

6.6 Relations entre les services de sécurité et la population

En 2019, 60 % des personnes âgées de 14 ans ou plus considèrent que l'action de la police ou de la gendarmerie est très satisfaisante à satisfaisante (respectivement 5 % et 55 %) et 31 % peu à pas du tout satisfaisante (respectivement 25 % et 6 %). Ces différences d'opinion s'expliquent notamment par les spécificités des missions des forces de sécurité, relatives à la fois à la protection des personnes et des biens mais également au maintien de l'ordre public avec toutes les contraintes que cela peut entraîner. Complexes, les relations entre la population et les forces de sécurité dépendent également des événements qui ont pu se dérouler dans la société. Ainsi à la suite des attentats de 2015, la part des personnes satisfaites ou très satisfaites de l'action des forces de sécurité a augmenté de plus de 10 points, passant de 48 % sur la période 2012-2014 à 59 % en 2015 et 60 % sur la période 2016-2019.

Les femmes sont un peu plus satisfaites de l'action des services de sécurité que les hommes (62 % contre 59 %). Les différences sont plus marquées selon l'âge : plus les personnes sont âgées, plus elles sont satisfaites (73 % des 75 ans ou plus sont satisfait ou très satisfait contre 52 % des 14-24 ans) ▶ **figure 1**.

L'opinion des personnes sur l'action des services de sécurité diffère également selon les atteintes individuelles subies. Pour les personnes n'ayant subi aucune atteinte individuelle, la satisfaction est largement positive : 61 % de personnes satisfaites à très satisfaites. À l'inverse, plus l'atteinte subie est violente, moins l'opinion des victimes est positive. Ainsi, seules 35 % des victimes de vol violent et 40 % des victimes de violences physiques hors vol jugent l'action des forces de sécurité très satisfaisante à satisfaisante. Les victimes de vol sans violence, menace ou injure sont davantage satisfaites (respectivement 53 %, 49 % et 49 %) ▶ **figure 2**.

Parmi les personnes peu ou pas satisfaites, 20 % d'entre elles ont cité explicitement le manque

de moyens humains, financiers et matériels, 20 % le manque de réactivité et de présence sur le terrain. Par ailleurs, 6 % dénoncent les « violences policières », notamment lors des manifestations des « gilets jaunes » pour un quart d'entre elles. 8 % ne citent aucune raison.

Concernant la présence des forces de sécurité dans le quartier ou le village, 49 % de la population la jugent suffisante tandis que 18 % considèrent qu'elle est insuffisante, 17 % inexiste mais pas nécessaire et enfin 10 % inexiste mais nécessaire. Dans les **quartiers de reconquête républicaine** (QRR), la population est un peu plus critique : 44 % la jugent suffisante tandis que 21 % la trouvent insuffisante, 16 % inexiste mais nécessaire et seulement 8 % inexiste mais pas nécessaire. Plus spécifiquement, l'action des services de sécurité contre la délinquance dans leur quartier ou village est jugée efficace ou très efficace par 47 % des personnes de 14 ans ou plus ▶ **figure 3**, mais cette satisfaction tombe à 42 % pour les personnes résidant dans les QRR.

Satisfaction globale de l'action des services de sécurité et opinion sur leur action dans le quartier ou le village sont liées : parmi les personnes qui jugent l'action des services de sécurité dans la société française très satisfaisante ou satisfaisante, 58 % considèrent que leur présence est suffisante dans leur quartier ou leur village, contre 34 % parmi celles qui jugent l'action des forces de sécurité peu ou pas du tout satisfaisante.

Lorsque les victimes se déplacent dans un commissariat ou une gendarmerie, leur satisfaction vis-à-vis des conditions d'accueil au sens large est étroitement liée au type d'atteinte individuelle subie. Ainsi, en moyenne, sur la période 2017-2018, 38 % des victimes de violences physiques hors vol considèrent que cette démarche s'est très bien passée. Cette part atteint 45 % pour les victimes d'injures, 52 % pour les victimes de menaces et 53 % pour les vols sans violence ▶ **figure 4**. ●

► Définition

Quartier de reconquête républicaine : voir *Glossaire*.

► Pour en savoir plus

« La satisfaction envers l'action de la police et de la gendarmerie : une influence déterminante des attentats de 2015 », *Interstats Analyse* n° 22, SSMSI, octobre 2019.

► 1. Satisfaction vis-à-vis de l'action des services de sécurité selon l'âge, en 2019

			en %
	Très satisfait ou satisfait	Peu satisfait ou pas satisfait	Pas d'opinion
14-24 ans	52	36	11
25-34 ans	52	38	10
35-44 ans	58	34	8
45-54 ans	59	33	8
55-64 ans	59	33	8
65-74 ans	65	29	6
75 ans ou plus	73	18	9

Note : enquête réalisée au cours du 1^{er} trimestre 2019.

Lecture : en 2019, 52 % des 14-24 ans se disent très satisfait ou satisfait de l'action des services de sécurité.

Champ : France métropolitaine, personnes âgées de 14 ans ou plus vivant en ménage ordinaire.

Sources : Insee-ONDRP-SSMSI, enquête Cadre de vie et sécurité 2019, traitement SSMSI.

► 2. Satisfaction vis-à-vis de l'action des services de sécurité selon l'atteinte subie, en 2019

			en %
	Très satisfait ou satisfait	Peu satisfait ou pas satisfait	Pas d'opinion
Vols ou tentatives de vol avec violence	35	57	8
Vols ou tentatives de vol sans violence	53	38	9
Menaces	49	45	6
Injures	49	44	7
Violences physiques	40	54	6

Note : enquête réalisée au cours du 1^{er} trimestre 2019, atteintes subies au cours de l'année 2018.

Lecture : en 2019, 49 % des victimes de menaces se disent très satisfait ou satisfait de l'action des services de sécurité.

Champ : France métropolitaine, personnes âgées de 14 ans ou plus vivant en ménage ordinaire.

Sources : Insee-ONDRP-SSMSI, enquête Cadre de vie et sécurité 2019, traitement SSMSI.

► 3. Opinion sur l'efficacité des services de sécurité dans la lutte contre la délinquance dans le quartier ou le village, en 2019

		en %
	Ensemble des personnes	Personnes vivant en QRRI ¹
Très efficace	3	4
Efficace	44	38
Peu efficace	15	23
Pas efficace	5	12
Ne se prononce pas	32	23

1 Quartier de reconquête républicaine.

Note : enquête réalisée au cours du 1^{er} trimestre 2019.

Lecture : en 2019, 44 % des personnes jugent les services de sécurité efficaces dans la lutte contre la délinquance dans leur quartier. Elles sont 38 % à avoir cette opinion parmi les personnes résidant dans les quartiers de reconquête républicaine.

Champ : France métropolitaine, personnes âgées de 14 ans ou plus vivant en ménage ordinaire.

Sources : Insee-ONDRP-SSMSI, enquête Cadre de vie et sécurité 2019, traitement SSMSI.

► 4. Satisfaction vis-à-vis de leur démarche des victimes s'étant déplacées dans un service de police ou de gendarmerie, sur la période 2018-2019

	en %
Violences physiques hors vol	38
Injures	45
Menaces	52
Vols ou tentatives de vol sans violence	53

Notes : enquête réalisée au cours du 1^{er} trimestre 2019. Les données relatives aux victimes de vol ou tentative de vol avec violence ne sont pas diffusables en raison des effectifs.

Lecture : en moyenne annuelle, sur la période 2018-2019, 38 % des victimes de violences physiques hors vol s'étant déplacées dans un service de police ou de gendarmerie considèrent que leur démarche s'est très bien passée ou bien passée en matière d'accueil, de conseil et de prise de déclaration.

Champ : France métropolitaine, personnes âgées de 14 ans ou plus vivant en ménage ordinaire.

Sources : Insee-ONDRP-SSMSI, enquêtes Cadre de vie et sécurité 2018 et 2019, traitement SSMSI.