



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

sécurité des biens et des personnes

Question écrite n° 84569

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur le rapport d'information sur la lutte contre l'insécurité sur tout le territoire. Il propose d'amplifier les actions de communication de la police et de la gendarmerie nationales sur les réseaux sociaux et d'encourager le développement d'outils numériques innovants (application pour smartphones notamment) destinés à renforcer l'« interaction digitale » entre les forces de sécurité et la population. Il souhaiterait connaître son avis sur le sujet.

Texte de la réponse

Le Sirpa-gendarmerie a développé une démarche d'ampleur pour accroître sa communication sur les réseaux sociaux. Ainsi, un compte Twitter (suivi par plus de 230 000 personnes) et un compte Facebook (suivi par près de 608 000 personnes) sont gérés au niveau national. Au niveau départemental, 92 comptes Facebook permettent aux commandants de groupement de communiquer avec la population locale. L'agrégat des abonnés à ces comptes représente un volume de 600 000 personnes. Sur ces comptes, des messages de sécurité, de prévention et de service sont diffusés tout en respectant le ton et les codes des réseaux sociaux. Le compte Twitter de la gendarmerie fait partie des comptes de références selon Twitter France (cf événement Twitter # chapitre 2). Pour sa part, la police nationale a ouvert en 2012, au niveau national, une page Facebook (suivie par 625 000 personnes) et un compte Twitter. Elle poursuit depuis le développement d'un maillage territorial avec 11 comptes Twitter départementaux (dont 6 ouverts à l'occasion de l'Euro 2016) et elle est aujourd'hui suivie par plus de 270 000 personnes sur Twitter. De nouveaux comptes Twitter et pages Facebook départementaux seront prochainement ouverts par les services territoriaux de police. Les réseaux sociaux participent au renforcement du lien police-population en améliorant la qualité du service public grâce à la possibilité d'un dialogue direct avec les citoyens. Ils permettent également de publier, sans intermédiaire, des messages de prévention et d'alerte, des appels à témoins, des annonces de recrutement, etc., permettant à l'institution policière de gagner en réactivité et en proximité. Ce lien direct se traduit également, pour le seul échelon central, par une moyenne de 7 000 réponses directes adressées chaque mois en réponse à des interrogations de particuliers. Lors des crises et attentats gérés par les services de police, les réseaux sociaux ont démontré qu'ils constituaient un moyen de communication essentiel pour la diffusion d'une information officielle extrêmement rapide dans un espace de discussion particulièrement apprécié par de larges secteurs de la population. S'agissant des "outils numériques innovants", second point de la recommandation no 32 citée dans la question écrite, police et gendarmerie sont activement et conjointement engagées en faveur de l'innovation et s'attachent à développer des solutions concrètes et innovantes pour l'amélioration du service public de la sécurité. Gendarmerie et police sont ainsi impliquées dans plusieurs projets de modernisation : déploiement de téléservices destinés à offrir aux citoyens un contact dématérialisé avec le service de police ou de gendarmerie le plus proche (formulaire de contact disponible sur le site du ministère), développement d'applications pour le grand public (renouvellement en ligne des "opérations tranquillité vacances", localisation des personnes en détresse...), etc. Pour ce qui est de la gendarmerie, cette politique d'innovation s'appuie notamment sur la détection chaque année d'une centaine de bonnes pratiques développées par les personnels

de la gendarmerie dans le cadre des Ateliers de la performance, le développement de partenariats avec des écoles d'ingénieurs (application smartphone "stop cambriolage" et application "vigicambri 64"), ou l'organisation d'événements de type hackathon (exemple du 18 au 20 avril 2016 avec des développements techniques à l'application Gendloc de géolocalisation des personnes égarées ou en difficulté en milieu montagneux). Dans cette même démarche d'innovation et de proximité, la police nationale pilote actuellement un projet de plainte en ligne totalement dématérialisée pour les escroqueries commises sur internet. Cette nouvelle étape dans la mise à disposition de téléservices pour les victimes d'infractions pénales apportera une plus-value par rapport au téléservice de pré-plainte en ligne déjà existant, en permettant à une victime de réaliser l'ensemble du dépôt de plainte depuis son ordinateur. Parallèlement, le projet de "nouvel équipement opérationnel", commun à la police (NEO) et à la gendarmerie (NEOGEND), incarne la transformation digitale des forces de l'ordre et s'inscrit dans le cadre de la transformation numérique de l'Etat. Il s'agit de déployer largement des équipements numériques sécurisés (SmartPhone ou tablette) que policiers et gendarmes peuvent utiliser pour l'ensemble de leurs missions. Au-delà des gains opérationnels concrets (mobilité accrue des personnels, proximité vis-à-vis des citoyens, rapidité des réponses apportées à leurs sollicitations), il convient également de souligner l'intégration régulière de développements proposés par des policiers et des gendarmes de terrain (saisie multi-fichiers...) et parfois conçus par eux (suivi cartographique des "opérations tranquillité vacances"). Ce nouvel équipement opérationnel pourrait à terme permettre de recevoir des déclarations, voire des pré-plaintes.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84569

Rubrique : Sécurité publique

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 juillet 2015](#), page 5132

Réponse publiée au JO le : [28 février 2017](#), page 1778