

Appel à projets de recherche 2022

L'accueil des usagers dans les commissariats et les gendarmeries répond-il aux exigences d'une mission de service public ?

Présentation du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante. Créée en 2011 et inscrite dans la Constitution, son champ de compétence s'étend à la défense des droits des usagers des services publics, la défense et la promotion des droits de l'enfant, la lutte contre les discriminations, le respect de la déontologie des professionnels de la sécurité et l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte. Elle s'est vue confier deux missions : 1) défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés ; 2) permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits.

Dans le cadre de ses missions, le Défenseur des droits conduit et coordonne des travaux d'études et de recherches.

Thématique & périmètre de l'appel à projets de recherche

Le Défenseur des droits lance un appel à projets de recherche sur l'**accueil des usagers dans les commissariats et les gendarmeries**.

Contexte

De nombreux textes légaux et notes de service encadrent et définissent les règles déontologiques de l'action de la police et de la gendarmerie, notamment dans leur mission d'accueil du public.

L'article R.434-20 du code de la sécurité intérieure dispose que : « *sans se départir de son impartialité, le policier ou le gendarme accorde une attention particulière aux victimes et veille à la qualité de leur prise en charge tout au long de la procédure les concernant. Il garantit la confidentialité de leurs propos et déclarations.* ». Dans certains textes, des dispositions sont même spécifiques aux victimes de discrimination, d'homophobie, de racisme ou d'antisémitisme¹.

¹ Une note de la Direction centrale de la sécurité publique (DCSP) du 2 novembre 2015 *relative aux conditions d'accueil du public dans les services de sécurité publique* dispose que « *l'accueil de victimes de discrimination, d'homophobie, de racisme ou d'antisémitisme, ainsi que les suites données à leurs déclarations, devront faire l'objet d'une vigilance accrue* ». La circulaire interne à la gendarmerie n°17672 du 2 mars 2016 dispose que ces mêmes victimes doivent bénéficier d'une « *évaluation personnalisée* », les responsables hiérarchiques devant veiller à sa stricte application.

En France, si le champ académique a pu explorer les rapports police/population notamment dans le contexte des opérations de maintien de l'ordre^{2,3,4} ou de contrôles d'identité^{5,6} en particulier, la question du traitement des usagères et usagers des services publics de la police dans le cadre de la mission d'accueil et d'information des commissariats et gendarmeries paraît moins documentée.

Par les saisines qu'il reçoit, le Défenseur des droits a pu constater certaines atteintes aux droits auxquelles peuvent être exposés les usagers de ces services de proximité. Au cours des dernières années, l'institution a, par exemple, été saisie de situations relatives à l'absence de service d'interprétariat ([Décision 2017-221 du 21 juillet 2017](#)), à la tenue de propos déplacés ou de mauvaises conditions d'accueil ([Décision MDS-2016-303 du 1^{er} décembre 2016](#), [Décision 2019-022 du 26 février 2019](#), [Décision 2019-095 du 11 avril 2019](#)), à des manquements en matière de respect du secret professionnel ou de respect de l'anonymat ([Décision 2020-041 du 11 mars 2020](#), [Décision 2017-051 du 23 février 2017](#)), à la non accessibilité des locaux pour des plaignants en situation de handicap ([Décision 2019-245 du 16 octobre 2019](#)) ou encore à des refus de dépôt de plaintes⁷ ([Décision 2020-203 du 7 décembre 2020](#), [Décision MDS-2014-051 du 18 mars 2014](#)).

En matière de refus de plaintes, le Défenseur des droits a reçu plus de 150 réclamations en 2021 (contre une cinquantaine en 2013). Des associations ont été amenées à constater certains dysfonctionnements dans les pratiques des professionnels : refus ou découragement au dépôt de plainte, orientation systématique vers le dépôt d'une main courante, remise en question de l'importance des faits, culpabilisation des victimes, manque d'humanité ou de rigueur, absence d'interprétariat, refus de retenir les éléments permettant de relever le caractère raciste, sexiste ou homophobe des faits délictueux (pourtant constitutif d'une circonstance aggravante)⁸.

Malgré l'importance de leur rôle, « *les professionnels de terrain s'affranchissent parfois de ces contraintes légales et réglementaires dans leurs actions quotidiennes* »⁹. Si certains acteurs associatifs ou institutions ont ainsi pu faire état de dysfonctionnements, ponctuels ou structurels, en matière d'accueil et de prise en charge de certains profils d'usagers/certains type de plaintes, une appréhension plus générale de la qualité de l'accueil de ce service public, et de ses déterminants, semble faire défaut.

Cet appel à projets de recherche a pour objectifs de documenter l'accueil des usagers dans les commissariats et les gendarmeries et d'interroger comment ces organisations investissent et appréhendent cette mission de service public. Il pourra aussi s'intéresser à la façon dont cette mission est perçue par ses usagers.

² Jobard, F. (2008). La militarisation du maintien de l'ordre, entre sociologie et histoire. *Déviance et Société*, 32, 101-109.

³ Fillieule, O. & Della Porta, D. (2006). *Police et manifestants : maintien de l'ordre et gestion des conflits*, Paris, Presses de Sciences Po.

⁴ Défenseur des droits (2021). [Déescalade de la violence et gestion des foules protestataires](#). Études et résultats.

⁵ De Maillard J. (2019). *Les contrôles d'identité, entre politiques policières, pratiques professionnelles et effets sociaux. Un état critique des connaissances*. *Champ pénal/ Penal field*.

⁶ Défenseur des droits. (2017), [Enquête sur l'accès aux droits. vol. 1. Relation police/ population : le cas des contrôles d'identité](#), Paris, Défenseur des droits.

⁷ Les services de police et de gendarmerie sont tenus, en application de l'article 15-3 du code de procédure pénale, de recevoir la plainte de toute victime d'une infraction à la loi pénale, quel que soit le lieu de sa commission ou le lieu de domiciliation de la victime.

⁸ 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 ; #Noustoutes.org [Résultats de l'enquête - #PrendsMaPlainte \(noustoutes.org\)](#) ; IGJ. (2019). Rapport de mission sur les homicides conjugaux, octobre 2019.

⁹ Monjardet D. (1996). *Ce que fait la police, sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, 1996.

Les travaux conduits dans ce cadre permettront d'approfondir la connaissance sur l'état actuel des interactions entre la population et les forces de sécurité en matière d'accueil, afin d'éclairer les décideurs publics sur l'accès aux droits des usagers du service public de la police.

Bibliographie indicative

Montarjet D. (1996). *Ce que fait la police, sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, 1996.

Clément, S. (2002). [Une sociologue dans les casernes de la Gendarmerie nationale](#), Les Champs de Mars, 11, 49-55.

Kocher-Marboeuf, E. (2007). [Les képis face aux larmes, les gendarmes et la souffrance sociale](#). In *Histoires de la souffrance sociale* Chauvaud Frédéric (dir.) PUF de Rennes.

Dieu, F. (2008). *Sociologie de la gendarmerie*, Éditions l'Harmatan.

Jobard F., de Maillard J. (2015). [Sociologie de la police : Politiques, organisations, réformes](#). Paris : Armand Colin.

Mouhanna, C. (2017). [Le Code de déontologie : un outil de régulation des relations police-population ?](#). *Droit et société*, 97, 503-519.

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.

Objectifs

Les travaux pourront questionner :

- **Les conditions d'accueil, d'écoute et de prise en charge des usagers des commissariats et gendarmeries et les facteurs associés aux pratiques des professionnels de sécurité en la matière**

Il s'agira de documenter les pratiques, attitudes et comportements des professionnels des forces de sécurité au regard du respect des obligations et de [la charte de l'accueil du public et des victimes](#) et de mesurer la qualité de cette mission d'accueil à travers l'observation des agents de forces de sécurité ou l'interrogation des usagers de ces services eux-mêmes.

Les travaux de recherche pourront porter sur tout ou partie des missions d'accueil incombant aux organisations de la police ou de la gendarmerie : pré-accueil (par exemple à l'interphone devant l'entrée des locaux), accueil physique dans les locaux, gestion des appels téléphoniques, assistance aux victimes, etc.

La qualité de l'accueil des usagers pourra être mesurée à l'aune d'indicateurs de gestion (tels que délai de prise en charge, instauration d'un accueil sur rendez-vous...), mais surtout d'indicateurs qualitatifs mesurant la qualité de l'écoute, des informations données, des orientations éventuelles, du respect de la confidentialité, du droit d'être assisté ou aidé (interprétariat)...

Un regard pourra être porté sur l'agencement même des infrastructures et leur fonctionnement (salle d'attente, files d'attentes différenciées, salle dédiée aux mineurs, etc.) et leurs impacts sur la qualité de l'accueil et le sentiment de confiance ou de défiance des usagers.

Les travaux questionneront en particulier l'égalité de traitement des usagers (observations, recueil des discriminations perçues par les usagers, notamment dans une approche intersectionnelle). Une vigilance pourra être ainsi portée à l'accueil de certaines catégories de publics telles que les personnes vulnérables, en situation de précarité, en situation de

handicap, les femmes, les travailleuses du sexe, les personnes ne maîtrisant pas ou peu le français, les personnes étrangères, immigrées ou perçues comme telles, les mineurs, les personnes LGBTI...

L'analyse des facteurs pouvant être associés aux pratiques en matière d'accueil du public est encouragée (comportements différenciés selon le type de public reçu, selon la nature de l'infraction évoquée, selon le profil des agents d'accueil...).

Une attention pourra être apportée à l'étude de l'accueil des usagers étant dans l'incapacité de se déplacer pour se rendre dans les commissariats ou gendarmeries (détenus, personnes en situation de dépendance...).

- **Les dissonances ou tensions existantes entre les discours et les pratiques des professionnels en matière d'accueil du public**

Par le croisement d'approches portant sur l'analyse de la fabrique des politiques publiques, sur la sociologie des organisations, sur l'ethnographie des services et des usagers, les projets de recherche pourront documenter :

- Les tensions entre les discours et les pratiques des agents des forces de sécurité en matière d'accueil des usagers ;
- Les différentes formes d'incitations ou d'injonctions (indicateurs, évaluations...) que reçoivent les agents des services publics de la police, notamment dans le cadre de leur relation aux usagers, et leurs impacts sur les missions d'accueil et d'écoute qui leur sont confiées ;
- Le regard des agents de la sécurité sur les missions de service du public qui leur sont confiées (sentiment ou intérêt pour cette mission selon le genre, le grade, l'expérience...).

Ces projets de recherche pourront tenter de caractériser le fonctionnement actuel des services, en particulier par le prisme des relations qu'il instaure, à la fois entre les agents et leur hiérarchie, et entre les agents et les usagers.

- **La formation des forces de sécurité à l'accueil du public et leur regard sur cette mission de service public**

Les travaux de recherche pourront interroger les formations (initiale et/ou continue) reçues par les agents de la police nationale et/ou de la gendarmerie nationale en matière d'accueil du public (nombre d'heures, contenu, qualité des enseignements...).

L'enseignement dispensé leur permet-il d'acquérir une connaissance approfondie de leur environnement social, économique et culturel ? Quelle maîtrise ont-ils des outils et techniques de communication, de résolution des conflits, de médiation (gages d'un accueil de qualité du public et des victimes,) dans le respect des règles déontologiques ? Disposent-ils d'une formation spécifique à l'accueil des publics en situation de précarité ou de particulière vulnérabilité économique ? ...

- **Le cas particulier du recueil de plainte**

Une attention particulière pourra être portée au recueil de la plainte dans les commissariats et les gendarmeries, en veillant notamment à cerner les contours du phénomène de refus de plainte et à identifier les obstacles rencontrés par les usagers et usagères dans le dépôt de plainte et les leviers d'actions possibles.

Méthodologie

Cet appel à projets s'adresse à tous les laboratoires de recherche, quelle que soit la discipline juridique, ou des sciences sociales et politiques (économie, géographie, histoire, sociologie, ethnographie, anthropologie...). L'interdisciplinarité est encouragée.

Les hypothèses de recherche du projet reposeront sur une revue de la littérature critique et la plus exhaustive possible.

Le projet de recherche pourra reposer aussi bien sur des méthodologies quantitatives (enquêtes en population, enquête mystère, *testing*, ...) que qualitatives ; celles-ci devront être décrites précisément.

L'appel à projets pourra financer un projet de recherche se basant sur la collecte de nouvelles données et/ou un projet de recherche exploitant des bases de données déjà existantes, telles que des données issues des grandes enquêtes et cohortes ou de bases de données administratives, si celles-ci s'y prêtent.

Durée et subvention maximale accordée au projet

Les projets de recherche devront être menés, de préférence, sur une durée moyenne de 18 mois à compter de la notification de la convention de subvention conclue entre le Défenseur des droits et le représentant agissant au nom et pour le compte de l'équipe de recherche (le laboratoire ou l'unité). Une durée maximale de 24 mois pourra être tolérée.

Les candidats veilleront donc à présenter un calendrier de recherche compatible avec ce délai maximal.

La subvention totale allouée à l'appel à projets de recherche est de 100 000€ TTC. Plusieurs projets pourront être retenus à l'issue de l'évaluation des projets. La subvention sera alors partagée entre les équipes de recherche retenues en fonction de la qualité du projet, son originalité et son ampleur. La subvention adressée à chaque projet ne pourra pas dépasser 100 000€ TTC.

Un projet dont le coût serait supérieur à 100 000€ TTC peut toutefois être proposé dans le cadre de cet appel à projets de recherche, mais l'équipe devra alors indiquer le plan de financement détaillé et les cofinancements obtenus (ou en cours d'instruction).

Calendrier

L'appel à candidature pour les projets de recherche s'ouvre le **4 avril 2022**.

Le dépôt des dossiers doit avoir lieu avant le **15 juin 2022** minuit.

Les candidats seront informés des décisions, au plus tard le **6 juillet 2022**.

Critères d'éligibilité et d'évaluation

Pour être éligibles, les projets doivent satisfaire aux conditions suivantes :

- Répondre aux objectifs de la thématique et s'inscrire dans le champ du présent appel à projets ;
- Répondre aux exigences relatives à la durée et au montant maximal sollicité ;
- Être porté par une ou plusieurs équipes de chercheurs, issues du CNRS ou des universités et autres institutions de recherche, relevant de discipline juridique, ou des sciences humaines, sociales et politiques (économie, géographie, histoire, sociologie,

anthropologie...); la réalisation du projet peut impliquer plusieurs équipes de recherche ; les équipes bénéficiaires doivent relever de ces structures ;

- Le coordonnateur ou la coordinatrice du projet et les responsables des équipes ne devront pas avoir de conflits ou liens d'intérêt dans le cadre de la conduite du projet et s'y engagent dans le dossier de candidature ;
- Fournir le dossier de candidature dûment complété avec l'ensemble des informations nécessaires à l'appréciation globale de la qualité du projet et l'ensemble des pièces demandées ;
- Garantir la libre diffusion des résultats et des savoirs produits.

Les projets de recherche sont évalués selon les critères suivants :

- L'adéquation du projet de recherche et des objectifs de la recherche aux objectifs de l'appel à projets, appréciée sur le fondement du projet de recherche et de sa présentation ;
- L'intérêt des hypothèses de recherche et de la méthodologie proposées, ainsi que leur adéquation avec les résultats attendus, appréciés sur le fondement du projet de recherche et de sa présentation ;
- La compétence scientifique de l'équipe proposée, appréciée sur le fondement des C.V. et de la bibliographie ;
- L'adéquation du budget prévisionnel avec le projet de recherche, appréciée sur le fondement du projet de recherche et de la présentation du budget.

Après évaluation des dossiers par un comité d'évaluation *ad hoc*, il pourra être demandé aux équipes retenues que des modifications soient apportées aux projets de recherche et aux budgets initiaux.

Les modalités d'exécution des projets sélectionnés seront précisées par convention entre l'organisme demandeur et le Défenseur des droits. Cette convention prévoit la remise, par l'équipe de recherche, de trois documents :

- Une note méthodologique, à remettre dans les 2 premiers mois après notification de la décision ;
- Un rapport intermédiaire à mi-parcours ;
- Un rapport final et une note de synthèse, présentant les résultats de la recherche à l'issue de la recherche.

Modalités de soumission

Le dossier de candidature comprend les documents suivants :

1 / Le projet de recherche

La présentation du projet de recherche (hors annexes éventuelles) ne dépassera pas 15 pages.

Le projet de recherche doit être solidement argumenté et détaillé. Les hypothèses de recherche devront reposer, si elles existent, sur une littérature scientifique solide et un état de l'art de sa problématique.

Les objectifs de la recherche et le dispositif méthodologique seront définis avec précision. En particulier les conditions d'accès au terrain, s'il y a lieu, seront explicitées et devront s'appuyer sur des précautions méthodologiques qui devront être détaillées dans le projet de recherche.

Seront précisés aussi les populations visées, les critères d'inclusion et d'exclusion, la taille des échantillons, les modes de collecte, les traitements statistiques envisagés s'il y a lieu.

Enfin, la durée de la recherche et un calendrier détaillé des différentes étapes d'exécution devront être présentés. Les porteurs de projet veilleront à proposer un calendrier de recherche compatible avec le délai maximal mentionné ci-dessus et à prévoir la présentation au Défenseur des droits de résultats intermédiaires à partir de premières analyses. Ce calendrier devra tenir compte des délais d'accès aux données.

Le budget sera exposé dans la fiche de renseignements administratifs et financiers.

2) La présentation des équipes participant à la recherche

La collaboration entre plusieurs équipes est possible, surtout si elle apporte une dimension pluridisciplinaire.

Seront présentés l'ensemble des chercheurs devant participer au projet de recherche (nom, qualité, statut, institution ou équipe d'appartenance, liste des principales publications) ainsi que leurs laboratoires d'appartenance.

Le(s) responsable(s) scientifique(s) sera(ont) clairement identifié(s).

Pour chacun des chercheurs associés au projet, un C.V. sera joint au dossier de candidature avec la liste de ses publications scientifiques.

3) La fiche de renseignements administratifs et financiers

Cette fiche de renseignements peut être téléchargée à partir des sites Internet du Défenseur des droits.

La partie administrative constitue (consiste ?), pour l'essentiel, en une reprise synthétique de certains renseignements contenus dans les deux documents précédents (présentation du projet de recherche et des équipes de recherche).

La partie financière est consacrée au budget prévisionnel de la recherche. La demande de crédits doit être détaillée. Un R.I.B. devra être joint au budget prévisionnel.

Toute autre pièce jugée pertinente pourra être jointe à l'appui de la demande.

Les candidats doivent adresser le dossier de candidature complet par courrier postale ET par voie électronique (format PDF).

La date limite d'envoi des candidatures est fixée au **15 juin 2022** à minuit. Les dossiers incomplets ne seront pas examinés.

Adresse postale

Défenseur des droits

Direction de la Promotion de l'égalité et de l'accès aux droits (DPEAD)

Marielle CHAPPUIS

TSA 90716

75334 PARIS Cedex 07

Adresse électronique

Le dossier doit être envoyé à l'adresse suivante : etudes@defenseurdesdroits.fr

Un accusé de réception sera envoyé par voie électronique dans les 72 heures.

En cas de non-réception de ce certificat, il appartient au candidat de prendre immédiatement contact avec le pôle responsable de l'animation des études du Défenseur des droits (ci-dessous).

[Pour toute question d'ordre scientifique](#)

Marielle Chappuis

Responsable de l'animation des études et de l'observatoire du Défenseur des droits

marielle.chappuis@defenseurdesdroits.fr

01 53 29 22 04 ou 06 31 28 88 40