

## L'IMAGE DE LA POLICE DANS L'OPINION PUBLIQUE

### Introduction

Quel est au juste l'intérêt d'étudier l'opinion que la population a de sa police ? On peut entrevoir, parmi d'autres, quatre raisons.

- Dans notre système pénal, la police est le premier organisme – avant les offices d'instruction ou les tribunaux – avec lequel les citoyens entrent en contact. La police est donc un symbole fort du pouvoir de l'état.
- La police ayant pour mission d'assurer la sécurité publique, la population doit se sentir en sécurité et donc avoir confiance en l'accomplissement de ce rôle; c'est en outre une condition indispensable à remplir pour ne pas augmenter le sentiment d'insécurité.
- Le report des infractions à la police est essentiel; la police a en effet un rôle principalement réactif, et non pro-actif (90% des délits dirigés contre des intérêts individuels et dont la police se charge proviennent d'une plainte de particulier). Il est donc important que la population ait de bons contacts avec la police et ait confiance en elle.
- La satisfaction du public est un concept de la police de proximité (Normandeau 1998).

A la question "Tout bien considéré, comment trouvez-vous l'action de la police dans votre quartier en matière de lutte contre la criminalité ?", les réponses sont:

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| Elle fait plutôt du bon travail     | 60.0% |
| Elle fait plutôt du mauvais travail | 17.1% |
| Ne sait pas                         | 22.1% |
| Sans réponse                        | 0.8%  |

N=3041

Trois personnes sur cinq nous disent donc être satisfaites de l'action policière dans son ensemble. 22% des répondants sont indécis quant à cette question et plus d'une personne sur six n'est pas satisfaite du travail de la police. Mais il s'agit d'analyser cette réponse en fonction de plusieurs facteurs, tels que le fait d'être victime, d'avoir eu affaire à la police, d'habiter tel canton ou tel pays, d'être jeune ou âgé, etc.

### Expériences avec la criminalité

Les victimes de vols de véhicules, d'objets dans la voiture ou d'effets personnels, d'actes de vandalisme sur la voiture ou de cambriolages (tentatives incluses) ont une opinion du travail de la police sensiblement plus défavorable que les personnes qui n'ont pas subi de tels délits. On peut relever que seules des différences marginales apparaissent entre les différents types de délits considérés ici. Nous verrons plus bas dans quelle mesure les contacts que la victime a eu avec la police influent sur l'image.

|             | Bon travail | Mauvais travail | Ne sait pas |
|-------------|-------------|-----------------|-------------|
| Victime     | 57.1%       | 22.0%           | 20.9%       |
| Non victime | 64.1%       | 12.1%           | 23.8%       |

N=3013 Chi<sup>2</sup>=26.3, df=2, p=.000

Les victimes de délits contre la personne (violences, menaces, agression sexuelle, brigandage) sont plus sévères à l'encontre de la police. Une nuance importante s'observe entre les victimes masculines et féminines de tels délits, alors que les opinions des non victimes sont moins liées au sexe du répondant, ainsi que les deux tableaux suivants le montrent.

### Note méthodologique

En été 1998, l'institut MIS de Lausanne – mandaté par notre institut – a interviewé par téléphone 3'041 ménages tirés au sort provenant de toute la Suisse. Le questionnaire est basé dans une large mesure sur les enquêtes précédentes menées entre 1984 et 1996.

Les résultats présentés dans ce document se réfèrent pour la plupart à des événements vécus par les personnes interrogées au cours des 5 dernières années.

Cette recherche a été financée par le Fonds national de recherche scientifique (4040-045249).

Les opinions sur le travail de la police dans le quartier sont pour les hommes:

|             | Bon travail | Mauvais travail | Ne sait pas |
|-------------|-------------|-----------------|-------------|
| Victime     | 49.4%       | 32.5%           | 18.2%       |
| Non victime | 63.4%       | 16.9%           | 19.7%       |

N=1443 Chi<sup>2</sup>=6.0, df=2, p=.050

Et pour les femmes:

|             | Bon travail | Mauvais travail | Ne sait pas |
|-------------|-------------|-----------------|-------------|
| Victime     | 61.4%       | 22.7%           | 15.9%       |
| Non victime | 58.9%       | 15.2%           | 25.9%       |

N=1570 Chi<sup>2</sup>=11.3, df=2, p=.003

On peut observer que les mauvaises opinions des répondantes diffèrent assez peu des avis émis par les victimes de vols; les victimes de tels délits ont donc globalement une opinion du travail policier plus négative que les non victimes, ce changement d'avis se reflétant en outre dans la diminution du taux d'indécis. En revanche, chez les hommes, les indécis demeurent stables, les opinions positives chutent de façon importante et les opinions négatives doublent; celles-ci sont nettement plus nombreuses que chez les victimes de vols.

Il est possible que ces résultats laissent apparaître la difficulté que la police peut rencontrer lorsqu'elle doit distinguer agresseur et victime en cas d'altercation physique. Celui qui se considère comme victime, mais qui n'est pas considéré en tant que tel par la police et n'est donc pas prêt à affronter des remarques ou des questions inconvenantes, réagira avec une vive frustration à ce contact. Les victimes féminines sont probablement plus rarement exposées à ce

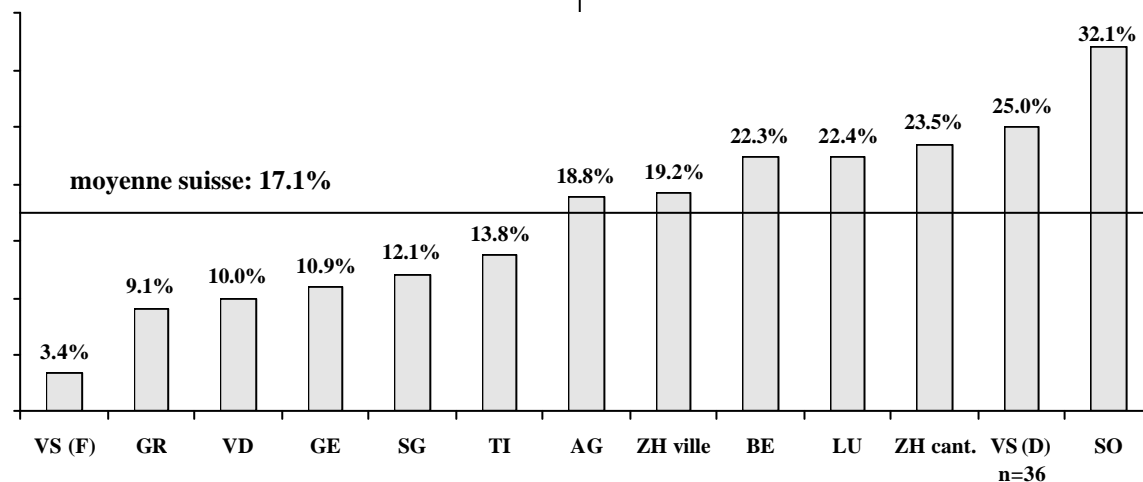
type de confusion de la part de la police. Que les opinions positives sur le travail de la police ne diminuent qu'assez peu chez elles traduit certainement une action policière empreinte de tact, qui se concrétise par une bonne considération de son travail. Les efforts entrepris ces dernières années par la police, en particulier lorsqu'elle doit faire face à une victime de délit sexuel, semble donc ici porter ses fruits; dans ce contexte, les résultats d'il y a une dizaine d'années étaient sensiblement moins bons (Killias 1989, 143ss).

## Etude par région

Le graphique ci-dessous indique les personnes qui estiment que la police fait un mauvais travail (seuls les cantons comptabilisant plus de 50 répondants sont pris en compte).

D'importantes disparités existent en Suisse en fonction du canton pris en compte. Le Valais affiche une nuance conséquente selon que l'on considère le Haut-Valais ou la partie francophone du canton. On peut relever que cette observation a déjà été faite par Kuhn-Roux et Kuhn (1994).

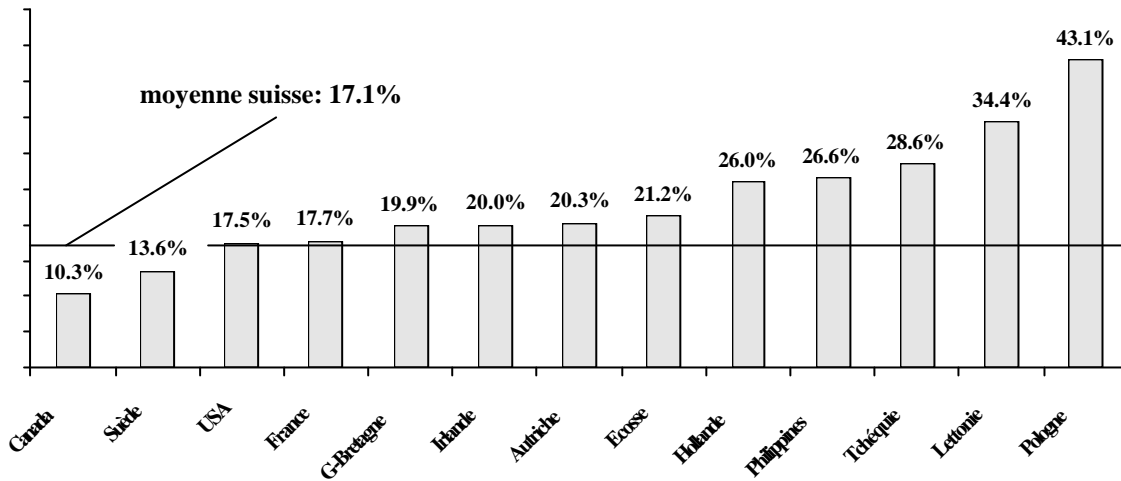
Les répondants alémaniques témoignent en général d'opinions plus critiques à l'encontre de la police que les Romands et les Tessinois, la différence portant plus sur les opinions négatives (plus nombreuses en Suisse alémanique) que positives. Toutefois, la taille de notre échantillonnage ne permet pas d'effectuer une recherche précise des causes de cette différence dans chacun des cantons.



n=2738

### Erratum

*Madame Raluca Enescu a collaboré à la rédaction du troisième numéro de Crimiscopes, mais n'a pas été mentionnée comme auteur. Nous la prions de nous excuser de cette regrettable omission.*

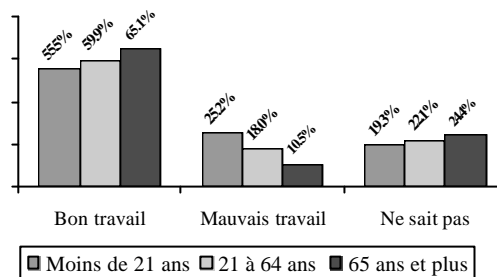


D'importantes différences apparaissent dans la comparaison internationale. Le passé difficile de la police sous d'anciens systèmes dictatoriaux (comme les anciens états de l'Est), se traduisant par un taux de criminalité élevé et mal pris en charge, semble influencer négativement l'image de la police dans l'opinion publique. Nous reproduisons ci-dessus les résultats de l'enquête internationale de victimisation de 1996.

Si la Suisse se situe en position favorable, il faut noter qu'en 1996, 21% des répondants suisses avouaient avoir une image négative du travail de la police. Cette valeur était de 10.7% en 1989. Ces chiffres se basant parfois sur de petits échantillonnages (comme pour la Suisse en 1989 et en 1996), il est indispensable de considérer ces résultats avec une incertitude. Quoi qu'il en soit, il est impossible de trouver en Occident des valeurs qui s'observent dans des pays ayant vécu ou vivant une importante crise (le Costa Rica compte par exemple 76% d'opinions négatives).

## Caractéristiques du répondant

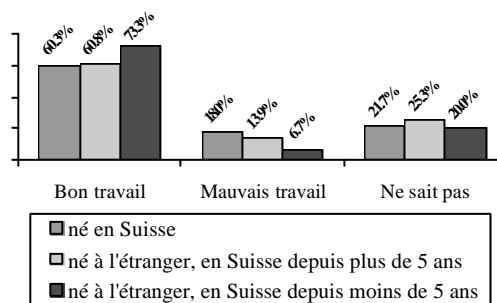
Si nos résultats nous montrent que le sexe du répondant n'a qu'une légère influence sur l'image de la police, il en va différemment du rôle de l'âge. Ainsi, si l'indécision croît avec l'âge, les opinions défavorables s'amenuisent nettement et les avis positifs augmentent: une personne de moins de vingt ans sur quatre nous dit avoir une mauvaise image du travail de la police, alors que ce chiffre descend à une sur dix pour les plus de 64 ans.



N=3010 Chi<sup>2</sup>=14.5, df=4, p=.006

Le fait que les opinions négatives soient plus élevées chez les jeunes nécessite une réflexion de fond. Le taux élevé d'opinions négatives chez les chômeurs est moins étonnant (30%); c'est ici plutôt une problématique générale d'intégration qu'une question directement liée à la police qui se manifeste.

Nous avons aussi relevé l'origine des personnes sondées en leur demandant leur lieu de naissance, ainsi le cas échéant que le nombre d'années passées en Suisse.



N=3012 Chi<sup>2</sup>=4.7, df=4, p=.320

L'image est globalement meilleure chez les personnes nées à l'étranger. Mais il est intéressant d'observer l'évolution des opinions des personnes nées à l'étranger en fonction du temps passé en Suisse.

## Bilan: comment améliorer l'image de la police ?

*Certaines propositions découlent des observations faites ici, d'autres nécessitent des recherches plus poussées.*

*Des efforts dans la façon dont sont traitées les personnes – particulièrement les victimes – qui entrent en contact avec la police, sont porteurs: il est par exemple important d'éviter de donner l'impression que la police manque d'intérêt pour ce qui lui est présenté, ou encore de pouvoir réaliser ce qu'une victime ressent au moment où elle s'adresse à la police.*

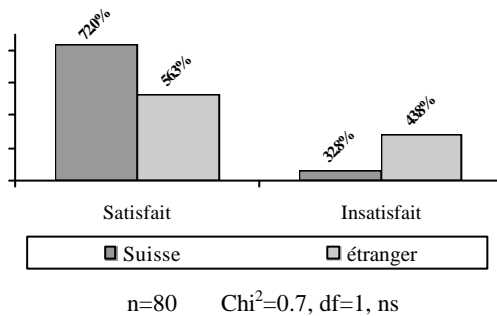
Contrairement à ce que l'on pourrait supposer d'un prime abord, ce ne sont pas les personnes qui sont depuis peu de temps en Suisse qui ont une mauvaise opinion du travail de la police. On peut véritablement établir un dégradé d'opinions négatives: d'abord les Suisses, qui sont les plus sévères, puis les étrangers en Suisse depuis plus de cinq ans, et enfin ceux en Suisse depuis moins de cinq ans. Ceci pourrait provenir du fait que la police suisse se compare favorablement à ses homologues étrangers, et particulièrement aux pays d'origine des étrangers vivant en Suisse.

*Il faut éviter de considérer avec des préjugés des étrangers impliqués dans des conflits, ainsi que de se résigner si la barrière de la langue empêche la communication.*

*Il serait possible de faire appel à l'aide de policiers ayant des connaissances linguistiques et culturelles adéquates, par exemple eux-mêmes étrangers. L'image de la police suisse auprès des personnes nées à l'étranger est meilleure qu'auprès des Suisses, certainement car la culture policière suisse diffère positivement de celles des polices de certains pays d'origine.*

*Une attitude empreinte de tact porte forcément ses fruits, quelles que soient les circonstances et même à l'encontre d'un suspect.*

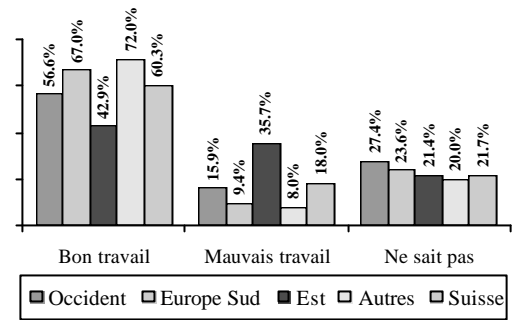
Mais si les étrangers ont dans l'ensemble une meilleure image de la police suisse, une exception intéressante peut être relevée: les victimes de délits contre la personne (attaque physique, menace, agression sexuelle, vol avec violence ou tentative de vol avec violence):



Les victimes étrangères de délits contre la personne se montrent moins satisfaites de la police suite à la victimisation que leurs homologues suisses. Ce sont probablement des difficultés de communications dues à la différence de langue qui font que les victimes se sentent suspectées à tort ou que la réaction de la police est inadaptée à leur attente.

Quant aux personnes nées à l'étranger, on peut différencier plusieurs groupes en fonction du pays d'origine<sup>1</sup>. Globalement les opinions défavorables sont plus nombreuses chez les ressortissants des pays occidentaux et de l'Est, ces derniers ayant les avis les plus sévères. En outre, les pays d'Europe du Sud et ceux répertoriés dans la catégorie "autres" ont une vision de l'action policière suisse meilleure que celle des Helvètes eux-mêmes.

<sup>1</sup> Occident: Allemagne, Autriche, France, Scandinavie, Grande-Bretagne, Irlande, Bénélux, USA, Canada, Australie. n=232  
 Europe du Sud: Italie, Espagne, Portugal, ex-Yougoslavie, Turquie, Proche Orient, Grèce. n=324  
 Est: Balkans, ex-URSS, Hongrie, Pologne, Tchéquie, Slovaquie. n=28  
 Autres pays: Afrique, Asie, Amérique latine. n=68  
 Suisse: n=2354

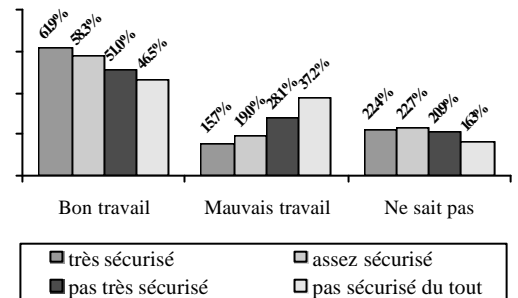


N=3006 Chi<sup>2</sup>=22.9, df=8, p=.004

## Sentiment d'insécurité

Il a été montré (Killias & Clerici, à paraître) qu'on peut évaluer le sentiment d'insécurité au moyen de la variable "comment vous sentez-vous lorsque vous vous promenez dans votre quartier après 22 heures ?".

Les résultats sont les suivants:



n=2175 Chi<sup>2</sup>=21.6, df=6, p=.001

Le lien entre le sentiment d'insécurité et l'image de la police est très net: les personnes qui se sentent sécurisées ont une bonne opinion de l'action policière, et moins elles se sentent en sécurité, moins l'image de la police est bonne. Il ne faut toutefois pas conclure trop hâtivement: nos données transversales ne nous permettent pas de définir un sens de causalité. On ignore donc ce qui préexiste: la mauvaise image de la police (donc l'impression qu'elle fait mal son travail et le sentiment d'insécurité qui en découle) ou le sentiment d'insécurité (qui engendre une vision plutôt défavorable de l'action policière), voire une tierce variable (par exemple le climat malsain qui règne dans le quartier, qui peut engendrer à la fois un sentiment d'insécurité et une image négative de la police).

Les gens qui évitent certaines rues le soir et ceux qui estiment très probable que quelqu'un s'introduise dans leur domicile ces prochains mois ont une image moins bonne de l'action de la police (respectivement 21% contre 17% et 38% contre 18% de mauvaises opinions). Ceci s'observe également de façon très marquée chez les gens qui habitent un quartier dans lequel traînent des ordures, se trouvent des graffitis ou des personnes douteuses: 32% de ces répondants disent avoir une mauvaise opinion du travail de la police, contre moins de 15% des personnes n'habitant pas un tel quartier. Cette impression de vivre dans un quartier "à l'abandon" est une source importante du sentiment d'insécurité.

## Contact avec la police

**A**u cours des cinq années qui ont précédé l'enquête, plus d'un tiers des répondants a eu un contact personnel avec la police.

Les opinions sur le travail de la police dans le quartier ne diffèrent en général que peu après un tel contact; les avis négatifs augmentent sensiblement (de 16 à 20%), mais essentiellement au détriment des avis indécis (qui reculent de 24 à 19%); les avis positifs augmentent légèrement de 60 à 61%.

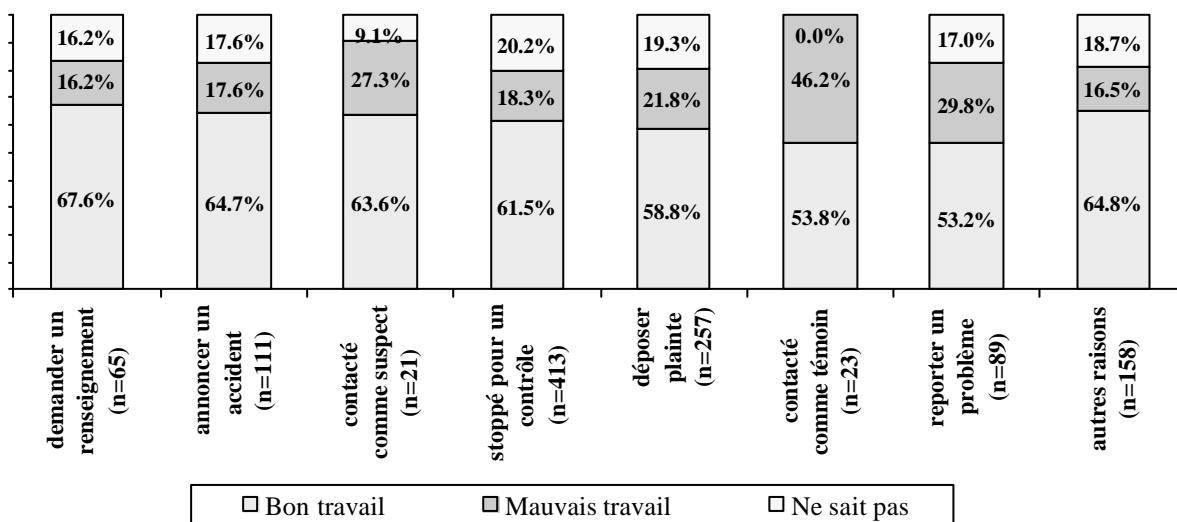
Le graphe ci-dessous nous montre les différentes raisons du contact avec la police. A nouveau, seules de légères différences dans les opinions sur le travail de la police s'observent. Les jugements les plus négatifs proviennent des répondants qui ont été contactés comme suspects, qui ont annoncé un problème ou qui sont témoins d'un délit (respectivement 28, 30 et 46% d'opinions négatives). De telles expériences diminuent d'ailleurs surtout la

quantité d'indécis et moins le nombre d'opinions positives. On peut supposer que dans les deux dernières situations, la personne interrogée a eu l'impression que la police n'en a pas fait assez; ainsi que le graphique l'illustre, le contact concret n'engendre pas particulièrement d'avis négatif. Il est donc vraisemblable que la vision négative du travail policier préexistait au contact. Sans surprise, les contacts de confrontation avec la police (par exemple en tant que suspect) augmentent le taux d'opinions négatives, mais de façon somme toute assez relative. Les contrôles de la route, qui sont relativement fréquents, ne semblent guère modifier les opinions sur la police.

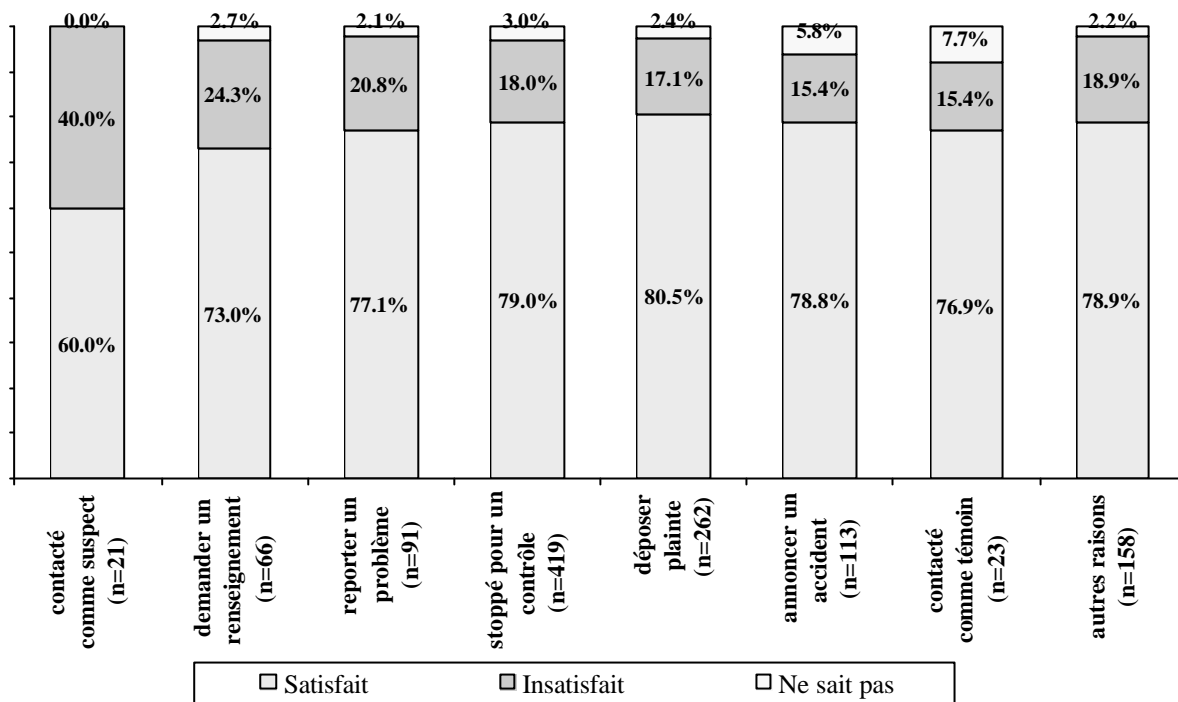
Le graphique du haut de la page suivante montre ce que les personnes entrées en contact avec la police pensent de ce contact. On remarquera notamment que peu de personnes demeurent indécises et que la proportion des opinions favorables (légèrement inférieure à 80% en moyenne) est importante en regard des avis généraux sur le travail de la police. Il semble donc que les opinions défavorables sur le travail de la police ne soient pas dues particulièrement à des expériences personnelles négatives. Les personnes suspectées par la police se démarquent toutefois, ce qui n'est pas surprenant. Néanmoins pour ces personnes également (21 seulement), une opinion générale positive s'observe.

*Les différences importantes qui existent au sujet de l'image de la police entre les diverses régions de Suisse ne peuvent pas être expliquées de manière satisfaisante. Une recherche plus poussée, avec des échantillonnages plus importants, devrait être entreprise. Il en va de même pour l'image de la police auprès des jeunes. Il n'est pas certain que ces tensions vont disparaître dans le contexte du débat actuellement mené sur la dépenalisation de la consommation de drogues.*

*Il faut toutefois retenir une image de la police dans l'ensemble satisfaisante, à la fois par rapport aux polices étrangères et à d'autres institutions nationales (par exemple la justice; Killias 1989, 137ss).*



n=1040, plusieurs réponses possibles



n=1052, plusieurs réponses possibles

Dans le graphique du haut de la page suivante, on peut observer les raisons pour lesquelles les personnes n'ont pas été satisfaites de leur contact avec la police. Les chiffres indiquent en pour-cent la proportion d'opinions émises en fonction des catégories. Ainsi, dans la colonne de gauche, 24% des personnes qui ne sont pas satisfaites de leur contact avec la police le sont notamment parce que la police a manqué de politesse. Parmi ces 24%, la moitié (51%) estime que la police fait globalement un bon travail.

La raison la plus fréquemment mentionnée est le manque de politesse des policiers, suivie du manque d'intérêt qu'ils ont témoigné au cas ou à la requête en question<sup>2</sup>. Heureusement, d'autres raisons sont plus rarement citées, comme les injures, les menaces, les violences ou les préjugés. De tels griefs devraient néanmoins, en dépit de leur faible poids statistique<sup>3</sup>, être pris très au sérieux. En principe, de telles expériences négatives nuisent fortement à l'image de la police.

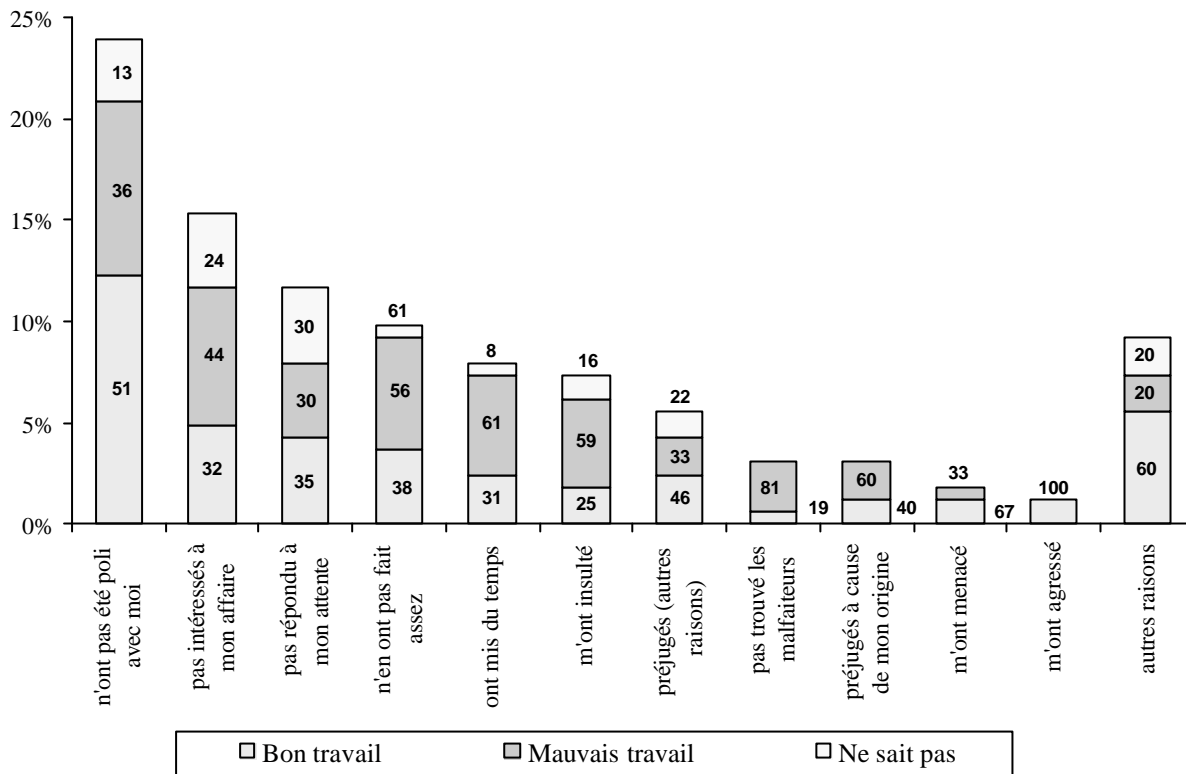
<sup>2</sup>Trois réponses vont dans ce sens: "la police n'en a pas fait assez", "la police ne s'y est pas ou peu intéressée", "la police a mis du temps à arriver". Puisque plusieurs réponses peuvent être données, il n'est pas possible de simplement additionner les opinions de chaque répondant.

<sup>3</sup>Parmi 3'041 répondants (dont 1052 ayant eu un contact avec la police au cours des 5 dernières années) se trouvent – en chiffres absolus – 22 personnes qui disent avoir été insultées et 38 qui estiment avoir été traitées avec des préjugés.

## Les suites d'une victimisation

Comme il y a dix ans (Killias 1989, 143ss), nous avons également demandé aux victimes de délits contre la personne si elles ont éprouvé un sentiment de vengeance suite à ce qu'elles ont vécu; cette question permet en effet d'estimer assez précisément le sentiment de frustration des victimes. On peut ainsi observer qu'il existe un certain lien entre l'image de la police et la frustration, mais d'une manière bien moins nette qu'il y a dix ans.

Le sentiment de vengeance n'est pas la seule variable considérée pour évaluer les conséquences de la victimisation. Nous avons également demandé aux victimes d'agressions sexuelles, de menaces ou de violences si elles ont "parfois le sentiment que la police, la justice, la famille ou l'entourage ne font preuve d'aucune compréhension" par rapport à ce qu'elles ont vécu. Environ 17% des répondants se sentent concernés par ce manque d'écoute; plus de 44% d'entre eux se disent incompris par la police. Le faible nombre de personnes considérées par cette analyse ne nous permettent pas d'établir de lien avec l'image de la police.



n=199, plusieurs réponses possibles

En outre, nous avons vu plus haut que les victimes et les personnes qui ont porté plainte affichent une certaine réserve vis-à-vis du travail de la police et du contact qu'elles ont eu avec elle. Indépendamment de l'explication de ce phénomène, il est essentiel que si un second délit était subi, le premier événement et ses suites ne devraient surtout pas retenir la victime de porter plainte à nouveau. Nous demandons dès lors aux victimes si elles porteraient à nouveau plainte au cas où une seconde vic-

timisation identique à la première survenait. Nos résultats pour les victimes de brigandages, d'agressions sexuelles, de menaces ou de violences montrent que la quasi totalité des personnes insatisfaites déposeraient à nouveau plainte, ce qui reflète la même tendance qu'il y a une dizaine d'années (Killias 1989, 137ss). Ce résultat dénote avant tout un certain manque d'autres possibilités de réaction face à une infraction.

**Ont contribué à ce numéro:**  
**Christian Clerici et Martin Killias**

## Bibliographie

Killias M., Clerici Ch., "Different Measures of Vulnerability in their Relation to Different Dimensions of Fear of Crime", *British Journal of Criminology*, à paraître.

Killias M., *Les Suisses face au crime*, *Collection Criminologie*, Vol. 5, Editions Rüegger, 1989.

Kuhn-Roux V., Kuhn A., "L'image de la police en Valais", *Bulletin de Criminologie*, 2/94, 41-60.

Normandeau A., "Bilan provisoire de la recherche évaluative sur la police professionnelle de type communautaire", *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, 2/98, 178-187.

Rédaction: Prof. P. Margot et Prof. M. Killias, IPSC, UNIL, 1015 Lausanne

Adressez vos remarques et communications à:

Secrétariat de *Crimiscope*  
UNIL - Institut de police scientifique et de criminologie  
CH-1015 LAUSANNE

(021) 692 46 42  
Fax (021) 692 46 05  
Int. (+ 41 21) 692 46 42