que ça me donne, en fait – bah... la violence va encore continuer, et il faut que ça s'arrête un moment donné. [...] Or, vu que j'ai été bien reçue à [nom de la ville], est-ce que je vais jusqu'à là-bas ? J'ai peut-être une chance de retomber sur la même personne, Alors, je me suis dit, « Je vais aller jusqu'au commissariat de [nom de la ville] » (*Elizabeth, 44 ans, aide-soignante, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Malheureusement pour Elizabeth, la policière à l'écoute n'était pas présente ce jour-là. D'autres femmes font le même constat et, selon les cas, vivent la même « chance » ou « déception ». Leurs récits semblent montrer que la qualité de l'accueil, la réactivité des agent.es, la compréhension et considération des violences par la police ou gendarmerie, dépendent très fortement de la personne qu'elles trouvent au moment de solliciter les forces de l'ordre.

Enfin, les trois plaintes que j'ai déposées [pour harcèlement], elles étaient déposées au commissariat de [Nom de la petite ville], avec Madame Richard. C'est très bien passé, mais une fois qu'elle est partie, je suis resté sans personne pour m'écouter pour de vrai, parce qu'elle est partie et il n'y avait plus personne avec sa formation. [...] Donc, ensuite [quand j'ai porté plainte pour des attouchements sexuels du père contre notre fille Clara], c'était pas pareil. Si à la place de Monsieur Dubois, il y avait encore Madame Richard qui aurait fait l'audition avec Clara, les choses auraient pu être différentes. (*Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

La formation spécialisée, l'expérience, le grade des agents semblent jouer un rôle important dans la qualité de l'accueil des requérantes, au point d'orienter leurs trajectoires géographiques. Cela est souligné par Anne-Marie, qui a été très bien accueillie par « le chef » de la gendarmerie, dans un village de montagnes, et par Selma, qui raconte une expérience très positive avec « le major » et « la cheffe » de la gendarmerie, qui ont auditionné ses enfants de 3 et 5 ans dans le cadre d'une « procédure Mélanie⁸² ».

Le major qui a passé l'audition Mélanie, il m'a expliqué que l'audition est filmée, qu'ensuite va être transcrite en présence de psychologues qui observent le comportement des enfants, leur posture corporelle lors de l'audition. Monsieur a été très rassurant : il m'a dit que j'ai fait le nécessaire, il m'a rassuré en disant que « personne ne peut placer les enfants sans jugement ». [...] Le majeur était très agréable à ma réception, il m'a accueillie en souriant, il a dit bonjour aux enfants, il s'est présenté, il a checké avec eux, il a parlé aux enfants. La cheffe de la gendarmerie était toujours derrière lui. Je leur ai présenté l'avocate. On était tous dans son bureau [6 personnes], j'étais en face du majeur, j'étais en face de

⁸² L'audition Mélanie, du nom de la première petite fille à en avoir bénéficié est une procédure adaptée pour pouvoir entendre les mineurs victimes dans une salle dédiée, une salle au décor d'une chambre d'enfant avec de nombreux jouets.

lui, il m'a expliqué comment ça allait se dérouler : le passage d'un enfant à la fois, l'un après l'autre, que l'entretien sera filmé, qu'il faudra signer un consentement éclairé, etc. [...] En tout ça a duré 1 heure, plus une discussion au bureau d'environ un quart d'heure. Ils m'ont proposé un café, je voulais bien car j'étais stressé. Je lui ai expliqué que ça m'attriste, de ramener les enfants, que mon ex m'ignore, ignore mes demandes, qu'avec sa nouvelle compagne ils me font passer pour une folle, je lui ai expliqué tout ça. Il me demande ce qui fait l'éducatrice et je lui explique... La cheffe de la gendarmerie était derrière, mais à un moment elle est partie car elle a amené les enfants faire pipi, c'est elle qui a proposé. [...] Mon fils a parlé de choses dont il n'avait pas parlé avant. Le majeur m'a expliqué qu'ils ont un questionnaire spécifique sur ça, qu'ils posent des questions spécifiques. Ils m'ont invité à continuer à signaler tout autre comportement. (*Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone*)

Dans le cadre d'une « audition Mélanie », qui requiert une formation spécialisée, les agent.es peuvent avoir des gestes attentionnés, prennent le temps, écoutent, illustrent les procédures, accompagnent, « font du social ». Pour Selma, cette qualité dans la prise en charge s'explique en partie par la présence d'agent.es spécialisés, situés en haut de la hiérarchie, mais aussi par les effets de son propre parcours au sein de l'institution (elle a appris l'importance de s'adresser aux agent.es gradé.es) : « Après avoir signé, en sortant, à l'accueil, j'ai vu l'agent qui était venu toquer chez moi, la fois où ils ont toqué très fort, et il a bien vu que maintenant je vais directement chez la cheffe ».

3.5.2 S'adapter aux attentes de l'institution

Au fur et à mesure qu'elles commencent à connaître intimement le fonctionnement de l'institution, ainsi que les contraintes vécues par les agent.es, certaines victimes apprennent à « travailler le système » de manière efficace, par exemple, pour que leur demande aboutisse à une plainte et cela dans un temps raisonnable. Cela est d'autant plus possible dans les cas des victimes expérimentées, fidélisées à une gendarmerie/commissariat spécifique, habituées à s'adresser à une personne particulière, dont elles connaissent parfois le prénom.

Quand mon parcours à la police avait commencé, je ne savais rien. Aujourd'hui je sais exactement avec qui et comment et avec quoi me présenter dans un commissariat. [...] J'écris un mail à Barbara [la policière] : « Barbara, telle chose s'est passée, donc voici les faits ». Je relate les faits, j'illustre d'abord les choses d'une façon factuelle : quelle heure il était, où j'étais, quelles sont les personnes qui ont eu le souci et, factuellement, quelles sont mes observations. Donc je fais toute une rédaction. Ensuite je lui envoie la rédaction et je lui dis « Barbara, est-ce que ça fait sens ? ». Elle me répond « Oui ça fait tout à fait sens ». Donc après on prend un rendez-vous. J'arrive avec les documents : les certificats médicaux, des photos, les preuves que j'ai... Et donc, elle fait un *copy-paste*, carrément. Elle fait un *copy-paste* de mon mail sur la plainte, on le lit ensemble puis ensuite je signe et ça nous prend 20 minutes ! [...] C'est pourquoi aujourd'hui j'ai une

manière de travailler avec la police ou la gendarmerie tellement différente. [...] *(Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Pour faire aboutir sa démarche, Adriana est prête à « travailler » pour les forces de l'ordre : à réaliser un certain nombre de tâches à leur place et de façon rigoureuse. Comme d'autres victimes, elle a expérimenté de longs temps d'attente et des mauvais traitements à l'accueil, elle a observé que – en fonction de la gendarmeries ou commissariat – les agent.es manquent de temps, de ressources et des moyens pour mener à bien les enquêtes. C'est ainsi que, lors de l'entretien, elle fait une liste précise des tâches que les victimes devraient être prêtes à réaliser pour être entendues et prises en considération par les forces de l'ordre.

J'ai observé, par exemple... [1] qu'il ne faut pas arriver, jamais, à 14h00 : il y a plein de monde. Il faut arriver à 9h00 du matin, quand la police arrive de bonne humeur, avec le café et relaxée. Ça c'est le bon moment pour déposer une plainte. [2] Il faut aller avec toutes les preuves imprimées en couleur parce que parfois l'imprimante ne marche pas, parfois il n'a pas de communication, il y a quelque chose que ça va pas, donc il faut tout prévoir. Donc il faut y arriver avec l'original en couleur et une copie en couleur. [3] Il faut aussi souligner quelque chose, les choses importantes et, si possible, comme moi [je le fais], [4] d'arriver avec les choses déjà écrites. *(Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Elle a appris « sur le tas », par adaptation. Comme d'autres victimes, elle souligne l'importance de ne pas être dans l'émotion, car à son avis cela peut engendrer des résistances de la part des agent.es à accueillir leur parole.

Une chose que j'ai apprise dans mon parcours, c'est de faire une division entre ma douleur et la rationalité attendue par le système. J'ai appris à m'observer comme « le sujet » de la situation et, en même temps, comme une observatrice de ma propre situation. J'ai appris à me diviser en deux. Et je le fais par adaptation parce que, avant tout, je suis une survivor, comme on dit en français ? Je suis une survivante [...] *(Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Elle analyse dans les détails ses stratégies pour « lire les policiers », et ainsi construire son récit de manière à ce qu'il soit entendu par l'agent qui la reçoit.

Le système n'accepte pas les émotions, donc il faut donner des choses factuelles. [...] Quand il s'agit de situations où il y a des enfants ou des émotions, en fait c'est eux qui ont de difficultés, quand il y a quelque chose qui implique les émotions. La violence leur fait sentir une émotion [...] J'ai appris à lire les policiers. Par exemple, je commence à voir quel type de photo il y a autour de lui, sur son bureau. S'il y a des photos d'enfants, il y a en forte probabilité que le policier a des enfants. Un policier qui a des enfants aura des difficultés pour reconnaître l'inceste par exemple. Donc il faut arriver avec d'autres moyens. Donc je cherche une autre façon... Pour survivre dans le système, je fais très attention à tous les détails autour de moi pour savoir exactement comment m'exprimer, devant de la personne que j'ai en face. ça ne vaut pas dire que je manipule les choses, mais ça veut dire que je m'adapte en fonction de la personne

que j'ai en face pour que mon message soit entendu. *(Adriana, 42 ans, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Adriana, comme d'autres victimes « expérimentées », essaye de se présenter et de présenter les violences subies de façon à ce que sa parole soit audible et les violences soient vraisemblables, selon les critères attendus, selon elle, par les forces de l'ordre.

3.5.3 Se protéger sans les forces de l'ordre, se protéger des forces de l'ordre

Si le besoin de protection figure parmi les priorités des victimes, certaines requérantes « expérimentées » semblent s'arranger pour se protéger « sans les forces de l'ordre ».

On était séparé depuis un moment et il a voulu passer chez moi pour chercher des affaires. J'étais avec les petits. Il a sonné à la porte et il a continué pendant 45 minutes. J'ai appelé la police [c'était le troisième appel au 17], mais ils ont dit qu'il y a pas longtemps ils sont déjà intervenus, et qu'ils interviennent à chaque fois. Je pense que tout simplement « ils en ont marre ». Et ils m'ont dit, autrement dit, « Débrouillez-vous ». Mais ce que j'ai compris c'est que je ne peux plus compter sur eux. [...] Donc en fait, je ne peux pas compter sur les forces de l'ordre. Je commence donc dans un autre processus... [...] Je commence à prendre des mesures pour me protéger, sans les forces de l'ordre. *(Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Si Laurie recourt à « un dispositif de sécurité » pour se sentir en sécurité (« je me baladais avec une bombe lacrymogène tout le temps »), Selma met en place différentes stratégies pour se protéger : elle cherche systématiquement la présence de « témoins », elle parvient à embaucher une nounou pour ne pas être seule à chaque fois que le père vient chercher les enfants, « juste pour qu'elle soit là » et « pour qu'elle me fasse des attestations » (attestations Cerfa qui s'ajoutent aux certificats médicaux dans son dossier pour l'avocate). Elle demande également à son beau-frère de lui installer une caméra devant la porte de son appartement.

Quand il [l'ex mari] arrivait dans le couloir et qu'il sonnait, moi, je voyais pas qui c'était. Donc des fois, j'ouvrais et il tenait la porte avec ses pieds. Ça aussi, « c'est pas une infraction, madame », me disait l'agent quand j'appelais la police, « Donc on n'intervient pas ». Donc après, quand il [l'ex mari] était là, je regardais dans la caméra et je voyais que c'était lui. Je laissais... je le laissais sonner jusqu'à que les enfants soient prêts et que je les lui donnais. J'ouvre, avec un témoin, je sors les enfants et je ferme la porte. C'est là où plusieurs fois, les témoins ils ont écrit [des attestations] qu'il tenait la porte, qu'il ne me laissait pas fermer la porte. Mais... j'avais pas d'intervention de la police. *(Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Elle raconte que sa confiance dans les forces de l'ordre diminue progressivement : les agents ont l'air d'être occupés, hiérarchisent les urgences et minimisent les violences psychologiques qu'elle subit, ne se déplacent pas pour intervenir au domicile. Elle commence à avoir l'exigence, non seulement de se protéger de l'agresseur, mais aussi de prendre de précautions vis-à-vis des forces de l'ordre, notamment pour éviter leur maltraitance au moment des interactions (blagues, commentaires déplacés, remarques sexistes). Elle décide ainsi d'aller au poste, toujours accompagnée par quelqu'un, possiblement par son avocate, pour avoir des témoins non seulement face à son agresseur, mais également au moment des interactions avec les agent.es.

Quand je suis rentrée de Marseille, j'ai amené une avocate. J'ai dit « J'y vais pas toute seule ». Ma propre avocate m'a dit que, quand je suis rentrée, le visage du policier s'est décomposé. Il ne s'attendait pas que je vienne avec une avocate. Bien sûr, je viens des quartiers populaires et j'ai dit « J'ai amené une avocate ». Mais là, moi, je suis dans une situation où je suis devant un monstre, qui est mon ex, et depuis quatre ans je vois que ça ne va pas au niveau de la police. [...] Et je me dis « Je ne vais plus tout seule », quitte à vendre des objets de valeur ou quoi que ce soit [pour payer l'avocate]...(Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)

En deuxième lieu, sa stratégie consiste à laisser des traces écrites de toutes les interactions avec les forces de l'ordre et d'identifier exactement les différents agents qu'elle rencontre.

Maintenant avec la police, j'écris. [...] Je n'ai plus confiance dans la police et ce que je fais c'est que j'envoie un courrier recommandé. Donc maintenant, tout est écrit, tout est en copie à quelqu'un. Et quand je veux m'adresser à la police, ou qu'il y a un gendarme qui m'appelle, je ne réponds plus. Je leur écris par SMS. Il [le policier] ne m'appelle plus, il l'a compris. La dernière fois, je lui ai demandé qui il était. [...] Il m'a dit « Vous n'êtes pas obligée d'avoir mon nom ». [...] Je lui dis « Comment je saurais que vous êtes gendarme ? Qui me dit votre grade, vos fonctions ? ». [...] Ce genre de choses, tout ce que je suis en train de vous dire, c'est que, en fait, je me protège de monsieur et je me protège de la police. [...] La police, les gendarmes, me préoccupent autant que mon ex. J'ai l'impression que je suis en combat avec eux aussi. C'est pas normal. Je devrais me sentir protégée. (Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)

Selma, comme d'autres victimes en détresse psychologique, confie souffrir d'un syndrome de stress post-traumatique dû aux interactions négatives avec les forces de l'ordre et de ne plus vouloir se rendre au commissariat. Elle s'appuie sur le soutien d'une association d'aide aux victimes.

J'étais dans le parking. Déjà pour moi, c'est très difficile d'en parler à Monsieur Rabat [de l'association d'aide aux victimes], être effondrée, de prendre le risque qu'il me voit dans un état où il peut penser que 'cette maman, elle ne va peut-être pas assurer l'éducation des enfants'. Vous voyez ce que je veux dire ? C'est risqué

d'aller s'effondrer comme ça. [...] Il me dit « Il faut aller porter la plainte ». Je vais dans le parking [devant le commissariat]. Même dans le parking, je n'arrive pas à rentrer pour aller voir la police. J'appelle monsieur Rabat, je lui ai dit « J'arrive pas ». Il me dit « Il faut y aller madame. Si vous ne faites pas ça, ce que vous verrez plus tard, c'est des faits divers ». *(Selma, 37 ans, employée, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*

3.5.4 Contourner les interactions avec les gendarmes et policier.es

La déception des victimes peut, dans certains cas, conduire à un choix de non-recours. Laurie (26 ans, sans emploi, ancienne étudiante en droit) a sollicité les gendarmes une première fois en octobre 2021 pour une intervention au domicile, car elle était très inquiète des menaces proférées par son ancien compagnon : « Ils m'ont reproché, en plus de les avoir fait déplacer, limite, de leur avoir fait perdre du temps ». Quelques mois plus tard, au printemps 2022, elle est harcelée par le même homme et souhaite déposer plainte, mais les agents lui disent qu'« il y a la moitié des femmes qui vivent ça en France » et que « c'est normal car les mecs [...], dès qu'ils perdent la personne, bah là ils font des trucs bizarres ». Les preuves qu'elle amène ne sont pas prises en considération. Les agents lui reprochent également d'alimenter elle-même le harcèlement (« La solution c'est de le bloquer, comme ça vous aurez plus de messages »), alors qu'elle nous explique – comme d'autres enquêtées d'ailleurs – que l'accès aux messages lui permet d'évaluer les risques d'un passage à l'acte violent de la part de l'agresseur. Elle exprime sa déception face à la non-réactivité des agents et le manque d'orientation vers d'autres services.

On se sent vachement... plus en danger, avec aucune solution, et puis on nous culpabilise encore, en disant que c'est un peu de notre faute, c'est complètement de notre faute s'il y a tout ça qui se passe, et qu'il faut qu'on soit rassurées parce qu'il y a plein de femmes qui vivent ça en France, mais sans nous adresser non plus vers un centre de soutien ou quoi que ce soit. *(Laurie, 26 ans, sans emploi, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Elle explique que, suite à ces premières expériences, sa perception des forces de l'ordre s'est dégradée.

J'avais une bonne image des forces de l'ordre. J'avais beaucoup de respect pour eux parce que, avec les études [en droit], j'avais un peu compris l'enjeu, l'importance d'une bonne collaboration avec les forces de l'ordre. J'avais eu que des bons échos, on va dire, j'avais une bonne image. [...] Quand on cherche une sécurité, quand on cherche une protection de la part de l'État, ce qui paraît être normalement son rôle, et qu'en fait il n'y en a pas, mais vraiment pas du tout, et qu'en plus... Déjà qu'on a du mal, je trouve, à se considérer comme victime, et qu'on renforce ce truc, en disant qu'on est responsables [des violences subies]. *(Laurie, 26 ans, sans emploi, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Deux ans après, elle subit un viol conjugal sous soumission chimique (elle est violée par un nouveau compagnon dans un contexte de fête), avec des séquelles très importantes sur son état de santé dont un trauma crânien et la distorsion d'un genou. Dans ce cas-là, elle écarte l'option du recours aux forces de l'ordre et choisit d'envoyer un courrier au procureur, avec l'aide d'un avocat : elle explique que ce choix lui permet d'avoir un contrôle sur les informations constituant le signalement mais surtout d'éviter des nouvelles interactions avec les agent.es.

Donc, au début je voulais vraiment aller déposer plainte en personne et j'espérais ne pas être reçue de la même manière que je l'avais été pour le harcèlement, et puis – après de m'être vraiment renseignée avec l'avocat, qui a plus l'habitude et qui me disait que je pouvais être très bien accueillie mais aussi que je pouvais être très très mal accueillie – ben je me sentais pas de prendre le risque d'être encore mal accueillie, parce que je pense que [...] si j'avais été très mal accueillie ça aurait pu m'achever et je pense que ça aurait été très compliqué, même après, de croire à une chance pour le judiciaire derrière.[...] [Avec l'implication directe du procureur] Au moins, je serai face à quelqu'un qui a connaissance de l'affaire, qui a voulu prendre du temps pour s'occuper de cette affaire, et pas un policier entre deux trucs qui n'en a rien à foutre, qui est pas sensibilisé... ça sera plus pertinent comme ça. *(Laurie, 26 ans, sans emploi, entretien conduit par Cristina Oddone)*

Après un grand nombre d'interactions négatives avec les agent.es, d'autres femmes ont fait le choix de porter plainte autrement, en écrivant directement au procureur de la République ou via un formulaire en ligne. C'est le cas d'Aliya, dont le dépôt de plainte pour violences conjugales lui a été refusé plusieurs fois et qui finalement fait le choix de saisir une plateforme en ligne de signalement des violences.

Vous savez, j'étais tellement énervée qu'en fait j'ai écrit à la police [sur la plateforme pour signaler en ligne] et je leur ai raconté tout tout ce qui s'était passé, tout tout tout. Et c'est une policière ou un policier qui m'a répondu par le tchat, sur le tchat, [...] et m'a dit que c'était pas normal et que d'ici 3 jours il y a un policier qui va m'appeler pour prendre ma plainte. Je lui ai dit que j'y suis allée plusieurs fois et qu'on n'a jamais pris ma plainte etc. Il m'a demandé de raconter et j'ai tout raconté par l'écrit, et ensuite quand en fait je parlais avec lui sur le tchat il m'a dit "Si jamais il n'y a pas de résultat vous recontactez la plateforme". Et du coup 3 jours après j'ai eu un appel et je me suis faite engueler par la policière qui m'a dit que j'aurais dû passer directement chez eux au lieu de passer par la plateforme [...] Elle a été obligée de me recevoir, et quand elle m'a reçue, c'était très dur pour moi. Il a fallu que j'en parle avec Irma [l'intervenante sociale de l'association] et avec la psychologue, parce qu'en fait on avait l'impression que je la dérange, que je racontais n'importe quoi, que j'étais la dixième personne qui va raconter des bêtises pour avoir la garde des enfants *(Aliya, 45 ans, assistante maternelle, mère, entretien conduit par Cristina Oddone)*.

3.6. Conclusion : des obstacles persistants à la prise en charge des victimes

Dans ce chapitre, nous avons tout d'abord montré comment le désajustement entre les attentes des femmes victimes et la réponse apportée par l'institution, qui se focalise sur la réponse pénale et répressive, conduit à des situations de maltraitance. En effet, en matière de violences conjugales, par exemple, un certain nombre de victimes attendent en priorité une reconnaissance des violences par les forces de l'ordre via une attitude d'empathie et d'écoute, qui peut suffire à apporter un sentiment de réparation même si la procédure n'aboutit pas. Les policier.es, pour qui la recherche de l'infraction pénale et les poursuites judiciaires sont une priorité ont bien souvent une perception diamétralement opposée.

Ensuite, nous avons souligné le caractère limité des ressources et des moyens à disposition des forces de l'ordre dans la prise en charge des violences de genre, tant et si bien que les victimes sont mises en concurrence selon la gravité et l'urgence réelle ou supposée de leur situation.

Enfin, les victimes témoignent de stratégies d'adaptation face aux temporalités de l'institution, en repérant le ou la fonctionnaire bien-traitante et, pour un certain nombre d'entre elles, en limitant les contacts avec la police. Il apparaît ainsi que la prise en charge des violences sexistes et sexuelles, priorité maintes fois déclarée des pouvoirs publics, et bien qu'elle ait à certains égards reçu l'attention de la hiérarchie policière et la sollicitude de nombreux agents de terrain, demeure fragile et imparfaite, soumise à des logiques contradictoires. Ces limites résident autant dans des facteurs individuels (le sexisme ordinaire par exemple) que dans des facteurs structurels (contrainte des moyens ou encore focalisation sur la seule dimension pénale).

4 Formation et contrôle interne des tâches d'accueil : les marqueurs d'une professionnalisation

Le travail d'accueil et de prise en charge des victimes, par-delà les discours publics, est un travail dévalorisé dans la hiérarchie des métiers policiers. Cela s'incarne notamment dans la place dévalorisée que ce type de tâches occupe dans la formation des fonctionnaires. D'un côté,

l'école de police – par le biais de ses équipes de formation et de ses programmes – se donne à voir comme le lieu d'un effort de transmission de postures professionnelles adéquates à l'accueil des publics et plus généralement au maintien de relations police-population apaisées et conformes à un idéal de service public de qualité. De l'autre, pourtant, ces efforts semblent contrecarrés par différents facteurs qui tiennent à la fois, à la prégnance d'une culture professionnelle de la « citadelle assiégée » (rester sur ses gardes, imposer l'autorité, valoriser l'intervention au détriment de l'assistance et de l'accueil des requérants), à un programme de formation sous la pression de réformes récurrentes qui se traduisent souvent par une contraction du temps, des moyens ainsi que par des coupes pédagogiques (basculement vers une virtualisation de la formation et abandon des simulations pédagogiques pour les missions annexes – dont l'accueil –, coûteuses en heures et en personnels), à une conception des compétences professionnelles liées à l'accueil des publics comme ne nécessitant pas d'apprentissages pratiques spécifiques parce qu'elles relèveraient du « bon sens » naturel du fonctionnaire. Aux yeux des responsables pédagogiques, l'accueil des publics est donc désormais moins traité qu'auparavant, notamment en raison d'une forte diminution du nombre d'heures de simulation, qui permettaient d'exposer chaque élève à des cas concrets, selon un programme de situations élaboré par les équipes de formation.

La recherche souligne également que, durant la formation en écoles nationales de police (ENP), les missions afférentes à l'accueil des requérants sont donc considérées par les élèves comme accessoires, subalternes et peu valorisées. En entretien, lorsqu'on demande aux élèves de classer les missions de police qui suscitent le plus leur intérêt, les missions d'accueil/prise de plaintes ressortent majoritairement en bas de classement. D'une certaine manière, le savoir-faire ou les compétences d'accueil durant les cours sont plutôt transmis par la négative. Au-delà des recommandations posturales « conformes à la déontologie » telles que décrites dans les chartes (écoute, neutralité, équité, empathie), c'est davantage par les propos à proscrire et les erreurs à ne pas reproduire que s'enseigne l'accueil : ne pas s'énervier, ne pas laisser sans information, ne pas minimiser, ou encore ne pas laisser seule une victime de VSS dans la salle d'attente. Le reste relèverait globalement de compétences peu susceptibles de faire l'objet d'un apprentissage – sauf durant des exercices de simulations (mais ces derniers tendent à se raréfier dans la formation des gardiens de la paix).

On voit ici les effets d'un recrutement et d'une formation focalisés sur le travail d'intervention de la voie publique au détriment de compétences relationnelles et de service au

public, pourtant essentielles dans le quotidien des postes de police. La dévalorisation de ces compétences dans le travail policier que résume l'adage selon lequel « le policier n'est pas une assistante sociale ». Ceci produit inévitablement des décalages entre les attentes des requérants et la réponse qui leur est apportée.

4.1. L'accueil des publics : la formation des gardiens de la paix

L'école de police – par le biais de ses équipes de formation et de ses programmes – se donne à voir comme le lieu d'un effort de transmission de postures professionnelles adéquates à l'accueil des publics et plus généralement au maintien de relations police-population apaisées et conformes à un idéal de service (au) public. Face aux enquêteurs, en entretien et dans les cours observés, formateurs.ices défendent l'importance d'une posture professionnelle tout à la fois ouverte, attentive, respectueuse, à l'écoute et non-discriminante envers les citoyen.nes, en toute situation, sans jamais céder à la colère, l'impatience, ni aux provocations. Ceci tout en étant conscient.es (et résigné.es quant au fait) qu'une fois sorti.es d'école, jeunes agent.es seront exposé.es à des pratiques et discours qui risquent de s'opposer en de nombreux points à cet idéal, ou de comportements des usager.es susceptibles de le mettre à rude épreuve.

Cette bonne volonté est pourtant contrecarrée par plusieurs facteurs. Ils tiennent à la fois à des programmes de formation sous la pression de réformes récurrentes qui se traduisent souvent par une contraction du temps, des moyens ainsi que par des coupes pédagogiques, à une conception des compétences liées à l'accueil des publics comme ne nécessitant pas d'apprentissages pratiques spécifiques parce relevant du « bon sens » des fonctionnaires ou d'un sens du relationnel (détenus ou non), et à la prégnance d'une culture professionnelle de la « citadelle assiégée » (rester sur ses gardes, imposer l'autorité, valoriser l'intervention au détriment de l'assistance et de l'accueil des requérant.es), culture qui se transmet dès l'école de police.

4.1.1. La place des missions d'accueil dans la formation : une portion congrue ?

Les formations des élèves gardien.nes de la paix (GPX) et des élèves policier.es-adjoint.es (PA) sont organisées autour de séquences de modules de cours, dont certaines sont génériques et transversales (« institution et valeurs », « dimension humaine »,

« approfondissement procédural »), d'autres dédiées à une dimension spécifique du travail policier (les « situations professionnelles » : « prendre une plainte », « procéder à une interpellation », « contrôle routier/sécurité routière », « intervention en contexte terroriste », etc.)⁸³. Les cours peuvent être dispensés en salle de classe, lors d'exercices pratiques, ou lors de « simulations » (des situations « jouées » avec des élèves et formateurs interprétant des « plastrons » : usagers, des victimes, des auteurs, etc.). Durant leurs mois passés en école, les élèves sont confronté.es à trois types de formateur.ices : les « généralistes » (qui encadrent une section d'élèves tout au long de la formation et qui dispensent une large majorité des enseignements procéduraux et génériques), les FTSI (formateur.ices aux techniques de sécurité et d'intervention, en charge des activités physiques et sportives et qui enseignent les gestes techniques d'intervention), et les psychologues (qui dispensent principalement les cours relevant de la « dimension humaine »)⁸⁴. Bien que cela reste minoritaire, certains cours peuvent être donnés en commun (généraliste + FTSI ; généraliste + psychologue ; FTSI + psychologue). Par contre, les « simulations » associent plus fréquemment les trois corps de formation.

Les missions d'accueil en commissariat sont abordées dans le cadre de la « Situation 1 – Relations police-population ». Pour les élèves GPX, ce groupe de modules dure une soixantaine d'heures. Dans le détail, les cours dispensés dans ce groupe de modules concernent dans une large proportion des aspects procéduraux généraux : le cadre légal du contrôle d'identité, la perception et l'utilisation des équipements et des fichiers, l'usage de la caméra piéton, ou encore les premiers secours. Une vingtaine d'heures peuvent être reliées par leurs intitulés à des situations d'interaction avec des requérantes ou requérants en commissariat, en patrouille ou en intervention. Parmi cette vingtaine d'heures, seules quelques-unes sont consacrées aux situations d'accueil en commissariat. Dans la maquette des cours de 2022 pour les GPX, seul le cours « Identifier les modalités de prise en compte des différentes catégories d'usagers en accueil » (deux heures en salle de classe) fait explicitement mention de la mission d'accueil⁸⁵.

⁸³ La formation des élèves PA dure quatre mois, contre douze pour les élèves GPX. Elle est donc plus concentrée, et n'aborde pas tout un ensemble de volets de connaissances et savoir-faire qui ne relèvent pas du périmètre d'activité des policiers adjoints, qui remplissent *in fine* un rôle de suppléants.

⁸⁴ À l'école de police de Bretiville, l'équipe des généralistes est mixte, celle des psychologues est entièrement féminine, et celle des FTSI entièrement masculine.

⁸⁵ Les formations des PA et des GPX ont été partiellement fusionnées courant 2024. Les nouvelles maquettes que nous avons pu consulter durant l'enquête ne portaient alors pas de mention détaillées des volumes horaires dédiés aux différents volets de formation. On sait par contre que la « Situation 1 – relations police population », désormais dispensée simultanément aux PA et GPX durant la formation dite « socle initial » est dotée d'un volume horaire de 67 heures et est divisée en 11 enseignements, dont 4 items sont reliés à des situations d'interaction avec les requérants (dont le cours « différentes catégories d'usagers se présentant à l'accueil »).

Gardons-nous toutefois de toute vision réductrice, puisque les intitulés d'autres séquences d'enseignements indiquent qu'y sont aussi abordées les compétences relationnelles attendues dans les interactions avec la population et dans la prise en charge de victimes. Il s'agit des cours notamment contenus dans les modules « Approfondissement de la dimension humaine » et la « Situation 4 – Intervention dans la cadre d'une situation de violences intrafamiliales (VIF) ». Ainsi, si le nombre d'heures spécifiquement dédiées à l'accueil en commissariat est très restreint (deux heures stricto-sensu, six si on intègre plus largement les cours « Mesurer l'attente des usagers en matière de relation police population » et « Mettre en œuvre un comportement propice à l'affirmation de soi dans les échanges avec les usagers »), la formation à l'adoption d'une posture professionnelle adéquate dans les échanges avec la population s'étale, elle, sur une quarantaine d'heures (cf. tableau détaillé en annexes 1).

Il est cependant difficile d'estimer précisément ce volume horaire, de par son caractère diffus, ainsi que de saisir si les élèves identifient ces compétences comme constituant un ensemble cohérent et employable spécifiquement en situation accueil :

« Bah, en fait, pour moi, c'est à peu près pareil que pour la prise en charge des victimes : c'est vraiment sur les questions à poser, quelle attitude avoir, aussi — c'est très important, parce que, le non-verbal, ça compte aussi beaucoup. Et vu aussi avec d'autres formateurs, qui nous avaient expliqué que... Ben, en fait, ce qu'il y a, c'est que, ça, ça s'applique aussi bien à l'accueil que partout. » (*Simon, élève GPX, 30 ans*)

« Le volume horaire, je sais pas, je pense que, vraiment, spécifiquement, sur l'accueil du public [...] Y a peut-être une à deux semaines – mais un peu coulées – qui sont prévues que pour ça. Mais, après, c'est comme pour toutes les situations de police : on y revient ponctuellement, au cas par cas [...] Là, par exemple, le cours que j'avais juste avant, c'était sur l'enquête de voisinage et l'audition de témoin : ben, on est quand même obligé de reparler de la prise en compte du témoin quand il se présente à l'accueil. Quand on est sur les violences conjugales, on est obligé de parler de la pris en compte du mis en cause s'il se présente à l'accueil ou s'il est convoqué, ou de la victime, si elle se présente [...] Donc on va réaborder tout ça. Finalement, c'est un truc qui est un peu lissé. Même si y a un focus peut-être d'une semaine ou deux en début de scolarité. » (*Etienne, 40 ans, formateur généraliste depuis 1 an au moment de l'entretien*)

Aux yeux des responsables d'unité pédagogique, le renforcement de la formation des élèves en matière de relations entre police et population a paradoxalement fragilisé la formation aux missions d'accueil. Dans un contexte de tension budgétaire et de compression du temps de formation par l'ajout de nouveaux modules de cours, notamment en matière de violences sexistes et sexuelles et de violences intrafamiliales (VSS et VIF), le nombre d'heure accordé aux missions d'accueil aurait été drastiquement réduit :

« Avant, la situation 1, c'était uniquement l'accueil du public. On ne faisait que ça. Sur cette situation, on voyait les différentes catégories, les papiers qu'on peut demander à l'accueil, ce qu'on peut être amené à faire refaire. On avait énormément de simulations [...] On faisait à peu près tout ce qu'on avait connu, nous, en commissariat, pour les aider : les personnes convoquées, quel registre, qu'est-ce que je dois remplir comme document, qu'est-ce que je peux demander... C'était vraiment que l'accueil. Voilà, ça, c'était super. Maintenant, c'est peu de chagrin, par rapport à ce qui était prévu avant. [...] Et il nous permettait de passer tout le monde. Tous les élèves passaient sur la simulation accueil — tous. [...] Là, on peut plus faire ça, quoi. » (*Raphaëlle, responsable unité pédagogique, 18 ans d'ancienneté en tant que formatrice*)

« Quand on avait la formation à douze mois [...] la première situation s'appelait l'accueil. Donc on avait une évaluation simulation-recherche, une simulation intermédiaire et une évaluation formative — que je vous ai expliqué. Donc les élèves passaient... Y avait avec observateur et on avait plusieurs situations d'accueil. [...] Quand on est passé à la huit mois, ben, y a pas de secret... Douze pour passer à huit : à la serpe. Objectivement, [depuis 2021] l'accueil en commissariat, c'est devenu une portion congrue [...] Je pense que, dans la tête du politique, le policier qui est payé pour être policier, c'est sur le terrain. Et le terrain, c'est pas le bas fond du commissariat. (*Thierry, responsable d'unité pédagogique, 20 ans d'ancienneté en tant que formateur*)

L'accueil des publics serait donc désormais moins traité qu'auparavant, notamment en raison d'une forte diminution du nombre d'heures de simulation, qui permettaient d'exposer chaque élève à des cas concrets, selon un programme de situations élaboré par les équipes de formation. En compensation, deux *serious games* numériques sont désormais proposés aux élèves, l'un portant sur des situations d'accueil génériques, l'autre sur la prise en charge de victimes de VIF et VSS. Ces deux *serious game* sont abordés soit durant une séquence en salle informatique sous la supervision d'une formatrice psychologue, soit à réaliser de façon autonome sur leurs heures d'études ou de temps libre. Conçues par un policier, ces simulations virtuelles sont plutôt bien accueillies par les équipes – probablement faute de mieux – bien que chacun.e s'accorde sur les limites évidentes d'une telle solution : choix de réponses contraints et limités, sous-texte des réponses pas toujours explicites, position de spectateur.ice de la part des élèves, déréalisation de la situation pédagogique.

4.1.2. Les enseignements relatifs à l'accueil et aux interactions avec les populations : quels moyens pour transmettre une « posture » ?

Les contenus des enseignements dispensés en matière d'accueil des publics en commissariat, et plus généralement en matière de relation entre police et population ou de prise en charge des victimes, offrent un aperçu sur les principes directeurs qui guident les efforts de

formation en la matière. D'un côté, les élèves sont introduits aux principes déontologiques et aux traits génériques de la posture professionnelle idéale, notamment via la présentation des chartes d'accueil et la typologie des publics pouvant se présenter aux accueils, ou encore la transmissions de conseils et d'outils relationnels de contrôle de l'interaction d'évitement du conflit. De l'autre côté, ils.elles sont socialisé.es à une double posture interactionnelle policière, clivée et ambivalente, faite d'empathie, d'écoute, mais aussi d'autorité et de méfiance envers les publics.

Du côté de cours en salle de classe, nous avons assisté à plusieurs occurrences des cours « Mesurer l'attente des usagers en matière de relation police population » et « Identifier les modalités de prise en compte des différentes catégories d'usagers en accueil », dispensées par des formateurs et formatrices généralistes différent.es. Durant ces quelques heures, qui interviennent dans les premiers temps de la formation des élèves, la question de l'accueil des publics est principalement abordée sous trois angles : (1) la lecture des principes professionnels et déontologiques contenus dans la charte *Accueil du public assistance aux victimes* (PN et GN) et le référentiel *Marianne* (cf. annexes 2), (2) la présentation des différentes catégories de public susceptibles de se présenter au guichet d'accueil, (3) des échanges avec la classe sur la posture interactionnelle à adopter à ce poste.

À l'évocation des chartes, formateur.ices insistent sur le fait que l'accueil du public constitue une priorité pour l'institution. Censées être affichées dans les commissariats, ces chartes semblent témoigner d'une « démarche qualité », afin de garantir « un accueil attentif et une prise en compte rapide [...] Viser l'excellence en plaçant résolument l'utilisateur au centre de nos préoccupations et de notre fonctionnement, tel est notre objectif »⁸⁶. Une conception que les formateur.ices endossent :

« Moi, je leur dis toujours : “C'est la vitrine du commissariat. Si vous recevez mal les gens...” [...] Comme je vous l'ai dit, une personne qui est bien reçue, elle dira “La police est formidable !” Une personne qui est mal reçue à l'accueil d'un commissariat, bah, c'est terminé. On ne rattrapera jamais ça. La police, ce sera toujours des nuls. » (*Raphaëlle, responsable unité pédagogique*)

« Je leur dis : “Vous êtes la vitrine de la police nationale.” Donc votre comportement, il va devoir être irréprochable. C'est pas : “Je suis derrière mon

⁸⁶ Tel que le rappelle explicitement dans son préambule la *Charte d'accueil du public et d'assistance aux victimes*, citant la loi d'orientation et de programme pour la sécurité intérieure du 29 août 2002.

bureau à l'accueil en train de jouer à Candy Crush ou autre chose.” » (*Laëtitia, 43 ans, formatrice généraliste depuis 6 an*)

Durant ces cours, les élèves sont invité.es à lire le contenu des chartes article par article, permettant d’engager la discussion sur la posture professionnelle attendue de la part des agent.es et sur les principaux traits caractéristiques de cette dernière : « politesse », « retenue », « correction », « assurance d’être écouté », neutralité et confidentialité (traits rappelés dans les séquenceurs et référentiels de compétences fournis par la SDMA)⁸⁷. Les formateur.ices et livrent aussi quelques indications sur la priorisation des requêtes et de gestion des urgences, en établissant parfois un parallèle avec les urgences hospitalières, indiquant au passage l’importance de ce poste pour l’ensemble du commissariat. Ces aspects sont cependant abordés de façon très rapide. Les élèves sont invité.es à hiérarchiser et prioriser les demandes en fonction de la gravité pénale des situations rapportées et en tenant compte de la priorisation de certains publics spécifiques.

Les personnes susceptibles de se présenter au comptoir d’accueil sont appréhendé.es dans les catégories de l’institution : victimes, témoins, auteurs d’infraction, personnes effectuant une main courante, personnes sollicitant un renseignement, personnes convoquées, personnes ayant l’obligation de se présenter, les mineurs. Les publics considérés comme spécifiques sont évoqués de façon relativement évasive. Au mieux est-il rappelé qu’ils nécessitent une attention particulière ou une prise en charge adaptée et prioritaire : les personnes âgées, avec handicap, les personnes LGBTQIA+ (avec rappel de ne pas mégenrer la personne et lui demander comment elle souhaite être appelée), les victimes d’agressions sexuelles, les familles des personnes décédées, les travailleur.euses du sexe. La seule spécification d’accueil véritablement abordée durant les cours relatifs à l’accueil porte sur les personnes victimes de VSS ou de VIF, par le biais d’un outil mis en place depuis 2021 : le tableau d’accueil-confidentialité (TAC).

Sont aussi abordés les publics pouvant poser des difficultés particulières à l’accueil : les personnes ne parlant pas le français, ivres, sans domicile fixe, et les personnes présentant des troubles cognitifs. Une certaine ambivalence accompagne l’évocation des SDF et des personnes

⁸⁷ Dans le référentiel de compétence de la formation initiale PA/GPX édité par la SDMA en 2023 (DCRFPN/SDMA/PAMO/DIP- FI PA/GPX Mai 2023), les critères de performances relatifs à la relation police-population sont : « Présentation, port de la tenue et comportement irréprochables [...] Respect des règles élémentaires de politesse (salut, présentation, vouvoiement, prise de congés). Accueillir la personne en tenant compte de l’identité de genre qu’elle revendique. Appréciation de l’état physique et/ou émotionnel des usagers. Mise en œuvre d’une attitude neutre à l’égard des différentes catégories d’usagers en particulier les victimes et publics vulnérables. [...] Palpation non mégenrée. »

présentant des troubles psychiques. Durant les cours observés, il ne fut pas fait mention de la possibilité que ces personnes puissent se présenter en tant que requérant.es légitimes⁸⁸ :

Durant le cours, Gérald, formateur généraliste demande : « - Lorsque vous avez des personnes qui vous semblent azimutées, quasi-folle ? Qu'est-ce que vous faites ? » Un élève lance, en boutade : « – On shoot ! [au sens de repousser et faire sortir du poste] » Quelques-uns de ses camarades rient. Gérald, qui a précédemment rappelé le caractère illégal des pratiques de shootage esquisse un léger sourire et poursuit : « – On éconduit gentiment ».

Durant un autre cours, Thierry avait cette fois détaillé une manière possible de prendre en compte les SDF qui se présentent au poste « pour se mettre à l'abris » : « Vous écoutez, vous proposez un café ou un verre d'eau, vous pouvez laisser la personne un temps s'installer, un peu à part si besoin. Puis vous lui demandez de quitter les lieux ». (*Observations en salle de cours*)

Les formateur.ices évoquent les traits caractéristiques de la posture professionnelle attendue de la part des agent.es : disponibilité, écoute, empathie, patience, mais aussi fermeté et pédagogie. Les formateur.ices répètent l'importance d'expliquer aux requérant.es avec des mots simples la suite de la procédure et ses étapes (et d'éviter les réponses évasives), le temps que cela peut prendre, le fait qu'ils.elles vont devoir patienter, etc.

« On donne des grands principes sur la confidentialité, sur l'accueil personnalisé, sur, bah, quand les personnes doivent attendre, leur expliquer pourquoi, leur donner une estimation du temps d'attente et même, dans l'idéal, quand ce temps d'attente est long, régulièrement, leur montrer qu'on les a pas oubliés — parce que ça peut arriver. L'oublier, ça doit pas arriver, mais, en tout cas, que le temps d'attente soit long, ça peut arriver. Donc leur expliquer pourquoi, leur expliquer que c'est pas parce qu'on leur dit qu'il y a deux heures d'attente pour prendre une plainte que ça veut dire qu'on refuse de prendre la plainte ; ça veut dire qu'il y a deux heures d'attente. Et libre à eux de garder ces deux heures ou de trouver une autre solution. Et de régulièrement aller les voir en leur disant : « Voilà, dans deux personnes, c'est à vous. On vous a pas oublié, mais l'activité fait qu'aujourd'hui, c'est un peu comme un service d'urgence. Bah, y a une victime d'une infraction grave qui est venue ; on a dû la prendre en priorité. » Voilà. C'est faire ce travail de pédagogie permanent avec les gens. » (*Etienne, formateur généraliste*)

Les attitudes considérés comme critiquables et les traits qui s'éloignent d'une « bonne posture professionnelle » sont plus explicités : « être sur son téléphone », « envoyer chier », se montrer désagréable, « parler Police » [càd le jargon policier], laisser dans l'incertitude quant à la suite de la procédure. Des figures repoussoirs de collègues s'écartant de l'idéal professionnel sont invoqué.es en guise d'illustration : par une posture avachie, par la manifestation d'un désintérêt pour les requérant.es, par des remarques désobligeantes, l'usage

⁸⁸ Dans la maquette de formation de 2022, il existe cependant un cours intitulé « Déterminer la conduite à tenir en cas d'intervention pour une personne ne jouissant pas de toutes ses capacités mentales » (2 heures, réunion discussion en salle de cours), auquel nous n'avons pas assisté.

d'un humour déplacé, un ton agressif, etc. Il y est aussi systématiquement rappelé l'illégalité de certaines pratiques, telles que le « *shootage* »⁸⁹, soit le fait de prétendre qu'une prise de plainte n'est pas possible et de renvoyer la personne requérante vers un autre poste ou un autre horaire pour déposer plainte :

« C'est inadmissible d'entendre "ça s'est passé où ? On n'est pas concerné, on n'est pas compétent" [...] Il n'est pas normal d'entendre dire "Ah bah vous savez, les plaintes c'est à partir de 8 heures", non [...] Y a encore beaucoup de pratiques de ce type. Mais ça fait 21 ans que la charte elle existe ! » (*Observations en salle de cours, Thierry, responsable d'unité pédagogique*)⁹⁰

Le savoir-faire relevant du travail interactionnel entre policier.es et populations se trouve au cœur des enseignements « Dimension humaine » dispensés par les formatrices psychologues. Ces cours mobilisent la connaissance des mécanismes psychiques engagés dans le travail policier. Y sont abordés une série d'enjeux liés aux mécanismes cognitifs de la discrimination, des conduites de groupe, du stress professionnel, ou encore de la gestion des émotions. Les recommandations plus concrètes en termes de figuration émotionnelle et de gestion et d'évitement du conflit sont abordées dans ces cours. Le contenu de ces modules est censé irriguer l'ensemble des séquences de formation et servir d'appui aux élèves :

« On leur apprend, ça, d'ailleurs : la personne, elle crie ; on ne crie pas. On parle toujours plus bas. On parle un ton en dessous. Ou on arrête de parler. Au bout d'un moment, il va se rendre compte qu'il est tout seul et il va s'arrêter de crier. Alors on leur donne des techniques, justement, pour essayer de faire baisser le conflit. » (*Raphaëlle, responsable d'unité pédagogique*)

« Forcément, si quelqu'un hausse le ton et qu'on hausse le ton, la situation ne fera que s'envenimer. On redescendra pas. [...] Et on nous a expliqué que, par exemple, de parler à voix basse et de parler d'un ton calme, ça avait plutôt tendance à faire redescendre la pression plutôt que la faire monter. En fait, savoir... Celui qui va crier le plus haut ou celui qui va vouloir prendre l'ascendant sur l'autre, eh ben, ça va faire qu'envenimer la situation. » (*Simon, élève GPX, 30 ans*)

Ces cours croisent des éléments génériques sur la communication interpersonnelle verbale et non-verbale, sur les biais cognitifs, sur les effets du stress en situation, ainsi que sur la prise en charge des victimes, notamment celles de VIF et de VSS, et enfin sur les personnes vulnérables ou souffrantes de troubles mentaux. Dans les pages des fascicules distribués aux

⁸⁹ Prétendre qu'une prise de plainte n'est pas possible et renvoyer la personne requérante vers un autre poste ou un autre horaire pour déposer plainte.

⁹⁰ Le rappel de l'antériorité de la charte sonne ironiquement comme le désaveu de l'inefficacité de ces dispositifs s'ils ne sont pas accompagnés d'un effort collectif de transformation des pratiques et des représentations professionnelles.

élèves et durant les séances en salle de cours, sont réaffirmées l'exigence d'une posture *neutre-bienveillante*, faite de fermeté polie et calme, d'une capacité à imposer son autorité sans nourrir la colère ou l'impatience des personnes, d'une pédagogie nécessaire pour rassurer et expliquer la suite d'une procédure en cours va se dérouler (que ce soit en commissariat pour une plainte, qu'en patrouille, ou encore contrôle routier). Des conduites y sont aussi proscrites, comme remettre en cause la parole des victimes, les culpabiliser, les brusquer, s'identifier à ces dernières, ou encore le fait de ne pas les prendre au sérieux, notamment.

Finalement, ce sont durant les micro-simulations que les recommandations génériques évoquées en cours peuvent être mises à l'épreuve de situations d'interactions concrètes. Il s'agit d'exercices grandeur nature durant lesquels des élèves « jouent » des scènes pouvant se présenter à eux dans le quotidien du travail policier et dans lesquels les formateur.ices et d'autres élèves endossent des rôles appelé.es « plastrons » (jouant différents scripts de victimes, auteurs ou autrices, requérant.es, adultes ou enfants, etc.). Ces personnages se montrent plus ou moins coopératif.ves, éventuellement énervé.es, stressé.es, moqueur.euses, voire injurieux.ses, sous les conseils des psychologues et des FTSI, afin de mettre leurs camarades en difficulté. Nous n'avons pas eu l'occasion d'observer des simulations liées aux situations d'accueil. Elles nous ont été rapportés et évoquées dans le cadre des entretiens, tant par les élèves que par les équipes de formation. Nous avons par contre assisté à différentes simulations liées à des contrôles routiers, à des patrouilles, ou encore à des interventions dans des domiciles. Ces occurrences donnent à voir des aspects de la socialisation des élèves policier.es aux techniques interactionnelles policières, et touchent donc très directement aux enjeux des relations entre police et populations. Les simulations sont l'occasion de formuler conseils de posture et d'attitude : les placements dans l'espace, les usages du corps (rester debout, se mettre à hauteur ou non), ajustement du ton utilisé (distance, fermeté, empathie, patience), les propos échangés avec les plastrons (précision des réponses ou des ordres donnés, clarté des explications, réponses ou non aux propos provocateurs) sont commentés et sanctionnés positivement ou négativement devant l'ensemble des élèves de la section. Dans un cadre neutralisé (qui ne porte pas à conséquence), les élèves sont alors très directement confronté.es à des personnes – auteurs comme victimes – pouvant se montrer agressives, offensantes, ou en état de choc, peu coopératives, etc.

L'observation des exercices de simulation rend visible la confrontation des élèves à une double tension interactionnelle dans la mise en œuvre du travail policier. La première oppose une posture de bienveillance, d'empathie et d'écoute, avec une posture d'autorité, faite de sérieux et parfois de sévérité (le masque de l'*agent de l'ordre*). La seconde oppose l'impératif de réduire la distance avec les personnes présentes sur une scène (notamment les victimes), de se mettre à leur niveau afin d'établir la communication, et l'impératif de vigilance et de contrôle de l'espace et des échanges, soit le pendant sécuritaire de la relation police-population en intervention (et même en commissariat). L'agression potentielle de la part d'un.e individu.e n'est jamais écartée et souvent rappelée durant les cours et les simulations, notamment par les formateurs FTSI : « Méfiez-vous sans devenir parano ». Et ceci que ce soit à propos des auteur.ices ou des victimes. La socialisation des compétences interactionnelles des élèves policier.es s'opère donc sous une double contrainte – engageant des compétences relationnelles et des corporelles genrées – et implique l'acquisition et la mise en œuvre d'une *hexis* et d'un *ethos* professionnels clivés, qui oscillent entre deux postures dont l'ajustement semble délicat à maîtriser. Apprentissage qui s'opère par ailleurs dans des séquences où une part non négligeable d'entre eux.elles demeurent finalement spectateur.rices.

Les mises en garde sécuritaires ne se bornent pas aux situations de risques effectivement rencontrées dans le travail policier, lors d'une interpellation ou d'un contrôle. Elles sont aussi formulées à propos d'interactions routinières avec la population et au poste d'accueil, dans un contexte de crainte d'agressions au couteau parmi les forces de l'ordre. Même dans une situation sans tension, où « tout se passe bien », l'agression du policier est toujours replacée au centre du champ des possibles. On peut faire l'hypothèse que s'exprime ici, dès l'école, une modalité assez similaire à ce qui a été identifié sous l'expression du « syndrome de la citadelle assiégée » à propos de la culture professionnelle policière, soit une posture défensive de l'institution policière vis-à-vis de la population. Cette dernière y est considérée (à tort ou à raison, là n'est pas notre propos) encline à être agressive envers les forces de l'ordre, et à être source de troubles et de dangers pour les agent.es, sous la forme d'agressions verbales ou physiques. Une population avec laquelle les interactions peuvent donc être source de difficultés de la mise en œuvre d'un service public de qualité, mais aussi de souffrance au travail. Cette ambivalence envers la population s'enseigne de fait dès les premiers mois de formation en école de police.

La somme des constats tirés ici éclaire les témoignages des élèves lorsqu'il est question des interactions à l'accueil. Les élèves ayant déjà une expérience en stage ou en tant que policier.e adjoint.e témoignent assez régulièrement des difficultés rencontrées à ce poste. Ils évoquent particulièrement la difficulté de rester calme, poli et disponible en toutes circonstances, soit le délicat travail de maintien de la façade de l'agent.e professionnel.le. Se révèlent par touches l'embarras de leur part pour tenir ensemble l'accomplissement du travail policier dans ses aspects techniques et organisationnels (répondre avec précision aux diverses demandes, contacter les bons services pour la suite de la prise en charge) et l'accomplissement du travail émotionnel (être confronté.es aux états émotionnels des personnes se présentant au guichet d'accueil) et de figuration attendus pour incarner l'idéal du service d'accueil (garder son calme, incarner le service [au] public)⁹¹.

« Non, les cours qui sont là sont basiques : qu'est-ce que je dois faire à l'accueil ? Qu'est-ce qu'on enregistre... C'est du technique : comment gérer son accueil. [...] En fin de compte, les cours sont assez vagues, hein. On vous donne des catégories de personnes, ce que vous devez faire comme papiers, comme choses... Et si on reste sur les cours en eux-mêmes, y a pas tellement de relationnel, hein. Nous, on accentue plus là-dessus par le biais des simulations. On les reprend énormément. [...] Sur l'image qu'ils renvoient. On essaie de les reprendre sur leur posture. Voilà, de pas être sur son téléphone, de regarder les gens, de parler, de sourire... On leur apprend même à sourire au téléphone. On leur dit : « Ça s'entend. » Voilà, et puis de faire attention à leur langage. On a des élèves qui — bon, c'est pas de leur faute, mais, comme on dit, c'est des « zy-va » des banlieues, quoi. Ils arrivent, ils parlent comme avec leurs copains. On leur dit : « Ça, c'est pas possible. » Voilà. Donc nous, on le fait plus là-dessus. Y a pas de cours de prévu, si vous voulez, pour ça » (*Raphaëlle, responsable d'unité pédagogique*)

Dans ces circonstances, on comprend d'autant mieux que l'abaissement du nombre d'heures de formation dédiées à l'accueil, et plus particulièrement aux simulations, dessert d'autant leur préparation à tenir ce poste tout en tenant une posture professionnelle de bout en bout :

« Peu importe la personne qui va venir, il faut l'accueillir convenablement. Et pas l'envoyer chier [...] C'est pas facile l'accueil, vous avez des gens timides, angoissés, impatients... De moins en moins patients même » (*observation en salle de cours, Lucie, formatrice généraliste depuis quelques mois*)

« Et, malheureusement, bah, notre métier fait qu'on a régulièrement en face de nous des personnes agressives — pas que sur le terrain, y compris à l'accueil.

⁹¹ De façon plus générale, si on élargit à nouveau la focale vers les conseils, remarques et témoignages entendus dans d'autres modules de formation, se révèle le difficile apprentissage d'incarnation d'une posture d'autorité, de fermeté et de rigueur, tout en modulant cette dernière pour se montrer empathique, prévenant et à l'écoute, ou au contraire s'imposer et dominer, et l'apprentissage du passage de l'une à l'autre de ces postures selon les situations d'intervention, voire dans le cours même de ces dernières.

Donc c'est cette gestion-là qui, moi, je trouve, leur pose le plus problème. Trouver des solutions à des problématiques relativement complexes ou autre, ils arrivent à peu près. Mais c'est, par contre, soit les gens très agressifs, soit les gens qui sont très, très, dans l'émotionnel. [...] Je leur explique] que s'ils [les personnes qui se présentent à l'accueil] viennent voir la police, c'est pour avoir une solution à leur problème ; c'est pas pour les faire chier eux parce qu'ils sont à l'accueil [...] Et les gens qu'il y a en face de nous, ben on va les accueillir correctement. »
(*Etienne, formateur généraliste*)

La formation aux missions d'accueil en commissariat articule donc une somme de difficultés, tant organisationnelles (répondre à des requêtes variées, orienter vers les bons services, gérer les priorités et une file d'attente, tenir compte des publics spécifiques), que relationnelles (rester poli et disponible, faire face et s'ajuster aux états émotionnels des personnes, gérer des conflits et demeurer sur ses gardes) qui, dans les conditions actuelles de déroulement de la formation des élèves, ne peuvent plus être autant exercées qu'auparavant. Certes, certaines dimensions ont été notablement renforcées dans la formation, notamment la prise en compte des victimes de violences de genre, mais à coûts et moyens constant, donc au potentiel détriment des situations plus ordinaires – mais non moins délicates – qui se présentent au quotidien aux accueils des commissariats.

4.1.3 L'accueil : une mission subalterne, un apprentissage contrarié

On l'a évoqué, face aux sociologues, les personnelLes des équipes de formation rappellent l'importance des missions d'accueil, tant du point de vue des compétences professionnelles que de côté du maintien de la façade institutionnelle :

« Professionnellement parlant, moi, je sais que tous mes élèves qui passent avec moi, je leur dis : “Attention, l'accueil, c'est une mission très importante.” »
(*Laëtitia, formatrice généraliste*)

Pour autant, leurs efforts pour faire de l'accueil une mission méritant tout l'attention et l'application nécessaire à la production d'un service de qualité semblent contrariés par des forces contraires à la transmission de bonnes pratiques.

Un premier frein tient au fait que les missions d'accueil souffrent d'une image de missions accessoires, subalternes et peu valorisées. En entretien, lorsqu'on demande aux élèves de classer les missions de police qui suscitent le plus leur intérêt, les missions « accueil/prise de plaintes » ressortent tendanciellement en bas de classement⁹². Bien qu'en entretien ils.elles

⁹² Classement demandé entre les items suivants : « accueil / plainte », « judiciaire », « BAC », « police secours », « CRS ». Si CRS ressort majoritairement en 5^{ème} position, accueil/plainte occupe la 4^{ème} place dans 66 % des cas et n'est jamais classée en première position.

réaffirment l'importance de ces missions à leurs yeux, plusieurs indices marquent nettement le caractère subalterne de ces dernières, renvoyant souvent à la routine, à l'ennui du monde des bureaux, et à une activité statique qui relève avant tout de l'astreinte, voire d'une activité confinant au « social » :

« Enfin, c'est nécessaire. Bien sûr que c'est nécessaire. Mais c'est pas quelque chose qui m'intéresserait, quoi. » (*Igor, élève GPX, 26 ans*)

« Après, moi, être posé derrière un bureau [...], ça me plaît pas plus que ça. Mais par contre j'aime bien le contact avec les personnes : les aider, les accueillir... Ça pourrait me plaire, mais pas en intérieur, en tout cas. [...] Après, c'est peut-être parce que je suis jeune. Si ça se trouve, quand j'aurais pris de l'ancienneté, ça m'ira très bien d'être à l'accueil et être posé derrière un bureau, sur une chaise. » (*Tom, élève GPX, 20 ans*)

« L'accueil, ça revient avec le côté social, etcétera — d'être à l'écoute. Je pense que c'est bien. Et de leur apporter un secours direct si y a besoin ou quoi. Ça, c'est quelque chose qui, potentiellement, pourra me plaire. [...] Enfin, d'être à leur écoute directement, quoi. [...] Après, le côté accueil et tout ça, si. Le côté accueil, ça, ça me dérange pas du tout. Après, plaintes non plus, mais ça m'intéresse moins. » (*Lorie, élève GPX, 24 ans*)

« Parce que c'est vrai que, les collègues, ils ont tendance à privilégier souvent, de mettre les policiers adjoint, justement, sur les postes fixes [au commissariat]. Parce que ça permet d'avoir plus d'effectifs mieux formés, on va dire, sur le terrain et pour mieux gérer les situations, quoi. [...] Parce que, en général, c'est quand même plutôt le travail un peu ingrat [à l'accueil], pour certains. » (*Sébastien, élève GPX, 35 ans*)

Une vision que partage l'équipe de formation. Dans leurs propos, l'accueil est à la fois un poste relativement peu attractif pour les jeunes recrues, en plus de nécessiter de l'expérience, la fine connaissance des différents services du commissariat, ainsi que des compétences administratives, ce dont manqueraient les recrues :

« Pour beaucoup, la mission d'accueil elle est pas passionnante. Parce que quand on a vingt ans et qu'on rentre dans la police, souvent — et c'est pas toujours une vérité — ce qu'on veut, c'est aller sur le terrain et interpeler des bandits. Ce qui s'entend ; ce qui est normal ; ce qui est plutôt logique. Mais, bah... On leur fait comprendre que la police nationale, c'est pas que de l'interpellation [...] Et que, l'accueil, et que le fait de surveiller des portes, et que le fait de surveiller des gardes à vue, bah, ouais, ça fait aussi partie du boulot. C'est peut-être moins passionnant, mais comme ça fait partie du boulot, ben, on va s'attacher à le faire correctement. On prend pas cette mission par-dessus la jambe. » (*Etienne, formateur généraliste*)

« Personne veut y aller. [...] En tout cas, quand tu es jeune, non. Quand t'es jeune flic, t'as envie de voir du terrain — ce que je peux comprendre. Mais de toute façon, à l'accueil, tu ne peux pas mettre un jeune flic. Je pense pas. Faut mettre un flic d'expérience. [...] Et, bon, on y met des ADS parce que personne veut y aller. Donc est-ce que c'est concevable que ce soit un emploi jeune ? Il est peut-être très bien, mais est-ce qu'il a des réponses et est-ce qu'il est malin, pour orienter ? Peut-être. Est-ce qu'il a le niveau ? Je sais pas. Le niveau

administratif... C'est un vrai métier. » (*Jean-Luc, responsable d'unité de formation*)

Par ailleurs, les équipes de formation indiquent que durant les stages ou durant les expériences passées en tant qu'ADS, les élèves sont exposé.es à de mauvaises pratiques. Leurs expériences en commissariat durant leur carrière les ont informé.es sur le caractère parfois « punitif » de l'affectation en accueil, du moins quant au fait d'y placarder des collègues dont le commandement ne sait que faire :

« Et comme on a dit, malheureusement, on a souvent mis dans les commissariats à l'accueil, bah, les gens qu'on savait pas où mettre. Alors, parfois, y a des gens qui, temporairement, sont inaptes à la voie publique, mais qui sont très bien à l'accueil. Mais, parfois, on a mis des gens qu'on rien à y faire, quoi. » (*Thierry, responsable d'unité pédagogique*).

Les formateur.rices semblent largement désemparé.es quant aux conditions dans lesquelles les enseignements transmis en matière d'accueil seront mis en œuvre une fois en poste, et plus particulièrement vis-à-vis des conduites et des attitudes de leurs collègues. Ils.elles en tirent les contre-exemples évoqués durant leurs cours, espérant que la prochaine génération de policier.es rattrapera les manquements encore constatés aujourd'hui.

De leur côté, interrogé.es sur le contenu des cours reçus à propos de l'accueil, les élèves se montrent évasif.ves : à quelques mois d'intervalle, ils.elles se souviennent de l'existence des chartes, mais guère de leur contenu. Leur reviennent éventuellement des bribes de situations jouées en simulation :

« Faudrait m'y replonger, quand même. C'était y a quelques mois. Non, mais de ce que je peux me souvenir... Après, ça reste du bon sens, hein. [...] Mais... Enfin, y a eu un cours, mais pour être honnête, je me souviens plus du contenu du cours, quoi. [...] Le contenu de la charte heu... Je le connais pas. Et peut-être que si je le lis, je me dirais : "Ouais, c'est ça, c'est du bon sens, en fait." Mais je le connais pas [...] C'est pas le protocole précis, exact, les paroles à utiliser. Les choses générales, c'est, comme je disais : ne pas juger, bienveillance, le côté protocolaire. » (*Igor, élève GPX, 26 ans*).

« J'ai pas beaucoup de souvenirs. On nous a dit : « Ça, accueil du public, c'est important, mais ce sera pas évalué. Donc vous prenez pas la tête avec ça. [...] Oui, si, on nous a dit : « C'est très important... Les gens quand ils viennent nous voir au commissariat, ils ont besoin d'aide donc c'est être très attentif et bienveillant. [...] En fait, j'ai plus l'impression qu'on nous a donné des qualités qu'il faut avoir pour bien faire cette mission. Et [nos formateurs] nous ont dit : "Après, vous verrez sur le tas comment faut faire." [...] Plus des conseils, un peu. Des conseils d'anciens — enfin, de formateurs. » (*Tom, élève GPX, 20 ans*)

Ces commentaires livrent plusieurs indications sur la perception par les élèves de la place secondaire qu'occupe cet enseignement dans leur formation. Certes, les traits généraux censés guider leur conduite sont évoqués – « ne pas juger », faire preuve de « bienveillance » –, mais leurs souvenirs demeurent fugaces, le contenu relevant « du bon sens », des « conseils d'anciens ». Ce que la responsable de formation Raphaëlle désignait plus haut comme étant la part « basique » de l'enseignement. Et c'est probablement l'impression générale qui se dégage de la matière : il s'agit de choses basiques, peut-être trop pour être réellement prises au sérieux par les intéressé.es.

En salle de cours, on a pu constater que les cours concernant l'accueil ne faisaient pas l'objet d'une réelle prise de note, ni d'une véritable évaluation. Les enseignant.es les présentent même comme secondaires comparativement à d'autres connaissances à mémoriser prioritairement. Durant un cours, un formateur indique clairement à ses élèves : *« pour moi, c'est pas une priorité à apprendre. Retenez qu'il y a une charte, le dispositif Marianne [...] Vous n'êtes pas obligé de la connaître. Au moins savoir que ça existe. Vous pouvez l'apprendre, mais je préfère que vous ne m'oubliez pas les cas de contrôle d'identité... »*. D'autant plus que ces chartes sont présentées comme étant de simples engagements moraux de la part des policier.es, des codes de « bonne conduite », mais qu'elles ne sont finalement pas contraignantes.

Que ce soit dans les représentations véhiculées entre élèves et formateur.ices (mission importante, mais rébarbative, ingrate, ennuyeuse, renvoyant au « social » plutôt qu'à l'intervention, relevant finalement du « bon sens » relationnel) ou dans les pratiques pédagogiques (enseignement au contenu accessoire, à ne pas mémoriser nécessairement, non évalué), le contexte d'apprentissage ne favorise probablement pas l'acquisition des compétences professionnelles liées aux missions d'accueil. D'une certaine manière, dès l'école de police, les élèves intériorisent déjà le caractère secondaire et accessoire des missions d'accueil. Missions déléguées à des administratifs ou à des « petit.es jeunes », et poste auquel on place parfois les collègues interdit.es de voie publique (donc poste punitif, où peuvent être placés les collègues problématiques et écarté.es du cœur de métier : la rue et l'intervention).

Un deuxième frein consiste en une conception naturalisée des compétences relationnelles nécessaires à l'effectuation des missions d'accueil, soit un savoir-faire qui relèverait d'une

capacité présente ou non chez l'individu et non de compétences susceptibles d'être exercées et développées par le biais d'un programme de formation pour futurs policier.es.

« Ah, bah, l'accueil, c'est super compliqué. Après, y a des gens qui sont fait pour ça. Voilà, moi, je suis d'un naturel souriante et avenante ; y en a d'autres, ils sont pas faits pour ça, voilà. Mais c'est pas grave, on est tous différents. [...] Et, pour moi, l'accueil des victimes... Alors, on peut apprendre plein de choses, hein — le côté pratique : quels registres... — Mais ce côté humain, là, on l'a ou on l'a pas. » (*Lucie, formatrice généraliste*)

« Vous pouvez faire de la formation à quelqu'un qui a pas le sens de l'accueil, il l'aura jamais, hein. Ça, les gens, ils l'ont ou ils l'ont pas. Et, ça, malheureusement... C'est important. Le message, il est important, les cours, ils sont importants, mais, y a des gens, mais il faut pas qu'ils fassent d'accueil, quoi. [...] Y a des gens qui sont plus doués pour la prise en compte des victimes, y a gens, humainement, bah... Et ça se fait naturellement, en général. [...] C'est les gens qui ont de l'empathie, c'est des gens qui ont de l'humanité, c'est des gens qui ont le sens... [...] J'ai pas dit pour autant qu'il fallait pas former à l'accueil. » (*Thierry, responsable d'unité pédagogique*)

Cette ambivalence vis-à-vis de la formation aux compétences d'accueil est reprise par les élèves : « *C'est juste qu'on peut nous dire plein de choses, pour être meilleur à l'accueil, ce sera juste notre expérience qui fera qu'on sera meilleur, en fait* » (Tom, élève GPX). Le savoir-faire propre aux missions d'accueil est renvoyé au domaine de l'expérience apprise sur le tas. Un savoir-faire qui n'est finalement pas véritablement envisageable de cultiver en école au-delà de « conseils d'anciens », tel que l'évoquait l'élève gardien Tom un peu plus haut.

Il n'est pas impossible que cette impression soit renforcée par le fait que les compétences relationnelles dont il est finalement question ici sont avant tout enseignées par la négative : par le biais de conduites qui contreviennent à celles attendues, par de parfaits contre-exemples : l'« ancien » les yeux rivés sur son téléphone plutôt que de se montrer disponible aux personnes qui se présentent à l'accueil, qui s'adresse aux personnes avec nonchalance, qui ne tient pas compte de leur état émotionnel ou ne prend pas au sérieux leur état de souffrance, etc. Un enseignement par le « ne pas » plutôt que par le travail de recommandations « positives » : ce qu'il y a à faire pour la tenue de ce poste et pour produire un accueil de qualité.

Enfin, le troisième frein identifié par l'enquête prolonge les remarques précédentes. Il tient dans la difficulté éprouvée à enseigner en pratique la mise à distance et le contrôle des émotions exigés par le métier policier, notamment confronté à la violence et à l'agressivité :

« Et puis d'apprendre, aussi, à relativiser, quand on leur parle mal, quand on les insulte — parce que ça arrive souvent, à l'accueil. Il faut [que les élèves] apprennent — ça, c'est aussi beaucoup le travail de la psy — que c'est pas eux qui sont insultés. Il faut pas prendre pour soi, mais, voilà, relativiser. C'est

l'uniforme ; c'est le policier, c'est pas Jean Dupond qui est insulté, quoi. »
(*Raphaëlle, responsable d'unité pédagogique*)

« Notre métier fait qu'on a régulièrement en face de nous des personnes agressives — pas que sur le terrain, y compris à l'accueil. Donc c'est cette gestion-là qui, moi, je trouve, leur pose le plus problème. Trouver des solutions à des problématiques relativement complexes ou autre, ils arrivent à peu près. Mais c'est, par contre, soit les gens très agressifs, soit les gens qui sont très, très, dans l'émotionnel. [...] Depuis le début, je leur dis : “Mais la personne qui vient vous voir, c'est pas pour rien. [...] Essayez de vous mettre en perspective et de vous dire comment vous aimeriez que votre conjoint, que votre frère, que votre mère soit accueillie dans un commissariat. Eh ben, faites la même chose pour toutes les personnes qui se présentent”. » (*Etienne, formateur généraliste*)

On retrouve ici la tension identifiée plus haut dans le travail policier entre assurer un service public de qualité tout en étant confronté à de l'agressivité de la part d'une partie des personnes se présentant aux accueils des commissariats. Tension que les formateur.ices identifient poser de réelles difficultés aux jeunes élèves, jugés parfois comme peu matures et mal préparé.es à y faire face. Ces dernières remarques interrogent plus largement les moyens à mettre en œuvre pour accompagner les élèves dans ces apprentissages délicats et à prolonger les efforts pour les armer d'outils et d'expériences pour tenir leur rôle d'agent.e du service (au) public.

4.2. Les effets mitigés du « Plan de formation » continue des forces de l'ordre à l'accueil des victimes de violences conjugales

Parallèlement à la formation initiale décrite précédemment, les policier.es et gendarmes peuvent se voir proposer des modules de formation orientés vers la prise en charge de publics spécifiques. C'est par exemple le cas depuis 2021 en Ile-de France où, à l'initiative du centre Hubertine Auclert, un « plan de formation des forces de l'ordre à l'accueil des victimes de violence conjugale » a été lancé. Associant le conseil régional d'Ile-de France et l'État, la Préfecture de police de Paris et la Région gendarmerie Ile-de-France ainsi que 25 associations franciliennes spécialisées, ce plan de formation est décrit par le Centre Hubertine Auclert comme participant à un « changement structurel sur l'accueil, le recueil de parole et l'orientation des victimes »⁹³. L'évaluation des retours des stagiaires indique pourtant « la persistance de certaines représentations stéréotypées des violences conjugales », invitant le Centre Hubertine Auclert à formuler des recommandations visant notamment à renforcer les financements dédiés à la formation des forces de l'ordre et à intégrer les formations sur les violences de genre dans un parcours de formation à caractère obligatoire⁹⁴.

L'observation de formations dispensées, en commissariat, par des associations spécialisées dans l'accueil des victimes de violences conjugales éclaire en effet utilement les domaines de compétence mais aussi les zones d'ombre dans le savoir disponible chez les agent.es, et leurs effets potentiels sur le recueil de la parole des victimes.

4.2.1. Un faible intérêt de la part des agents de police

Selon les formatrices associatives rencontrées, intervenant auprès de publics policiers, les stagiaires identifient eux.elles-mêmes certains angles morts de leur pratique, tel le droit civil, sur lequel ils.elles demandent à être formé.es pour accompagner au mieux les victimes.

« Ils nous ont demandé à faire un volet civil. Parce qu'en fait, bah, oui, ils ont été formés un peu au pénal, quand même, mais le civil, pas du tout. Sauf que quand on touche ces sujets-là, il faut comprendre les deux aspects. Tout ce qui est la séparation, la garde des enfants, etc. Et eux, ils pigent rien du tout. Et quand il y a un auteur qui dit une chose, je sais pas quoi... Enfin, il raconte : « Mais si, j'ai le droit de voir mes enfants »... Parfois, quand les couples sont séparés et qu'il y a encore des violences, ça va se cristalliser beaucoup autour des enfants. Donc

⁹³ <https://www.centre-hubertine-auclert.fr/actualites/publication-du-2eme-rapport-former-les-forces-de-securite-laccueil-des-femmes-victimes> (25/10/2024).

⁹⁴ <https://www.centre-hubertine-auclert.fr/actualites/publication-du-2eme-rapport-former-les-forces-de-securite-laccueil-des-femmes-victimes> (25/10/2024).

l’auteur va raconter n’importe quoi sur le mode de garde, sur le machin... Donc, voilà, il leur manque des billes, un peu, de compréhension des situations. Donc, voilà, ils sont plutôt motivés ». (*Entretien, CIDFF, 29/09/2023*)

Si elles soulignent l’implication des participant.es, les associations formatrices déplorent pourtant aussi le faible niveau de participation à l’échelle de l’institution. Selon les configurations, la participation peut découler du volontariat des agent.es ou, au contraire, d’une convocation hiérarchique. A titre d’exemple, une formation annoncée plusieurs semaines à l’avance et comptant neuf inscrit.es au sein d’un commissariat parisien de grande taille, n’en réunit in fine que cinq, malgré le tour des bureaux organisé par l’une des participantes pour rappeler la formation aux étourdi.es (permettant ainsi de faire venir le cinquième participant, travaillant en brigade spécialisée dans la lutte contre les violences intrafamiliales et qui avait pourtant « oublié » la tenue de la formation) (*Observation, 24/10/2023*).

« Il y avait vraiment un besoin de formation. Et là, maintenant que c’est plus simple, quand même, d’intervenir auprès d’eux, on sent, ils viennent pas... Alors, ils viennent à reculons, parce qu’ils doivent avoir des dossiers à traiter, des machins, mais [une fois qu’ils viennent] ils sont vraiment volontaires ». (*Entretien, CIDFF, 29/08/2023*)

Par ailleurs, la majorité des stagiaires sont, selon le Centre Hubertine Auclert, en début de carrière. Les agent.es ayant plus de dix ans de carrière et/ou en posture de management apparaissent au contraire minoritaires⁹⁵, alors que leur rôle dans la transformation des pratiques professionnelles est jugé déterminant. Le jeune âge des participant.es explique par ailleurs qu’ils-elles déclarent majoritairement (à 85%) avoir déjà des connaissances sur les violences conjugales, police et gendarmerie ayant sur ce point renforcé leur dispositif de formation initiale depuis 2019. Enfin, les femmes constituent environ la moitié des effectifs formés, et apparaissent ainsi surreprésentées parmi les participant.es, comparativement à leur part dans les forces de sécurité. Cette surreprésentation résulte sans doute en partie d’une propension plus importante de la hiérarchie à confier les missions de référent.e accueil en matière de violences conjugales à des femmes, et donc à les convoquer aux formations dédiées. Cependant, elle traduit certainement également la persistance d’une lecture des violences de genre comme un sujet concernant majoritairement les femmes, et plus largement le maintien d’un certain nombre de stéréotypes, notamment de genre, entravant la prise en charge des victimes par l’institution policière. C’est ce qu’illustrent également les formations observées.

⁹⁵https://www.centre-hubertine-auclert.fr/sites/default/files/medias/RAPPORT_Bilan%20Police%202024_hyperliens.pdf

4.2.3 Prendre en charge les « victimes » : division genrée du travail policier et stéréotypes sexistes

Au sein d'une institution marquée par le primat accordé à la répression des auteurs, le « côté victime » est généralement décrit, par les participant.es eux.elles-mêmes, comme minoré. Ce constat est plus généralement rapporté à la place des femmes dans la police : policières et femmes victimes se trouveraient ainsi en position de « faiblesse » dans une organisation valorisant la masculinité virile, tant dans les sociabilités que dans les pratiques professionnelles policières (Darley, Gauthier, 2014, 2020), et classant au contraire les interactions avec les victimes parmi les activités relevant du « travail social », pensé comme « féminin » et largement dévalué dans le mandat policier. C'est d'ailleurs le constat d'un intérêt professionnel minoré pour les victimes, ainsi que d'un inconfort à recueillir leur parole, qui poussent certains agents, de sexe masculin notamment, à s'inscrire à la formation :

« En tant qu'homme, c'est particulier, j'ai des questions sur l'attitude à avoir en tant qu'homme, parfois je sais pas trop comment me placer, discuter, parfois je sors de la pièce, je me dis que la victime préfère peut-être être entendue par une personne de même sexe. On a beaucoup de femmes [parmi les agent.es] à la BLPF⁹⁶ mais je vois que les auteurs prennent encore souvent le dessus en audition, donc je me suis dit qu'avoir le côté victime ça pourrait être sympa ». (Jean-Baptiste, BLPF, Formation CIDFF, 24/10/2023)

Pourtant, si la participation aux formations dédiées peut découler de la perception d'une asymétrie de genre au sein de l'institution policière, elle est également motivée chez certain.es stagiaires, et de manière plus inattendue, par le souhait de se documenter sur un phénomène appréhendé comme un « effet de mode » conduisant à « sacraliser la parole des victimes ». S'armer d'outils de compréhension de la victime vise alors ici à contrer un contexte général perçu comme trop favorable aux victimes, en vertu d'un « effet pervers de libération de [leur] parole » conduisant à prendre leurs récits pour argent comptant – une appréhension pourtant a priori très éloignée des expériences que font les victimes confrontées à l'institution policière (voir la partie consacrée au traitement des victimes de violence de genre).

Béatrice : Moi je suis un peu de l'autre côté. J'ai l'impression qu'aujourd'hui on sacralise beaucoup la parole de la victime et beaucoup malheureusement en rajoutent, or tout n'est pas blanc et tout n'est pas noir [les autres participant.es confirment : « ça, c'est clair ! »]. Faut que je comprenne le mécanisme psychologique de la victime mais le mec n'est pas tout mauvais. C'est à la mode donc il y a beaucoup de dépôts de plainte, je dis pas qu'il s'est rien passé mais...

⁹⁶ La brigade locale de protection des familles.

Jean-Baptiste : C'est complètement ça.

Karima : C'est bien que tu le dises, on n'a plus le droit de le dire ça !

Béatrice : C'est un peu l'effet pervers de la libération de la parole. (*Observation, Formation CIDFF en commissariat, 24/10/2023*)

Le soupçon de fausse déclaration, activant le stéréotype genré de la femme manipulatrice, traverse donc toujours la perception policière de la parole des victimes. Il semble même se trouver exacerbé par l'augmentation des plaintes pour violences sexistes et sexuelles, résultant à la fois d'un mouvement post-MeToo de libération de la parole et d'une sensibilisation accrue des forces de l'ordre à la prise en charge des victimes. Tout en se portant volontaires pour suivre une formation relative à l'accompagnement des victimes de violences conjugales, un certain nombre d'entre eux·elles voient ainsi dans l'augmentation des plaintes en matière de VSS un « effet de mode », alimenté par des formes de solidarité féminine réduites à des « effets de groupe », et donc disqualifiées.

« Y a plein de nanas qui s'engrènent entre elles aussi, elles se racontent des trucs entre elles et y en a une qui dit "ah mais c'est pas bien, c'est un viol" pis après elles viennent ici et on sent que c'est un effet de groupe, que la personne est poussée par son entourage à venir chez nous, c'est un effet de mode ! » (*Margot, Brigade d'enquête préliminaire, Formation CIDFF, 23/10/2024*)

La dénonciation des violences comme moyen, pour les femmes, d'obtenir un avantage, notamment dans le cas d'une séparation compliquée, reste ainsi une représentation largement partagée.

J'ai l'impression que ça sert de plus en plus d'excuse, elles appellent et parlent de violences conjugales parce qu'elles veulent s'en débarrasser [de leur conjoint] et qu'elles savent que les violences conjugales, c'est à la mode. C'est l'excuse pour faire sortir telle personne de l'appartement en fait. (*Isabelle, Police-secours, Formation CIDFF, 23/10/2024*)

Parmi les autres stéréotypes de genre pérennes figure également l'idée que les femmes « l'auraient cherché », en provoquant la violence dont elles se disent ensuite victimes, ou qu'elles seraient en responsables.

Même en étant une femme, y en a qui sont vraiment dans la provocation, y en a, on a envie de leur en coller une. Elles cherchent, elles cherchent, elles cherchent, jusqu'à ce que la claque parte et après elles viennent se plaindre au commissariat. (*Margot, Brigade d'enquête préliminaire, Formation CIDFF, 23/10/2024*)

Parce qu'elles s'engagent dans une relation de couple avec un partenaire violent, voire font des enfants avec lui, puis ne parviennent pas à sortir d'une relation maltraitante, les victimes peuvent être présentées comme dotées d'un profil psychologique particulier, « bizarre », car donnant prise à la domination. Loin d'une interprétation des violences de genre

en termes structurels, il s'agit donc ici d'en rabattre la lecture sur des causes individuelles, par ailleurs davantage ramenées aux « dysfonctionnements » supposés des victimes qu'à ceux des auteurs.

Y a l'homme violent qui est un prédateur. Il sait vers qui aller pour dominer. Y a des gens avec qui ça marche pas. Moi par exemple. J'ai une amie qui m'a dit qu'elle n'a jamais fait de french manucure parce que son mec trouve que ça fait pute. Moi mon mec me dit « interdit de mettre du rouge », tu peux être sûre que tous les jours je mets du rouge hein ! [...] [A propos du cas d'une femme enceinte de son troisième enfant et que son conjoint empêchait de sortir] Non mais pourquoi ils font des enfants ces gens-là ? Non mais parce que c'est souvent que les femmes victimes de violences conjugales, elles ont des enfants, et pas qu'un !
(Margot, *Brigade d'enquête préliminaire, Formation CIDFF, 23/10/2024*)

De manière intéressante, ce discours contribuant à décrédibiliser la parole des victimes est souvent porté par des agents, et plus spécifiquement des agentes, faisant pourtant état, dans leur vie personnelle, d'une sensibilité aux mécanismes de domination découlant des rapports sociaux de genre. Tout en épousant ainsi certains contours du discours féministe, à l'instar de Marion prônant la résistance des femmes aux injonctions faites à leurs corps par des hommes (et en particulier par leurs conjoints), ces agentes peinent cependant à penser, justement, l'absence (apparente) de résistance, de la part des victimes, accompagnant souvent les situations d'emprise et de violences conjugales. Autrement dit, c'est précisément parce qu'elles se pensent comme dotées d'un sens critique sur les violences de genre que ces représentantes des forces de l'ordre n'en comprennent pas la perpétuation : ce n'est ainsi pas la survenue des violences qui se trouve ici mise en cause, mais l'incapacité des victimes à s'en dégager, conduisant souvent à rendre ces dernières elles-mêmes responsables des violences qu'elles subissent.

Elle a eu un premier enfant avec, ça se passe mal, elle dépose plainte, y a un contrôle judiciaire, enfin je sais plus quoi mais une suite en tout cas, et elle repart avec. Alors là, c'est la faute à qui ? Pour moi c'est la faute à... en plus à la fin le mec nous dit : "D'ici 2-3 jours, elle va m'appeler pour que je revienne à la maison !" Et je pense qu'il avait raison, il le savait, que ça se passerait comme ça ! Je suis sûre que si je vais aujourd'hui dans l'appartement, il y est à nouveau ! Et moi je me demande qui est l'auteur et qui est la victime dans ces cas-là ! Parce qu'il savait qu'elle allait le rappeler. Il y a des choses qui sont vraiment très très bizarres. (Isabelle, *Police-secours, Formation CIDFF, 23/10/2024*)

L'inversion des responsabilités, dont témoigne l'extrait ci-dessus, peut aller jusqu'à inciter les agent·es à accorder plus volontiers le statut de victime à l'homme mis en cause plutôt qu'à la plaignante. Il témoigne, là aussi, outre d'une méconnaissance du « cycle des

violences⁹⁷ », d'un stéréotype persistant autour de la manipulation féminine entravant le recueil de la parole des victimes.

En tant qu'homme, je vous dis, c'est particulier. Ça m'est arrivé plusieurs fois dans les dossiers de me dire « en fait la victime c'est l'homme. » (*Jean-Baptiste, Brigade de protection des familles, Formation CIDFF, 23/10/2023*)

Supposément victimes d'une instrumentalisation de la plainte par leurs conjointes, les hommes seraient par ailleurs exposés à l'inconstance des femmes, rendant difficile leur appréhension des frontières à respecter. La propension des femmes à faire varier leur consentement en matière de sexualité (voir aussi Darley, Gauthier, 2023), et à le rendre alors indiscernable pour leur partenaire, est ainsi invoquée pour étayer l'hypothèse d'une instrumentalisation des plaintes pour viol par des femmes qui « ne savent pas ce qu'elles veulent ».

Margot : Je vous raconte la dernière histoire que j'ai eue. Des lycéens sont en groupe dans une maison, fêtent un anniv, une nana et un mec s'embrassent, jouent à touche-pipi, 17-18 ans, ils dorment ensemble, elle est en culotte, le mec commence à la toucher, elle dit « oui d'acc je veux bien que tu me touches là mais pas trop », donc déjà ça commence mal, donc lui il se dit « ok, j'y vais », il commence à la pénétrer, elle dit « ah non finalement j'ai mal je veux pas », il se retire, elle reste à côté de lui nue dans le lit. Bon ben franchement, c'est pas clair, hein... elle reste à côté de lui nue dans le lit, et après elle vient porter plainte.

Karima : Je suis pas d'accord Margot, t'as le droit de dire non.

Margot : Oui mais elle reste dans le lit !

Formatrice : ça peut s'expliquer par la sidération.

Margot : Ah non c'était pas ça, hein, elle était en pleine conscience, pour elle c'était normal ! (*Formation CIDFF, 23/10/2023*)

Coutumières de cette suspicion à l'égard des victimes, les associations formatrices rappellent à la fois le très faible pourcentage de fausses déclarations à la police (2 à 5% toutes infractions confondues), et le faible taux de poursuite en matière de violences sexuelles (70% de classements sans suite) et conjugales (80%), soulignant ainsi qu'il est très improbable qu'une fausse déclaration donne lieu à des poursuites. Elles tentent également de réinscrire les

⁹⁷ Le cycle des violences est au cœur de la théorisation, par les associations féministes engagées dans la lutte contre les violences conjugales, des mécanismes d'emprise expliquant la difficulté des victimes à s'extraire des rapports de pouvoir dans lesquels leurs conjoints violents les maintiennent (voir par exemple Elisa Herman, *Lutter contre les violences conjugales. Féminisme, travail social, politique publique*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2016). Le cycle des violences se caractérise par la succession, de plus en plus rapide au fur et à mesure que l'emprise s'installe, de phases dites de « lunes de miel », marquées par l'apaisement et/ou la justification des violences, et de « crises », où dominent volonté de contrôle, menaces et agressions.

violences dans une asymétrie structurelle, gommée par la propension des agent·es à rechercher des causes individuelles à l'exercice d'une domination violente. Citant les chiffres du ministère de l'Intérieur (parmi les victimes de violences conjugales, 87% sont des femmes victimes, 13% sont des hommes ; lorsque les victimes sont des femmes, les auteurs sont dans 90% des cas des hommes ; lorsque les victimes sont des hommes, les auteurs sont à 50% des femmes et à 50% des hommes), elles dessinent une « tendance majoritaire, qui est que les femmes sont victimes et les hommes auteurs » (Formation CIDFF, 23/10/2023). Elles prennent par ailleurs soin de réinscrire cette tendance dans une histoire plus longue, en rappelant notamment la très longue dépendance, en particulier économique, des femmes à l'égard de leur mari, et l'obtention relativement récente (1965) de leur droit à avoir un compte bancaire ou à travailler sans l'autorisation de leur mari – ce que la plupart des participant.es découvrent au moment de la formation. Surtout, alors que la difficulté des victimes à s'extraire d'une relation violente est interprétée par les agent.es comme le signe de leur responsabilité dans la perpétuation des violences, les intervenantes associatives font des notions d'« emprise », de « sidération » et de « cycle des violences » des enseignements-clés de leur formation. Cette expertise inscrite dans le champ de la psychologie devrait en effet permettre d'expliquer, sans juger, la difficulté des victimes à dénoncer les violences et à mettre fin aux relations qui les génèrent.

Par ailleurs, les associations insistent sur le fait que la charge de la preuve n'incombe pas aux primo-intervenant.es, et que les agent.es peuvent donc s'en « décharger » en accueillant la plaignante comme *a priori* victime et en laissant à l'enquête le soin d'administrer la preuve.

De toute façon il y aura enquête... Dans le doute, si une personne vous dit qu'elle est victime de violences au sein du couple, vu que c'est pas vous qui mènerez l'enquête, le mieux c'est de la traiter comme victime et de vous décharger de la preuve. [Formatrice CIDFF, 23/10/2023]

Le jugement des agent.es, que marque notamment l'incompréhension face aux réactions (ou non-réactions) des victimes, risque en effet d'influer sur l'accueil réservé aux femmes victimes de violences et donc sur les conditions de recueil de leur parole. Signe d'un besoin accru de formation, ce jugement apparaît encore largement informé par les expériences personnelles des agent.es. Ainsi, l'incompréhension, ou au contraire (quoique plus rarement) l'empathie que suscitent les victimes de violences dans le cercle amical ou familial constitue un élément convoqué de manière récurrente par les participant.es à la formation, qui évaluent par ailleurs la « justesse » des réactions de la victime à l'aune des réactions qu'ils.elles estiment qu'ils.elles auraient eues dans une situation comparable.

Cette tendance à l'altérisation des victimes, dont les réactions sont présentées comme inintelligibles, s'adosse par ailleurs fréquemment à une conception des violences comme intrinsèquement liées à la précarité sociale et/ou à des formes supposées d'altérité ethnoraciale. Alors que les participant.es opposent souvent une certaine résistance aux tentatives des formatrices de resituer les violences de genre dans le contexte social, juridique, historique et culturel qui les a rendues possibles, voire légales (en revenant notamment sur la longue inscription dans le droit de la supériorité de l'homme sur la femme, ou encore sur l'asymétrie de genre traversant la langue française et sur l'effet des productions culturelles et artistiques sur l'intériorisation de la domination masculine), ils et elles sont au contraire prompt.es à y voir le produit de certaines « cultures » perçues comme arriérées en raison d'une conception supposée archaïque des rôles de genre.

Jean-Baptiste : Est-ce que des statistiques sont faites en fonction de l'ethnie / de la religion ?

Marie (formatrice) : En France, c'est pas légal donc on n'a pas ces chiffres malheureusement.

Jean-Baptiste : Parce que nous, souvent, on voit cette psychologie comme vous venez de le dire, et nous on voit que certaines formes de religion c'est plus strict, par exemple dans le Coran, quand vous disiez « ils essayent de prendre l'ascendant », ben dans le Coran l'homme est automatiquement au-dessus de la femme, donc j'ai déjà vu en audition que l'homme dise « toi t'es une femme, t'as pas le droit de me poser cette question ». Les Hindous c'est pareil, l'homme est au-dessus de la femme, c'est la base, c'est la femme qui fait la cuisine, qui doit cuire de telle manière, etc. (*Formation, CIDFF, 24/10/2023*)

Cette « racialisation du sexisme⁹⁸ », dont il a été montré ailleurs qu'elle infusait également nombre de dispositifs d'action publique de lutte contre les violences de genre (Revillard, 2016), a pour corollaire la difficile reconnaissance des violences inscrites dans des contextes sociaux et ethnoraciaux a priori perçus comme donnant moins de prise aux violences. Les associations relatent ainsi avoir longtemps constaté une moindre propension des commissariats des « beaux quartiers » à enregistrer des plaintes pour violences conjugales, les femmes y étant plus qu'ailleurs suspectées de chercher, en dénonçant des situations de violences, à tirer un profit financier de la séparation :

« Ah, et le niveau social. L'origine sociale. Je pense qu'il y a un petit peu de... Autant dans le 16e, à un moment, ça marchait pas, parce que le grand discours du commissariat du 16e, c'était de dire : "En fait, elles inventent... Enfin, elles disent

⁹⁸ Hamel, Christelle (2005). « De la racialisation du sexisme au sexisme identitaire ». *Migrations et Sociétés*, 17, p. 91-104.

qu'elles sont victimes parce qu'elles veulent gagner leur divorce". » (Entretien, CIDFF, 29/09/2023)

Enfin, parmi les principaux freins entravant la prise en charge des victimes, les associations constatent l'inaccessibilité persistante de certaines populations vulnérables et/ou marginalisées, et notamment les femmes présentant des troubles mentaux, les personnes LGBTQIA+ ou encore les populations « roms ».

Pourtant, la prise en compte des difficultés d'énonciation d'une parole victimaire se développe, sous l'effet des dispositifs de formation notamment. Ainsi, les brigades spécialisées dans la lutte contre les violences de genre, outre le fait qu'elles intègrent progressivement, dans le spectre des violences, les violences psychologiques, administratives ou financières par exemple (et non plus seulement les violences physiques), s'appuient désormais sur la reconnaissance d'une difficile verbalisation chez les victimes pour consulter l'activité d'autres services policiers non spécialisés et y détecter d'éventuelles victimes : par exemple, les agent.es des BLPF peuvent vérifier régulièrement, dans certains commissariats, les registres de mains courantes et prendre l'initiative d'y recontacter les victimes dont la situation laisse suspecter une forme d'exposition à la violence.

Jean-Baptiste : Y a aussi le rapport des collègues sur le terrain. Toutes vos mains courantes, on les regarde pour voir si on n'est pas passé à côté de quelque chose. Si vous intervenez à domicile, on rappelle le lendemain la victime parce que vous notez le numéro.

Isabelle : Ah bon ça je savais pas... Ah c'est bien ça !

Jean-Baptiste : Peut-être que sur le coup, elle dit rien mais le lendemain en la rappelant, peut-être qu'elle est toute seule au travail et peut parler, donc des fois on a des surprises hein ! (*Formation, CIDFF, 24/10/2023*)

Dans les brigades non spécialisées toutefois, semble subsister l'idée que la lutte contre les violences de genre, et en particulier l'accompagnement des victimes de violences conjugales, constituent une forme de « sale boulot » (Hughes, 1996), dévaluée comme relevant de la sphère « personnelle » et privant les agent.es des forces de l'ordre de missions plus nobles.

Béatrice : C'est compliqué, ce genre de dossiers, parce qu'on est obligé de mettre la même énergie qu'un vrai dossier, alors ça m'énerve. Le service public c'est bien, mais à un moment, réglez vos problèmes ! Y en a qui ont vraiment besoin de la police, en fait ! (*Formation CIDFF, Béatrice, groupe d'enquête préliminaire, 23/10/2023*)

4.3 Mécanismes de contrôle interne : l'exemple de l'audit IGPN

Il est également possible d'analyser la professionnalisation de l'accueil des publics dans les services de police à l'aune des mécanismes de contrôle interne dont se dotent les institutions. Nous mentionnons dans ce qui suit le travail d'audit interne réalisé par une unité au sein de l'IGPN (au sein du « département de l'audit interne »), chargée des « contrôles inopinés » dans les services de police⁹⁹.

Cette unité comprend une dizaine de commissaires - l'idée étant que les commissaires expérimentés ont un recul suffisant pour pouvoir conduire ces audits, et que « c'est important pour s'adresser au chef de service » - sous-entendu avoir un rapport d'égalité quand on fait la visite inopinée d'un commissariat), dont la base est le contrôle de commissariat visant à s'assurer au respect des règles et de la qualité de l'accueil. Cette unité, créée dans les années 2000, dans le sillage de la mise en place de la Charte Marianne (aujourd'hui portée par Services publics+), réalise une centaine de contrôles par an suivant une « logique de priorisation en fonction des résultats passés ». Depuis 2019 (et Grenelle des violences conjugales), les opérations d'audit accordent une importance spécifique à la prise en charge des violences conjugales par les forces de l'ordre. La réalisation d'un contrôle occupe en moyenne un agent de l'unité des contrôles inopinés pendant une dizaine de jours.

4.3.1 Contrôle interne du respect des règles d'accueil et évaluation des perceptions des victimes

Nous observons des procédures très stabilisées sur l'objet et la méthodologie des contrôles internes. Les propos du commissaire divisionnaire, chef de ce département à l'IGPN, est en effet très centré sur les règles d'habilitation et d'audit. La logique est donc très procédurale, à la fois dans conduite de la visite elle-même mais aussi dans ce que l'on contrôle : on contrôle le respect des règles.

Chaque visite a un déroulement identique : prise de contact anonyme par téléphone, arrivée inopinée, observation de la salle d'attente (avec un certain nombre de points contrôlés systématiquement), puis dépôt d'une plainte (fictive), rencontre avec le.a chef.fe de service,

⁹⁹ L'analyse se fonde sur un entretien collectif avec l'équipe de l'unité et observation d'un contrôle inopiné.

collecte de documents (par exemple, des notes de service), etc. Les observations sont ensuite consignées dans des grilles d'évaluation : conditions matérielles d'accueil, primo-accueil, prise en compte des victimes lors de leur plainte, dispositif de la pré-plainte en ligne, déclarations de main courante d'usagers, accueils téléphoniques (standard et appels 17), suites réservées aux courriers et courriels des particuliers.

En complément du contrôle conduit au sein des services décrits précédemment, les membres de l'unité de l'IGPN s'entretiennent également par téléphone avec des victimes (environ 20 appels par commissariat, avec une importance particulière consacrée aux violences conjugales ; soit environ 2000 appels par an). Dans l'entretien, les policier.es soulignent qu'ils accordent de l'importance à la mise en confiance de la victime dans leurs appels.

4.3.2 La production de statistiques sur l'accueil des publics

Les responsables du service insistent beaucoup sur la production de données statistiques (qu'ils ont cherché à consolider, avec notamment depuis la création de nomenclature de saisie, qui permet une homogénéisation des données saisies, sur tous les standards, du primo-accueil à la prise de plainte). L'ensemble des données collectées est rassemblé et sert à alimenter une « matrice » (ce sont les termes utilisés) relatives à la qualité de l'accueil. Dans la présentation insistent très fortement sur le travail méthodologique, sur la qualité de l'objectivation ou encore sur le respect des règles statistiques. Voir aussi dans le rapport IGPN (2022, p. 49) : « La majorité des standards contrôlés sont ainsi évalués sur une échelle de réponses pondérées à quatre niveaux (*insatisfaisant, peu satisfaisant, satisfaisant, très satisfaisant*). Les taux calculés sont des taux nets, ce qui implique que les constats indéterminés ou sans objet sont exclus des calculs des taux de satisfaction ». Ils mesurent deux types de phénomènes : le respect des règles (à partir des constats des auditeurs sur le respect des standards) et la satisfaction des victimes. Sur le premier volet, ils calculent également un taux de respect des normes (par exemple taux de respect des normes en matière de d'accueil des violences conjugales, visant à mesurer dans quelle mesure les commissariats respectent les normes en la matière : diffusion des instructions, mise en place de dispositifs spécifiques, voir ci-dessous taux global de l'organisation de l'accueil des plaignants, fondé sur le constat des auditeurs).

Le taux global de l'organisation de l'accueil des plaignants est stable (77 %).

Son évaluation résulte des seuls constats des auditeurs et porte sur :

- le dispositif d'accueil : le personnel d'accueil, les horaires ;
- l'organisation de la prise de plainte et des réponses aux particuliers (pré-plainte en ligne, présence d'un assistant social, d'un psychologue, recours aux associations d'aide aux victimes, traitement des courriers et courriels) ;
- la mise en place des autres dispositifs contribuant à l'accueil.



Sur le second, ils peuvent mesurer le taux de satisfaction des victimes à partir de différents items (à nouveau standardisation des questions), tant sur l'accueil lui-même que sur les suites données au dossier, voir ci-dessous).

VIOLENCES CONJUGALES ACCUEIL DANS LES SERVICES DE POLICE	TAUX DE SATISFACTION DES VICTIMES		
	GLOBAL	DSPAP	DCSP
	80%	83%	80%
Le premier accueil a paru satisfaisant	83%	86%	82%
L'attente a été jugée acceptable	65%	70%	65%
L'état général des locaux a paru satisfaisant	74%	70%	74%
Les horaires d'ouverture du service ont convenu	99%	100%	99%
Bon comportement du personnel d'accueil	75%	87%	73%
Les conditions de confidentialité dans les locaux d'accueil sont jugées satisfaisantes	65%	67%	65%
Sentiment de n'avoir fait l'objet d'aucune discrimination	100%	100%	100%

VIOLENCES CONJUGALES SUITES DONNÉES ET SUIVI DU DOSSIER	TAUX DE SATISFACTION DES VICTIMES		
	GLOBAL	DSPAP	DCSP
	78%	82%	77%
Sans la demander, la victime a été informée des suites réservées à sa plainte	45%	47%	45%
Un récépissé de dépôt de plainte a été remis	90%	83%	92%
La copie de la plainte a été remise	94%	100%	93%
La victime a été informée de l'aide susceptible d'être apportée par les associations d'aide aux victimes	85%	89%	84%
L'information qui a été donnée par la police est jugée globalement satisfaisante	75%	80%	74%
Le policier en charge du dossier a pu être joint sans difficulté	77%	95%	71%

4.3.3 Le cas des sanctions infligées aux gendarmes

Le travail de contrôle en gendarmerie consiste également en des visites inopinées qui seraient similaires à ce qui a pu être observé du côté de l'IGPN.

« Durant l'année 2022, 446 unités de gendarmerie départementale (425 en 2021) ont fait l'objet d'une évaluation inopinée des conditions d'accueil sur site par des contrôleurs mandatés par l'IGGN. 912 questionnaires ont été remis aux victimes et aux usagers (990 en 2021) et 1929 appels téléphoniques ont été analysés (1807 en 2021). Les contrôles sur sites ont retrouvé le niveau précédant la crise sanitaire¹⁰⁰. »

De plus, deux audits ont été conduits sur la question spécifique de la prise en charge des VIF, à partir d'un questionnaire auprès des victimes soutenu par la Fondation Nationale Solidarité Femmes (FNSF), comprenant deux grandes parties « plaintes et investigations » et « intervention à domicile », puis quatre rubriques à chaque fois : « Accueil et premiers contacts », « Recueil de la parole et analyse de la situation », « Orientation des victimes » et « protection des victimes ». 548 victimes ont participé à cette enquête en 2022.

¹⁰⁰ Améliorer l'accueil des victimes de violences conjugales dans les unités de gendarmerie, Résultats de l'audit 2022.

« La victime précise qu'une relation de confiance s'était nouée avec les gendarmes mais un point noir a assombri malheureusement ce lien lorsque le mis en cause a été laissé libre au tribunal alors que les gendarmes s'étaient engagés à informer la victime des suites de la garde à vue du mis en cause ».

« La victime à plusieurs reprises précisera que l'intervention des gendarmes a permis d'ouvrir les yeux de son conjoint sur la gravité de la situation ». *Exemples d'échanges libres de victimes avec les enquêteurs de l'IGGN.*

Faisant état d'un sentiment global de satisfaction vis-à-vis de l'action des militaires, le rapport conclut à l'importance de « capitaliser sur les acquis », mais aussi et surtout « identifier les sources de mécontentement relevant de « causes organisationnelles » et présentant un caractère récurrent ». Aux côtés de ce travail de contrôle et d'évaluation, se situe également les punitions¹⁰¹ des militaires fautifs. A notre demande, l'inspection a exploité plusieurs sources, en premier lieu, les réclamations du public :

Pour 2021 (2344 réclamations : 987 nouveaux dossiers, 496 compléments et 861 incompétences) :

- 170 réclamations pour des manquements relatifs à l'accueil dans les unités ;
- 163 assertions de refus de plainte.

En 2021, il n'a pas été quantifié le nombre de manquements avérés.

Pour 2022 (2952 réclamations : 808 nouveaux dossiers, 802 compléments et 1342 incompétences) :

- 185 réclamations pour des manquements relatifs à l'accueil (21 avérés) ;
- 152 réclamations des pour refus de plaintes (18 avérés).

« La potentielle victime souhaitant déposer plainte, [le militaire] refusera de prendre sa plainte [...] non sans toutefois lui avoir indiqué qu'il pouvait adresser un courrier au procureur de la République. Lorsque [le mandant] lui demandera [...] l'adresse du procureur, il refusera et lui indiquera de « se sortir les doigts ». Le mandant, outré de cet accueil, adressera en conséquence un courrier au ministre de l'intérieur, déclenchant par la suite une demande d'explication de l'inspection générale de la Gendarmerie. [Le militaire], outre l'atteinte à l'image de la gendarmerie auprès de son ministère de rattachement, a commis plusieurs fautes. Ce militaire s'est arrogé des droits qui ne lui revenait pas, seul le ministère public dispose de l'opportunité des poursuites. Ce militaire a refusé de prendre une plainte en totale dérogation avec la charte de l'accueil et commettant des faits pouvant s'apparenter à un déni de justice. Ce militaire ne s'est pas isolé avec le mandant hors de l'accueil pour établir un meilleur climat de confiance et mieux comprendre ses aspirations. Ce militaire a fait preuve de méconnaissance du droit, alors qu'il est officier de police judiciaire depuis de nombreuses années. Militaire a jeté le discrédit sur son Institution au niveau local puisque la plainte a été prise au commissariat de police de Z et transmise au Parquet de Z. Ce gradé, a donné un mauvais exemple à un gendarme adjoint. [...] Les faits étaient

¹⁰¹ Il s'agit du terme en vigueur en gendarmerie, étant donné qu'il s'agit de militaires.

pourtant simples à traiter et la plainte aurait probablement pu être prise dans un délai proche du temps consacré par ce gradé à ses manœuvres d'évitement. Cette situation ne nécessitait pas de compétences particulières. » (*Extrait de sanction prononcée*).

Enfin, les cas anonymisés de punitions prononcées de 2017 à 2021 ont été extraits, 20 pour non-respect de la charte d'accueil, 22 pour refus de prise de plainte. Quatre observations peuvent être apportées : de même que les réclamations, les sanctions pour manquement à la charte de l'accueil ou refus de plainte tiennent une place minime dans les sanctions finalement prononcées. Deuxièmement, l'écrasante majorité des sanctions appartiennent au premier groupe (arrêts). Troisièmement la lecture détaillée des affaires que l'écrasante majorité des sanctions finalement prononcées font intervenir un tiers (retour parquet, associations, élus, police, ou encore sanctions précédentes). En effet, il est significatif que les militaires ici épinglés n'en soient pas à leur première punition.

5. Les organisations policières face aux attentes des requérant.es

Cette partie propose un changement de perspective : après avoir analysé celle des requérant.es (partie 2 & 3) puis les enjeux liés à la formation des agents aux tâches d'accueil des publics (partie 4), nous chercherons ici à documenter les contraintes et difficultés organisationnelles pesant sur la qualité de l'accueil à partir d'enquêtes conduites au sein des services de police et de gendarmerie.

A lire de nombreux travaux (Renaudie, 2021 ; Mouhanna, 2024 ; 2011), il semble entendu que la Police nationale, tout particulièrement en France, se caractérise par une grande distance à l'égard de la population, tournée qu'elle est vers la protection des institutions et le maintien de l'ordre public. Dès lors, on ne sera pas surpris de constater un décalage entre les attentes du public et le service public qui lui est apporté en réponse. L'accueil physique des nouveaux commissariats constitue à cet égard une illustration frappante, tant ils ont pris toutes les caractéristiques d'une *bunkerisation* destinée à se protéger de potentielles agressions extérieures. S'ajoutant à cela, la réduction drastique des postes de police et de gendarmerie sur le territoire amorcée avec la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) semblerait aller dans le sens d'un recul de ce même service public. Mais nos observations permettent d'aller plus loin en analysant une situation plus complexe : le service public policier a dans le même temps la particularité d'être l'un des très rares service à avoir maintenu un accueil

physique et humain même par téléphone 24h/24 et 7 jours/7, ce qui constitue une lourde charge de travail pour les structures de base que sont les brigades de gendarmerie et les commissariats de police. Dès lors, entre réponse aux besoins de la population et gestion des flux, entre adaptation aux territoires et respect uniforme des règles de droit et règlements intérieurs, les organisations policières apparaissent comme tiraillées entre des logiques contradictoires.

Dans un premier temps, il s'agira de revenir sur les effets d'un accueil « généraliste » des requêtes, qui expose les agents à un flux ininterrompu de sollicitations de tous ordres. Ce travail dévalorisé s'accompagne d'une hiérarchisation des publics. Dans un second temps, nous revenons sur les disparités, tant au niveau des sollicitations par les requérants que des choix organisationnels pour y faire face, entre police et gendarmerie. Après un focus sur l'accueil à distance dans un troisième temps, nous terminons sur le cas de la Guadeloupe, qui concentre à la fois des requêtes extrêmement variées et à la fois des inégalités de moyens qui sont, in fine, des inégalités d'accès au service public policier.

5.1. Gérer les flux des sollicitations et les stocks de dossiers

Dans l'encadré qui suit, nous proposons une recension des requêtes observées et notées sur ce qui est quasiment le temps d'une vacation. La forme de la présentation de cette partie de la démonstration est sans doute plus brute qu'à l'accoutumée, mais cela permet de refléter la polyvalence qui est attendue de la part des agent.es.

5.1.1. Des requêtes tous azimuts : à l'accueil du commissariat Alpha

Liste des requêtes adressée à un commissariat central 11h30-19h

- Un homme noir et âgé, se présente pour porter plainte. La serrure de sa voiture a été abîmée.
- Un homme plus jeune, blanc. Il est du service informatique.
- Une dame noire se présente avec deux enfants : « je veux porter plainte » [...] C'est mes voisins, ils m'ont envoyé 3 mecs me menacer ».
- Une jeune femme à la peau mate se présente pour un bon de visite pour récupérer son véhicule à la fourrière.
- Deux policiers en civil arrivent, ils viennent pour leurs armes et se présenter à leur hiérarchie.
- Deux autres policiers arrivent en panique, la police municipale a fait retirer leurs véhicules.
- Une quadragénaire se présente pour le même motif, un vif débat s'engage avec Samuel car ses papiers sont à la fourrière avec son véhicule.
- Un jeune homme se présente pour venir récupérer le véhicule de ses parents.
- Un trentenaire noir vient pour la perte de son passeport français.
- Un jeune homme maghrébin se présente à l'accueil : « c'est pour pointer. »
- Une personne se présente, pour un véhicule vandalisé.
- Une personne se présente : la vitre de son véhicule a été cassée et toutes les affaires ont été volées.

- Un ado à la peau mate vient déposer une lettre de motivation et son CV pour un stage de 3^e.
- Une personne se présente pour une pré-plainte en ligne.
- Un jeune homme noir se présente « pour signer ». C'est un contrôle judiciaire.
- Dans notre dos, un policier vient demander s'il n'y a pas une interprète en anglais, Samuel répond par la négative, mais le prévient quand elle sera arrivée.
- Un jeune homme blanc, la trentaine, se pointe pour déposer plainte pour escroquerie.
- Une femme aux cheveux blonds très courts et avec des lunettes et un léger accent anglais se présente à l'accueil, c'est l'interprète.
- Une personne se présente parce que son véhicule est à la fourrière.
- Un vieil homme noir à lunettes souhaite compléter sa plainte, il a été victime d'un délit de fuite et suppose que le fuyard ne s'est pas arrêté car il était à bord d'un véhicule volé. Sa deuxième requête concerne le portable volé de sa fille, qu'elle a pu localiser.
- Une personne se présente pour une plainte pour un vol commis au sein de sa société, ainsi que le véhicule de la société qui se trouve à la fourrière.
- Un homme noir avec une coiffure en pics se présente pour déposer plainte « contre Madame qui enferme les enfants ». « Comment ça, demande Samuel ? ». « Ben elle enferme les enfants à clé et elle sort comme ça faire la fête et je ne sais quoi ».
- Une jeune femme vient demander pourquoi son véhicule est à la fourrière.
- Les policiers reviennent pour le dépôt de leurs armes.
- Une autre personne se présente parce que son véhicule est à la fourrière.
- Une dame d'un certain âge demande le certificat de décès de son frère. Elle part un peu dans tous les sens, l'affaire semble complexe.
- Une personne a sa moto à la fourrière, mais il ne peut pas la récupérer, il y a un défaut d'assurance.
- Une nouvelle personne pour la fourrière.
- Un homme vient pour le vol de sa carte bleue, qui a été utilisée.
- Un homme vient pour l'immobilisation de son véhicule.
- Un homme vient pour le vol de son téléphone.
- Un homme vient pour des bris de glace dans sa voiture. Il semble s'agir d'une dégradation de véhicule mais en l'interrogeant, Antho s'aperçoit qu'ils lui ont « quand même volé des choses ». Il inscrit donc « vol à la roulotte ».
- Une personne vient pour l'enlèvement de sa voiture.
- Une dame noire vient avec ses enfants, parce que son mari est en garde-à-vue, elle a été appelée pour venir le chercher.
- Des policiers de la BAC arrivent avec une femme en pleurs, blonde, la trentaine. Ils expliquent qu'il y a eu une interpellation pour violences et qu'il faut prendre la plainte de cette femme. On m'expliquera plus tard qu'il s'agit d'une prostituée régulièrement violentée par son proxénète.
- Pause repas d'une heure. Laurent, gardien de la paix, prend la suite.*
- Deux nouvelles affaires de voiture à la fourrière.
- Une jeune femme d'origine maghrébine vient pour un contrôle judiciaire.
- Le téléphone sonne. C'est un appel pour une pré-plainte. Il parle avec la personne mécontente de son créneau.
- Trois restitutions de véhicules à la fourrière
- Une personne vient pour une amende, elle redirigée vers le service compétent.
- Une personne vient pour un rendez-vous avec la psychologue du commissariat.
- Une nouvelle personne vient pour son véhicule à la fourrière.
- Un policier en charge des pré-plaintes passe et demande d'annuler le dernier rendez-vous de 18h30 : « je vais pas rester ici jusqu'à 20h, c'est bon ».
- Une personne vient parce que son véhicule a été immobilisé, il ne sait pas pourquoi.
- Une dame vient « signer sa pré-plainte », mais il s'avère qu'elle n'a pas encore de rendez-vous.
- Une autre restitution de véhicule à la fourrière.
- Une demande de plainte contre sa voisine, pour harcèlement.
- Le téléphone sonne. Une personne espérait avoir un rendez-vous aujourd'hui ou demain, pour sa pré-plainte, sans succès.

- Une autre restitution de véhicule à la fourrière.
- Un homme se présente pour récupérer sa carte grise.
- Un homme noir d'un certain âge vient porter plainte, il a reçu une fausse lettre de mise en demeure.
- Deux cheminots en tenue, viennent déposer plainte pour menaces.
- Un vieil homme blanc vient pour son contrôle judiciaire.
- Une autre restitution de véhicule à la fourrière.
- Une plainte pour agression, Antho note violence + dégradation du véhicule.
- Un nouveau Contrôle Judiciaire.
- Une autre restitution de véhicule à la fourrière.
- Un jeune homme noir demande une copie de sa plainte dans le cadre d'une procédure pour accident du travail.
- Un autre véhicule à la fourrière, mais en l'absence d'assurance, il ne peut être restitué.
- Une jeune femme vient récupérer son petit frère qui va sortir de garde-à-vue.
- Une personne se présente pour une plainte pour une dégradation de véhicule.

On voit comment, dans ce qui est pourtant une demi-journée « très calme » de l'avis des enquêtés, l'enchaînement des requérant.es et ce qu'exige, dans un certain nombre de cas, le simple enregistrement des personnes en termes de dialogue pour établir et qualifier leur situation. On voit ici également les limites d'un accueil généraliste, de nature à mettre en concurrence les requérant.es (abordé plus en profondeur dans le chapitre 2). Ceci apparaît avec d'autant plus d'acuité au sein des centres d'appels du 17. On a pu y constater la fréquence d'appels peu en rapport avec une demande d'intervention en urgence (avec notamment un grand volume de demandes relatives aux pharmacies de garde, de demande de coordonnées des commissariats, ou encore relevant de conflits entre usager.es de la route). Des observations conduites au sein d'un Corg ont permis d'observer de manière assez constante des réponses fermes, pour ne pas dire sèches et cassantes face à certaines requêtes. Deux types de cas peuvent être distingués. Tout d'abord, les demandes potentiellement pertinentes mais imprécises, où le demandeur n'est pas en mesure de donner des informations indispensables à la compréhension de la situation, des éléments permettant d'engager un équipage dans les meilleures conditions (localisation, nombre de personnes présentes sur place, description d'un auteur...) ou tout simplement s'exprime de manière confuse. L'enjeu étant de réagir au plus vite, ces situations génèrent la perte d'un temps précieux dans la perspective de porter secours à une ou des victimes. Ensuite, celles qui ne relèvent pas d'un appel au 17 car il s'agit d'un différend de nature civile ou commerciale, car il n'y a pas d'infraction ou de violation d'une quelconque loi, ou par exemple il ne s'agit pas d'une demande urgente. Ici, l'enjeu est de libérer la ligne au plus vite car d'autres appels, pertinents pour leur part, peuvent arriver entre temps ou être déjà en attente. Au sein de la PFAU, lorsque nous demandons ouvertement aux opérateur.ices ce qui

est le plus dur à gérer pour elle.eux, il s'agit également de la surreprésentation à leurs yeux des appels « non urgents ». Un nombre significatif de requérant.es déclare d'ailleurs en introduction de leur appel « je sais que ce n'est pas une urgence, mais... » en effet, la police est l'un des rares services publics à disposer d'une ligne ouverte 24h/24 avec un accueil humain et il y a en effet un décalage manifeste entre les attentes de la population, telles que les interventions sur les tapages qui constituent le gros des appels, et ce pour quoi les policier.es sur le terrain sont appelé.es à se déplacer. Les ordres donnés et gestes transmis leurs commandent par exemple de se borner à rappeler qu'un équipage se déplacera dès que possible, sachant parfois pertinemment que personne ne se déplacera. « J'y perds de mon humanité, c'est clair ! » nous dira par exemple un gardien de la paix en poste depuis 6 mois.

Les fonctionnaires et militaires apprécient tout particulièrement de pouvoir recevoir des victimes d'atteintes physiques ou sexuelles, qui constituent à leurs yeux, ainsi que cela a été observé dans d'autres travaux, l'occasion de répondre à une demande sociale qu'ils savent être forte (Perona, 2024). A l'autre bout du spectre, les requêtes et interactions considérées comme les plus dévalorisantes concernent des personnes souffrant des troubles psychiques. De nombreuses attitudes de mépris ont été observées dans ce contexte. Cela tient à la fois au caractère minimal de la formation reçue pour ce type de public (abordée dans la partie 4), qu'au contenu des interactions en elles-mêmes, avec des personnes qui tiennent des propos difficilement ou non intelligibles, ont des comportements frénétiques, de sorte que ces interactions constituent des situations « limites », dont la signification échappe aux jeunes fonctionnaires. Viennent ensuite les personnes convoquées par les services d'enquête pour y être entendu.es en qualité de mis.e en cause, ou des personnes placées sous contrôle judiciaire. Ils se distinguent des personnes ayant un trouble psychique, en ce qu'ils ne perturbent pas l'ordre des choses, étant entendu qu'ils sont du côté des « méchants », autrement désignés comme « bâtards, enculés, fils de pute » ou plus sobrement « mecs, clients ». Il en va ainsi à Alphaville, d'un homme mis en examen pour viols sur plusieurs mineures, qui lors de chacun de ses pointages, est intégralement contrôlé et fouillé à l'entrée, par les plantons qui nous expliquent guetter, espérer le moindre affront de sa part pour en venir aux mains. Mais de façon plus ordinaire, comme abordé dans le premier chapitre, le gros des requêtes concerne des démarches administratives ou des plaintes pour atteintes aux biens, surnommées « plaintes assurance ». Ces contentieux sont d'autant plus dévalorisés que, comme nous l'avons vu dans

la première partie, ils sont hautement conflictuels car les attentes des requérant.es sont fortes, les capacités d'action policière faibles et n'ont donc que peu de sens aux yeux des policier.es et gendarmes. Ces logiques de classement sont à croiser avec la manière dont les requérant.es se comportent dans le cadre de leurs interactions avec les agent.es, en particulier dans leur connaissance – ou non – des rouages institutionnels.

« Je voudrais parler à l'inspecteur de la BAC »

La plupart de ceux.celles qui sollicitent les forces de l'ordre les connaissent mal. Les requérant.es qui se présentent au mauvais guichet et/ou avec une problématique qui relèverait d'un autre service public, à la police plutôt qu'à la gendarmerie, qui mélangent les grades et les noms, confondent service d'enquête et équipe d'intervention, police, gendarmerie et douane, une plainte, une main courante et un rapport d'information, sont légion. Ils.elles peinent à s'adresser au bon guichet, à traduire la situation qui les amène en problème policier et/ou pénal, à choisir la bonne infraction, à saisir le cheminement que fera leur dossier dans les services, et la temporalité d'une enquête. Ils.elles ont souvent des représentations issues du sens commun, sur la police et la gendarmerie, sur la BAC, les « mobiles et les gendarmes » qui les rendent plus sensibles à la (mal)interprétation des *signes* comme les « polos noirs et polos bleus » (Cf. Annexe n°1).

En même temps, les policier.es cultivent cette opacité. Ils font rarement cet effort explicatif, parce que ça va de soi, mais aussi parce que cette méconnaissance permet de discipliner les requérant.es, de gérer le stock de dossiers¹⁰², de s'arroger une marge de manœuvre pour *shooter* etc. C'est d'autant plus saillant que la réaction des policier.es face à un.e requérant.e qui maîtrise les enjeux et les termes policiers, mais qui n'est pas identifié.e comme « collègue », suscite presque toujours irritation et suspicion. De leur côté, bon nombre de requérant.es expliquent mettre en place des stratégies pour contourner les difficultés susmentionnées afin d'obtenir gain de cause. Il est tout d'abord intéressant de constater que le fait d'aller en gendarmerie plutôt qu'en commissariat de police afin de déposer plainte est un

¹⁰² C'est le cas des gendarmes particulièrement : un logiciel synthétise en tableau les gendarmes et les dossiers qu'ils traitent dans chaque brigade. Le nombre de dossiers, et la proportion de « rouges » (c'est-à-dire qui sont hors délai), sont des indicateurs forts de la charge de travail du gendarme (« j'en faisais des cauchemars de mes quarante procédures dans le rouge »). Une partie des dossiers sont certes redistribués par le CB (les sois-transmis, les procédures prises par les GA/mobiles/PSIG), mais la plupart des dossiers sont ceux qui se présentent pendant leur permanence. Ils sont alors plus tentés que les policiers de trier les dossiers (puisque les policiers qui prennent les plaintes n'ont pas à les traiter).

procédé permettant parfois d'éviter une longue attente et de bénéficier d'un service considéré comme étant de meilleure qualité que celui prodigué par les policiers.

A., la mère d'une l'adolescente victime d'agression sexuelle : « J'appelle un ami à la retraite, il me dit « en zone police, ils ont du boulot, va en gendarmerie, ils ouvriront un dossier. C'est un ancien gendarme. Je ne connaissais rien à la procédure ». (*Entretien du 7 mai 2024*).

La seconde consiste à revenir à un autre moment quand on a affaire à une personne peu aidante au poste d'accueil, de rappeler dans l'espoir de tomber sur un opérateur.ice plus à l'écoute, ou encore de s'adresser directement au procureur de la République. La troisième, pour les personnes ayant l'occasion de solliciter les forces de l'ordre régulièrement du fait de leur activité professionnelle, est de contacter directement un interlocuteur identifié dont on a les coordonnées directes.

5.1.2 Un poste dévalorisé et à faible autonomie : focus sur le 17

Cela fait vingt-cinq fois que l'opérateur que j'accompagne reçoit un appel d'un homme nous insultant avec forces cris reconnaissables. A la pause, avec d'autres opérateurs, il m'explique, satisfait, qu'à ce stade, l'homme va être localisé et identifié en vue de poursuites judiciaires. A notre retour dans la salle, alors qu'il s'entretient avec le chef de salle, son enthousiasme sera de courte durée. « Et bien, dans ce cas-là, il faut simplement raccrocher après s'être assuré qu'il n'y a pas d'urgence ». « Mais ça fait trente fois qu'il nous appelle pour rien ! » s'agace le jeune opérateur. « Et si, à la 31^e fois, il appelait pour une urgence ? » Silence. « Donc, tout simplement, tu demandes : « Monsieur, quelle est votre urgence ? » Une fois, deux fois, trois fois, et si ça continue, à ce moment-là, tu raccroches. » *Notes de terrain, été 2022.*

Cette dévalorisation du travail réalisé cohabite avec la faiblesse des marges de manœuvre dont disposent les agent.es, une très faible autonomie : les appels sont enregistrés et écoutés par les chefs de salle, qui répriment activement toute perte de calme, haussement de ton ou manquement au devoir de demander des informations : « tu vas te réécouter, et tu constateras qu'au moment où tu perds ton calme et le disputes, toutes les informations nécessaires n'ont pas été demandées ». Le cas échéant, le policier.e ayant perdu son calme est invité.e à se réécouter par la suite, à la lumière des remarques qui lui ont été adressées. D'une manière

générale, nous ne sommes pas seul.es à écouter les agent.es, qui sont également écouté.es par leurs pair.es, qui peuvent prévenir le/la chef.fe de salle, le/la cheffe de salle lui.elle-même, ainsi que le commandement qui peut être amené à réécouter les appels significatifs de la journée ou de la nuit. Les postes de travail ne sont pas appropriés individuellement, de même que les locaux : les fonctionnaires ont de petits casiers et se changent dans le couloir, ce qui donne aux jeunes fonctionnaires l'impression de ne pas être « chez eux », et d'être parfaitement « interchangeables ». Le fait de devoir malgré cela porter la tenue et, pour un certain nombre d'entre eux.elles, être armé.es est perçu comme tout à fait désuet. La hiérarchie est particulièrement soucieuse de ce que les opérateur.ices ne « se relâchent pas ». En l'espèce, le contrôle reste fort, parfois sous l'impulsion des pompiers : rappels à l'ordre des femmes pour qu'elles s'attachent les cheveux, interdiction d'utiliser son portable personnel dans la salle, restrictions de navigation internet sur les ordinateurs, éclairages agressifs certaines nuits...

Dans la lignée de ce qui a été déjà observé dans les travaux sur les centres d'appel et ainsi que nous l'avons expérimenté, le caractère répétitif de ce travail et des formules répétées « Police secours, bonjour, quelle est votre urgence ? » provoquent rapidement une fatigue et une irritabilité qui se poursuivent en dehors du temps de travail, jusque durant la nuit. Le fait de s'en ouvrir aux enquêté.es permet de constater que cela persiste au bout de plusieurs mois : « hier soir encore je rêvais que le téléphone sonnait. Je n'arrivais pas à décrocher et je me faisais gueuler dessus et ça sonnait, ça sonnait encore ! ». Le contenu des appels étant le plus souvent des émotions négatives (peur, tristesse, colère, désarroi, panique), les jeunes fonctionnaires s'en montrent rapidement affectés. La comparaison de l'attitude d'un même requérant s'adressant d'abord à la police, puis à un pompier montre que les interactions sont nettement plus désagréables avec les policier.es : « ils ne peuvent pas être agressifs avec nous (pompiers), on n'a pas le même sponsor (rires) ! ». Les pauses sont l'occasion pour les opérateurs de partager des anecdotes de discours de requérant.es particulièrement désagréables.

Comment l'institution compose-t-elle avec le fait que les policier.s sont surtout recruté.es et formé.es dans une optique répressive et que, par conséquent, rares sont les recrues qui se projettent réellement dans les tâches d'accueil des requérant.es, d'enregistrement des plaintes et, plus largement, d'accompagnement des victimes ? Si, comme ce fut le cas par le passé, le travail de planton et de plaignant.e demeure toujours le plus souvent un « placard », il existe également de nombreux services où l'accueil est plutôt assuré par des jeunes recrues « sorties d'école ». Dans le commissariat Alpha justement, nous sommes prévenus par la

hiérarchie que le travail des plantons et des plaignant.es, ne constitue pas « le plus intéressant dans la police », à la différence du travail des enquêteur.ices. A l'exception de la cheffe du bureau des plaintes qui a choisi ce poste pour se retirer de la voie publique et d'un gardien de la paix qui dit « se plaire à ce poste depuis un an », les policier.es en présence sont tous sorti.es d'école. La démarche de la hiérarchie est de passer un contrat moral avec ces jeunes recrues : en l'échange d'états de service satisfaisants, ils.elles pourront sans peine accéder au service réellement souhaité par la suite, selon la formule : « ils ont mangé leur pain noir ». Nous avons en effet pu constater que cette promesse semblait avoir été tenue auprès d'un gardien de la paix parti par la suite en police-secours et d'une gardienne qui a intégré une brigade d'investigation.

Il en va de même au sein des centres d'appels 17, qui semblent souffrir du fait que ce travail soit devenu une spécialité à part entière, là où il était par le passé assuré par des fonctionnaires et militaires de terrain, sur la base d'une rotation. « C'est vraiment LA question à ne pas poser ici ! » : c'est en ces termes que nous sommes avertie dès les premières minutes par une gardienne de la paix, alors que je lui demande si elle se plaît dans cette affectation. Le travail de réception et d'orientation des appels est réalisé par des agents qui se situent au bas de la hiérarchie de l'appareil policier : policiers adjoints (PA) et agents administratifs pour le N1, gardiens de la paix en sortie d'école pour le N2. Plusieurs PA ont confié que, s'ils.elles envisageaient de passer le concours de gardien de la paix auparavant, ce type de tâche leur avait fait changer d'avis. D'autres ont décrit avoir réagi d'un rire nerveux ou avoir fondu en larmes en apprenant que leur nouvelle affectation concernait des tâches d'accueil. Du côté des gardien.nes de la paix, si certain.es estiment avoir été piégé.es par un intitulé de poste ambigu « PP/État major » (« Je pensais vraiment que j'irais en investigation, ou que je serais dans les bureaux »), d'autres attribuent cette affectation à la faiblesse de leurs résultats en école de police : « j'ai bien profité, je me suis bien amusée pendant ma scolarité... ben maintenant voilà le résultat ! ». La situation est différente pour les gradé.es chef.fes de salle, plus âgé.es, ainsi qu'un gardien de la paix plus âgé que ses collègues, qui confie plutôt être dans la démarche de se retirer de la voie publique : « au moins je suis sûr de revenir tous les soirs entier » ; « je ne supportais plus l'attitude des collègues sur le terrain ! ». Mais d'une manière générale, les jeunes fonctionnaires n'aspirent pas à rester longtemps dans ce type de fonctions : « tout sauf ça ! ». A la différence de ce qui est observé dans l'accueil téléphonique des entreprises privées, l'absence de prénom annoncé (mais « Police secours, j'écoute », « on arrive madame ») renforce

l'impersonnalité des échanges, les requérant.es ayant bien peu de chance de tomber plusieurs fois sur le même fonctionnaire en rappelant.

Il en ressort que le *turn-over* à ces postes est continu et incessant, ce qui n'est pas sans occasionner des difficultés à l'encadrement. Par contraste, de nombreux.ses agent.es administratif.ves rencontrés.es dans le cadre de cette enquête et suppléant les fonctionnaires et militaires aux tâches d'accueil physique et téléphonique sont plus âgé.es, mais ont aussi et surtout un parcours au sein du secteur social, de sorte qu'ils vivent leur poste comme partie intégrante d'une « vocation » personnelle.

5.2. Le poids des disparités institutionnelles et territoriales

5.2.1 La polyphonie policière¹⁰³

La police et la gendarmerie s'organisent différemment : si le guichet semble le même, les routes qui y mènent et les chemins qu'il entrouvre sont distincts. Au commissariat, une sollicitation peut passer par une demi-douzaine de services pour être traitée, et par conséquent par un nombre équivalent de reformulations de la situation, et de réceptions par les agent.es¹⁰⁴. Chaque passage de témoin implique une réorientation des requérant.es, un nouveau récit de son histoire, et l'interaction avec un.e nouvel.le agent.e de police qui n'a plus le même positionnement professionnel et moral sur l'affaire. Les réceptionnistes, plaignant.es, brigadier.es et nuitex.ses, enquêteur.ices, se transmettent un récit policier parallèle au récit du.de la requérant.e, qui gagne ou perd en crédibilité à mesure que s'intensifie le biais du bouche-à-oreille dans les étages du commissariat.

Cette organisation néo-taylorienne autour de la réponse aux requêtes s'observe de façon particulièrement frappante lorsque les opérateurs de la PFAU entrent en jeu, à la suite d'un appel. Diverses divisions du travail ont été expérimentées à la PFAU : au commencement, chaque opérateur menait l'appel téléphonique jusqu'à son terme comme en région, avant que soient instaurés les niveaux 1 (tri des appels) et 2 (traitement des « vraies » urgences) ; au

¹⁰³ Cette notion a été pensée par Pauline Chevillotte, membre de l'équipe de recherche.

¹⁰⁴ Un requérant appelle les forces de l'ordre pour des violences conjugales et l'explique au téléphone, le CIC envoie une BAC à qui le requérant expose la situation, qui interpelle l'individu, le présente à l'enquêteur du quart avec une version policière de la situation

départ, les fonctionnaires étaient répartis par départements de la petite couronne, mais cela créait trop d'inégalités de charge de travail. Il y avait au départ des objectifs de temps maximum à dédier à chaque appel, ce qui a progressivement été abandonné. Si, en notre présence, nous n'avons pas vu de contrôle hiérarchique quant au nombre d'appels pris, les fonctionnaires se comparent tout de même mutuellement et les décalages de « résultats » peuvent être sources de tensions entre les effectifs. En l'absence d'un logiciel similaire pour les niveaux 1 et 2, les transmissions d'informations sont essentiellement orales : ainsi, un requérant.e qui fait face à une urgence particulièrement élevée, s'entend demander un certain nombre d'informations qu'il sera potentiellement amené.e à répéter par la suite une fois qu'il sera au contact d'un.e policier.e du N2, en particulier son adresse, à même de déclencher une intervention policière, ce qui ne manque pas de générer incompréhension et agacement. Enfin, la difficulté que pose cette organisation du travail est le désaccord entre les opérateur.ices, de ce qui relève de leur mission ou non et donc d'un appel d'urgence ou non. Un opérateur du N1 prend soin de donner les coordonnées complètes des commissariats quand il redirige les requérants vers ceux-ci, chose que refuse catégoriquement de faire sa collègue « je n'ai pas à vous donner ces coordonnées, vous encombrez cette ligne qui est dédiée à des urgences ! Vitales ! ». Par exemple, une opératrice du N1 renvoie tous les appels relevant des violences conjugales vers le N2, considérant « qu'il faut être à la hauteur de Madame, qui a enfin eu le déclic », tandis que j'ai observé qu'au N2, si les violences ne sont pas en cours, la requérante sera invitée à se présenter au commissariat. Il y a également des diversités de traitement selon les départements : un tapage nocturne sera classé sans intervention dans un département de banlieue, tandis que certains arrondissements parisiens ont une brigade dédiée à la résolution de ces conflits. Il en ressort, après avoir accompagné une police secours sur la plaque parisienne, que de nombreuses informations imprécises ou incomplètes sont finalement communiquées aux équipes d'intervention sur le terrain, ce qui est source de frustrations.

Pour le.la requérant.e, qui saisit mal la segmentation du monde policier en services et en cultures professionnelles, l'incohérence qu'il perçoit alors dans l'institution est éprouvante. Elle incite parfois à des stratégies de présentation de soi qui in fine décrédibilisent la personne aux yeux des agent.es.

5.2.2. Des affaires plus suivies en Gendarmerie

Les brigades territoriales ne sont pas divisées en services : les brigadier.es se répartissent le temps passé à l'accueil, en travail d'enquête et en patrouille. Si un.e brigadier.e (OPJ ou APJ

selon la complexité du dossier) reçoit un plaignant sur son temps d'accueil, ou une intervention sur son temps de patrouille, il.elle récupère automatiquement le dossier et se chargera de l'enquête. Sauf dans le cas où le dossier est transféré en service judiciaire spécialisé (pour les cas particulièrement graves) ou dans le cas de violences intrafamiliales, les requérant.es auront un.e brigadier.e de référence tout au long de leur dossier. Dans les circonscriptions de gendarmerie, il n'était pas rare que des habitant.es aient directement le numéro de « leur gendarme » avec qui ils.elles avaient eu affaire lors de précédents dossiers. Lors de nos observations, plusieurs brigades étaient réorganisées pour introduire des protoservices : des référent.es sur certaines thématiques, ou des groupes de travail devaient se répartir les dossiers sur des infractions déterminées pour accentuer l'efficacité, introduisant un premier passage de témoin pour les dossiers qui arrivent en brigade.

Les entretiens et observations montrent que le rôle de planton recouvre tout un éventail de situations : d'un côté, la fonction de renseignement, d'accompagnement, de mise en valeur de la gendarmerie face à des gens coopératifs, respectueux, voire admiratifs, de l'autre la gestion de situations juridiquement complexes, jugées peu intéressantes ou ne relevant pas du travail de la gendarmerie face à des gens vindicatifs et/ou peu au fait de ce que la gendarmerie peut ou ne peut pas faire.

Par ailleurs, l'une des problématiques dans certaines brigades est que le ou la gendarme qui prend la plainte est également celui qui va prendre en charge la procédure, ce qui peut, de l'avis de plusieurs personnes interrogées, conduire certains à dissuader le requérant d'aller au bout de sa démarche. Toutefois, la majorité des agent.es observé.es dans les brigades ont montré de véritables compétences relationnelles et une volonté d'aider leurs interlocuteur.ices, de sorte que nous n'avons assisté à aucun conflit, aussi bien au guichet qu'au téléphone. Toutefois, le planton étant seul, il peut rapidement se retrouver débordé.e pour peu qu'il soit en train de prendre une plainte et que d'autres personnes se présentent à l'accueil, sachant que le téléphone peut sonner à tout moment. Ainsi, dans deux brigades visitées, un.e « remplaçant.e » est désigné.e à chaque vacation, il s'agit d'un gendarme assigné à du travail judiciaire mais qui peut être amené à prendre des plaintes ou accueillir un requérant si le planton est occupé. Dans les deux autres, on a pu observer que le planton, y compris les gradés, proposait spontanément son aide en voyant que plusieurs personnes attendaient au guichet.

Cet état de fait est dû à plusieurs facteurs : le faible nombre de gendarmes dans une brigade et la vie en caserne conduit à une interconnaissance forte et donc un esprit d'entraide,

l'agencement des lieux, qui permet aux agents de voir et d'entendre ce qui se passe à l'accueil (les locaux ont généralement une superficie réduite et se trouvent sur un même étage), et une culture professionnelle tournée à la fois vers la polyvalence et le service. Il convient d'ajouter que les commandants de brigade ont dans les quatre cas leur bureau à proximité de l'accueil, ce qui leur permet d'entendre ce qui se passe et d'intervenir au cas où le planton serait en difficulté (question complexe, début de conflit...).

Dans les petites brigades de gendarmerie, on a donc une denrée particulièrement rare, que l'on ne va pas retrouver dans les terrains ci-dessous et qui permettent de gérer les demandes de requérants avec davantage de sérénité : du temps.

5.3. Le cas de la Guadeloupe : une diversité de réponses selon les territoires et les institutions

L'enquête menée au sein de la police et de la gendarmerie en Guadeloupe, outre qu'elle permet de décentrer les analyses conduites à partir de terrains métropolitains, invite également à penser ensemble les déterminants « outre-mer » et post-coloniaux dans les situations d'accueil en commissariats ainsi qu'en brigades de gendarmerie. La comparaison police-gendarmerie ébauchée ici met en présence des organisations singulières, ni complètement comparables aux situations hexagonales, ni généralisables à « l'outre-mer », mais prises en tenailles entre un « modèle de police outre-mer » pensé par les pouvoirs publics, et la situation guadeloupéenne par le bas. *Les résultats présentés ici ne valent pas pour tous les dits « outre-mer »*, mais doivent quand même être pensés à l'aune de cette catégorie d'action publique qui, nous le verrons, a des conséquences symboliques et matérielles bien réelles dans l'accueil par les forces de l'ordre.

5.3.1 « On n'exerce pas le métier de gendarme en outre-mer comme on l'exerce dans l'hexagone »¹⁰⁵

Les formes organisationnelles exceptionnelles de l'« l'Outre-mer »

La police et la gendarmerie de Guadeloupe ont des formes organisationnelles particulières, parce que l'archipel fait partie des territoires dits « d'Outre-mer ». Tout d'abord, la Gendarmerie y est largement dominante, tant dans la répartition des circonscriptions, que les moyens dédiés, ainsi que la confiance accordée par les partenaires locaux de l'État déconcentré. Le COMGEND dépend du Commandement de Gendarmerie d'Outre-mer (« CGOM ») et, par rapport aux états-majors de régions, il est à la fois plus resserré, autonome et doté en moyens humains et matériels. Les ressources humaines sont soumises à des règles dérogatoires : les gendarmes envoyés « Outre-mer » sont sélectionné.es sur dossier, et en moyenne plus qualifié.es qu'en hexagone ; ils.elles ne peuvent rester que quatre ans, à moins d'obtenir la reconnaissance de leur centre d'intérêts matériels et moraux (CIMM) sur place ; les gendarmes originaires sont donc très peu nombreux.ses¹⁰⁶, alors qu'ils.elles sont majoritaires en police. Les agent.es de la préfectorale et la magistrature, rencontré.es pendant l'enquête étaient unanimes sur la plus grande efficacité et fiabilité de l'organisation de la gendarmerie. Le caractère militaire de l'institution était fréquemment avancé comme contre-pied nécessaire et efficace à « la situation outre-mer » jugée « problématique »,

La Guadeloupe, et plus généralement les territoires dits « d'Outre-mer » sont effectivement décrits et construits comme exceptionnels : par la situation géographique et les conditions climatiques qui contrastent avec l'hexagone et nécessiteraient une adaptation des formes organisationnelles de l'État ; ils sont aussi décrits comme particulièrement imprévisibles, sujets aux crises, violents, criminogènes, dépendants. Ces discours décrivent toute à la fois une situation « Outre-mer » commune, homogène, particulière et problématique, mais différencient et hiérarchisent ces territoires aux situations sociales et trajectoires historiques

¹⁰⁵ « Gendarmerie Outre-mer : audition du Général Lionel Lavergne », délégation sénatoriale aux Outre-mer, 25 janvier 2024.

¹⁰⁶ Dans son audition par la délégation sénatoriale aux Outre-mer, le Général Lionel Lavergne estime que les « originaires » représentent environ 8% des effectifs aux Antilles.

très distinctes. Le caractère militaire de la gendarmerie permettrait alors plus d'adaptabilité au regard de ces situations exceptionnelles et contrastées.

La forme organisationnelle exceptionnelle de la gendarmerie est aussi justifiée par une autre problématique, qui est évoquée en entretien et affleure en observation, mais n'apparaît pas dans les communications institutionnelles : la fiabilité des gendarmes est généralement invoquée en contraste des manquements des services de police nationale et plus généralement, des partenaires de la fonction publique (les pompiers, le SAMU notamment). Les gendarmes, les hauts-fonctionnaires de la magistrature et la préfectorale, et les commissaires de police rencontrés déploreraient notamment un effet « petit commissariat de province », où s'articulent manques de moyens matériels et effectifs vieillissants. Mais ils évoquent aussi que le fait que la majorité des employés de la fonction publique sont guadeloupéens, contrairement aux gendarmes, poserait des problèmes dans le travail policier. L'anonymat, la collusion et la corruption sont décrits comme des problématiques spécifiques à ces fonctionnaires que le modèle de ressources humaines militaire permet d'endiguer. Ces représentations tendent à occulter les formes d'interconnaissance et de favoritisme qui se tissent aussi entre les policier.es et gendarmes "métropolitain.es" de passage et ces factions de la population, et plus généralement les situations de déviance et de violence des gendarmes dans les situations d'accueil.

Représentations institutionnelles du territoire : faire « l'Outre-mer »

Au-delà des présupposés négatifs vis-à-vis des policier.es guadeloupéen.nes (et en conséquence de présomption de compétence et de confiance vis-à-vis des travailleur.euses « métropolitains »), les représentations de « l'Outre-mer » étaient omniprésentes sur ce terrain d'enquête, à *fortiori* en gendarmerie. Le fait organisationnel (on demande « l'Outre-mer » pour venir en Guadeloupe), la supposée identité et/ou culture professionnelle (en Gendarmerie, on a « fait l'Outre-mer », on a « un profil Outre-mer »), la circulation de représentations informelles (on raconte « ses guerres et ses Outre-mer ») certifiée par des dispositifs professionnels (le prérequis de l'entretien « Outre-mer » pré-mutation et la formation « Outre-mer » des mobiles au début du déplacement), tout concourt à ce que les gendarmes catégorisent la Guadeloupe comme un « Outre-mer » plutôt que comme un territoire particulier. L'« Outre-mer » rassemble, aux yeux des agent.es, des caractéristiques

souvent contradictoires, bien que plus ou moins importantes selon les territoires : explosif, imprévisible, pathologique, infantile et dangereux, exotique, mais criminogène, défiant envers l'État, saturé de références raciales et « antiblancs », dépendant de l'État, inadapté aux formes organisationnelles françaises, mais résolument français, etc. Ce *post-colonial gaze* non seulement circule entre gendarmes (et policiers gradés dans une moindre mesure), mais est institutionnalisée par les États-Majors locaux. Les formations dispensées aux nouveaux.nouvelles arrivant.es, ou avant leur départ, apposent un cachet institutionnel sur ce sens commun militaire/post-colonial. Les territoires dits « d'Outre-mer » sont présentés comme des déclinaisons plus ou moins appuyées d'une même condition sociale, exceptionnelle au regard de la norme hexagonale, justifiant prudence, adaptation, souplesse, dérogation, etc.

Faire la police outre-mer

Ces représentations informent les gendarmes sollicités : ces représentations de la Guadeloupe étaient acquises avant la mutation, dans les brigades auprès de gendarmes qui avaient déjà « fait l'Outre-mer », et sont ensuite reconduites lors des entretiens pour l'agrément « Outre-mer », et à l'arrivée via les autres gendarmes, ou encore dans des formations institutionnalisées qui sensibilisent à une « sociologie de la Guadeloupe ». Les situations dans lesquelles ce *post-colonial gaze* s'actualise dans des pratiques sont diverses, mais découlent de ce même geste de catégorisation : des gendarmes mobiles fraîchement débarqués et craignant l'omniprésence des armes à feu vont mettre fin à un « tapage » de quelques adolescents en formation d'intervention, un mobile s'adresse sèchement à un festivalier qui lui demande des informations parce que, élément qu'il a retenu de sa formation, il l'a pris pour un chef de gang avec ses chaînes en or, un brigadier tutoie et papote longuement avec un vieil habitué de la brigade « on fait comme ça dans les Outre-mers », etc. Les représentations essentialistes de société ultramarine et de culture guadeloupéenne, et les images sociales criminogènes, dangereuses, amènent les gendarmes vers des postures parfois extrêmes, quasi guerrières ou presque humanitaires. La situation outre-mer est alors convoquée pour expliquer des petites subversions quotidiennes : magnanimité, sévérité, familiarité, distance, incompréhension et désaccord, etc.

La configuration policière est un peu différente. Si les commissaires et officiers partagent souvent cette représentation de l'Outre-mer (ils font souvent « carrière outre-mer »), les policiers sont majoritairement des guadeloupéens rentrés chez eux. Les représentations sont

moins homogénéisantes certes, mais pas dénués de jugements expéditifs et essentialistes vis-à-vis de certaines catégories sociales et communautés nationales (haïtiens, dominiquais, « *crackhead* », etc.). Le discours de dérogation à la règle y périclite aussi, mais plutôt en référence à une culture guadeloupéenne *an nou*. Un OPJ m'explique qu'en tant que guadeloupéen, et contrairement aux policier.es métropolitain.es et aux gendarmes, il sait distinguer un menteur d'un innocent, une manipulatrice d'une vraie victime. Un gradé de la BAC, suspendu un temps pour violence, justifie que la société guadeloupéenne n'a pas le même rapport à la violence, et que les policier.es guadeloupéens savent l'appliquer de manière proportionnée, au regard des normes culturelles locales. Ce savoir-pouvoir, qui oscille entre la connaissance fine des codes sociaux locaux et de l'essentialisme, informent aussi les comportements des policier.es quand ils.elles sont sollicités.es.

5.3.2. Des policier.es et des gendarmes « à part » ? : les ressources humaines de l'accueil

La gestion des ressources humaines est singulière en « Outre-mer » et, en Guadeloupe, elles produisent une répartition spécifique des fonctionnaires et des militaires. Les gendarmes sont majoritairement des « métros » sélectionnés sur dossier, de passage dans un « Outre-mer ». Les policier.es sont quant à eux/elles le plus souvent des fonctionnaires âgés.es, originaires de l'archipel, qui reviennent après une première partie de carrière en région parisienne. Selon nous, ces différences entre les policier.es et les gendarmes ont des effets non négligeables sur le travail des forces de l'ordre. Elles doivent être prises au sérieux non seulement « outre-mer », mais aussi sur le territoire hexagonal¹⁰⁷.

La gendarmerie, modèle mobile et sélectif

Les gendarmes départementaux qui demandent l'Outre-mer sont sélectionnés : ils.elles doivent avoir une certaine ancienneté et un bon dossier. Un officier évalue ensuite lors d'un entretien si le candidat et sa famille sont « adaptés.es à l'Outre-mer ». En Guadeloupe, deux escadrons de gendarmes mobiles (de jeunes hommes « métros » détachés outre-mer en escadron

¹⁰⁷ La PP par exemple concentre des jeunes policiers sortis d'école, contractualisés sur place pour cinq ans, qui attendent de pouvoir rentrer chez eux en province. Le turnover est important, la pyramide des grades et des expériences est radicalement différente d'un commissariat dit de province. Les policiers sont moins expérimentés, moins encadrés, dans des territoires très exigeant sur l'activité policière. En gendarmerie, les effets des « régions favorisées » ou des « brigades d'outre-mer » sont aussi bien connues par les agents.

pour trois mois chaque année) renforcent chaque trimestre les brigades sous-dimensionnées. Ils forment des DSI dans chaque compagnie (des petites unités constituées qui patrouillent et sont primo-intervenant sur demande du CORG pour soulager les brigades¹⁰⁸), ou détachent quelques militaires directement dans les brigades. Ces professionnels du maintien de l'ordre occupent alors, le temps d'un déplacement, la première ligne de l'accueil dans les brigades. Ils doivent (et peinent à) décider si la situation relève du champ de compétence policier, identifier et gérer les victimes et les auteurs, prendre les informations pour les brigadier.es pour la suite de l'enquête, apprendre un métier qui n'est pas le leur. Les GAV, jeunes contractuel.les, renforcent les effectifs. Ils sont tous recruté.es formé.es et affecté.es localement, et sont souvent quasi les seul.es guadeloupéen.nes créolophones et racisé.es de la brigade.

Certaines brigades sont dites en « double insularité » : les Saintes, Marie-Galante et la Désirade. Elles sont décrites par tous comme exceptionnelles à plusieurs égards : l'isolement matériel et symbolique du groupement, les raretés des ressources, la complexité du maintien de l'ordre quotidien dans une microsociété insulaire, etc. Ces unités sont des objets précieux pour l'enquête, car elles dévoilent à la fois l'ubiquité de pratiques dérogatoires des militaires, et le rapport ambivalent au maintien de l'ordre dans une situation où l'action de l'État n'est pas perçue comme allant de soi. « *ils ne viennent pas nous voir on ne vient pas les voir [...] sur mon temps de travail je vais pêcher et faire de la randonnée* ». Loin d'être une exception, cette configuration policière est en fait aussi celle de la Guadeloupe dite continentale, sous des formes bien moins spectaculaires. La médiation et le laisser-faire sont souvent décrits comme préférables par les gendarmes, car moins « inflammable ».

La police, une situation de commissariat « de province » articulée aux problématiques postcoloniales

En police au contraire, on observe une situation comparable à celle d'un commissariat « de province ». Les policier.es qui reviennent le font parce qu'ils ont obtenu un nombre de points suffisant pour pouvoir prétendre à rentrer. Cette politique privilégie désormais le retour des dits « originaires » dans le mouvement dit général¹⁰⁹, c'est-à-dire pour presque la totalité des forces de voie publique et du petit judiciaire¹¹⁰. Les commissaires déploient ensuite une micropolitique de service : les policier.es qui viennent d'arriver sont affecté.es prioritairement en UPS, au GAJ (s'ils.elles sont OPJ) et dans les plaintes (s'ils.elles sont IVP) où ils.elles

¹⁰⁸ C'est aussi le cas en hexagone, notamment dans les banlieues/zones prioritaires de grandes métropoles comme Paris, Strasbourg, Nîmes, Grenoble, Marseille pour cet escadron.

¹⁰⁹ Puisqu'elle donne depuis 2018 une priorité d'affectation selon l'ancienneté de la demande, et non plus de l'ancienneté administrative, en plus d'une bonification de 100 points pour les policiers qui détiennent un CIMM dans le territoire.

¹¹⁰ Ce n'est pas le cas de la police judiciaire : les policiers sont recrutés sur des postes dits profilés, pour lesquels le CIMM, c'est-à-dire les liens particuliers avec le territoire, ne sont pas pris en compte dans le recrutement.

doivent commencer à travailler avant de pouvoir prétendre intégrer un autre service. La mutation vers la Guadeloupe est l'une des plus longues à obtenir sur le territoire national (en moyenne une quinzaine d'années), et beaucoup de policier.es « cas sociaux » rentrent par le mouvement dérogatoire, la majorité IVP.

Cette configuration détermine les pratiques d'accueil, à de nombreux aspects : la DTPN compte peu de services sur l'archipel : les services « placards » qui peuvent accueillir les IVP sont saturés, des policier.es interdit.es de voie publique (parfois aussi pour des raisons disciplinaires) sont quand même placé.es dans des services au contact du public, et compliquent l'organisation des équipes qui fonctionnent alors à flux tendu. L'absence de certains services spécialisés (comme le transfèrement) oblige les UPS à accomplir des missions très diverses pour les autres services du commissariat, réduisant mécaniquement le temps consacré au public. Enfin dans le travail quotidien, la configuration est celle d'un commissariat de province : les *outsiders*, qui cumulent ancienneté dans la profession, expérience exclusive de la PP et arrivée dans le département, sont re/déformé.es par les établi.es, notamment sur les pratiques d'accueil et de voie publique.

5.3.3 Le visage et la langue de l'Etat en Outre-Mer

« Je connais les plaques de tous mes voisins » : interconnaissance et anonymat

La Guadeloupe est un territoire perçu par ses habitant.es comme très petit, parfois étouffant. Les policier.es qui reviennent de la région parisienne ont tous le souci de protéger leur vie privée, dans un espace où ils.elles ne sont plus anonymes, et où ils.elles sont même surveillé.es, en qualité de policier.e et d'habitant.e. Les policier.es reconnaissent parfois les requérant.es (au guichet, en intervention, en patrouille) : en face à face, par le patronyme, la localité, l'interconnaissance. C'est bien moins le cas des gendarmes, métropolitain.es encaserné.es et rarement socialisé.es hors du groupe professionnel, même si certains brigadier.es resté.es quatre ans sur leur circonscription cumulent un petit capital social local, reconnaissent les « habitué.es » des guichets de police et sont elle.eux-mêmes reconnu.es dans la rue. Les requérant.es expliquent arbitrer entre police ou gendarmerie au regard de cette interconnaissance. Parce qu'ils.elles connaissent un.e policier.e ou un.e gendarme, qui peut faciliter ou éviter le guichet au/à la requérant.e. Cependant les gendarmes et les policier.es (et évidemment les policier.es de l'accueil et les enquêteur.ices de la judiciaire, le.la gardien.ne et la commissaire) ne se lient pas aux mêmes groupes sociaux, produisant des inégalités et

privilèges *territorialisés* d'accès à la police. La possibilité de conserver son anonymat compte parmi les facteurs d'abandon de sollicitation. Il en va de même pour le souci de préserver sa réputation. Le commissariat est fréquemment accusé d'être un nid de *mako*¹¹¹ d'où s'ébruitent les affaires, et beaucoup se présentent à la gendarmerie en espérant conserver leur anonymat. Quand les brigadier.es expliquent qu'après avoir pris la plainte, ils.elles seront forcés.es de transférer le dossier à Pointe-à-Pitre, il est arrivé que le.la requérant.e se ravise. Le facteur de l'interconnaissance peut sembler propre aux espaces ruraux et insulaires, mais il semble que cette hypothèse pourrait être testée dans d'autres types d'unités de police, en milieu rural.

Un contexte bilingue

La Guadeloupe est un archipel au carrefour de la Caraïbe : les requérant.es peuvent être français.es, étranger.es ou issu.es de communautés perçues comme à la marge du groupe national : haïtien.nes, dominicain.es, maghrébin.es, chinois.es, syrien.nes et libanais.es. Les guadeloupéen.nes parlent généralement le français et le créole guadeloupéen, bien que les politiques publiques de francisation et les jugements intériorisés de mépris vis-à-vis du créole en ont complexifié l'usage. L'immense majorité des guadeloupéen.nes parlent français et créole, sauf exception de personnes âgées d'espaces ruraux et/ou très populaires. Il est moins rare que des guadeloupéen.nes trouvent son usage inconfortable, notamment quand ils.elles évoluent dans des groupes sociaux où le créole est à la fois une langue quotidienne et de travail, et ne parlent finalement français qu'aux rares occasions de contact avec l'État. Enfin, pour la plupart des enquêtés créolophones, le créole demeure une langue par laquelle certaines situations s'expriment plus naturellement, notamment le rire, le conflit et la colère.

La langue de l'administration reste le français, mais dans les faits, quand les policier.es et les gendarmes sont créolophones, ils.elles l'emploient au travail. En brigade ponctuellement, les gendarmes sont majoritairement métropolitains non-créolophones, et ils expriment souvent de l'irritation quand des discussions échappent ainsi à leur compréhension. La pratique du créole est même parfois interdite dans les casernes de gendarmerie, c'est-à-dire au cœur même du lieu de vie. Au contraire au commissariat, le rez-de-chaussée et les premiers étages (l'UPS, les services de voie publique et le petit judiciaire) sont des espaces majoritairement créolophones. Les policier.es favorisent le français, qui marque la bonne distance par rapport du civil à l'État, mais basculent en créole quand ils.elles l'estiment pertinent, et notamment

¹¹¹ « Curieux/commère » en créole.

quand il s'agit de « sortir du cadre policier » : pour marquer symboliquement l'autochtonie, l'énervement, faire preuve de complicité, d'empathie. Il permet aussi de se passer d'interprète avec des Haïtiens et dominiquais, ou de saisir quand même les termes de l'échange entre l'interprète et le.la requérant.e¹¹².

Les policier.es métropolitain.es apprennent vite à comprendre le créole, mais nous n'avons jamais vu de brigadier.es ou policiers métropolitain.es s'adresser en créole à des requérant.es. Beaucoup disent le comprendre, mais ne pas le parler. Au-delà des enjeux propres à l'apprentissage d'une langue, les « métros » évoquent souvent les rapports sociaux qui sous-tendent l'usage du créole et dont ils.elles ne maîtrisent pas totalement les enjeux : est-ce obligeant, cocasse ou au contraire risible, inconvenant, voire irrévérencieux, de s'adresser à un.e usager.e en créole, une personne âgée, un.e adolescent.e ? Anticipant de possibles mésusages, la plupart s'abstiennent de le parler et de l'apprendre, renforçant encore la prérogative des adjoint.es dans ce domaine. La maîtrise des codes sociaux de la langue, être reconnu.e locuteur.ice légitime du créole par son interlocuteur.ice, ont autant d'importance qu'une bonne diction. Les policier.es et gendarmes « métros » sont donc souvent démuni.es dans des contextes complètement créolophones et dépendant.es de leurs collègues et des interprètes. De même, les requérant.es bilingues (même s'ils sont très bons francophones) qui auraient plus de facilité à expliquer une situation de conflit en créole ne peuvent basculer sur leur langue maternelle et quotidienne pour l'exprimer au guichet de l'État.

Rapports sociaux de race

La Guadeloupe est une société post-coloniale et post-esclavagisée. Dans les commissariats et dans la rue, on entend un lexique inédit, riche, hérité et remanié depuis l'esclavagisation et l'économie de plantation, qui nomme la race très différemment de ce qui est observé dans l'hexagone¹¹³ : *chabin, neg nwè, rouj, bleu, blan péyi, béké, kongos, zindien*

¹¹² À noter que la relation requérant-interprète doit aussi être explorée : les interprètes sont souvent très familiers de l'institution policière et ont souvent servis de facilitateurs, voire de correcteurs de l'actions policière pour leurs « clients ». Alors même qu'elle devrait éloigner le requérant du policier (ce qui est parfois le cas), quand l'interprète éprouve de la sympathie pour son « client », il est souvent amené à l'aider et le guider dans l'interaction. (Au contraire, la sympathie des interprètes pouvait aller aux policiers qu'ils connaissent personnellement à force d'être employé au commissariat : dans certaines situations, les interprètes pouvaient opiner au jugement du policier, l'orienter au détriment du requérant, parfois même exprimer spontanément des jugements moraux dans la langue du requérant, comme pour compléter l'action policière « plus neutre/retenue » à la manière d'un intermédiaire culturel.)

¹¹³ Jean-Luc Bonniol, *La couleur comme maléfice ; une illustration créole de la généalogie des blancs et des noirs*, Albin Michel (Paris, 1992) ; Audrey Célestine, « La transformation des identifications raciales en Martinique sous l'effet des migrations vers la France hexagonale », *Critique internationale* 95, n° 2 (19 mai 2022): 66-85.

etc. Les termes sont plus nombreux, désignent des phénotypes et des métissages précis, supposent des appartenances et des identités. En français, on parle aussi de « métropolitain.es », ces dernier.es diront rarement « guadeloupéen.ne » en retour, mais plutôt « *gwada* » ou « *local* ». Les références aux phénotypes sont euphémisées : une personne blanche sera pudiquement désignée comme un métro ou un caucasien, une personne non-blanche, un antillais ou un « *black* ». Les métropolitains non-blancs ou d'origine antillaise, les réunionnais, les guyanais, demeurent à la marge du langage de la race et de la couleur. À la radio, dans les véhicules de service, les codifications habituelles empruntent à ce lexique local, et on y décrit des individu.es de type antillais, indien ou métropolitain.

Les rapports sociaux de race antillais, produits tout à la fois d'une histoire coloniale et esclavagiste, de migrations intra et internationales après l'abolition et bien plus tard la départementalisation¹¹⁴, influencent le travail des policier.es. Les gendarmes sont informé.es dès leur arrivée qu'ils sont désormais non seulement identifié.es comme blanc.hes, mais que cette racialisation aura des conséquences importantes sur leurs pratiques professionnelles. Dans l'entre-soi des casernes, les préjugés de couleur et l'irritation de ne plus être invisible (racialement) s'expriment fréquemment. Mais au-delà du racisme strict, la position racialisée est mobilisée dans le travail policier. Policier.es et gendarmes du commissariat racontent comment ils subissent, ou au contraire mobilisent stratégiquement les préjugés de couleur pour plus d'efficacité : envoyer des adjoint.es guadeloupéens sur un maintien de l'ordre pour « ne pas avoir que des blancs », appeler la gradée « métro » (et non pas son adjoint guadeloupéen) pour calmer un requérant exaspéré qui pensera qu'on le prend plus au sérieux, un gendarme *chabin* qui « passe pour blanc » lâche quelques mots de créole pour faire comprendre à un requérant irrité de l'arrivée en force des militaires qu'il est du coin, etc.

5.4. Conclusion : L'impact des contraintes organisationnelles et territoriales

¹¹⁴ Les « *kongos* », puis les « *zindiens* », les communautés chinoises dans le modèle économique dit de l'engagisme notamment, le « génocide par substitution » que dénonçait Césaire dans l'après-guerre à propos de l'installation massive de travailleurs métropolitains et le départ des antillais vers l'hexagone, les migrations haïtiennes et dominicaines, etc.

La qualité de l'accueil est largement tributaire des moyens déployés par les institutions selon les territoires : le service public policier n'a pas partout le même visage. Entre un grand commissariat neuf d'un important centre urbain, bien doté en effectifs et en moyens, et une petite brigade de gendarmerie en milieu rural, en passant par les Outre-mer, la réponse apportée à une même situation peut varier fortement selon le temps disponible pour traiter les demandes, la densité du flux de requêtes, le caractère impersonnel des relations ou, au contraire, leur inscription dans un réseau d'interconnaissances très dense, comme c'est par exemple le cas en Guadeloupe ou bien en zone rurale en métropole. Comme nous avons pu l'observer dans les centres d'appel du 17, en police ou en gendarmerie, en petite ou grande couronne parisienne, la charge de travail dépend aussi bien des territoires que des choix organisationnels opérés pour traiter les flux de requêtes. Enfin, les temporalités présentent également d'importantes disparités : si, en principe, le service public policier est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, les moyens humains alloués à l'accueil de nuit ou du dimanche sont bien moins importants. Dans la police, ce travail est généralement assuré par les brigades de roulement, qui doivent également composer avec le fait qu'elles sont, avec l'hôpital, le seul service public ouvert en continu : « désolé mais à cette heure-ci, il n'y a plus que vous ! », a-t-on souvent entendu. À l'inverse, dans les brigades de gendarmerie situées en milieu rural, il a été observé que les requérants bénéficient du fait que les gendarmes disposent de plus de temps pour traiter les diverses requêtes car ces dernières sont moins nombreuses qu'en zones police. Le cas guadeloupéen souligne l'importance de prendre en compte les dimensions spatiales et leurs effets sur les demandes de police.

Une réponse inégale et sous-dimensionnée face à l’afflux de demandes : Conclusion générale du rapport de recherche

Les enquêtes de terrain réalisées par les membres de l’équipe de recherche conduisent à un ensemble de résultats que nous tentons de résumer ici. Les forces de l’ordre font face à un flux ininterrompu de sollicitations qui concernent un spectre quasi infini de situations et de profils sociaux de requérant.es ; la densité de ce flux de requêtes est particulièrement forte dans les zones urbaines et donc, sauf exceptions, concerne davantage la Police nationale que la gendarmerie.

La professionnalisation de l’accueil des publics s’observe de différentes manières dans les enquêtes : informatisation, amélioration des locaux, équipes spécialisées dans l’enregistrement des plaintes, accueil spécifique réservé à certaines infractions (les VSS et les VIF par exemple) ou encore les audits réalisés au niveau des services ainsi que par l’IGPN et l’IGGN. Mais notre recherche identifie plusieurs obstacles et limites à cette professionnalisation de l’accueil. Premièrement, nous observons d’importantes inégalités territoriales (entre des services bien dotés en matériel et en effectif et d’autres délaissés) comme le montre de manière symptomatique le cas de la Guadeloupe étudié dans ce rapport ; ces différences recouvrent également des inégalités sociales : certaines catégories aisées de la population ont un accès facilité aux forces de l’ordre tandis que d’autres, pour des raisons multiples et parfois imbriquées (ressources économiques, statut administratif, origines, lieu de résidence etc.) voient leur accès dégradé, voire empêché. Deuxièmement, l’organisation du travail dans de nombreux services, tels que le maintien d’un « accueil généraliste », constitue un obstacle direct à cette prise en charge, qui favorise et enforce ensuite des attitudes de non-recours. Troisièmement, la place accordée aux tâches d’accueil des publics dans le recrutement, la formation des policier.es et l’organisation du travail apparaît largement sous-dimensionnée et peu valorisée d’un point de vue professionnel. Quatrièmement, la qualité du service public policier dépend fortement de la perception et de la hiérarchisation des requérant.es : un certain nombre de personnes et de groupes sociaux, perçu.es comme illégitimes par les professionnel.les de l’ordre ne recourent pas, ou seulement dans des conditions difficiles, au service public policier. Ces « sujets sans droits » ne bénéficient pas de la protection et de l’accès à la justice pénale qui devraient pourtant leur être garantis ; plus encore, il arrive parfois que

des sollicitations des forces de l'ordre se retournent contre les requérant.es. Enfin, nous observons un désajustement entre, d'une part, une « offre policière » focalisée sur la réponse pénale, et, d'autre part, une demande sociale qui excède bien souvent ces aspects : besoin de protection immédiate, conseils d'orientation vers différentes structures dans le cadre d'une victimation, résolution de conflits, écoute, compréhension et empathie. Contrairement à l'adage policier, selon lequel les agents ne seraient pas là pour « faire du social », une part importante des attentes formulées par les publics relèvent de l'infra-pénal et se situent hors judiciarisation au sens strict.

L'analyse des effets conjoints de ces progrès et obstacles s'observe tout particulièrement dans la prise en charge des violences sexistes et sexuelles. Priorité gouvernementale, sujet d'attention hiérarchique, cette thématique a aussi rencontré de l'intérêt et de la sollicitude de fonctionnaires de terrain. Pour autant, le caractère limité des ressources et des moyens, ainsi que la persistance de stéréotypes, ont pour effet de maintenir le désajustement entre les besoins des victimes et les réponses policières.

Nous constatons donc que ce mouvement historique de professionnalisation de la prise en charge des publics, son indiscutable évolution qualitative et quantitative, demeure encore fragile.

Bibliographie indicative

Airiau Marine, « La place actuelle de la protection des victimes dans la politique pénale de lutte contre les violences conjugales », in Solenne Jouanneau (dir.), *Violences conjugales - Protection des victimes : Usages et conditions d'application dans les tribunaux français des mesures de protection des victimes de violences au sein du couple*, Rapport pour la Mission Droit et Justice, 2019, pp. 371-454.

Amnesty International, « Rentrez chez vous, ça va passer. Porter plainte pour violences sexuelles : l'épreuve des femmes migrantes, transgenres et travailleuses du sexe en France. », rapport, 2024.

Barraut-Stella, Lorenzo, Huguée Cédric, « Maîtriser l'école, instrumentaliser l'État ? : Les rapports à l'école et aux institutions publiques dans les classes supérieures ». *Politix*, 2020/2 n° 130, 2020. pp.103-135.

Becker, Howard S., *Les ficelles du métier*, La Découverte, 2002.

Bell Monica C., "Police reform and the dismantling of legal estrangement", 126, *Yale LJ*, 2017.

Ben-Porat, Guy, Abu, Ofir, "Citizenship, minorities and the police: attitudes of Jewish Ethiopian Israelis toward police reforms", *Citizenship, minorities and the police: attitudes of Jewish Ethiopian Israelis toward police reforms*, *Citizenship Studies*. 25, 3, pp. 426-444.

Ben-Porat, Guy, Yuval, Fany, *Policing citizens: minority policy in Israel*, Cambridge University Press, 2019.

Berger, Maurice, *Séparation conflictuelle des parents : quel mode de garde pour l'enfant ?* Dunod, 2023.

Black, Donald, *The Behavior of Law*, New York, Academic Press, 1976.

Bonniol, Jean-Luc, *La couleur comme maléfice ; une illustration créole de la généalogie des blancs et des noirs*, Albin Michel, 1992.

Boué, Margaux, *Représentations et traitement de la violence masculine par les professionnel·les en charge de punir et de soigner les auteurs de violence conjugale*, sous la codirection de Corinne Rostaing et Magali Mazuy, Université Lumière Lyon 2

Boutros, Magda. « Les mobilisations à l'épreuve de l'opacité policière en France. » *Lien social et Politiques*, 84, 2020, p. 142–162.

Bozouls, Lorraine. « Privatisation et entre-soi chez les classes supérieures du pôle privé ». *La Pensée*, 2022/1 N° 409, 2022. pp.53-63.

Brown E., Debauche A., Hamel C., Mazuy M. (2020), *Violences et rapports de genre. Enquête sur les violences de genre*, Paris, Ined Éditions.

Célestine, Audrey, « La transformation des identifications raciales en Martinique sous l'effet des migrations vers la France hexagonale », *Critique internationale* 95, no 2 (19 mai 2022): 66-85.

Centre Hubertine Auclert, région Ile de France, 2019, Comment améliorer les conditions du dépôt de plainte pour les femmes victimes de violences conjugales et/ou sexuelles ? Synthèse de la rencontre du 20 novembre 2019.

Chandler Emilie, Vérien Dominique, « Plan rouge vif. Améliorer le traitement judiciaire des violences intrafamiliales », *Rapport parlementaire*, 2023.

Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (STCE n° 210), entrée en vigueur en 2014.

Cour européenne des droits de l'Homme, Arrêt de chambre *Opuz c. Turquie*, le 09 juin 2009.

Darley, Mathilde, Gauthier, Jérémie, « Chapitre 14. Police, genre et sexualités ». *Police et société en France*, Presses de Sciences Po, 2023. p.307-324.

Défenseur des Droits, 2017, Rapport relatif aux relations police/citoyens et aux contrôles d'identité.

De Filippis Abate, Violaine, *Classées sans suites*, Payot et Rivages, 2023.

De Vido, Sara, « Donne, violenza e diritto internazionale. La Convenzione di Istanbul del Consiglio d'Europa del 2011 », Milano, Mimesis, 2016.

Dubois, Vincent, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2010.

Dunn, Jennifer, *Accounting for Victimization: Social Constructionist Perspectives*, 2008.

Elguezabal, Eleonora, « Quand la gendarmerie devient participative : l'engagement des voisin·es dans les réseaux officiels de vigilance en France », *Participations*, vol. 29, no. 1, 2021, pp. 73-96.

Elguezabal, Eleonora. « Mon voisin est-il vigilant ou l'ami des gendarmes ? : Participation citoyenne et extension du domaine sécuritaire ». *Monde commun*, 2020/1 N° 4, 2020. p.54-71.

Elguezabal, Eleonora, « Métiers d'ordre, métiers virils ? Genre et capital culturel en brigade de gendarmerie », *Cahiers du Genre*, vol. 67, no. 2, 2019, pp. 165-184.

European Union Agency for Fundamental Rights (FRA), 2009 EU-MIDIS Technical Report, Methodology, Sampling and Fieldwork, [[http : //fra.europa.eu/eu-midis](http://fra.europa.eu/eu-midis)].

Fassin, Didier, *La force de l'ordre*, Paris, Seuil, 2010.

Favarel-Garrigues, Gilles, Gayet, Laurent (dir.), « Justiciers hors-la-loi », *Politix*, n° 115, 2016

Felson R.B., Paré P.-P., « The Reporting of Domestic Violence and Sexual Assault by Nonstrangers to the Police », *Journal of Marriage and Family*, 67, 3, 2005, pp. 597-610.

Fridenson, P., La société française face aux accidents de la route (1890-1914), *Ethnologie française*, 1991, juillet-septembre, pp. 306-313.

Gauthier, Jérémie, « Origines contrôlées. Police et minorités en France et en Allemagne », *Sociétés contemporaines*, vol. 97, no. 1, 2015, pp. 101-127.

Goudriaan, Heike, Paul Nieuwbeerta, Karin Wittebrood, "Neighbourhood Characteristics and Reporting Crime: Effects of Social Cohesion, Confidence in Police Effectiveness and Socio-Economic Disadvantage", *British Journal of Criminology*, (2006) 46, pp. 719-742.

Grenet, Géraldine, Rousseau, Marie-Ange, *Les combattantes*, Éditions Delcourt, à paraître en 2025.

Guenot, Marion, « Le crime ne paie pas ». Les Groupes d'Intervention Régionaux de la police judiciaire. Sociologie politique de la construction d'une institution au succès improbable, Université Paris 8, thèse de doctorat en science politique, 2018.

Hamel, Christelle, « De la racialisation du sexisme au sexisme identitaire ». *Migrations et Société*, 2005, 17 (99-100), pp.91-104.

Houte, Arnaud-Dominique. « Le temps de l'auto-stop : Liberté, mobilité, sécurité en France des années 1930 aux années 1970 ». 20 & 21. *Revue d'histoire*, 2020/4 N° 148, 2020. p.3-15.

Hester, Marianne, « The three planet model: towards an understanding of contradictions in approaches to women and children's safety in contexts of domestic violence », *The British Journal of Social Work*, juill. 2011, vol. 41, n° 5, p. 837.

Hochschild, A.R., 1983, *The managed heart*, Berkeley, University of California Press.

IMPRODOVA project : <https://improdova.eu/results/publications/index.php>

INED, *Violences et rapports de genre*, 2020.

Jobard Fabien, de Maillard Jacques, *Sociologie de la police : Politiques, organisations, réformes*, Paris, Armand Colin, 2015.

Jobard, Fabien, Lévy, René. « Les contrôles au faciès à Paris ». *Plein droit*, 2009/3 n° 82, 2009. p.11-14.

Jobard, Fabien, Lévy, René, « Mesurer les discriminations selon l'apparence : une analyse des contrôles d'identité à Paris », *Population*, vol. 67, no. 3, 2012, pp. 423-451.

Jobard, Fabien. « Le gibier de police immuable ou changeant ? ». *Archives de politique criminelle*, 2010/1 n° 32, 2010. p.93-105.

Jouanneau, Solenne. *Les femmes et les enfants d'abord ? Enquête sur l'ordonnance de protection*, CNRS Éditions, 2024.

Johnson, M.P., "A Typology of Domestic Violence: Intimate Terrorism, Violent Resistance, and Situational Couple Violence", Lebanon N.H., Northeastern University Press, 2008.

Kelly, Liz., et al. « Le continuum de la violence sexuelle ». Cahiers du Genre, 2019/1 n° 66, 2019, pp.17-36.

Lee, "Some Structural Aspects of Police Deviance in Relations with Minority Groups", in Shearing C. (editor) Organisational Police Deviance. Toronto: Butterworth, 1981.

Le Franc Victor, Spire Alexis, « How Does Voluntary Contact with the Police Produce Distrust? Evidence from the French Case », Social Sciences, 10(10), 2021.

Lévy, René, « La police française à la lumière de la théorie de la justice procédurale », Déviance et Société, 2016, vol. 40, n°2, p. 139-164.

Mainsant, Gwénaëlle, Sur le trottoir, l'État : la police face à la prostitution, Paris, Seuil, 2021.

Ministère de l'Intérieur et des Outre-mer, Étude nationale sur les morts violentes au sein du couple pour l'année 2022, 2023.

MIPROF, Les violences faites aux femmes en situation de handicap. Repérer les violences, accompagner, prendre en charge, orienter la victime, Rapport, 2023.

Moreau de Bellaing, Cédric, « De l'obligation à la ressource. L'apprentissage différencié des rapports au droit à l'École nationale de police de Paris », Déviance et Société, vol. 34, no. 3, 2010, pp. 325-346.

Mohammed, Marwan, Mucchielli, Laurent, (dir.), Les bandes de jeunes. Des "blousons noirs" à nos jours, La Découverte, 2007.

Mouhanna, Christian. « Logiques hiérarchiques et cultures policières : les antagonismes internes et leurs conséquences sur l'évolution du service au public ». Revue française d'administration publique, 2024/1 n° 185, 2024. p.25-44.

Mouhanna, Christian. « I - La police et le public : un rendez-vous manqué ? ». La police contre les citoyens ? Champ social, 2011. p.21-60.

Mouhanna, Christian, « Le Miracle de la sécurité, vu de l'Intérieur », Mouvements, vol. 52, no. 4, 2007, pp. 35-44.

Nelles, Johanna, « Losing sight of the abuse: how and why women's and children's rights are violated in child contact decisions after intimate partner violence in Europe », The International Journal of Human Rights, 2024.

Nobelly, Alizé, « Les attentes des victimes de violences sexuelles face à l'institution judiciaire : ruptures et mutations de la pensée pénale française », Mémoire de Master en Sciences politique, sous la direction de Astrid von Busekist et Véronique Le Goaziou, Sciences Po, 2024.

Ouimet M., Tessier-Jamin J.-M., « Policer la violence: analyse du taux de déclaration et du taux d'enregistrement des victimisations criminelles au Canada en 1999 et 2004, » *Revue canadienne de criminologie*, 51, 2, 2009, pp. 227-253.

Pérona, Océane. « Les “vrais viols” et les autres : La hiérarchie des enquêtes dans les services de police ». *Raison présente*, 2023/3 N° 227, 2023. p.85-93.

Pérona, Océane, « Déqualifier les viols : une enquête sur les mains courantes de la police judiciaire », *Droit et société*, vol. 99, no. 2, 2018, pp. 341-355.

Pichonnaz, David, « Réformer les pratiques policières par la formation ? Les obstacles à la transformation des relations entre les policiers et leurs publics », *Déviance et Société*, vol. 35, no. 3, 2011, pp. 335-359.

Prigent, Pierre-Guillaume, Sueur Gwénola, « L'intérêt de l'enfant, les droits des pères et la violence conjugale en France », in *Le meilleur intérêt de l'enfant victime de violence conjugale*, Simon Lapierre, Alexandra Vincent (dir.), Presses Universitaires du Québec, 2022.

Proteau, Laurence, « Interrogatoire. Forme élémentaire de classification », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 178, no. 3, 2009, pp. 4-11.

Putnam Robert, “Bowling Alone : America’s Declining Social Capital”, *Journal of democracy*, 6,1,1995, pp.65-78.

Robert Philippe et al., « The Victim’s Decision to Report Offences to the Police in France: Stating Losses or Expressing Attitudes », *International Review of Victimology*, 17, 2, 2010, pp. 179-207.

Renaudie, Olivier, « Les rapports entre police et population au prisme du modèle français de police ». *Revue générale du droit*, 2021, n°54000.

Revillard, Anne, *La Cause des femmes dans l’État. Une comparaison France-Québec*, Presses universitaires de Grenoble, 2016.

Rios, Victor, *Punished: Policing the Lives of Black and Latino Boys*, NYU Press, 2011.

Robert, Philippe, Renée Zauberman, et Fadoua Jouwahri, « Un acteur méconnu : la victime entre sa victimation et la police », *Déviance et Société*, vol. 40, no. 3, 2016, pp. 273-304.

Roché, Sébastien, *De la police en démocratie*, Paris, Grasset, 2016.

Roché, Sébastien, Astor, Sandrine, *Enquête "POLIS-autorité" : Premiers résultats*, 2013.

Sénat, « Normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité », 12/07/2023.

Serre, Delphine. « Les assistantes sociales face à leur mandat de surveillance des familles : Des professionnelles divisées ». *Déviance et Société*, 2010/2 Vol. 34, 2010, p.149-162.

Skogan W.G., “Reporting crimes to the police: the status of world research”, *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 21, 2, 1984, pp. 113-137.

Spire, Alexis. « La domestication de l'impôt par les classes dominantes ». Actes de la recherche en sciences sociales, 2011/5 n° 190, 2011. p.58-71.

Spire, Alexis, « État des lieux. Les policy feedbacks et le rapport ordinaire à l'État », Gouvernement et action publique, vol. 5, n°4, 2016, pp. 141-156.

Tassin, Louise. « Les frontières de la rétention : genre et ethnicité dans le contrôle des étrangers en instance d'expulsion ». Critique internationale, 2016/3 N° 72, 2016. p.35-52.

Tyler Tom, Fagan Jeffrey & Geller Amanda, "Street Stops and Police Legitimacy: Teachable Moments in Young Urban Men's Legal Socialization", J. Empirical Legal Stud., 11, 751, 2014,

Tyler, Tom R., "Procedural justice, legitimacy, and the effective rule of law". In M. Tonry (Ed.), Crime and justice, 30, 2003, pp. 431-505.

Tyler, Tom R., Why people obey the law, Yale University Press, 1990.

Vidich, Arthur J., Bensman, Joseph, Small Town in Mass Society. Class, Power, and Religion in a Rural Community, 1958.

Waddington P. A. J., Martin Wright, Tim Newburn, How people judge policing?, Oxford University Press, 2017.

Xie M., Pogarski G., Lynch J.P., McDowall D., "Prior Police Contact and Subsequent Victim Reporting: Results from the NCVS", Justice Quarterly, 23, 4, 2006, 481-501.

ANNEXES

- 1- Tableau récapitulatif des enseignements abordant des aspects et compétences professionnelles pouvant être mobilisés dans des situations de travail en accueil (formation GPX 2022).

Blocs d'enseignements	Intitulés des cours	H eures	Technique pédagogique	Formateur
Institution et valeurs (24 heures)	Intégrer les principes déontologiques de la PN	5	Sous-groupes	Généraliste Psychologue
Situation 1 – Relations police population (63 heures)	Mesurer l'attente des usagers en matière de relation police population	1	Réunion discussion	Généraliste
	Identifier les modalités de prise en compte des différentes catégories d'usagers en accueil	2	Cours en classe	Généraliste
	Mettre en œuvre un comportement propice à l'affirmation de soi dans les échanges avec les usagers	3	Exercices pratiques	Généraliste Psychologue
	Identifier l'impact des attitudes discriminatoires, des points de vue déontologique, humain et réglementaire	3	Cours en classe	Généraliste
	Approfondir les compétences acquises en matière de relation police population	4	Travaux dirigés	Généraliste Psychologue FTSI
Situation 4 – Intervenir dans le cadre d'une situation de VIF (48 heures)	S'approprier l'approche relationnelle adaptée vis-à-vis des victimes et auteurs de VIF	3	Cours en classe	Généraliste Psychologue
	S'approprier le dispositif de prise en charge des victimes de violences conjugales	2	Cours en classe	Généraliste
	Distinguer les protocoles d'action propres à la prise en compte de mineurs victimes	2	Conférence	Brigade des mineurs
Module transversal approfondissement « dimension humaine » (19 heures)	S'approprier la posture professionnelle adaptée à la prise en compte d'une victime	2	Cours en classe	Généraliste Psychologue
	Faire face à une situation d'agressivité par l'adoption d'une posture pro adaptée	2	Exercices pratiques	Généraliste Psychologue
	Définir les comportements professionnels adaptés à une situation de VSS	2	Réunion discussion	Généraliste Psychologue
	Déterminer la conduite à tenir en cas d'intervention pour une personne ne jouissant pas de toutes ses capacités mentales	2	Réunion discussion	Généraliste Psychologue
	Déterminer la conduite à tenir en cas d'intervention pour un forcené	2	Étude de cas	Généraliste FTSI
	Mettre en œuvre les comportements pro adapté lors de l'accueil d'une victime de VSS	2	Serious game	Généraliste Psychologue

2- Quelques données de cadrage sur les flux d'appels au sein de la Plateforme d'appels d'urgence (PFAU)

La plateforme des appels d'urgence (PFAU) a été créée en 2016, à la suite des attentats, pour regrouper le 17 et le 18 (pompiers), ainsi que le 112 (numéro d'urgence européen). Elle est ainsi située dans une caserne de pompiers et classée point d'importance vitale. La plateforme reçoit tous les appels de Paris ainsi que de la petite couronne (92,93,94).

En principe, un appel au 17 va suivre la trajectoire suivante¹¹⁵ :

- « *Dépolluer* » : L'appel est d'abord accueilli par ce qui est surnommé le « niveau 0 », à savoir le message vocal, « vous avez composé le numéro d'urgence de la police. Votre conversation sera enregistrée... ». 45% des appelants raccrochent à ce stade. En moyenne, 12 secondes d'attente avant qu'un opérateur décroche.
- « *Trier, dispatcher, prioriser* » : Les 55% d'appels maintenus sont accueillis par les opérateurs du « Niveau 1 » (N1), en charge de trier les appels et de prodiguer de premiers conseils. En moyenne, l'échange dure 20 secondes. 49% des appels reçus sont raccrochés de simples conseils. Les accidents de la route sont aussi gérés directement par le N1, qui met en relation avec les CRS autoroutières. S'il s'agit d'une « vraie urgence » (51% des appels), l'appel est transféré aux opérateurs du « Niveau 2 » (N2).
- « *Trier, engager, accompagner* » : En raison d'une différence de logiciel, les transmissions d'information entre N1 et N2 sont uniquement orales. Mais les appels peuvent être classés soit en TU pour « très urgent » (violences ou autre infraction en cours), U pour « urgent » (à l'exemple des infractions moins graves ou constatées une fois terminées) et MU pour « moyennement urgent » (à l'exemple du tapage nocturne). 52% des appels reçus sont raccrochés après un simple tri et des conseils. Le reste est transmis aux Centres d'Information et de Commandement (CIC) du département ou de l'arrondissement concerné via une fiche événement. En cas d'urgence particulière, (une violence conjugale en cours par exemple), l'opérateur a la possibilité d'annoncer l'événement sur les ondes de sorte qu'il soit directement entendu par les équipages de police en patrouille sur le terrain.

Ainsi, sur 14 000 appels entrants quotidiens pour l'ensemble (17-18-112), seuls 1580 appels donnent finalement lieu à une intervention de police (1357 pour les pompiers).

Cet accueil téléphonique est assuré 24h/24, 7/7 jours, selon le régime du 4/2 sur trois créneaux fixes : 6h20/14h30 – 14h20/22h30- 22h20/6h30 en N1 et N2, par une dizaine d'agents pour chaque niveau, supervisés par un chef de salle (un gradé).

¹¹⁵ Les chiffres qui suivent sont les chiffres d'activité 2023 de la PFAU.