

AGIR ENSEMBLE SUR LE SENTIMENT D'INSECURITE: manuel pratique

TABLE DES MATIERES

Glossaire

AVANT PROPOS

"A l'écoute du sentiment d'insécurité": un rapport de la Fondation Roi Baudouin, prolongé par 10 laboratoires

Un manuel pratique basé sur l'expérience des "labos": pour qui, pour quoi, comment ?

I. INTRODUCTION: hypothèse et définitions du sentiment d'insécurité et de la participation

1. L'hypothèse: face à la complexité, l'implication de tous

2. C'est quoi le sentiment d'insécurité ?

- 2.1. Prendre le temps de définir de quoi on parle
- 2.2. Le concept de sécurité intégrale
- 2.3. L'espace public: son aspect, son usage, ses limites

3. La participation citoyenne, pour faire quoi ?

- 3.1. Participer, une question de gestion de la cité
- 3.2. Quels sont les enjeux de la participation citoyenne ?
- 3.3. Impliquer les citoyens, une nouvelle façon de faire de la politique
- 3.4. Différents niveaux de participation: de l'information à la décision
- 3.5. La participation citoyenne présente-t-elle des risques ?

II. LES LABORATOIRES: quels enseignements en retirer ?

1. Des expériences locales variées dans lesquelles se retrouver

2. Présentations

III. METHODOLOGIE ET PRATIQUES

1. Quelles sont les étapes clés d'un projet participatif autour du sentiment d'insécurité ?

- 1.1. D'où faire partir le projet ?
- 1.2. Sur quelle échelle de territoire travailler ?
- 1.3. Comment diagnostiquer l'insécurité ?
 - 1.3.1. Comment faire un état des lieux de la situation avant de démarrer un projet ?
 - 1.3.2. Sur quelles sources se baser ?
 - 1.3.3. Que doit couvrir au minimum le diagnostic ?
 - 1.3.4. Le Diagnostic Local de Sécurité, un outil à disposition
- 1.4. Pourquoi et comment miser sur le partenariat local ?
 - 1.4.1. Pourquoi établir un partenariat ?
 - 1.4.2. Que peut apporter un partenariat ?
 - 1.4.3. Comment créer des partenariats efficaces au niveau local ?
 - 1.4.4. Quels partenaires impliquer ?
- 1.5. Quel est le rôle du politique ?
 - 1.5.1. Le bourgmestre comme pilote
 - 1.5.2. Les difficultés liées à l'exercice du pouvoir local en matière d'insécurité

2. Comment mobiliser ?

- 2.1. Dix conseils pour mobiliser responsables politiques, professionnels et citoyens sur le sentiment d'insécurité
- 2.2. Comment animer des réunions publiques ?
- 2.3. Comment être à l'écoute des plus silencieux ?

3. Des pratiques utiles

- 3.1. Pour (r)établir le dialogue
 - 3.1.1. LES GROUPES DE PAROLE ET D'ACTION: "exprimer les choses pour la construction d'une compréhension collective "
 - 3.1.2. LES CONVERSATIONS DE RUE: "sentir les choses"
 - 3.1.3. LE DIAGNOSTIC MARCHANT: "ensemble, analysons le quartier ! »"
 - 3.1.4. LA MEDIATION
 - 3.1.5. LES RENCONTRES DE QUARTIER

3.1.6. LE CAFE POLICE, "POLITIECAFE", "BUURTCAFE", "WORLD CAFÉ", "SPEED DATING"

3.1.7. LES PERES DE QUARTIER ou PERSONNES RELAIS

3.2. Deux exemples de réponses immédiates

3.2.1. HORECACOACH

3.2.2. HURLUSBUS

3.3. Que penser des RESEAUX D'INFORMATION DE QUARTIER ?

4. L'enjeu d'une bonne communication, avec les partenaires et avec les médias

4.1. Pour quoi et comment communiquer sur un projet auprès des partenaires impliqués?

4.2. Quels sont les risques de la communication ?

4.3. Comment communiquer avec les médias sur l'insécurité?

5. L'évaluation: la réussite de quoi ?

5.1. Comment évaluer le projet ?

5.2. Comment évaluer la participation ?

IV. RECOMMANDATIONS FINALES

1. Pas de méthode miracle, mais un travail sur mesure

2. Les recommandations

2.1. Recommandations aux responsables politiques

2.2. Recommandations aux professionnels

2.3. Recommandations aux citoyens

Glossaire

(à suivre)

AVANT PROPOS

Avant d'entrer dans le vif du sujet, voici le contexte dans lequel le manuel pratique "Agir ensemble sur le sentiment d'insécurité" a été réalisé et son mode d'emploi.

"A l'écoute du sentiment d'insécurité": un rapport de la Fondation Roi Baudouin, prolongé par 10 laboratoires

Du rapport au terrain

Début 2006, la Fondation Roi Baudouin (FRB) publiait un rapport intitulé "A l'écoute du sentiment d'insécurité". L'intérêt de ses destinataires fut vif. L'une des lignes majeures tracées par le rapport était la suivante: affronter le sentiment d'insécurité passe par **un travail local**, en impliquant directement les différents acteurs concernés.

Pour mettre en action les recommandations de l'étude et la prolonger sur le terrain, la FRB a décidé de collaborer, en 2007 et 2008, avec deux associations de villes et communes: **le Forum Belge pour la Prévention et la Sécurité Urbaine (FBPSU asbl)** et la **Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG vzw)**. Dans le cadre de ce partenariat, les pouvoirs locaux se sont vus proposer un accompagnement dans la mise en place de projets visant à réduire le sentiment d'insécurité à leur échelle. Baptisées "laboratoires" en vertu de leur caractère expérimental et pilote, ces initiatives devaient s'inscrire dans les objectifs du rapport de la FRB, c'est-à-dire:

- contribuer à un **débat serein** sur la question;
- montrer les **différentes dimensions** qui contribuent au sentiment d'insécurité;
- insister sur la mobilisation de **différents acteurs** (dans le respect du rôle de chacun);
- **impliquer les citoyens** dans la définition du problème et des solutions au niveau local;
- prendre en compte la situation des **personnes les plus vulnérables** en termes d'insécurité.

Quels "labos" ?

Concrètement, les laboratoires peuvent se définir comme des **expériences originales de participation** entre des citoyens, des autorités locales et des associations **pour agir ensemble sur le sentiment d'insécurité** au niveau d'un quartier ou d'une commune.

Dix laboratoires locaux ont été sélectionnés et ont bénéficié d'un appui méthodologique du FBPSU (pour les projets francophones) et de la VVSG (pour les projets néerlandophones).

Pour la partie francophone, les laboratoires se sont développés à **Amay, Charleroi, La Louvière, Mouscron** et **Bruxelles**. En Flandre, ce sont les projets des villes d' **Anvers, Geel, Lokeren, Maasmechelen** et **Riemst** qui ont été retenus.

+ **Pour en savoir plus** sur le partenariat entre la FRB et le FBPSU: [voir document](#).

+ **Pour en savoir plus** sur les projets flamands: [voir site de la VVSG](#).

Un manuel pratique basé sur l'expérience des "labos": pour qui, pour quoi, comment ?

Avis aux acteurs locaux

Le manuel "Agir ensemble contre le sentiment d'insécurité" s'adresse **aux acteurs locaux qui développent des projets de prévention et de sécurité: responsables politiques, professionnels, associations, commerçants, entreprises et citoyens (habitants ou usagers d'un lieu)** - regroupés en collectifs et comités de quartier ou non. Ils y trouveront une aide pratique proche de leur réalité puisque **basée sur une expérience de terrain, celle des dix laboratoires francophones et flamands** développés entre septembre 2007 et décembre 2008. Le manuel a en outre été alimenté par d'autres sources, études ou expériences traitées par le FBPSU et la VVSG. Sans prétention scientifique, il consiste en un ensemble de pistes toujours ouvertes.

Bonnes pratiques, recommandations, mais aussi **techniques et méthodes de travail commentées**, toutes les informations présentées ici n'ont qu'un objectif: **soutenir et stimuler le développement de projets partenariaux et participatifs de lutte contre le sentiment d'insécurité**.

Par des questions clés

*Comment débiter mon projet ? Quel(s) partenaire(s) solliciter ? Puis-je commencer par mon "petit" quartier ? Comment s'y prendre pour lancer un groupe de parole ? Cela vaut-il la peine de se lancer dans un projet participatif sans avoir l'assurance d'un soutien politique ? Dois-je forcément débiter par un diagnostic?... **Les enjeux et les thèmes du manuel sont illustrés par des questions clés** traversant le manuel :*

accessibles directement via la table des matières (voir colonne de droite). Elles reflètent les interrogations rencontrées dans la pratique, exprimées par les travailleurs des laboratoires et plus largement, des expériences similaires. Les réponses apportées sont loin d'être cadencées. Elles dépendent souvent du contexte local. Mais elles permettent de cadrer plus facilement un projet, d'éviter certains pièges et d'appliquer plus facilement les méthodes et techniques utiles.

En 4 grands chapitres

1. **L'introduction décrit l'hypothèse de départ du programme des laboratoires**, soit l'intérêt de l'approche participative et partenariale pour lutter contre le sentiment d'insécurité.
2. **La seconde partie décrit les laboratoires** (contexte, atouts, faiblesses, techniques utilisées et personnes de contact).
3. **La troisième partie est consacrée à la méthodologie et aux pratiques utiles** pour construire des réponses participatives face au sentiment d'insécurité. Y sont décrites et commentées des méthodes utilisées dans les laboratoires mais aussi tirées d'autres expériences, jugées pertinentes pour compléter le propos.
4. **Pour conclure, des recommandations sont adressées aux responsables politiques, aux professionnels, aux citoyens**, pour produire des réponses participatives et partenariales dans le cadre des politiques de sécurité et du sentiment d'insécurité en particulier.

Sous 2 formes

Pour favoriser un accès le plus large possible, ce manuel se décline sous 2 formes:

1. Le **guide web, version complète** présentant non seulement les laboratoires et leurs acquis, mais aussi une série de recommandations, avis et pratiques issus d'autres expériences ou études.
2. Le **cahier papier, version concise** qui constitue un résumé de l'outil en ligne, offrant une vue synthétique des enjeux abordés.

+ **Pour la version néerlandophone du manuel**, voir le site de la [VVSG](#).

Avec un comité de rédaction

Outre la collaboration des villes laboratoires, ce manuel a bénéficié de la contribution de professionnels expérimentés dans le processus participatif, le travail rédactionnel et la gestion de projets. Aux côtés de la cellule du Forum Belge pour la Prévention et Sécurité Urbaine (Véronique KETELAER, assistée de Laetitia NOLET), un comité de rédaction composé de Patrick BODART (Periferia asbl www.periferia.be), Christine SCHAUT (Professeure [FUSL](#)), Françoise GAUDER (copywriter), Léo EESTERMANS (consultant, [VVSG](#)), a permis au [FBPSU](#) de s'appuyer sur diverses compétences pour créer cet outil.

I. INTRODUCTION: hypothèse et définitions du sentiment d'insécurité et de la participation

Quels principes fondent ce manuel ? Cette première partie pose les bases à la fois conceptuelles et concrètes sur lesquelles s'appuyer afin de lancer un projet participatif sur le sentiment d'insécurité.

1. L'hypothèse: face à la complexité, l'implication de tous

Le rapport de la Fondation Roi Baudouin identifie les **différentes dimensions** qui contribuent au sentiment d'insécurité: le délabrement des lieux publics, la criminalité et la peur de l'agression, l'insécurité routière, les nuisances et incivilités, la toxicomanie, l'impact du travail de la police et de la justice et l'isolement. Cette liste, non exhaustive, montre la complexité des phénomènes auxquels il faut s'attaquer pour réduire le sentiment d'insécurité.

Seules, les autorités publiques ne peuvent gérer efficacement le problème. **L'implication de tous est essentielle: autorités publiques, police, agents communaux, associations, habitants et/ou usagers des lieux concernés.** C'est là l'hypothèse qui fonde l'expérience des laboratoires et ce manuel.

2. C'est quoi le sentiment d'insécurité ?

2.1. Prendre le temps de définir de quoi on parle

"Réduire l'insécurité par des actions ciblées est chose possible à partir du moment où l'on a compris quelles réalités recouvre la notion d'insécurité" (extrait du **rapport GERM** sur les dimensions de l'insécurité, p. 2, 2003).

Aborder le thème du sentiment d'insécurité n'est pas chose simple. En réunion publique, c'est souvent l'occasion pour beaucoup de témoigner de faits de criminalité vécus ou rapportés mais aussi de nuisances ou de frustrations quant à l'usage de l'espace public, dans un mélange parfois confus qui rend la progression du débat difficile.

Il est donc essentiel, dès le départ d'une démarche participative et/ou partenariale, de définir de quoi on parle, de cibler les types de phénomènes auxquels s'adresseront nos actions. Débuter les partenariats en prenant le temps de convenir ensemble d'une définition de base commune du "sentiment d'insécurité" s'est avéré être une nécessité pour éviter des discussions sans fin lors du lancement des laboratoires locaux.

Et dans les laboratoires ?

Au cours des rencontres entre les villes laboratoires, qui rassemblaient des professionnels actifs dans le champ de la sécurité et la prévention, **la définition même du sentiment d'insécurité a fait débat...** Si la question de sa signification n'est pas éclaircie en début de projet (ou au lancement d'un débat avec le public), on court le risque de noyer les discussions autour de ce thème complexe, sans pouvoir aborder le thème des actions à mettre en place pour avancer.

+ **Pour en savoir plus** sur les différentes dimensions du sentiment d'insécurité et pour préparer la réunion d'introduction sur ce thème, [l'étude du GERM](#) est une source très utile.

+ **Pour en savoir plus** sur comment animer un débat ou une réunion, voir la [fiche sur la technique d'animation de réunion](#).

2.2. Le concept de sécurité intégrale

La nécessité de travailler ensemble, sur les diverses dimensions du sentiment d'insécurité, est préconisée par le SPF Intérieur dans le cadre du **concept de "sécurité intégrale"** qui s'adresse à tous les acteurs de la sécurité et la prévention en Belgique. Ce modèle souligne la nécessité d'aborder la criminalité et **l'insécurité sous tous leurs aspects** (au niveau des causes et symptômes de l'insécurité), dans un contexte le plus large possible. Le Bourgmestre, acteur le mieux placé pour mettre en place ce concept au niveau local, est le "régisseur" de cette politique de sécurité intégrale.

+ **Pour en savoir plus** sur le concept de sécurité intégrale, voir [la brochure éditée par le SPF Intérieur](#).

2.3. L'espace public: son aspect, son usage, ses limites

Ce manuel se centre particulièrement sur une certaine forme d'insécurité: celle liée à la coexistence dans un espace public. Souvent (mais pas toujours), il s'agit d'un élément central.

De nombreux acteurs des laboratoires ont souligné que des **données physiques** telles que manque de lumière, mauvais état du mobilier urbain, ruelles dont la vue est obstruée... sont des facteurs qui pèsent sur le sentiment d'insécurité.

Au-delà du visage qu'il présente, c'est la **notion même d'espace public (et de son usage)**, qui est au coeur de conflits entre ses usagers. Régulièrement, les plaintes dénoncent la "privatisation" de l'espace comme cause d'insécurité. Deux exemples classiques sont l'occupation de l'espace (semi-)public par des jeunes qui bloquent les entrées d'immeubles ou "tiennent le mur" à des endroits de passage, et la monopolisation par certains groupes de plaines publiques.

+ **Pour en savoir plus** sur les notions (évolutives) d'espace privé et d'espace public, les conflits qui peuvent en découler et des propositions d'actions pour y remédier: voir le [rapport du GERM](#) de 2003 et un [article de l'IHES](#).

Et dans les laboratoires ?

Dès le début des laboratoires, les acteurs de terrain ont exprimé le besoin de réfléchir aux relations entre les **pouvoirs publics**, les **populations** et les **différents espaces publics**. En effet, ces interactions sont au cœur du "mieux vivre ensemble" et de la problématique du sentiment d'insécurité. A la suite de la journée d'échanges entre les villes des laboratoires francophones en novembre 2007 organisée par le FBPSU, [Periferia asbl](#) a résumé dans le [schéma I](#) les divergences qui peuvent surgir entre ces 3 éléments clés concernant le sentiment d'insécurité. Il est évidemment incomplet dans la mesure où il n'intègre pas le rôle des institutions privées, du marché et des notions d'insécurité sociale, par exemple. Cependant, il permet à chaque ville et acteur concerné par ces enjeux de **s'y projeter pour éclaircir ses objectifs et ensuite améliorer l'impact de ses services et activités**.

Ces interactions montrent que cette question n'est pas l'apanage du pouvoir public mais que c'est un défaut de communication et d'articulation entre ces trois éléments qui entraîne un sentiment d'insécurité des usagers. C'est là que **la participation permet alors de dénouer ces relations problématiques** en offrant des espaces nouveaux de discussion et de négociation de ces relations, comme le montre le [schéma II](#).

> **Conseil:** avant d'élaborer un projet, veiller à déterminer les différentes dimensions de l'insécurité et à identifier le poids de la question de l'espace public...

Schéma I: relations entre pouvoirs publics, populations et espaces publics

(inspiré du schéma créé par Periferia asbl à la suite de la journée d'échanges « Participer pour déconstruire le sentiment d'insécurité » entre les villes des laboratoires francophones le 20 septembre 2007 à Gosselies).

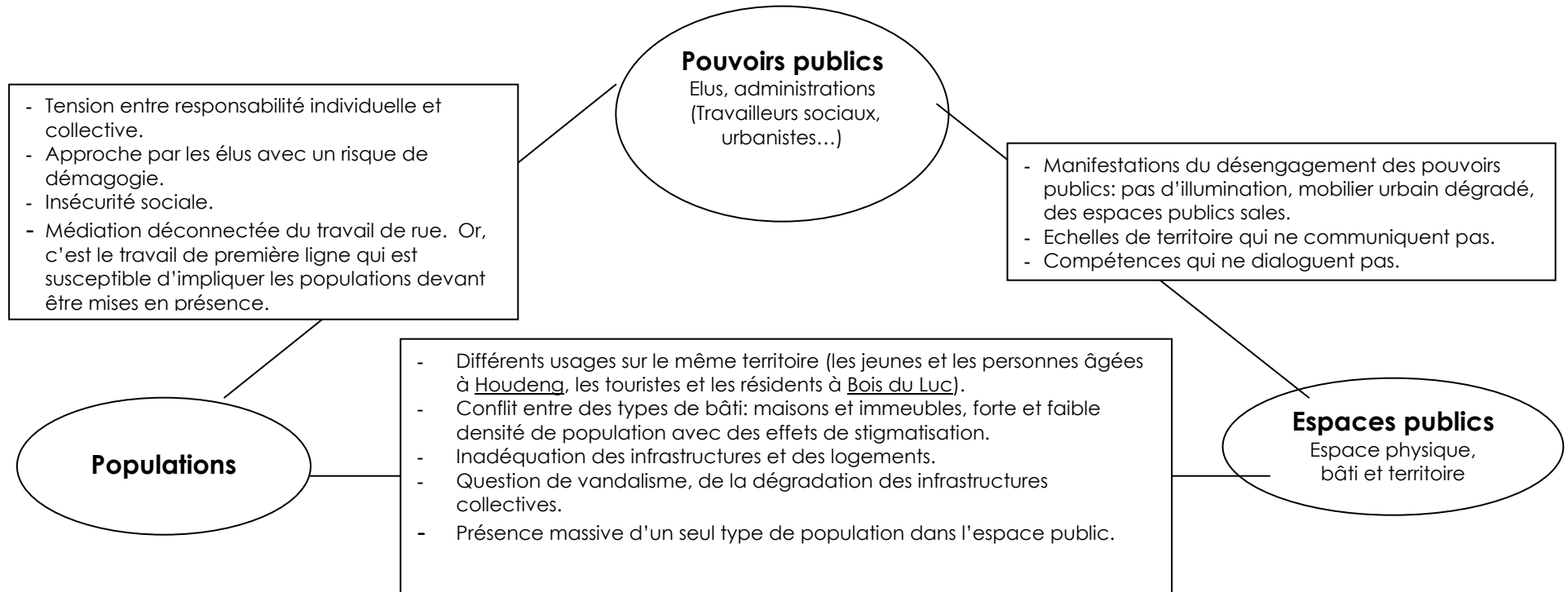
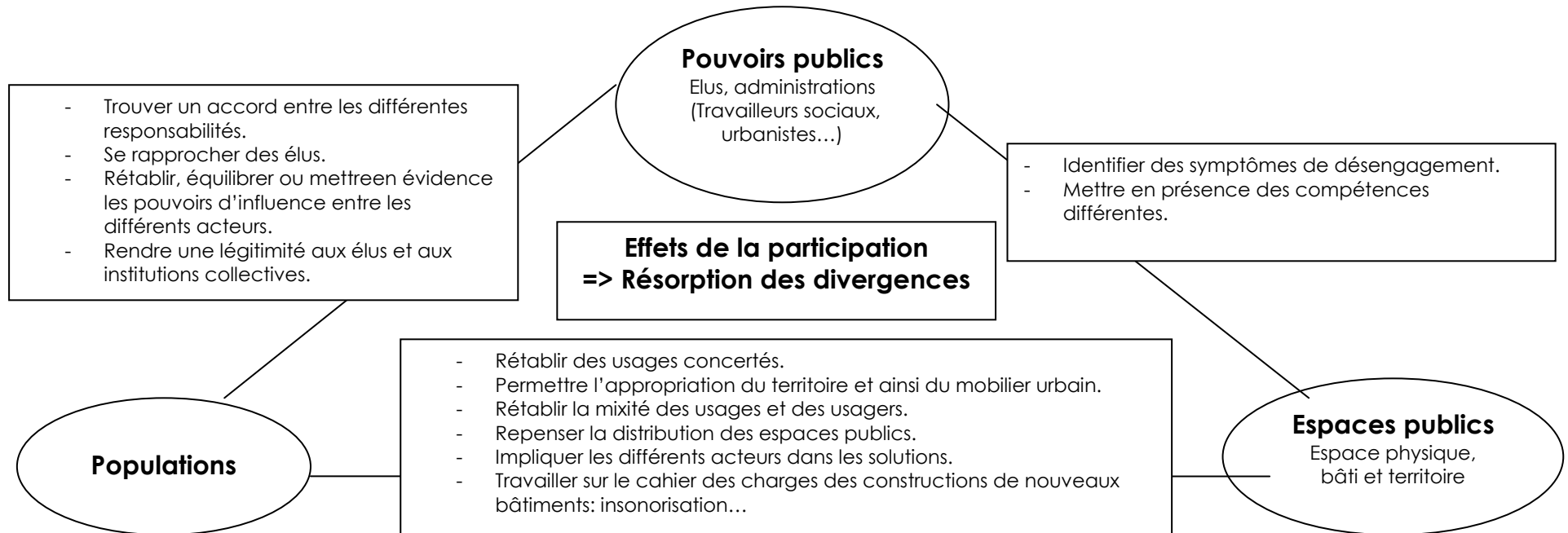


Schéma II: effets de la participation sur les divergences entre pouvoirs publics, populations et espaces publics

(inspiré du schéma créé par Periferia asbl à la suite de la journée d'échanges « Participer pour déconstruire le sentiment d'insécurité » entre les villes des laboratoires francophones le 20 septembre 2007 à Gosselies).



3. La participation citoyenne, pour faire quoi ?

3.1. Participer, une question de gestion de la cité

Parler de participation citoyenne, c'est toucher à la gestion publique participative. Celle-ci vise à gérer la cité (au sens large) en impliquant ses usagers: les habitants, les associations, les entreprises privées et tous les acteurs publics présents sur le territoire et/ou dans le secteur concerné.

Cette participation peut se mettre en place à **différents moments** (le mieux étant dès le départ d'un projet) **et à plusieurs niveaux** (informer, consulter, concerter, collaborer ou co-décider).

3.2. Quels sont les enjeux de la participation citoyenne ?

Les enjeux de la participation citoyenne sont **multiples**. En priorité, il s'agit de mettre en œuvre **une gestion démocratique de la cité**. Il en est d'autres. Trois d'entre eux ont été présentés par le FBPSU lors du colloque organisé par le C.E.P. en novembre 2005 sur les politiques de sécurité et la participation citoyenne:

- **un enjeu démocratique:** il consiste à améliorer la citoyenneté responsable (être acteur dans la société, en étant dépositaire de droits et devoirs vis-à-vis de l'intérêt collectif), favoriser la cohésion sociale dans le quartier et une meilleure qualité de vie pour tous, en permettant aux habitants, aux commerçants et autres forces vives du quartier de s'y impliquer activement. Il s'agit de l'enjeu essentiel du processus de participation. A ce sujet, une récente note stratégique relative aux projets "grandes villes" rappelle que *"les enjeux principaux de la politique des quartiers est l'émergence d'une parole locale faisant valoir les besoins, les projets spécifiques des habitants pour eux-mêmes et leurs quartiers"* (extrait de la note explicative concernant les objectifs stratégiques du programme politique des grandes villes 2009, SPP Intégration sociale, décembre 2008, p.6);
- **un enjeu financier:** plusieurs programmes d'intervention régionale (ex: contrats de quartier en région bruxelloise) et fédérale (programme politique des grandes villes,...), voire européenne, impliquent l'organisation d'une participation des habitants aux décisions de lancement des projets subventionnés, une enquête de population ou la mise en place d'autres types d'outils de participation. La participation citoyenne fait donc partie des critères d'octroi de subventions;
- **un enjeu électoral:** le calendrier des élections a une influence non négligeable sur l'organisation de réunions de participation avec les habitants. Il peut motiver ou mettre en question la présence d'élus aux réunions (conseils communaux, du Collège dans son ensemble ou seulement du Bourgmestre).

+ **Pour en savoir plus:** voir actes du colloque "Participation citoyenne et sécurité publique", organisé fin 2005 par le CEP asbl, édités par Politeia, 2006.

3.3. Impliquer les citoyens, une nouvelle façon de faire de la politique

Les autorités publiques et leurs administrations sont de plus en plus amenées à impliquer les habitants et usagers dans la gestion de la cité. Que ce soit au niveau de la rénovation urbanistique, de la prévention et de la sécurité (conseils consultatifs de prévention, police de proximité,..), du renouveau économique ou de la cohésion sociale, la plupart des politiques publiques "imposent" aujourd'hui au gestionnaire de ces politiques de mettre en place un processus participatif et de consulter la population lors du lancement des projets.

Cette évolution répond aussi à la **demande des citoyens eux-mêmes qui attendent de l'autorité locale et de son administration** qu'elles se modernisent et s'ouvrent à leur environnement: qu'elles soient à l'écoute des problèmes, qu'elles y réagissent, qu'elles leur rendent des comptes.

La collaboration peut prendre de nombreuses formes. Elle est souvent interprétée et appliquée de façons différentes selon les parties concernées. Le point commun de toutes les approches est toujours **d'impliquer autant d'acteurs que possible dans la mise en place de la politique.** Dans tous les cas, certaines **valeurs centrales** telles que l'ouverture, la clarté, la création d'une valeur ajoutée, la recherche d'une relation constructive, la délimitation de la problématique ainsi que la capacité et les moyens disponibles, doivent être respectées.

Par ailleurs, sur le plan de la gestion de la sécurité, l'arrivée de nouveaux concepts de sécurité (police de proximité) et de "nouveaux métiers" de la prévention (gardiens communaux, médiateurs de quartier, éducateurs) en rue a favorisé le **développement d'une approche communautaire (ouverte sur la communauté locale)**, qui suppose un accès élargi aux citoyens et leur implication dans la gestion de la sécurité locale. "L'empowerment" de la population, l'approche constructive de résolution de problèmes, la transparence et le partenariat sont les nouveaux principes qui guident la politique de sécurité locale. Le bourgmestre, en tant que "régisseur", en est le pivot. Les thématiques de la qualité de vie et de la sécurité reposent ainsi sur une interaction entre tous les acteurs mais **les pouvoirs publics y ont une place prépondérante** comme gestionnaire, intermédiaire ou facilitateur.

C'est à ce niveau que **les décideurs politiques jouent un rôle primordial.** Ils posent des choix, les analysent en profondeur et évaluent les conséquences de la politique participative. S'ils optent pour un style de gestion favorisant la délégation, la collaboration ou la facilitation, cela signifie qu'ils acceptent de déléguer une partie du pouvoir de décision aux professionnels des administrations, aux autres partenaires ou aux citoyens.

Sur le plan réglementaire, un exemple intéressant de la valorisation de la participation citoyenne dans les politiques publiques locales est le décret communal flamand du 6 juillet 2005 qui contient une série de réglementations à respecter par les villes et communes, mais aussi de la part des citoyens, pour mettre en place une gestion participative de la localité. Ces règlements sont de deux ordres: ils visent à permettre aux citoyens eux-mêmes de prendre des initiatives participatives (faculté d'introduire des plaintes auprès de l'autorité, création de conseils

consultatifs, interpellations écrites au conseil communal) et concernent des enveloppes budgétaires mises à disposition de comités de quartier pour certains projets collectifs et sous certaines conditions. Ces possibilités légales d'interpellation et de participation citoyenne se développent également en Wallonie et à Bruxelles, pour en savoir plus : consulter les sites des Unions des villes et des communes (VVSG/UVCW/UVCB).

+ **Pour en savoir plus:** voir le site de la [VVSG](#).

> **Conseils:**

- Avant de mettre sur pied une politique participative, il est conseillé de bien **réfléchir à ses implications pour vous et votre organisation**. Que signifie la participation pour vous ? Quel rôle voulez-vous conférer aux différents acteurs ? Etes-vous prêt à en accepter les conséquences ? Rarement est posée la question préalable de l'objectif réel recherché, de la manière d'y parvenir et de la raison le justifiant. Cela peut engendrer mécontentement, incompréhension et désillusion dans le chef des pouvoirs publics, mais également et surtout des partenaires collaborant au projet.
- Vérifier également si les **conditions de base** sont respectées en termes d'ouverture, de clarté, de création d'une valeur ajoutée, de recherche d'une relation constructive, de délimitation de la problématique ainsi que de la capacité et des moyens disponibles.

3.4. Différents niveaux de participation: de l'information à la décision

Les initiatives de participation citoyenne ne visent pas toujours le même niveau de participation. Ce vocable est souvent galvaudé, utilisé comme mot clé magique, recouvrant **des démarches et des objectifs bien différents**.

Informé de façon claire, transparente et régulière les habitants - par exemple lors de séances de commissions publiques - sur les nuisances et la criminalité dans un quartier constitue un défi participatif en soi. Cela peut déjà, de façon subjective, grandement améliorer le sentiment de sécurité des citoyens.

A titre d'exemple, l'expérience des **réunions "sécurité" du quartier de la gare du midi à Bruxelles** organisées par la police de la zone Midi est intéressante. *"Certains habitants étaient déjà rassurés et ont clairement dit qu'ils se sentaient plus en sécurité en sortant de la 1^{ère} réunion, seulement parce qu'ils ont compris que la police est consciente des problèmes, qu'elle tente d'y apporter une solution et reste à l'écoute. Même si elle ne peut pas faire en sorte que le quartier de la gare du midi soit totalement sécurisé."* (extrait de l'intervention du Commissaire de la zone Midi lors d'une journée d'échanges sur le sentiment d'insécurité organisée à Bruxelles par le FBPSU le 14/11/2007.)

La procédure d'information est la plupart du temps associée à une **possibilité d'interpellation et de questionnement** par l'assistance.

Partir d'une ébauche et déterminer le contenu d'une réunion avec les participants est exceptionnel. Par contre, lors d'une rencontre informative, il est possible de **demander aux personnes présentes de collaborer** à la conception, à la mise en œuvre et à la gestion d'un projet en rapport avec la problématique soulevée.

Informers, consulter ou impliquer la population à la prise de décision sont en fait des démarches complémentaires, **distinctes en termes d'outils et de processus à mettre en œuvre, d'investissements à dégager et d'impact à en attendre.**

Le **tableau I** offre un aperçu des différents niveaux de participation, qui sont autant de phases requérant des attitudes adéquates de la part des pouvoirs publics et des citoyens.

Tableau I: les niveaux de participation et les rôles qu'ils impliquent de la part des pouvoirs publics et des citoyens

(Définitions des niveaux issues de l'intervention de Periferia asbl lors de la journée d'échanges « Participer pour déconstruire le sentiment d'insécurité » entre les villes des laboratoires francophones le 20 septembre 2007 à Gosselies)

| Niveau de participation | Rôle des pouvoirs publics | Rôle des citoyens | Exemples |
|--|--|--------------------------------------|--|
| <p>Informers Donner accès et expliquer une manière de faire, un projet, un résultat.</p> | <p>Les responsables politiques et l'administration déterminent eux-mêmes l'agenda du processus décisionnel et en informent les parties concernées. Ils ne donnent pas la possibilité à celles-ci de participer au développement de la politique.</p> | <p>Auditeurs - informés</p> | <p>Réunions d'information: réunions de quartier lors desquelles les pouvoirs publics expliquent et défendent les décisions politiques adoptées. La décision est irréversible.</p> |
| <p>Consulter Récueillir des opinions, avis, attentes (souvent avant de prendre une décision).</p> | <p>Les responsables politiques et l'administration déterminent l'agenda dans les grandes lignes mais considèrent les parties concernées comme des interlocuteurs pour le développement de la politique. Les responsables politiques ne s'engagent toutefois pas à mettre en pratique les résultats des entretiens.</p> | <p>Consultés - donnent leur avis</p> | <p>Réunions de consultation et demandes d'avis: les pouvoirs publics souhaitent entamer un projet et demandent au préalable l'avis des personnes concernées lors de réunions de quartier. L'ébauche d'un projet est définie dans les grandes lignes, mais l'avis du citoyen est demandé à propos du quoi, pourquoi, comment et quand. Cet avis peut être utilisé par les pouvoirs publics pour adapter le projet sur la base des informations recueillies. Le projet peut faire l'objet d'une réunion d'information ou de consultation ultérieure.</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Concier et négocier Se mettre d'accord à plusieurs avant d'entamer une action et aboutir à un accord ou à un arrangement entre acteurs ayant des intérêts communs et opposés.</p> | <p>Les responsables politiques et l'administration composent en principe l'agenda ensemble, mais donnent la possibilité aux parties concernées d'aborder des problèmes et de formuler des solutions. Ces idées jouent un rôle non négligeable dans le développement de la politique. Les responsables politiques s'engagent en principe à respecter les résultats, mais peuvent en fin de compte s'en détourner (à condition d'argumenter).</p> | <p>Conseillers - donnent un avis</p> | <p>Commissions communales thématiques : Un groupe d'acteurs associatifs, de comités d'habitants et d'agents communaux, animé par un échevin, rend un avis (non contraignant) au conseil communal sur des thèmes particuliers.</p> |
| <p>Coproduire Concevoir de manière conjointe une manière d'agir, le résultat étant une idée du collectif et pas d'un acteur prédominant.</p> | <p>Les responsables politiques, l'administration et les parties concernées s'entendent sur un agenda, après quoi des solutions sont recherchées en commun. Les responsables politiques s'engagent à respecter les solutions relatives au processus décisionnel final.</p> | <p>Partenaires - collaborent à la politique</p> | <p>Coproduction: toutes les parties concernées élaborent ensemble un projet, le mettent en pratique et en assurent la gestion.</p> |
| <p>Décider et co-gérer Associer les différents acteurs ou partenaires à toutes les étapes d'un processus (conception, décision, mise en œuvre, évaluation)</p> | <p>Les responsables politiques et l'administration confient le développement du processus décisionnel relatif à la politique aux parties concernées. L'appareil administratif assume uniquement un rôle consultatif. L'ultime forme de politique participative limite le rôle des pouvoirs publics au soutien et à la facilitation.</p> | <p>(Co)décideurs</p> | <p>Initiative citoyenne: un groupe d'acteurs concernés développe un projet de manière indépendante et le présente aux pouvoirs publics. Il demande à ces derniers le soutien et les infrastructures nécessaires.</p> |

3.5. La participation citoyenne présente-t-elle des risques ?

En tenant compte des différentes dimensions d'une problématique, en faisant appel aux différents acteurs concernés, en les faisant dialoguer en construisant une vision collective des problèmes et des solutions, en favorisant la proximité et l'adaptabilité des réponses, en assurant la pérennité d'un projet, **l'approche participative du sentiment sécurité** qui fonde ce manuel peut apparaître comme une panacée. Elle n'en comporte pas moins des risques dont il faut être conscient, comme le communautarisme ou l'instrumentalisation des citoyens.

Et dans les laboratoires ?

Les risques de la participation ont été abordés par les représentants des laboratoires lors du forum "Autorités locales, associations et citoyens, agir ensemble sur le sentiment d'insécurité" organisé par le FBPSU le 20 septembre 2007. De façon générale, au cours des rencontres entre laboratoires, on a pu prendre conscience des obstacles, des freins et des risques d'une démarche participative. On peut citer à titre d'exemple le sentiment d'instrumentalisation des habitants, une limitation des débats à l'échelle locale et un effet 'cerise sur le gâteau', ce qui signifie que l'on utilise la participation comme moyen de connaissance des besoins et des perceptions des

acteurs, mais aussi d'"argument" démocratique, sans pour autant que les participants aient toujours de retour concret par rapport à leur démarche... Le schéma III illustre les résultats de ces débats.

Schéma III: les risques de la participation et comment les éviter ?

(tiré de la présentation de Periferia asbl lors de la journée d'échanges « Participer pour déconstruire le sentiment d'insécurité » entre les villes des laboratoires francophones le 20 septembre 2007 à Gosselies)



II. LES LABORATOIRES: quels enseignements en retirer ?

Dans cette deuxième partie sont présentés les 10 projets locaux accompagnés sur le plan méthodologique par le FBPSU et la VVSG, avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin.

Le but ? Voir dans quelle mesure associer les différents acteurs locaux et encourager un dialogue entre eux et mettre en pratique la participation citoyenne pour réduire le sentiment d'insécurité. Baptisées "laboratoires", ces expériences ont mis en évidence en 22 mois des potentiels, des limites et des questions liées à une notion qui peut prendre de multiples visages... et l'intérêt de s'appuyer sur des méthodes et techniques éprouvées.

1. Des expériences locales variées dans lesquelles se retrouver

Ville ou campagne, à l'échelle de grandes entités urbaines ou de petits villages, services communaux disposant de subsides ou groupes d'habitants sans soutien financier: les "labos" se sont développés dans des contextes variés. Les thèmes abordés, de l'alcoolisme au partage de l'espace public entre générations en passant par les "jeunes jugés dérangeants", reflètent des situations diverses rencontrées au quotidien par beaucoup d'acteurs locaux. C'est pourquoi leurs expériences sont riches en enseignements. A commencer par un constat sur le "nerf de la guerre": il ne faut pas nécessairement beaucoup de moyens pour promouvoir la participation citoyenne !

Pour en savoir plus sur les [laboratoires locaux et le programme de la Fondation Roi Baudouin](#) (annexe 1 et introduction).

2. Présentations

En deux mots

LABORATOIRE DE BRUXELLES (Laeken): comment mieux vivre ensemble autour d'un square ?

Autour du Square Léopold, et sur le parc en son centre, les générations se croisent sans plus vraiment se parler. Des faits de violence ont en outre contribué à créer un sentiment d'insécurité. Comment amener les habitants et usagers de ce quartier, entre maisons unifamiliales, appartements en petits immeubles et nombreux logements sociaux, à partager l'espace public pour mieux vivre ensemble? Ce laboratoire pilote pour la Ville, mené par BRAVVO, l'asbl assurant le Service de Prévention de la Ville de Bruxelles, a misé sur la technique du groupe de parole. Tous les travailleurs du Service ont été formés, dans le but d'élargir l'expérience aux autres

quartiers de Bruxelles Ville. Les partenaires ont également bénéficié de la formation. Un défi reste cependant bien présent: arriver à associer les jeunes à la démarche et passer de la parole à des actions pour mieux vivre ensemble.

LABORATOIRE DE MOUSCRON: facile de faire la fête en toute sécurité quand on est jeune ?

L'abus d'alcool en sortie touche particulièrement les jeunes. Ceux-ci sont à la fois acteurs et victimes des violences, accidents et nuisances qui en découlent. La problématique s'est faite cruciale à Mouscron, lors de l'interpellation des autorités par des parents de jeunes ayant été agressés en fin de soirée. L'un des jeunes lance l'idée d'une navette qui ramènerait les sorteurs à bon port. Elle deviendra le "Hurlusbus", emblème et base d'un programme que le laboratoire mouscronnois a voulu rendre plus ambitieux. Le plan d'action élaboré par les partenaires comprend en effet, outre la navette, un concours avec la télé locale pour une sensibilisation des jeunes par les jeunes, le lancement d'un label en collaboration avec les cafetiers et le développement d'une concertation de jeunes pour travailler sur d'autres thèmes que l'alcool. Particularité du labo: la Police (qui mène le projet) et les services communaux travaillaient déjà main dans la main, ce qui a rendu les choses plus simples et plus rapides.

LABORATOIRE DE LA LOUVIERE: Par quels moyens les habitants d'un quartier peuvent-ils se faire entendre ?

Partir de la demande des habitants: c'est le credo des travailleurs sociaux du CPAS de La Louvière. Confrontés, lors de leurs permanences sociales, aux inquiétudes des habitants des Carrés Bois du Luc, quartier jugé abandonné des autorités, ils se lancent dans un laboratoire dynamique dont le principal acteur est " Le Groupe des Papas et des Mamans Solidaires". Son originalité ? Avoir établi une convention d'échange de savoirs en alter ego avec un collectif d'habitants de Lille pour organiser un diagnostic marchant à Bois du Luc. Ses défis: sensibiliser les élus et passer à l'action, notamment en matière de prévention des drogues.

LABORATOIRE DE CHARLEROI: "Jeunes Jugés Dérangeants": dénouer les tensions par la médiation, est-ce possible ?

"Jeunes Jugés Dérangeants" (JJD): l'appellation peut... déranger, mais a parfaitement mobilisé le Service de Prévention de la Ville de Charleroi et ses partenaires dans ce labo. En cause: les conflits issus des rassemblements de jeunes dans plusieurs quartiers de Charleroi. La Cité de l'Europe et le Rambulant, à Gilly, sont choisis pour lancer la cellule "JDD", bientôt élargie à tout le territoire de la Ville. Ses missions ? Gérer les plaintes, apporter des solutions concrètes, parler avec les jeunes, bref, jouer un rôle de relais pour réduire les tensions. La cellule s'appuie sur une méthodologie spécialement créée, "Méduduc", qui fait collaborer les médiateurs et les éducateurs.

LABORATOIRE D'AMAY: Comment mettre en œuvre une consultation auprès des habitants sur la qualité de leur cadre de vie ?

Ce laboratoire - un projet de vaste concertation sur la sécurité – ou plutôt sur la qualité de vie - avec la population - n'en est jamais vraiment devenu un, dans le sens où l'idée lancée n'a pu être concrétisée faute de moyens disponibles. Et pourtant, la motivation et la diversité des partenaires semblaient un excellent point de départ... A suivre, peut-être...

En un coup d'oeil

| Lieu | Porteur | Thème | Méthodes et techniques |
|---|--|--|---|
| <u>BRUXELLES:</u> quartier du square Léopold à Laeken | BRAVVO asbl (Service de Prévention de la Ville de Bruxelles) | Le partage de l'espace public et l'amélioration du "mieux vivre ensemble". | <u>Diagnostic marchant</u> <u>Diagnostic local de sécurité (lien vers FESU/SLIV vers le manuel DLS)</u> <u>Conversations de rue</u> <u>Groupe de parole</u> <u>Médiation sociale</u> |
| <u>MOUSCRON:</u> centre-ville | Police locale de Mouscron (Service Prévention) | L'abus d'alcool par les jeunes en sortie versus la fête en toute sécurité. | <u>Conversations de rue</u> <u>Enquêtes auprès de cafetiers</u> <u>Diagnostic local de sécurité</u> <u>Echanges de pratiques: "défi brestois" et projet "Horecacoach" brugeois</u> <u>Campagne de prévention avec une télé communautaire</u> <u>Conseil Communal des Ados</u> <u>Animations plaines d'été</u> |
| <u>LA LOUVIERE:</u> quartier des Carrés de Bois du Luc | CPAS de La Louvière | La mobilisation de parents pour un quartier accueillant. | <u>Diagnostic marchant</u> <u>Groupes de parole</u> <u>Echange de pratiques: Collectif d'habitants de Lille</u> |
| <u>CHARLEROI:</u> toute la ville (55 quartiers) | Ville de Charleroi (Direction Prévention Sécurité) | La cellule "Jeunes Jugés Dérangeants". | <u>Diagnostic marchant</u> <u>Médiation et éducateurs de rue (Méducat)</u> |
| <u>AMAY:</u> toute la ville | Amay (Service communal de Prévention) | Le lancement des "Assises de la Sécurité" avec l'ensemble des habitants. | <u>Diagnostic marchant</u> <u>Concertation via le Conseil de Prévention (Conseil des Aînés)</u> |

LABORATOIRE DE BRUXELLES (LAEKEN): Comment mieux vivre ensemble autour d'un square ?

Plan square + photo du square + données à homogénéiser pour tous les labos

Square Léopold

Ville de Bruxelles: 145.917 habitants sur 32.6 km²
Région de Bruxelles Capitale: 1.031.215 habitants sur 162 km²
Moyenne nationale: 340 hab/km²

LABORATOIRE DE BRUXELLES (Laeken): Comment mieux vivre ensemble autour d'un square ?

Autour du Square Léopold, et sur le parc en son centre, les générations se croisent sans plus vraiment se parler. Des faits de violence ont en outre contribué à créer un sentiment d'insécurité. Comment amener les habitants et usagers de ce quartier, entre maisons unifamiliales, appartements en petits immeubles et nombreux logements sociaux, à partager l'espace public pour mieux vivre ensemble? Ce laboratoire pilote pour la Ville, mené par BRAVVO, l'asbl assurant le Service de Prévention de la Ville de Bruxelles, a misé sur la technique du groupe de parole. Tous les travailleurs du Service ont été formés, dans le but d'élargir l'expérience aux autres quartiers de Bruxelles Ville. Les partenaires ont également bénéficié de la formation. Un défi reste cependant bien présent: arriver à associer les jeunes à la démarche et passer de la parole à des actions pour mieux vivre ensemble.

LE LIEU

Le **square Prince Léopold** à Laeken (Ville de Bruxelles) et son parc central. Le quartier est mixte, entre habitations unifamiliales, petits immeubles et nombreux immeubles de logements sociaux.

LE PUBLIC CIBLE

Les **habitants** et les **usagers** du square Léopold et de son parc. Ce sont principalement des jeunes, des familles nombreuses et des personnes âgées et isolées.

LE THEME

Il s'agit d'améliorer le sentiment de sécurité des habitants du square Prince Léopold et des usagers du parc. Pour ce faire, deux mots d'ordre: **décloisonner** (les différentes catégories de population) et **dialoguer** (entre citoyens, associations et institutions), par la mise en place de groupes de parole, autour de la question: "Quelles sont les causes du sentiment d'insécurité et comment y répondre concrètement ?". Avec un but ultime: **mieux vivre ensemble**.

LES OBJECTIFS

- Compléter le **diagnostic** du sentiment d'insécurité sur le quartier, avec les habitants et les professionnels.
- Lancer une **concertation multi-acteurs** (habitants, institutionnel, associatif) et favoriser la prise de parole des usagers.
- **Former l'équipe** de BRAVVO (Service de Prévention de la Ville de Bruxelles) à l'animation de groupes de parole et de débats citoyens avec les partenaires.
- Mettre en place un plan d'action avec les partenaires pour **améliorer la qualité de vie** sur le square (réaffectation des ressources existantes et enveloppe budgétaire «participative»).

L'HISTORIQUE

Le Square Léopold est un lieu plutôt agréable à vivre. **En 2006, toutefois, des incidents renforçant le sentiment d'insécurité marquent le quartier:** rassemblements inquiétants, règlements de compte entre jeunes, disputes pour l'occupation des espaces du square. Ces événements ne se traduisent **pas forcément dans les statistiques policières**. Mais les travailleurs sociaux constatent que le quartier vit un effritement de la cohésion sociale et des conflits intergénérationnels autour du parc, doublés d'un sentiment d'insécurité, en particulier chez les personnes âgées.

Les professionnels du terrain se réunissent avec la volonté de lancer un projet avec les habitants. Il s'agit entre autres d'un groupe "sécurité" avec la Police, et de groupes de travail de BRAVVO asbl. Le square Léopold est choisi comme quartier-test pour implanter des groupes de parole. Tous les médiateurs sociaux des équipes de Bravvo subsidiées par la Région, et non uniquement ceux concernés par le quartier, participent dès lors au lancement du laboratoire. Si les résultats sont probants et en fonction des besoins, la démarche pourra être menée sur d'autres quartiers de Bruxelles Ville.

En septembre 2007, l'équipe de BRAVVO réalise une enquête pour évaluer de façon tangible les problèmes ressentis par la population sur et aux abords du square. Ces conversations de rue réalisées au porte à porte permettent d'affiner le projet présenté au comité de soutien. Ce dernier, composé d'associations, d'acteurs communaux et institutionnels, a pour mission d'établir un plan de travail, à présenter au politique. Un groupe-pilote est désigné au sein de ce comité. Plusieurs partenaires des logements sociaux, du CPAS, de la maison communautaire de quartier (OASIS), de la division de la police du quartier organisent ainsi la création du groupe de parole. Ils sont bien préparés, puisque, dans le cadre du laboratoire, chacun de ces travailleurs recevra une **formation spécifique sur l'animation de groupes de parole**.

Pour se faire connaître et inviter les habitants à participer au groupe de parole, **une animation "phare" est organisée dans le quartier fin 2007:** un stand placé sur le square informe les habitants du lancement d'un projet participatif et les incite à laisser leurs coordonnées. Un drink convivial clôture l'événement. Sur base des informations récoltées et des demandes des habitants, **un groupe de parole et d'action est constitué**, composé de représentants communaux, associatifs et de quelques habitants.

Après une première réunion de prise de contact, le groupe de parole réalise un **diagnostic marchant** sur le square. Les données relevées débouchent **fin 2008 sur une séance d'information et de "questions-réponses" en présence d'élus. Une première réunion a porté sur le thème de la propreté et les gardiens de la paix ont été présentés.**

Ensuite, **le groupe-pilote réévalue le projet:** le groupe de parole doit être **plus représentatif** (en comptant plus de jeunes, notamment) et **s'impliquer davantage dans la mise en place de projets collectifs** dans le quartier.

LE PROCESSUS DU LABO

Le porteur

L'asbl BRAVVO, asbl para communale chargée de la mise en œuvre des projets de prévention de la Ville de Bruxelles. Plus particulièrement, les animateurs du Centre communautaire OASIS, les médiateurs sociaux et les gardiens de la paix qui organisent les comités et le groupe de parole.

Les pilotes politiques

Le Collège des Bourgmestre et Echevins, certains Echevins s'impliquant de façon ciblée selon les thématiques (Propreté, Espaces verts, Familles) concernées lors des réunions du groupe de parole.

Les partenaires

- La coordination pédagogique et le Service social du **CPAS de Bruxelles** - Antenne Bollen (accueil, écoute, aide adaptée à la demande).
- **L'asbl Cité Modèle** (accompagnement social pour les locataires/candidats du Foyer Laekenois).
- **L'asbl LOREBRU** (Société immobilière de service public) qui participe au comité organisateur et co-organise les animations.
- Le projet de cohésion sociale de **l'asbl PICOL** (initiation et soutien des projets locaux) qui co-anime le groupe de parole et co-organise les animations sur le square.
- **La Police locale de Bruxelles** (12^{ème} division) qui participe au groupe organisateur et relaie les informations sur le square, par exemple sur la réalité des faits de violence, ce qui est essentiel pour couper court aux rumeurs.
- Le médiateur Propreté du **Contrat de Quartier Léopold** qui participe au groupe de parole, informe sur les politiques en matière de propreté et relaie les demandes vers son Service.
- **Le Pavillon Léopold**, espace de rencontre pour les seniors et qui sert de lieu de rassemblement pour les groupes de parole.

Les réalisations

- Juin 2007: création du **comité de soutien** (partenaires associatifs et communaux).
- Septembre 2007: réalisation d'une **enquête de quartier** (conversations de rue par porte-à-porte) par BRAVVO asbl qui complète le Diagnostic Local de Sécurité au niveau qualitatif et qui permet d'entrer en contact avec les habitants du square.
- Octobre 2007: constitution d'un **groupe-pilote** composé d'acteurs actifs sur le quartier (Police, CPAS, BRAVVO, Foyer laekenois et Lorebru).
- Décembre 2007: organisation **d'une animation collective sur le square** pour informer le public du projet du laboratoire, créer un lien concret avec les partenaires et intégrer des habitants au projet, notamment des jeunes et des familles.
- Janvier 2008: réunions d'un **comité de soutien du projet (élargi aux élus et au secteur associatif)**.
- 15 février 2008: **formation des médiateurs et des partenaires** (15 personnes) à l'animation de **groupes de parole** et de débats citoyens (plus d'infos > lien Traces).
- Mars 2008: lancement et co-animation d'un groupe de parole (avec 8 habitants et les partenaires tels que la Police, les services de terrain et les associations, soit une vingtaine de personnes au total) pour créer une cohésion sociale, clarifier l'état des problèmes du quartier et cibler la dynamique à lancer.

- Élaboration d'un **plan d'action**, selon les thèmes jugés prioritaires par le groupe de parole: la propreté, les missions des gardiens de parc, l'animation du square.
- 14 mai 2008: réalisation d'un **diagnostic marchant** avec les habitants et les professionnels (dont la Police) pour identifier les problèmes du quartier.
- 10 décembre 2008: **réunion sur la propreté entre les habitants et les élus locaux**, en présence de l'Echevine de la Propreté, de l'Echevin des Sports, de l'Echevin des Espaces verts et des aires de jeux. Une information sur les métiers de la sécurité a été donnée et un dépliant "Le square Prince Léopold en action" a été distribué.

Les atouts

- **Les médiateurs sociaux ont tous été formés à l'animation de groupes de parole** avant de lancer le premier groupe de parole dans le quartier. BRAVVO asbl a également offert la formation aux partenaires, avec l'avantage de pouvoir se former dans un contexte presque réel par des jeux de rôle entre acteurs concernés. Plus d'infos: fiche technique et compte-rendu de la formation.
- **Il existe plusieurs partenaires associatifs et institutionnels** (Police, CPAS, sociétés de logements sociaux) **ouverts et dynamiques** pour soutenir le projet de labo.
- **Les services de BRAVVO ont apporté leur soutien en interne**: le square Léopold étant considéré comme un lieu-test, l'ensemble des médiateurs sociaux, tous quartiers confondus, ont collaboré au projet, ce qui l'a renforcé. Tout comme le soutien logistique et scientifique de BRAVVO, à travers la cellule Diagnostic Local de Sécurité, le personnel à disposition pour les conversations de rue, le lien avec des stagiaires universitaires.
- **La co-animation du groupe de parole par deux partenaires différents (asbl BRAVVO et PICOL)** a donné une dynamique positive au partenariat. Une relation de confiance s'est installée au fur et à mesure des réunions de travail et de l'organisation des animations.

Les difficultés

- **La définition du projet a dû se faire très vite**, afin de respecter les délais de rentrée du dossier auprès de la Fondation Roi Baudouin. Certains partenaires ont protesté car ils auraient souhaité être consultés en amont. Il a donc fallu clarifier abondamment les objectifs de base en début de processus.
- **Le public est peu demandeur au départ et reste difficile à mobiliser**. Il y a peu d'habitants participant au groupe de parole, et encore moins de jeunes représentés.
- **Des cas de violence dans le quartier et de vols dans les infrastructures préventives** sont survenus durant le processus. Même s'ils n'ont pas de lien direct avec la mise en place de la concertation, ces événements négatifs grèvent le dialogue et crispent les pouvoirs publics, les professionnels, le public...

Les perspectives

- Présenter les **recommandations au comité de soutien et au Collège des Bourgmestre et Echevins**, pour établir les priorités parmi les actions à développer dans le quartier.
- **Élargir la concertation à d'autres publics** (dont le public de jeunes) et développer l'implication des habitants dans l'animation du groupe de parole par le renfort d'un noyau dur porteur d'actions sur le quartier.
- **Mettre à disposition une enveloppe budgétaire de fonctionnement** (Bravvo asbl), à affecter à des projets développés dans le square Léopold, décidés avec et par ses habitants, et appuyés par les analyses du comité de soutien.
- **Renforcer les animations sur l'espace public**: occupation positive de l'espace et multiplication des occasions de rencontres interpersonnelles, intergénérationnelles et interculturelles.
- Compléter le diagnostic local de sécurité avec **les diagnostics marchants et les conversations de rues réguliers**.
- Organiser des **réunions d'informations et de sensibilisation des habitants sur des sujets clés**: le rôle des acteurs de prévention, les plans de développement du quartier, la gestion des infrastructures...
- Étendre la méthode participative à **d'autres quartiers et l'améliorer**.

Les techniques utilisées

- Diagnostic local de sécurité
- Conversations de rue
- Diagnostic marchant
- Groupe de parole

Les ressources

- L'équipe de BRAVVO: la cellule Evaluation et Diagnostic Local de Sécurité, les médiateurs sociaux, les gardiens.
- Deux locaux communaux pour les réunions.
- Frais de fonctionnement de BRAVVO pour impression des folders et organisation du drink et de l'accueil des habitants.

Les personnes de contact

Th. HENDRICKX, évaluateur interne, Bravvo asbl, tél: 02/279.21.52, mail: Thierry.Hendrickx@brucity.be

C. SANCHEZ, Coordinatrice de l'axe Prévention des conflits, Bravvo asbl, Tél: 02/279.47.70, mail: cecilia.sanchez@brucity.be

Ch. DE LUTIS, Médiatrice sociale Quartier de Laeken Nord, Bravvo asbl, Tél.: 02/427.83.44, mail: cdelutis@hotmail.com

LABORATOIRE DE MOUSCRON:

Facile de faire la fête en toute sécurité quand on est jeune ?

+ Carte région NPC

Commune de Mouscron:

en zone eurégio à 15km de Lille, 15 km de Courtrai et 20 km de Tournai

Population: données à homogénéiser

52 826 habitants pour 40,3 km²

Densité population: 1 287 hab/km²

Moyenne nationale: 340 hab/km²

LABORATOIRE DE MOUSCRON: Facile de faire la fête en toute sécurité quand on est jeune ?

L'abus d'alcool en sortie touche particulièrement les jeunes. Ceux-ci sont à la fois acteurs et victimes des violences, accidents et nuisances qui en découlent. La problématique s'est faite cruciale à Mouscron, lors de l'interpellation des autorités par des parents de jeunes ayant été agressés en fin de soirée. L'un des jeunes lance l'idée d'une navette qui ramènerait les sorteurs à bon port. Elle deviendra le "Hurlusbus", emblème et base d'un programme que le laboratoire mouscronnois a voulu rendre plus ambitieux. Le plan d'action élaboré par les partenaires comprend en effet, outre la navette, un concours avec la télé locale pour une sensibilisation des jeunes par les jeunes, le lancement d'un label en collaboration avec les cafetiers et le développement d'une concertation de jeunes pour travailler sur d'autres thèmes que l'alcool. Particularité du labo: la Police (qui mène le projet) et les services communaux travaillaient déjà main dans la main, ce qui a rendu les choses plus simples et plus rapides.

LE LIEU

Le centre-ville de Mouscron et les quartiers festifs.

Le PUBLIC CIBLE

Les jeunes Mouscronnois, de 16 à 25 ans.

LE THEME

Le sentiment d'insécurité vécu par les jeunes est au coeur de ce laboratoire, **sous l'angle de l'abus d'alcool** et des violences qui en découlent (sur la route, dans des altercations), ainsi que des nuisances sociales et sanitaires liées aux sorties. A Mouscron, l'alcool est le plus souvent

consommé par les jeunes dans des bars, des lieux festifs du centre-ville, ainsi que lors de soirées promotionnelles lors desquelles des boissons alcoolisées sont offertes ou vendues bon marché.

LES OBJECTIFS

- **Compléter le diagnostic local** sur le sentiment d'insécurité des jeunes face aux dangers liés à l'ivresse sur la voie publique.
- **Mettre en place des actions de prévention et de sécurisation lors des sorties** (notamment par un service de navette, nommé "Hurlusbus"), en travaillant dans un esprit de partenariat (par des collaborations concrètes répétées entre services communaux, par exemple).
- **Accentuer la reportabilité de la violence auprès des autorités**; en d'autres mots: inciter les jeunes à porter plainte quand ils sont victimes de violences.
- **Créer un outil de concertation avec les jeunes**, pouvant être mobilisé pour d'autres projets locaux sur d'autres thèmes que l'alcool (diagnostics, campagnes de prévention...).

L'HISTORIQUE

Début mai 2007, suite à des agressions sur de jeunes Mouscronnois en fin de sortie, **une vingtaine de parents** prennent part à une réunion organisée à l'initiative des autorités communales et de la Police. Au cours de la soirée, un jeune propose de créer un minibus circulant les soirs de week-end en vue de ramener les jeunes chez eux (cela deviendra le "Hurlusbus"). C'est le coup d'envoi du laboratoire mouscronnois, lancé avec l'Echevine de la Jeunesse et des Sports et l'Echevine de la Prévention et de la Santé.

Le phénomène est d'abord analysé sur base des **données reprises au Moniteur de Sécurité 2006** relatives à la criminalité (violences publiques impliquant les jeunes) et au taux d'accidents de roulage. Rien n'indique une augmentation en la matière. Là encore, c'est la réalité du "sentiment" plus que l'insécurité factuelle qui prime.

En septembre 2007, **les travailleurs de la Police et de la Prévention effectuent un sondage lors des "24 heures de Mouscron"**, événement festif qui rassemble chaque année la population mouscronnoise et des environs. Le thème: la consommation d'alcool, ses abus et dangers auprès des jeunes. La technique: les conversations de rue. Il en ressort différents constats: l'ivresse est bien considérée comme source de conflits et d'agressivité en fin de soirée, les campagnes de prévention de l'abus d'alcool devraient être plus créatives pour être efficaces, et l'idée du bus est jugée intéressante.

Entre-temps, **d'autres expériences viennent donner des idées** à l'équipe mouscronnoise: le défi brestois, la charte Festivités de Lille, l'Horecacoach de Bruges, en matière de collaboration avec les établissements où l'on consomme de l'alcool.

Et en décembre 2007, **un plan d'action intégré sur la prévention de l'abus d'alcool chez les jeunes est défini**. Ses quatre grandes lignes sont la sensibilisation **des jeunes par les jeunes** (dans le média local No Tele), la communication **avec les cafetiers**, la création d'**événements alternatifs sans ou avec peu d'alcool** (sportifs, ludiques) en périodes clés comme la fin des examens, et enfin le service de navette **Hurlusbus**.

Ce plan fait **collaborer de multiples acteurs**: la Police locale, le Service communal de la Jeunesse, le Service communal de la Prévention, la Maison de la santé, ceci sous la responsabilité de deux Echevines (Jeunesse et Santé).

Les actions se suivent dès le printemps 2008. **Un sondage**, adapté de la technique des conversations de rue, **est réalisé en mars auprès d'une trentaine de cafetiers** du centre-ville et de la périphérie, avec un souci de représentativité des 260 débits de boissons de l'entité. Le questionnaire évoque la création d'une charte ou d'un label de qualité et ouvre la voie aux propositions. L'accueil est positif: les cafetiers trouvent un bénéfice à réduire les nuisances liées à l'alcool, et participeraient volontiers à un label.

Le **Hurlusbus** (*son nom lui vient des Hurlus, personnages populaires fêtés tous les ans à Mouscron le premier week-end d'octobre*) fait ses premiers sorties, en mars 2008 lors du "PSCHITTT Festival", en avril pour le "RRRRR' Festival", en mai lors du "Century Rock", en juin pour le "Mouscr'on the rock" et lors de la "Saint-Ric(h)ard" ainsi qu'en septembre lors des "24 heures".

Sous le nom "**Lâche ta pression**", un événement est organisé en juin 2008 pour fêter la fin des examens autrement qu'en abusant d'alcool.

En outre, des entretiens sont réalisés avec les jeunes du **Conseil communal des Ados et au sein d'un groupe de la Maison de jeunes**, notamment au travers d'un projet nommé "Eté solidaire" qui contribue par ailleurs à décorer le Hurlusbus.

En octobre 2008, **le plan d'action est évalué**. Des adaptations sont envisagées et des perspectives établies au-delà du laboratoire.

Les résultats sont **présentés aux Echevins** en janvier 2009.

LE PROCESSUS DU LABO

Le porteur

Police locale (Cellule Prévention).

Les pilotes politiques

L'Echevine de la Jeunesse et de l'Enseignement et l'Échevine de la Santé et de la Prévention

Ce partenariat a été consolidé depuis 2007 et reste mobilisable pour des projets futurs.

Les partenaires communaux

Le Service communal de la Jeunesse, le Service communal de la Prévention, la Maison communale de promotion de la Santé.

Les partenaires non communaux

La Maison de Jeunes, les cafetiers et propriétaires de débits de boissons, la télévision communautaire No Télé.

Les réalisations

• **Enquêtes et diagnostic:**

- Enquête réalisée lors des "24 heures de Mouscron" auprès des usagers et habitants sur le contexte de danger des festivités (conversations de rue).
- Enquête réalisée en mars 2008 chez les cafetiers sur la prévention dans les lieux festifs (questionnaire).
- Entretiens avec les jeunes au sein du Conseil communal des Ados (CCA) et au sein d'un groupe de la maison de jeunes et du projet "Eté solidaire".

• **Définition d'un plan d'action intégré sur la prévention de l'abus d'alcool chez les jeunes** en concertation avec la Police locale, le Service communal de la Jeunesse, le Service communal de la Prévention, la Maison de la Santé et deux Echevins; le plan s'inspire d'expériences extérieures (Bruges, Brest, Lille). **Quatre axes le composent:**

1. **Campagne de sensibilisation des et par des jeunes:** projet de reportage vidéo par les jeunes sur les dangers de l'alcool en collaboration avec la télévision régionale No Télé.
2. **Campagne de sensibilisation des cafetiers:** enquête et réalisation d'une campagne, charte ou label (lutte contre les nuisances, information pour la réduction des risques et la promotion de la santé, respect de la réglementation relative à l'ivresse).
3. **Animations préventives en périodes clés** dans les quartiers (lors de la fin des examens: projet "Lâche la pression").
4. **Mise à disposition du Hurlusbus** qui propose aux jeunes de les raccompagner vers le centre résidentiel lors de festivals et fêtes: 7 sorties depuis sa création (+/- 150 jeunes l'ont emprunté).

Les atouts

- Grâce au parti tiré du laboratoire, le projet de départ (Hurlusbus) a pu être **élargi à un plan d'action global**, en profitant pleinement de l'accompagnement méthodologique proposé.
- La Police et la Commune (Services Jeunesse, Santé et assuétudes) ont **l'habitude de travailler ensemble**. Ce partenariat multi acteurs bénéfique existant s'est encore vu renforcé par le labo.
- **L'implication du politique** (les deux Echevins concernées) s'est montrée forte et concrète dès le départ.
- **L'échange de pratiques avec d'autres villes** (le Défi brestois, l'Horecacoach de Bruges, la chartes Festivités de Lille,...) ont permis de partir de l'analyse d'expériences pour préparer une charte avec les cafetiers.
- Une **bonne collaboration avec l'analyste stratégique de la Police locale** a permis de cerner au mieux les faits découlant de l'abus d'alcool chez les jeunes, par le biais des statistiques policières, du Moniteur de sécurité et de l'accidentologie.

- Le plan d'action se caractérise par une **variété de stratégies, d'acteurs et de temporalités**, multipliant ainsi les possibilités d'atteindre les objectifs et la force des actions.

Les difficultés

- **Le timing serré** de plusieurs actions a parfois entraîné des difficultés dans la mise en place des projets, réduits à se déployer dans le court terme.
- **La demande pressante des parents** a suscité une forte sensibilité de la part du politique, créant un terrain parfois favorable à l'action mais moins à la réflexion et à une approche globale.
- **Impliquer les jeunes n'a pas vraiment été possible.** Le projet de discussion au sein du Conseil communal des Ados a été abandonné, les jeunes n'ayant pas accroché au thème de l'alcool.
- Faire fonctionner le service de navette (Hurlusbus) exige **un investissement budgétaire**. Aucune étude de faisabilité du projet à long terme n'a été réalisée.

Les perspectives

- **Lancer la campagne de prévention auprès des cafetiers:** réalisation d'un logo labellisé et d'affiches et mise en place de ce label.
- **Réaliser un vidéo-concours pour et par les jeunes** pour sensibiliser les jeunes aux dangers de l'alcool (lancement d'un partenariat avec la télévision communautaire No Télé pour un projet de reportage avec les jeunes).
- **Stabiliser et animer un lieu de concertation entre la Commune et les jeunes** sur base du groupe de jeunes ayant participé au projet vidéo avec No Télé;
- **Créer un réseau de communication "prévention de l'alcool":** recensement et utilisation régulière de différents canaux d'information existants dans l'entité (No Télé, radio locale de l'ICET, journal Vivre dans ma ville, etc.).
- **Trouver un financement propre pour assurer la poursuite du Hurlusbus dont la notoriété se développe auprès des** jeunes de Mouscron.
- **Créer une salle d'accueil polyvalente** pour organiser les sorties des jeunes à Mouscron, comme ils le demandent eux-mêmes avec insistance.
- **Reconduction en 2009 du projet "Lâche ta pression"** par le Conseil de Prévention.

Les techniques utilisées

- Diagnostic via Moniteur de Sécurité, Diagnostic Local de Sécurité (DLS), Statistiques policières.
- Conversations de rue.
- Utilisation de structures de concertation existantes: Conseils consultatifs communaux (lien site Mouscron).
- Usage des techniques audiovisuelles (télé communautaire).
- Défi brestois.
- Horecacoach.

Les ressources:

- Financement de 5.000 € par la Fondation Roi Baudouin (dans le cadre du projet: "*Le sentiment d'insécurité, c'est notre affaire*" - 2007).
- Financement du Hurlusbus par la Ville de Mouscron.
- Mise à disposition par la Ville du personnel existant (Service Jeunesse, Police locale, Service Prévention).

Les personnes de contact:

Benjamin MARTIN, Conseiller de la Cellule Prévention de la Police locale, tél: 056/86.07.67, mail: bmartin@mouscron.be

Bastien DELOOSE, Maison de la santé, tél: 0496 25 28 73, mail: bast4122@gmail.com ou DELBAS@hdvmouscron.local

Ludovic BILLET, Service jeunesse, tél: 056/86.02.97, mail: ludovic.billet@mouscron.be

Valérie De Jaegere, Service jeunesse, tél: 0497/52.77.07, mail: jeune.animation@mouscron.be

LABORATOIRE DE LA LOUVIERE

Comment les habitants d'un quartier se font-ils entendre ?

photos

La Louvière: quartier des carrés de Bois du Luc et centre communautaire Houdeng (seniors)
Population: 80.000 habitants pour 64,2 km² veiller à l'homogénéité des fiches et données démographiques

LABORATOIRE DE LA LOUVIERE: Comment les habitants d'un quartier se font-ils entendre ?

Partir de la demande des habitants: c'est le credo des travailleurs sociaux du CPAS de La Louvière. Confrontés, lors de leurs permanences sociales, aux inquiétudes des habitants des Carrés Bois du Luc, quartier jugé abandonné des autorités, ils se lancent dans un laboratoire dynamique dont le principal acteur est " Le Groupe des Papas et des Mamans Solidaires". Son originalité ? Avoir établi une convention d'échange de savoirs en alter ego avec un collectif d'habitants de Lille pour organiser un diagnostic marchant à Bois du Luc. Ses défis: sensibiliser les élus et passer à l'action, notamment en matière de prévention des drogues.

LE LIEU

Les Carrés de Bois du Luc, ancien quartier de mineurs, caractérisé par sa disposition particulière en carrés formant un ensemble clos à accès unique, en dehors de la Ville. Les habitations y sont des petites maisons ouvrières rénovées et transformées en logements sociaux.

LE PUBLIC CIBLE

Les habitants des Carrés de Bois du Luc, en majorité des familles.

LE THEME

Il s'agit de travailler sur le sentiment d'insécurité des habitants **dans un quartier isolé et fermé sur lui-même.**

LES OBJECTIFS

- Organiser des **rencontres citoyennes**, en partant d'un groupe d'habitants déjà constitué.
- Ouvrir le **dialogue avec les autorités.**
- Elaborer un **diagnostic du sentiment d'insécurité.**
- Mettre en place des **actions de prévention** concertées.

L'HISTORIQUE

Durant l'été 2007, lors des permanences sociales hebdomadaires du **CPAS de La Louvière** émerge une prise de conscience: "**Bois du Luc**" et "**Houdeng**", deux quartiers perçus comme "délaissés" par les autorités locales, semblent être devenus des zones de non droit particulièrement touchées par des faits d'incivilité.

Suite à une réunion avec les partenaires locaux, les travailleurs sociaux de terrain constatent que Houdeng ne connaît pas (ou plus) réellement de sentiment d'insécurité. Le laboratoire est donc appelé à se concentrer uniquement **sur le quartier de Bois du Luc**.

Au coeur du travail: l'animation d'un groupe de parents du quartier, "**Le Groupe des Papas et Mamans solidaires**", qui témoigne de l'intérêt des habitants pour leur lieu de vie. Ils sont en effet désireux d'améliorer l'état du quartier et de s'impliquer dans une démarche de participation. Un partenariat local sur le thème du sentiment d'insécurité se met en place.

Le groupe fait ses premiers pas en préparant un diagnostic marchant, avec l'aide de Periferia, association travaillant sur la participation citoyenne. Cette expérience se base sur un échange de savoirs et de bonnes pratiques d'un collectif lillois: "Paroles d'habitants". Expérimenté en marches exploratoires, ce groupe apporte son expertise et soutient le groupe de Bois du Luc.

Le diagnostic marchant est organisé en mai 2008 dans les Carrés de Bois du Luc. Il permet de mettre à plat les constats des habitants. La discussion est ouverte **avec les autorités locales lors d'une réunion en décembre 2008**. Des propositions sont étudiées, comme l'adaptation des activités pour jeunes, la sensibilisation à la prévention des drogues, l'aménagement urbain, le lien avec l'agent de quartier...

LE PROCESSUS DU LABO

Le porteur

Le CPAS de La Louvière (Service des Affaires sociales).

Le pilote politique

Aucun. Le projet est entièrement porté par la direction des Affaires sociales du CPAS.

Les partenaires

"Le Groupe des Papas et des Mamans solidaires" et l'asbl "Paroles d'habitants" de Lille.

Il a été décidé de partir de la demande des habitants pour légitimer une action multi acteurs.

A terme, un partenariat avec la Coordination sociale et la Police locale est envisagé.

Les réalisations

- **Valorisation d'un collectif d'habitants** (20 personnes) et recentrage du site d'action: Bois du Luc.
- **Partenariat en alter ego** avec un groupe d'habitants de Lille: convention entre le CPAS de La Louvière et l'asbl "Paroles d'habitants" de Lille pour réaliser le diagnostic marchant dans la perspective d'échanges de pratiques participatives.
- **Diagnostic marchant dans les Carrés de Bois du Luc** en mai 2008 en présence d'habitants et de techniciens locaux et réalisation d'un rapport et d'une vidéo sur les forces et faiblesses du quartier.
- **Animations de convivialité** par le groupe d'habitants dans le quartier (théâtre, barbecue).
- **Réunion de concertation** le 11 décembre 2008 entre les habitants, la Coordination sociale, les acteurs de prévention et de sécurité et les élus **sur les recommandations du diagnostic marchant**.

Les atouts

- Le projet s'est fondé sur un **consensus**: tous les acteurs professionnels de la Coordination sociale étaient d'accord pour partir de la demande des habitants.
- Le **groupe d'habitants existait déjà** et était connu et reconnu par le quartier.
- La **permanence sociale hebdomadaire du CPAS**, structure bien intégrée au quartier, a permis d'assurer un suivi régulier du projet.
- **L'échange des pratiques a été particulièrement riche**, avec des partenaires externes: Periferia pour l'accompagnement méthodologique dans le cadre du laboratoire et le collectif "Paroles d'habitants" de Lille pour réaliser le diagnostic marchant et encadrer son suivi.

Les difficultés

- Le projet n'a bénéficié du soutien d'**aucun porteur politique**.
- La **communication et la collaboration** ont parfois été **difficiles** au sein des services institutionnels.
- Des **lenteurs administratives** dans l'élaboration de convention de partenariat (avec Lille) a pu démotiver les forces vives porteuses du projet à certains moments.

Les perspectives

- **Etablir une concertation avec les acteurs des logements sociaux** pour améliorer l'état du bâti (facteur du sentiment d'insécurité).
- **Renforcer les actions préventives** dans le quartier. La permanence hebdomadaire du CPAS a permis d'engager un dialogue parents/enfants sur l'usage et la prévention des drogues, qui est amené à être intensifié par des collaborations avec les acteurs de la coordination sociale (organiser des actions relatives à la réduction des risques).
- **Poursuivre les visites d'échanges de pratiques** concernant les collectifs d'habitants et la participation citoyenne (Lille).
- **Organiser des animations communautaires** (par le groupe d'habitants).

Les techniques utilisées

- Diagnostic marchant (usage de vidéo et dépôt d'un rapport imagé des constats et propositions du groupe).
- Groupes de parole.

Les ressources

- Financement de 5.000 € de la Fondation Roi Baudouin (dans le cadre du projet: "*Le sentiment d'insécurité, c'est notre affaire*" - 2007) pour payer l'accompagnement méthodologique du collectif lillois.
- Un assistant social du CPAS (permanence).
- Un local à Bois du Luc où se font les réunions du Groupe des Papas et Mamans solidaires.
- Une salle communautaire pour les réunions de synthèse après le diagnostic marchant.

Les personnes de contact

Dominique COBUT, assistante sociale à Bois du Luc, tél: 064/33.94.00, mail: dominique.cobut@lalouviere-cpas.be

Grégory LACHAPELLE, Cellule perspectives du Service Social du CPAS, tél: 064/88.52.48, mail: gregory.lachapelle@lalouviere-cpas.be

LABORATOIRE DE CHARLEROI:

"Jeunes Jugés Dérangeants": dénouer les tensions par la médiation, est-ce possible ?

Carte et photo

Charleroi: quartiers de l'Europe et du Rambulant

Population: 201.300 habitants pour 102 km² veiller à l'homogénéité des fiches et données démographiques

LABORATOIRE DE CHARLEROI: "Jeunes Jugés Dérangeants": dénouer les tensions par la médiation, c'est possible ?

"Jeunes Jugés Dérangeants" (JJD): l'appellation peut... déranger, mais a parfaitement mobilisé le Service de Prévention de la Ville de Charleroi et ses partenaires dans ce labo. En cause: les conflits issus des rassemblements de jeunes dans plusieurs quartiers de Charleroi. La Cité de l'Europe et le Rambulant, à Gilly, sont choisis pour lancer la cellule "JDD", bientôt élargie à tout le territoire de la Ville. Ses missions ? Gérer les plaintes, apporter des solutions concrètes, parler avec les jeunes, bref, jouer un rôle de relais pour réduire les tensions. La cellule s'appuie sur une méthodologie spécialement créée, "Méduc", qui fait collaborer les médiateurs et les éducateurs.

LE LIEU

Les quartiers de l'Europe et du Rambulant (Gilly), où les habitations sont principalement concentrées dans des tours de logements sociaux.

LE PUBLIC CIBLE

Les jeunes et les riverains des quartiers de l'Europe et du Rambulant, endroits où s'expriment des plaintes relatives à des rassemblements de jeunes. A terme: toute la population de l'entité de Charleroi (soit 55 quartiers répartis sur 15 communes).

LE THEME

Le travail a été mené sur le phénomène des groupes de "**Jeunes Jugés Dérangeants**" (selon l'appellation assumée par le projet), facteur de sentiment d'insécurité et de conflits entre habitants et jeunes. Le pari: dénouer les tensions par la médiation.

LES OBJECTIFS

- Proposer une action **de proximité accessible** et adaptée aux personnes ayant des problèmes suite aux rassemblements de jeunes.
- Etre l'**intermédiaire entre différents interlocuteurs** et informer les citoyens sur leurs droits et leurs devoirs.
- **Réduire les tensions** et reconstituer le **lien social** dans le quartier.

- Permettre une **égalité dans l'usage de l'espace public**.
- Organiser une intervention **en synergie avec les services locaux** partenaires de la Ville (Police, Service de la Prévention, associations,...).

L'HISTORIQUE

Le projet part d'un constat: les médiateurs de quartier et travailleurs de rue à Charleroi sont régulièrement confrontés à la **difficulté d'approcher les jeunes "jugés dérangeants"**, de les rencontrer et de dialoguer avec eux.

Pour pallier cette difficulté, la **Division Prévention Quartiers du Service de Prévention de la Ville** décide de mettre l'accent sur un **travail en réseau**, entre les travailleurs de rue, les maisons de quartiers et les médiateurs de quartier. Une **équipe de travailleurs de terrain spécifique** est constituée. Elle ne travaillera que sur les quartiers où les rassemblements de jeunes "jugés dérangeants" sont courants. Cette étape prend plus de temps que prévu dans un contexte de difficultés budgétaires et institutionnelles internes.

Entretemps, un **pré-diagnostic des quartiers visés est réalisé** (fin 2007, début 2008). Il permet de constater qu'il existe peu d'actions de prévention spécifiques aux phénomènes des rassemblements de jeunes dits "dérangeants". Ces derniers ont l'impression d'être abandonnés par la société et ressentent une certaine vacuité liée à la vie dans la "cité". Les groupes cibles sont ainsi déterminés, leurs demandes et attentes objectivées. Une typologie des deux quartiers concernés, le Rambulant et la Cité de l'Europe, est dressée.

Sur base de ce travail préparatoire, une **méthodologie d'intervention "Méduc" (méthode de collaboration entre médiateurs et éducateurs)** est élaborée pour **gérer les dossiers** relatifs aux nuisances et créer une **nouvelle cellule spécifique** "Jeunes Jugés Dérangeants" (JJD). Celle-ci est composée de deux éducateurs et de travailleurs du Service de Médiation.

Un **partenariat avec le Centre de Recherche Urbaine de l'ULB** est instauré pour organiser un **diagnostic marchand**. La méthode doit être adaptée à un contexte conflictuel, c'est-à-dire lorsque des conflits sont déjà "ouverts" entre usagers du même site et que des groupes font l'objet de plaintes.

Par la suite, le territoire d'intervention est élargi à tout Charleroi: les dossiers "plaintes nuisances" sont désormais traités en fonction de la demande et non plus du territoire.

Un **partenariat spécifique** se développe, entre Police, maison de quartier, Services communaux de la Propreté et gestionnaires des logements sociaux.

Entre juillet 2008 et décembre 2008, **une quinzaine de dossiers "Méduc JJD"** sont traités. Les constats du quartier sont transmis aux autorités locales, qui accordent leur soutien pour **agrandir la cellule "Jeunes Jugés Dérangeants" en 2009**.

LE PROCESSUS DU LABO

Le porteur

La **Direction Prévention et Sécurité de la Ville de Charleroi**: structure coordinatrice du projet associant les spécificités locales et les acteurs locaux impliqués dans le projet. A noter: le partenariat de départ a été affaibli par le fait que les médiateurs et les éducateurs communaux étaient les seuls acteurs à collaborer. En outre, un frein institutionnel dans l'affectation de personnel n'a pas été favorable au développement du laboratoire (de fin 2007 à mai/juin 2008).

Le pilote politique

Le Bourgmestre.

Les partenaires

- Création d'un **réseau de partenaires communaux** durant l'été 2008:

- le Service Médiation de Quartier avec deux professionnels formés à la gestion des conflits.
- Le Service Prévention et Animation des Quartiers avec deux professionnels du travail de rue.
- la cellule du Développement Social de Quartier avec ses animateurs et éducateurs.
- le Service des Quartiers du Service de la Prévention, la Police locale, la Cellule d'Aide Aux victimes, les Services communaux de la Propreté.

- **Partenaires non communaux**: la maison de quartier, les comités de quartiers, le tissu associatif, des institutions telles que le Parquet, la Police Fédérale, la Justice et le Foyer Carolo (société de logements sociaux).

Les réalisations

- **Diagnostic entamé** sur les deux quartiers visés: Europe et Rambulant. La méthodologie utilisée ("monographie") s'est avérée ne pas être suffisante pour aborder le thème "Jeunes Jugés Dérangeants".
- Élaboration d'une **méthodologie d'intervention** ("Méduc") (méthode de collaboration entre médiateurs et éducateurs) pour gérer les dossiers relatifs aux nuisances et créer une nouvelle cellule spécifique "Jeunes Jugés Dérangeants".
- **Partenariat avec l'ULB** (Centre de Recherche urbaine) pour l'organisation d'un **diagnostic marchant**: prise de contact avec les habitants et les techniciens pour une marche exploratoire. Après quelques essais infructueux (pas de présence de jeunes, peu d'habitants participatifs...), on constate qu'un diagnostic marchant dans un contexte conflictuel (entre plaignants) est problématique et que la méthode a dû être adaptée avec l'aide de l'ULB pour l'utiliser sur des lieux où il existe une situation conflictuelle entre habitants/résidents (mai/juin 2008).
- **Constitution d'une cellule "JJD"** (deux éducateurs et le Service Médiation) motivée et soudée (fin juin 2008).

- **Traitement de 12 dossiers depuis l'été 2008.** Bonne prise de contact des deux éducateurs et du responsable de la Médiation avec les jeunes et des habitants.
- **Retour de constats du quartier vers les autorités locales** (Ville et Police) en octobre 2008 et obtention de l'accord de soutien politique pour agrandir la cellule JJD avec deux agents supplémentaires en 2009.

Les atouts

- **La médiation a été bien exploitée** comme outil de régulation des conflits de quartier.
- **Le partenariat local existant** s'est développé et consolidé, par les prises de contact positives avec les sociétés de logement, les services du CPAS et la Police.
- **L'initiative a été bien accueillie**, y compris dans le secteur de la protection de la jeunesse.
- Le labo a été mis à profit pour faire bouger les choses **en ressortant des projets "dormants"**: le projet "Jeunes Jugés Dérangeants" était "dans les cartons" avant le lancement du programme du laboratoire.

Les difficultés

- **Le personnel affecté au projet n'est pas suffisant.** Le turn-over est important. L'équipe n'est pas encore au complet puisque deux agents travaillent sur les cinq prévus pour cette fonction.
- **Toucher les "silencieux"** dans la participation reste un enjeu.
- **Le frein institutionnel** a "gelé" l'avancement du projet durant de nombreux mois (début 2008).

Les perspectives

- **Affiner la méthodologie** avec les deux éducateurs actuels "JJD" sur base des dossiers traités sur les deux quartiers investis: extraction de bonnes pratiques et de fiches méthodologiques.
- **Développer le partenariat local**: présentation de la cellule "JJD" au Conseil Zonal de Sécurité.
- **Adapter la méthode du diagnostic marchant** à un contexte de conflits entre usagers de l'espace public.
- **Lancer un RIQ** sur le quartier de Marchiennes (la demande émane des habitants).
- **Renforcer la cellule "Jeunes Jugés Dérangeants"** en éducateurs de rue début 2009.
- **Mettre en valeur les bonnes pratiques** lors d'une conférence en 2009 sur le thème: "Incivilités et nuisances urbaines".

Les techniques utilisées

- Diagnostic marchant.
- Médiation de quartier adaptée et élargie à une collaboration étroite avec les éducateurs de rue.

Les ressources

- Humaines: deux médiateurs de quartier et deux éducateurs formés (en interne) à la médiation.
- Matérielles: un véhicule de service pour se rendre sur place dans les "quartiers de vie", ainsi que les frais de secrétariat, téléphone, courrier.
- Infrastructurelles: locaux communaux et para-communaux mis à la disposition de l'équipe afin d'organiser les entretiens et les rencontres directes de médiation.

Les personnes de contact

Direction Sécurité Prévention, Ville de Charleroi, tél: 071/86 88 01

Marianne KOSZULAP, conseillère de la cellule Cohésion sociale: marianne.koszulap@charleroi.be

Jacques PYFFEROEN, évaluateur interne de la direction Sécurité Prévention: jacques.pyfferoen@charleroi.be

AMAY:

Comment consulter les habitants sur la qualité de leur cadre de vie ?

Carte + photo

Commune de Amay

Population: 13.144 habitants pour 27,6 km²

LABORATOIRE D'AMAY: Comment consulter les habitants sur la qualité de leur cadre de vie ?

Ce laboratoire - un projet de vaste concertation sur la sécurité – ou plutôt sur la qualité de vie - avec la population - n'en est jamais vraiment devenu un, dans le sens où l'idée lancée n'a pu être concrétisée faute de moyens disponibles. Et pourtant, la motivation et la diversité des partenaires semblaient un excellent point de départ... A suivre, peut-être...

LE LIEU

L'entité d'Amay, petite ville composée de quartiers anciens et de nouvelles constructions de différents types, dont une partie en périphérie.

LE PUBLIC CIBLE

L'ensemble des habitants d'Amay.

LE THEME

Au départ, le lancement d'Assises de la Sécurité, soit une large concertation sur le sentiment d'insécurité avec l'ensemble des habitants de Amay. Très vite, le thème a évolué vers la notion de qualité de vie dans les quartiers.

LES OBJECTIFS

- Organiser des "**Assises de la Sécurité**" en concertation multiple avec la population d'Amay et les partenaires concernés.
- Elaborer un **diagnostic** du sentiment d'insécurité.
- Mettre en place des **actions concertées** à Amay.

L'HISTORIQUE

Contexte d'une commune « calme » où la perspective d'installer un nouveau quartier fait peur...

Le Conseil de Prévention se réunit plusieurs fois autour de l'idée d'Assises de la Sécurité de septembre à décembre 2007 et mobilise plusieurs partenaires, en leur présentant **un premier diagnostic local**.

Un groupe-pilote se constitue ensuite, regroupant le Service de Prévention, la Police et le Conseil des Aînés. Plusieurs réunions ont lieu avec ce groupe-pilote et ont été l'occasion de voir les ressources existantes (expérience de diagnostic marchant, vidéo sur un quartier...). Progressivement, l'idée initiale centrée sur l'insécurité se traduit par un besoin d'aborder les problèmes par la notion de qualité de vie (et donc aussi des problèmes d'insécurité). La perspective d'échanges inter quartiers (d'autant plus importante dans une entité peu dense et assez étendue) se dessine petit à petit. Malheureusement, les rôles respectifs de chaque collectif du groupe-pilote étaient peu définis, ce qui a rapidement posé problème.

Malgré un panel de partenaires riche et motivé, **le Collège d'Amay prend la décision d'abandonner le projet à la mi-février 2008**. En cause: une surcharge de travail au sein de son département de Prévention.

LE PROCESSUS DU LABO

Le porteur

Le Service Prévention d'Amay.

Le pilote politique

L'Echevin des Moments de la Vie.

Les partenaires

- La Police.
- Le Conseil des Aînés
- Les directions d'écoles.
- Le Centre Culturel.
- La Maison de jeunes.
- Les Femmes Prévoyantes Socialistes (FPS) qui avaient déjà réalisé un diagnostic marchant et continué cette démarche en 2008.

Ces partenaires n'ont été consultés qu'une fois ensemble lors d'un Conseil communal de Prévention. Par la suite, le groupe de partenaires s'est limité au Comité des Aînés et aux Femmes Prévoyantes Socialistes.

Les réalisations

- **Réunions du** Conseil communal de Prévention pour mobiliser les partenaires (Police, Ecoles, Centre culturel, Maison de jeunes, FPS) sur le laboratoire et présentation d'un **premier diagnostic local et de son contenu**
- **Constitution d'un groupe-pilote** (Service de Prévention, Police, Conseil des Aînés).

Les atouts

- Le partenariat est caractérisé par sa richesse et sa diversité.
- Expérience des marches exploratoires par les Femmes Prévoyantes Socialistes.

Les difficultés

- **Le projet a été introduit dans la précipitation**, sans forcément consulter le terrain sur son opportunité, sa faisabilité, ses exigences.
- **Une vision claire des objectifs du politique a fait défaut** quant à l'implication des partenaires (pas de définition précise des engagements et actions attendues de la part de chacun).
- « Faire porter » une dynamique centrée sur la question de l'insécurité par un conseil de seniors ne permet pas de rassembler tous les publics concernés par cette problématique.
- Il existait **peu de ressources mobilisables** au sein du Service de Prévention pour réellement soutenir le projet et la concertation.
- **Le projet s'est vu abandonné de façon répétée**, d'abord en décembre 2007 puis définitivement en février 2008, ceci malgré l'existence d'un panel intéressant de partenaires (Police, Femmes Prévoyantes Socialistes, Seniors, etc..).

Les techniques utilisées

- mise en commun de collectifs divers autour de la notion du sentiment d'insécurité et de qualité de vie dans les quartiers

Les ressources

- Deux personnes du Service de Prévention.
- Salles communales pour les réunions.

Les personnes de contact

Daniel BOCCAR, Echevin des moments de la vie, tél: 085/83.08.01, mail: daniel.boccar@euphony.net.be

Pascale UYTTEBROECK, chef de projet Plan de Prévention et de Proximité, tél: 085/83.08.01, mail: pascale.uyttebroeck@amay.be

III. METHODOLOGIE ET PRATIQUES

De la structuration d'une projet en différents étapes à son évaluation, en passant par des outils pour valoriser la participation et les pratiques tirées des laboratoires mais aussi d'autres expériences, ainsi que par l'importance de la communication, cette troisième partie constitue le cœur-même du manuel.

1. Quelles sont les étapes clés d'un projet participatif autour du sentiment d'insécurité ?

1.1. D'où faire partir le projet ?

Une plainte, un conflit entre partenaires, des conflits de voisinage récurrents, l'utilisation d'un espace public, un fait criminel grave, une réunion d'habitants sur un sujet "non sécuritaire" mais qui représente l'opportunité pour certains de témoigner de problèmes... **Différents contextes et différentes raisons** peuvent être à l'origine du lancement d'un projet participatif autour du sentiment d'insécurité.

La mise au jour de constats dépend du **contexte local** mais aussi du **type** de problème visé: les drogues, les dangers de la circulation routière, l'isolement des seniors, des conflits de voisinage,... ou encore de la présence ou non de **canaux d'informations accessibles** qui permettent de faire "remonter" les préoccupations des usagers auprès des autorités locales, et d'en débattre.

A ce sujet, **les services de proximité sont essentiels** au niveau local car ils permettent de rester à l'écoute des problèmes, au plus près du citoyen et de sensibiliser les autorités dès que c'est nécessaire. L'existence d'un **comité de quartier ou d'un collectif d'habitants** est également un élément facilitateur pour lancer un projet participatif.

En effet, ce sont souvent les citoyens qui tirent la sonnette d'alarme parce qu'ils estiment que les pouvoirs publics ne remplissent pas correctement leur fonction ou qu'ils sont confrontés aux conséquences négatives des failles d'une politique sociale ou de sécurité. Dans cette optique, il est d'une importance capitale d'établir la **genèse de l'élément déclencheur**. Il est possible de procéder de différentes manières et il existe une panoplie d'outils pour y parvenir.

+ Pour en savoir plus: voir la question du diagnostic (chapitre III.1.3.)

Et dans les laboratoires ?

A Mouscron, ce sont des faits d'agression sur des jeunes dans le cadre de fins de soirées "arrosées" qui ont poussé les autorités à intervenir. Des parents ont sollicité les élus locaux pour qu'"on réagisse" face aux dangers de l'alcool chez les jeunes. La police et les autorités locales ont reçu un groupe de parents et de jeunes pour entendre leurs craintes et être à l'écoute de leurs propositions. Bien que les agressions liées à l'alcool ne soit pas prépondérantes dans les statistiques recensées par la police, les autorités ont décidé de

lancer une campagne de prévention sur l'abus d'alcool chez les jeunes, en y associant les jeunes eux-mêmes mais aussi les partenaires de la santé et de la prévention, ainsi que les cafetiers.

A Bruxelles, le Service de Prévention locale a choisi d'investir le quartier Léopold sur base de constats sur des problématiques récurrentes relayées par les travailleurs de rue et objectivées grâce à un premier diagnostic local de sécurité. L'utilisation du square par différents groupes d'âges et d'origines et cultures différentes posait problème.

A La Louvière, le CPAS est parti de la demande des citoyens: un collectif d'habitants du quartier Bois du Luc appelé "Le groupe des mamans et papas solidaires", qui mettait en évidence des événements de grande violence et la défection des autorités communales.

A Amay, aucun événement particulier n'a été à l'origine du projet, principalement motivé par un sentiment d'isolement des seniors, et l'envie de prévenir les effets de situations neuves, comme l'intégration d'un nouveau quartier dans la commune.

> **Quelques conseils:**

- **S'assurer du soutien politique** minimum au projet (prise en compte des constats du collectif, perspective d'intégrer la démarche participative aux projets développés sur le quartier). L'autorité publique locale a un rôle essentiel de soutien et de développement dans le processus participatif.
- Vérifier que l'initiative **réponde aux besoins** des habitants et des usagers.
- Vérifier que la démarche participative puisse être pérenne et qu'elle s'inscrive dans un **plan de travail à moyen ou long terme**. Les intervenants ne s'impliquent pas dans des projets sans avenir...
- **Partir de structures existantes** facilite la démarche (comité d'habitants, groupes de parole, organes de concertation telles que les coordinations sociales,...). Il est plus difficile de "partir de rien" et cela nécessite alors de disposer d'un plan de travail à plus long terme.

1.2. Sur quelle échelle de territoire travailler ?

L'échelle la plus pertinente et offrant les meilleures garanties de succès dépend du **thème** traité, du **public** visé et de la **présence** de facteurs socio-économiques et démographiques "à risque" sur le territoire.

Il est plus facile d'obtenir la collaboration des parties **là où les partenaires ont des intérêts communs**. On constate que les personnes sont pragmatiques: elles s'intéressent d'abord à leur entourage direct, puis à leur voisinage, à leur quartier, à leur ville et peut-être, ensuite, à une échelle plus grande encore. En principe, les intérêts communs peuvent être présents à tous les niveaux. En pratique, il est toutefois préférable que les participants puissent percevoir l'utilité de leur participation à une politique de qualité de vie et de sécurité dans leur environnement direct. Plus ils agissent à proximité de leur cadre de vie, plus vite ils peuvent constater l'effet bénéfique de leurs actions.

> **Quelques conseils:**

- Rechercher les **éléments fédérateurs** pour rassembler les acteurs autour du projet et identifier ce qui les lie. Un des facteurs facilitateurs est la présence de "structures intermédiaires": des organes représentatifs du terrain (associations de quartier, collectifs d'habitants,

groupements de professionnels, commerçants,...), de leaders naturels ou de personnes investies sur le quartier et de lieux de concertation auxquels peut s'accrocher un processus participatif.

- Partir des **forces d'un quartier** et trouver qui y joue un rôle important. S'appuyer sur cette personne pour renforcer l'adhésion au projet et trouver des "alliés" et de nouveaux partenaires.

| Le laboratoire de **La Louvière** s'est développé à partir d'un collectif de parents qui voulaient s'investir dans leur quartier.

- Vérifier les **limites territoriales** où se développe le phénomène visé (voir la question du diagnostic). Si le territoire est trop large, ne pas hésiter à opter pour un champ d'application à petite échelle afin qu'il reste utilisable et gérable et à le diviser en plus petites entités pour débiter. Par la suite, si elle donne de bons résultats, l'expérience pourra être élargie à plusieurs quartiers.

| Le laboratoire de **Charleroi** a modifié son territoire de travail: partant de deux quartiers, ils ont estimé pertinent d'étendre la démarche à l'ensemble des quartiers de l'agglomération.

| A **Mouscron**, le laboratoire a débuté au centre-ville mais les enquêtes avec les cafetiers ont permis d'élargir la zone de départ à la périphérie de Mouscron.

- Utiliser les **délimitations physiques et sociales "naturelles"** d'un quartier.
- Observer le voisinage, le quartier ou la ville pour les analyser d'un **point de vue social** (en prêtant attention à l'aménagement physique, la sécurité, les écoles, les crèche, l'infrastructure sociale...) et **politique** (les sensibilités en présence, le type de gestion publique,...).

+ Pour en savoir plus: voir les interventions de divers acteurs de la participation citoyenne présentées lors d'un séminaire ayant pour thème "Autorités locales, associations et citoyens, agir ensemble sur le sentiment d'insécurité" organisé par le FBPSU le 14 novembre 2007 à Saint-Gilles La question du territoire y fut traitée notamment par Françoise DEVILLE qui a présenté l'expérience du contrat de quartier RenovaS asbl.

1.3. Comment diagnostiquer l'insécurité ?

1.3.1. Comment faire un état des lieux de la situation avant de démarrer un projet ?

Il s'agit de partager l'information et d'avoir une image collective des problèmes se posant dans le quartier.

Le sentiment d'insécurité étant complexe, il n'est pas toujours simple de rassembler toutes les sources d'informations utiles pour réaliser un "scanning préalable" de ses causes et conséquences. Néanmoins, des ressources sont disponibles dans les communes et des techniques permettent de réaliser en peu de temps un premier diagnostic des faits qui posent problème.

Les méthodes des **conversations de rue** et des **marches exploratoires** permettent de placer les partenaires dans une démarche de co-production, pour faire émerger des constats collectivement. Spécifiquement dans le cadre de marches exploratoires (appelée aussi "**diagnostics marchants**"), les habitants ont l'occasion de côtoyer directement sur le terrain d'autres habitants et parfois des professionnels locaux dans une démarche collective.

Le Service Public Fédéral Intérieur propose notamment le "**scanning de la sécurité**" comme précieux instrument (voir manuel sur les **diagnostics locaux de sécurité**).

Il est surtout important que cette étape de pré-diagnostic prenne en compte **divers indicateurs influençant le bien-être d'une société**. Il ne s'agit pas uniquement des données de criminalité ou du sentiment d'insécurité ressenti par les habitants, mais également des données sur leur situation sociale. Ce sont ces **éléments positifs** qui revêtent la plus grande importance lorsque l'on a pour but la participation d'un plus grand nombre d'habitants.

> Quelques conseils:

- Essayer de **comprendre la dynamique**.
- Identifier **l'élément déclencheur**. Analyser le problème et repérer qui le dénonce, pourquoi il le fait, quelles sont les causes du problème, les conséquences en cas de politique inefficace, ou si certaines initiatives ont déjà été prises pour régler le problème, et, le cas échéant, par qui.
- Essayer de déterminer **qui est concerné** par le problème. Etablir une distinction claire entre les problèmes individuels et ceux qui nuisent à l'intérêt général.
- **Déterminer les acteurs** pouvant contribuer à éviter le problème, à en réduire les conséquences et, éventuellement, étant capables de s'adresser aux responsables du problème.

1.3.2. Sur quelles sources se baser ?

Lors du scanning et de l'analyse des problèmes, on fait souvent mention des sources objectives et subjectives. Elles sont **d'un grand intérêt et d'une valeur équivalente**.

Du point de vue subjectif, chacun (citoyens, professionnels locaux et responsables politiques) possède **sa propre perception de la réalité**. Elle repose sur une part d'objectivité mais aussi sur un cadre de référence personnel. Cette perception a d'importantes conséquences sur les attentes des parties concernées.

Les sources objectives se basent principalement sur des données chiffrées, des thèses scientifiquement acceptées ou des preuves.

Les deux types de sources peuvent se renforcer mutuellement ou se compléter, mais également s'avérer contradictoires. Dans ce cas, un débat s'impose afin de faire concorder les sources objectives et subjectives ou de faire un choix. En l'absence de données objectives, il est de toute façon opportun de prêter attention à la perception subjective de la population, faute d'engendrer un sentiment d'incompréhension.

Les types d'informations à exploiter dépendent de la nature du thème visé. Concernant le sentiment d'insécurité, il est essentiel de tenir compte des données subjectives (par exemple, issues d'enquêtes, de marches exploratoires avec des citoyens, de contacts avec la police lors de "buurtcafés" ou "politiecafé" bien connus en Flandre) puisqu'il est question de "sentiment" et pas uniquement de données statistiques sur des faits de criminalité enregistrés par les forces de police.

Le ressenti des usagers d'un site concernant son apparence (état des logements, des entrées d'immeubles, d'un parc), les flux de personnes qui y circulent, les menaces subjectives perçues par certains sont des éléments importants à répertorier dans la mesure du possible.

Au niveau des **données objectives** exploitables concernant le sentiment d'insécurité, on se tournera vers les bases de données plus "classiques" telles que:

- le moniteur de sécurité belge (enquête téléphonique réalisée par la police fédérale tous les deux ans auprès d'un échantillon représentatif de la population);
- les statistiques criminelles disponibles auprès de la police locale ou du Service Prévention de la Commune;
- les données géographiques auprès de l'Institut National de Statistique
- les données sociodémographiques disponibles au Service Démographie/Population de l'administration communale.

[Ne pas confondre subjectif et qualitatif](#)

> Quelques conseils

- **Ratisser large** lors de la collecte des données. Laisser s'exprimer chacun et ne porter aucun jugement.
- **Ecouter les citoyens:** c'est le meilleur moyen d'avoir une idée de la perception subjective d'un groupe cible (voir le rapport de la FRB "A l'écoute du sentiment d'insécurité").
- Ecouter également les travailleurs de terrain (travailleurs de rue, gardiens de la paix, agents de police de quartier, figures clés).
- Partir des **signaux émis** par toutes les parties concernées et bien les répertorier.
- Sur la base de ces signaux, scanner **toutes les sources objectives utiles** pouvant aider à clarifier le thème en question.
- **Collaborer avec d'autres services** qui développeraient déjà des analyses stratégiques dans le champ d'application du projet.
- Confier de préférence l'examen des données à des **analystes spécialisés**.
- Faire appel au Service Public Fédéral Intérieur pour effectuer un scanning de la sécurité établissant **un équilibre scientifique entre les sources objectives et subjectives** (voir site web du SLIV).
- **Discuter des résultats avec les parties concernées**, débattre de l'importance des données statistiques et de leur impact sur les actions à mettre en place, confronter les perceptions et la réalité objective.

1.3.3. Que doit couvrir au minimum le diagnostic ?

Le diagnostic servira de base à une analyse stratégique. Il doit obtenir un large soutien de toutes les parties concernées. C'est pourquoi il doit décrire avec précision:

- le thème à traiter;
- les problèmes et leurs causes;
- une sélection des indicateurs ayant les impacts les plus importants.

Quelques conseils

- Déterminer à l'avance ce que doit comprendre le diagnostic et le communiquer pour éviter de susciter de "fausses" attentes.
- Tenir compte du fait que les citoyens souhaitent être écoutés et recherchent dans le diagnostic une confirmation ou une dénégarion de leur perception.

+ **Pour en savoir plus**, voir [le guide sur les audits locaux de sécurité.](#)

1.3.4. Le Diagnostic Local de Sécurité, un outil à disposition

Cent-trois villes et communes belges disposent de Plans Stratégiques de Sécurité et de Prévention (PSSP), conclus avec le SPF Intérieur. Pour ces entités, un Diagnostic Local de Sécurité (DLS) est exigé. Disponible auprès des évaluateurs internes des Services de Prévention, il se base sur des données policières et sociodémographiques ainsi que toute information utile issue du personnel de terrain en prévention.

> **Pour en savoir plus sur le DLS**: voir le site du [SLIV](#).

> **Pour en savoir plus sur la façon de nourrir le DLS avec les méthodes participatives**, [voir la présentation de T. HENDRICKX](#), Evalueur interne, Ville de Bruxelles, présentée lors du forum du 14/11/2007 organisé par le FBPSU asbl à Bruxelles.

1.4. Pourquoi et comment miser sur le partenariat local ?

1.4.1. Pourquoi établir un partenariat ?

C'est la méthode-même prônée par ce manuel. Etant donné la complexité des phénomènes nourrissant le sentiment d'insécurité, il est important de mobiliser toutes les ressources utiles. Des domaines divers sont en cause, et une seule partie ne pourrait apporter une réponse efficace.

Etablir un partenariat au niveau local, c'est oeuvrer ensemble sur un objectif commun, pour **élargir le cadre du projet** et approfondir le travail en lui offrant plusieurs angles de vue. Ce n'est pas chose simple, **d'où l'importance, pour le pilote du projet, d'user de méthode et de rigueur**, notamment en veillant à poser les conditions qui permettront au partenariat de se développer harmonieusement (voir 3.3. Impliquer les citoyens, une nouvelle façon de faire de la politique).

1.4.2. Que peut apporter un partenariat ?

Dans le cadre de l'examen et de l'analyse des problèmes:

- la gamme d'informations est plus large;
- la vision de la nature et de la proportion des problèmes devient globale (pas uniquement concentrée sur les seules données de la Police);
- la perspective des causes possibles des problèmes est multidisciplinaire, ce qui mène à une large gamme d'analyses possibles.

Pour la résolution des problèmes:

- les possibilités de solutions sont élargies;
- l'impact des actions de chaque partenaire sur le résultat global est mieux cerné;
- chaque partenaire est conscient de l'effet complémentaire ou conflictuel de ses actions sur les efforts des autres partenaires.

A la mise en œuvre:

- le rôle de chaque partenaire est mieux compris;
- les solutions sont apportées par les partenaires ayant la plus grande maîtrise, la meilleure formation et les meilleurs moyens pour le faire.

Lors du contrôle et de l'évaluation:

- les coûts sont partagés;
- la gamme d'indicateurs accessibles est plus large et plus globale.

1.4.3. Comment créer des partenariats efficaces au niveau local ?

Un partenariat efficace repose sur **différents principes**, notamment:

- l'égalité et la diversité des partenaires;
- le respect mutuel et la confiance;
- le fait de reconnaître et d'être reconnu;
- la prise de responsabilités, mais également la capacité de les déléguer;
- la prise de conscience que les autres font partie intégrante de la solution et que seul, il est difficile de proposer une solution qui convienne à tous.

La concrétisation de ces principes n'est pas toujours évidente. Les rôles attribués aux partenaires ne sont pas toujours ceux qu'ils pourraient revêtir dans le cadre du partenariat, comme l'illustre le **tableau II.**

Tableau II: rôles des citoyens, des responsables politiques et des professionnels locaux dans le partenariat

| Partenaire | Rôle traditionnellement attribué | Rôle positif à jouer dans le partenariat |
|------------------------------------|---|--|
| Les citoyens | Souvent considérés comme les bénéficiaires des services. | Peuvent offrir une expérience qui leur confère une véritable expertise. |
| Les responsables politiques | Adoptent fréquemment une position de force. | Doivent être à l'écoute et peuvent jouer un rôle d'agent facilitateur et de soutien. |
| Les professionnels locaux | Sont en général des spécialistes principalement concernés par le respect des règles de leur propre domaine de compétence. | Peuvent représenter un soutien officiel et apporter des informations de référence. |

Tous ces éléments ont bien sûr leur valeur, mais ils doivent être reliés afin de se renforcer mutuellement au lieu de se faire obstacle. Lors de la conclusion d'un partenariat, il convient donc **de partir d'objectifs communs** concernant les thèmes à traiter: **vers où allons-nous "ensemble" ?** Cette approche facilite grandement l'attribution des rôles des partenaires, la définition des objectifs et également les attentes vis-à-vis des acteurs.

Les conseils suivants ont été tirés de diverses expériences, les laboratoires notamment mais aussi le **"tool kit"** édité par le Centre International pour la Prévention de la Criminalité sur la Police et la Prévention. Il propose des **recommandations** pour mettre en place les conditions idéales pour établir des partenariats efficaces. Celles-ci sont applicables à tout type de partenariat. Attention cependant, il n'existe pas de modèle idéal et universel. Il faut avant tout décider qui doit être impliqué et trouver le moyen de collaborer le plus efficacement possible.

Au préalable, il est essentiel:

- d'établir un **plan d'action commun**, sous peine de disperser les efforts et de perdre beaucoup de temps;
- de **reconnaître le partenariat comme moyen efficace** de lutter contre le sentiment d'insécurité, offrant des bénéfices à long terme;
- de mettre **officiellement une coordination** en place. Regrouper les gens, planifier le travail et suivre les échéances exige du temps, de l'énergie et des aptitudes particulières. L'idéal consiste à nommer un coordinateur à plein temps;
- **de chiffrer clairement les besoins financiers** dès le tout début du projet, ceci afin de faire face aux imprévus. Il se peut que de nouvelles ressources soient requises en cours de route.
- **d'intégrer l'évaluation** à chaque étape du partenariat.

En cours de route, il faut:

- que les partenaires **sentent qu'ils contribuent à l'effort collectif**. La stratégie commune doit refléter les préoccupations de chacun;
- s'attendre à se heurter à une certaine opposition et à des résistances, en d'autres mots, **être prêt à faire un travail de conciliation**, à sortir des limites organisationnelles et à faire des compromis;
- reconnaître les **forces et les faiblesses** de tous les partenaires, et mettre leurs capacités à profit;
- améliorer la **communication** en permanence;

- se concentrer sur la **résolution de problèmes**, et non seulement sur des stratégies permettant simplement d'y faire face.

> **Quelques conseils**

- Réunir les éventuels partenaires et **discuter de manière ouverte** des points qui font l'objet d'un consensus et des différentes finalités.
- Traiter tous les participants **avec respect**. Ecouter attentivement. Exprimer sa reconnaissance pour leur participation mais ne pas créer de fausses attentes. Ne pas catégoriser les personnes, mais leur offrir la possibilité de découvrir et de développer leurs propres capacités.
- Partir **d'objectifs communs**.
- Rechercher **les possibilités que les personnes plus "difficiles"** recèlent en elles, et en faire également bon usage.
- Ne pas oublier que collaborer à un projet **n'est pas une obligation**. Offrir à certaines personnes la possibilité de prendre part ou de quitter le projet à tout moment ou de ne participer qu'à certaines activités.
- Déterminer **le rôle de chaque partenaire** et faire en sorte que l'interprétation des rôles soit partagée.
- **Communiquer régulièrement** avec tous les protagonistes: clarifier les attentes de chacun, expliquer pourquoi l'on fait quelque chose, et pourquoi certaines attentes ne pourront pas être satisfaites.
- Choisir une méthode ou **une technique à laquelle les protagonistes croient**, bien les préparer et les convaincre de l'utilité de l'expérience.
- **Évaluer la méthode utilisée** et voir si elle est exploitable pour l'avenir.
- Rechercher des méthodes à appliquer sans les dupliquer à l'identique, en **les adaptant à sa propre situation** et à son mode d'organisation.
- Faire reposer le partenariat sur le **respect mutuel et la confiance**, ce qui se traduit dans les contacts quotidiens.
- Impliquer les partenaires **dès le début du projet**. Etre contacté à la fin d'un projet donne une impression de subordination et crée une zone tampon entre les partenaires.

1.4.4. Quels partenaires impliquer ?

Les choix des partenaires pour lutter contre le sentiment d'insécurité sont tout aussi importants que la collaboration en soi. Étant donné les causes complexes du sentiment d'insécurité, il est essentiel de créer des liens avec plusieurs services, afin de coordonner les actions, et d'apporter des solutions multiples à des problèmes de nature multiple.

Dans le cadre de sa politique de lutte contre le sentiment d'insécurité, l'autorité communale privilégiera certains **partenaires prioritaires**: la Police de quartier, les pompiers, les sociétés de logements sociaux, et les centres publics d'action sociale (CPAS), les services de la jeunesse et associations active en milieu ouvert (AMO).

Aux côtés de ces partenaires privilégiés externes à la Commune, **certaines services communaux** sont également à mobiliser spécifiquement dans la recherche de solutions: le Service communal de Sécurité et de Prévention et/ou d'Aide aux victimes (spécialisé en matière de gestion de

l'insécurité), l'Urbanisme (pour les actions sur l'aspect physique d'un quartier), les Services Jeunesse et Santé (concernant certaines problématiques particulières), les Services Propreté et les Service des Travaux de voiries (pour la réfection des trottoirs et rénovation du bâti).

L'ensemble des ces partenaires, associés **aux habitants et usagers** ont un rôle prioritaire à jouer dans la mise en place d'actions visant à réduire le sentiment d'insécurité. Tout individu ou groupe qui peut contribuer à la compréhension des problèmes et à l'élaboration de solutions devrait être associé.

Il n'est pas nécessaire que tout le monde fasse partie d'un comité chargé de piloter des projets mais il est important de les consulter, même ponctuellement, notamment dans le cadre de la **phase de diagnostic**. Pour ce faire, on peut créer divers moyens de participation pour les partenaires: consultations, réunions de travail à l'administration communale ou présentations faites en qualité d'expert devant un comité.

Et dans les laboratoires ?

Sur le partenariat lancé par le laboratoire de **Charleroi** avec les logements sociaux, les Services Jeunesse et la Police, voir "Les démarches constitutives d'un partenariat à Charleroi"

Sur le partenariat lancé par **Bruges** pour diminuer les nuisances liées aux festivités et à l'abus d'alcool dans le centre ville, voir l'explication du projet horecacoach mené par la ville de Bruges.

> Quelques conseils

- Détecter, durant la phase de diagnostic, **les citoyens motivés** et prêts à s'impliquer concrètement dans les projets de quartier et d'intérêt général.
- Associer **les acteurs de terrain privilégiés** et clarifier les enjeux d'une collaboration "win-win" pour les motiver à participer.
- Rassembler **les responsables politiques et les professionnels locaux** et les sensibiliser à l'utilité de la démarche participative. Les persuader que c'est la meilleure façon de solutionner durablement les problèmes et leur apprendre à partager leurs constats avec les partenaires sur les situations posant problème, sans pour autant s'en décharger totalement.

1.5. Quel est le rôle du politique?

1.5.1. Le bourgmestre comme pilote

Le Collège des Bourgmestre et Echevins est responsable de la **mise en œuvre et du suivi** de la politique de sécurité et de la qualité de vie dans les quartiers (selon un programme de législature approuvé par le conseil communal pour 6 ans). Le Bourgmestre, en tant que responsable de la Police administrative et de la sécurité publique sur sa Commune, est souvent considéré comme le **gestionnaire de la sécurité locale**.

Ce rôle de gestionnaire induit qu'il est moteur du projet, qu'il doit **fixer des priorités claires** dans sa politique (puisque tout ne peut être réalisé en même temps ou au niveau local), stimuler le partenariat et mettre les acteurs autour de la table (notamment avec d'autres Echevins chargés des volets Propreté, travaux publics, Jeunesse...) et évaluer les mesures nécessaires en fonction d'une analyse des besoins la plus complète possible (analyse quantitative et qualitative).

L'importance qu'accordent les pouvoirs publics à la politique de qualité de vie et de sécurité est reflétée dans le **plan d'orientation stratégique** de la Commune (ou plan de législature) et se traduit dans des **plans d'action annuels**, auxquels doivent être associés les **moyens nécessaires**.

1.5.2. Les difficultés liées à l'exercice du pouvoir local en matière d'insécurité

Une des premières difficultés est de bien faire la distinction entre les politiques en général, les décideurs communaux et leurs services administratifs.

Le rôle du pouvoir politique est essentiel à la mise en place d'une politique participative sur la sécurité au niveau local. Les attentes du public et des partenaires en la matière sont parfois énormes. Par ailleurs, compte tenu de la réforme des polices en 2002, certains Bourgmestres se sentent "démunis" car ils n'ont plus la main mise sur "leur police" mais doivent déléguer l'opérationnalisation des mesures au chef de zone. Ce dernier organise son corps et les opérations policières comme il l'entend. Il n'est plus redevable que sur ses résultats et dispose de plus d'autonomie qu'auparavant. Mais c'est toujours le Bourgmestre que le public interpellera concernant les problèmes d'insécurité. Ce nouveau contexte organisationnel a permis à certains politiques de parfois se décharger, trop rapidement, sur le corps de police (ou de la justice) face à des interpellations "gênantes" du public, en expliquant qu'ils n'avaient plus d'impact sur l'exercice du métier des policiers...

> **Pour en savoir plus** sur les forces et difficultés du pouvoir local dans l'approche participative en matière de sécurité, voir l'article de V. Ketelaer dans le cadre du colloque CEP sur ce sujet organisé en octobre 2005.

Et dans les laboratoires ?

On le voit souvent sur le terrain, le rôle de moteur des élus n'est pas toujours une réalité. Un des objectifs qui se retrouve d'ailleurs dans tous les laboratoires est d'améliorer les relations entre habitants et responsables politiques. Lors de la rencontre collective des laboratoires le 11 avril 2008, les acteurs locaux se sont montrés demandeurs d'un positionnement clair du politique par rapport à leur investissement dans un processus participatif et ont souligné avec force l'importance:

- *"d'arriver à formuler davantage le projet et à fournir un feed-back régulier aux responsables politiques;*
- *de susciter leur intérêt;*
- *de toujours maintenir de bonnes relations avec eux;*
- *que les services assurent un rôle de maillon et d'appui qui permette de préparer les politiques, et qu'ils aient leur reconnaissance, leur accord, leur confiance et leur soutien;*
- *que les responsables politiques écoutent, s'impliquent et se mobilisent.*

Avoir des élus réellement impliqués et présents est l'un des défis centraux, relevé par tous. De manière générale, les responsables politiques sont trop peu présents. Une distance s'installe (ou se creuse davantage) et la confiance dans l'action publique vacille. Leur présence est indispensable tant en amont (bien identifier les intentions politiques, prévoir les moyens à mettre en oeuvre), au cours de la démarche qui associe les différents acteurs (importance qu'ils soient à l'écoute de tous), ainsi que pour donner des suites aux aspects abordés" (Recommandations tirées de la trace écrite rédigée par Periferia asbl suite à la rencontre collective entre laboratoires francophones du 11 avril 2008 à La Louvière).

Pour des exemples concrets de difficultés rencontrées dans les relations avec les responsables politiques, voir la fiche laboratoire d'**Amay** et de **La Louvière**.

2. Comment mobiliser ?

2.1. Dix conseils pour mobiliser responsables politiques, professionnels et citoyens sur le sentiment d'insécurité

Ces conseils ont été élaborés lors du **"forum entre acteurs locaux"** organisé par le FBPSU à Saint Gilles le 14 novembre 2007 sur le thème de la participation citoyenne et de l'approche partenariale dans la sécurité. Elles ont été dégagées des différentes interventions qui ont mis en évidence des conditions de réussite et des écueils à éviter dans la mise en oeuvre d'un processus participatif. Ces conseils s'adressent tant **aux instances décisionnelles, politiques et administratives, locales, régionales, fédérales qu'aux autres acteurs locaux**.

1. Poursuivre et promouvoir les échanges de bonnes pratiques entre acteurs locaux afin de faire connaître les méthodes existantes et les démarches entreprises, de montrer différents contextes dans lesquels la participation est mise en oeuvre ainsi que les projets ou objectifs pour lesquels elle est mobilisée. A partir de ces échanges, constituer progressivement une "boîte à outils", à disposition des acteurs qui souhaiteraient se lancer dans une démarche participative.

2. S'assurer de l'existence d'une réelle volonté politique d'impliquer les acteurs locaux et leur communiquer le contenu et la portée de la décision politique: ce pour quoi on les sollicite (objectifs), ce qu'ils peuvent attendre du processus et ce qu'ils ne doivent pas en attendre (les limites), si la décision finale est prise en commun ou si elle reste uniquement de la compétence de l'autorité politique... Il est essentiel de ne pas créer chez les acteurs locaux d'attentes auxquelles on ne pourrait répondre et par conséquent de fixer très clairement le cadre et les enjeux du processus participatif.

3. Débuter la démarche par le partage d'un diagnostic de la situation au niveau du sentiment d'insécurité avec les partenaires et usagers. Il est important de clarifier le concept d'insécurité (objective et subjective). Le diagnostic ne doit pas reposer uniquement sur des faits enregistrés (notamment par la police mais aussi par les services locaux de première ligne) mais doit prendre également en considération les perceptions des usagers et des professionnels de terrain. A cet égard, les exposés ont mis en évidence la diversité des techniques mobilisables ainsi que la qualité des résultats obtenus par l'utilisation de certaines d'entre elles: marches exploratoires, enquêtes sous forme de "conversations de rue", entretiens avec les professionnels,...

4. Aborder le phénomène du sentiment d'insécurité de manière globale c'est-à-dire en le définissant d'abord par rapport à la notion de bien-être dans un quartier (exemples du contrat de quartier de Schaerbeek et de la concertation locale avec les habitants du quartier Midi à Bruxelles) et sur base de principes de vie communautaire (un espace de qualité est un espace partagé). Certains (Wyvekens, Gastmans) prônent également l'utilisation d'appellations "positives" dans les projets et non stigmatisantes (par exemple, parler d'actions communes "pour la sécurité" plutôt que de lutte commune "contre l'insécurité") afin de mieux motiver les participants du processus.

5. Construire le processus participatif en fonction de l'objectif poursuivi, des ressources dont on dispose et d'autres éléments du contexte local. Ce sont eux qui déterminent à quel(s) mode(s) de participation on aura recours, à quel(s) moment(s), avec quels acteurs et les moyens qui seront nécessaires pour le mettre en oeuvre. Les expériences présentées au cours de la journée ont mis en évidence que le manque de moyens ou la petite taille de la structure qui souhaite impulser un processus participatif peuvent être compensées par un cadre précis, une méthodologie claire (définition des enjeux et limites) et une volonté affirmée des acteurs de s'engager dans un processus de ce type.

6. Porter une attention particulière à la dimension temporelle. Si une démarche participative ne peut pas s'organiser et se réaliser dans la précipitation, il reste que le maintien d'une certaine dynamique est important pour éviter l'abandon ou le désintérêt du projet surtout dans le cas où la réalisation prend plusieurs années. A ce titre et pour éviter l'essoufflement du processus de participation, il est essentiel de s'appuyer sur des objectifs concrets à plus court terme pour "faire participer", sur des éléments qui touchent et ont un impact tangible sur la qualité de vie des usagers du quartier (cfr supra).

7. Adapter la manière de travailler des services publics aux exigences de la participation, notamment: affecter du personnel à la mise en oeuvre de la démarche participative et le former aux techniques d'animation de groupe, à l'organisation et au suivi d'un plan d'action; savoir s'entourer de partenaires spécialisés à l'animation si nécessaire; adopter une grande flexibilité quant à la manière dont on organise les contacts avec la population (importance de prendre en considération ses horaires ainsi que les caractéristiques socio-économiques et culturelles de celle-ci, adapter les outils de communication au public visé).

8. Tenter d'impliquer le plus grand nombre d'acteurs et pour cela:

- mettre en place les conditions permettant de les attirer dans le processus;
- être créatif et inventif pour amener les personnes qui ne s'expriment habituellement pas ou peu à donner leur avis;
- favoriser la proximité et aller à la rencontre des acteurs, sur leur terrain;
- varier les modes d'animation et d'expression (textes, dessins, images, photos, films, réunions, visites sur sites, expositions, textes dans différentes langues, questionnaires, site Internet...) et les moments de concertations (en journée, le soir, le week-end...);
- tenir compte des différents usagers (et usages) d'un lieu.

9. Pouvoir envisager une participation à différents degrés: en n'impliquant pas forcément tous les acteurs ni au même moment du processus ni de la même manière.

10. Rendre des comptes aux acteurs locaux lorsqu'on les a sollicités et les tenir informés de l'évolution du projet. Il est important de prendre les acteurs locaux au sérieux, de reconnaître les "compétences citoyennes" tout en cherchant un équilibre entre compétences citoyennes et compétences professionnelles.

2.2. Comment animer des réunions publiques ?

Les compétences d'animation constituent un outil central dans la poursuite des objectifs et le bon déroulement d'une réunion ou d'un groupe de parole. Elles sont souvent recherchées par des professionnels qui veulent impliquer davantage les citoyens dans des projets à portée collective, qu'ils développent leurs activités dans le monde associatif comme dans l'administration publique.

+ Pour en savoir plus sur les groupes de parole et les défis de l'animation, voir [les fiches sur les pratiques](#).

> Quelques conseils

- **Préparer la réunion** en prévoyant les moyens de mobilisation préalables: évaluer comment convoquer les participants, préparer une invitation et sa diffusion,....
- **Préparer l'équipement de la salle de réunion** (chauffage si besoin, boissons, projecteur pour présentation..) et sa disposition.
- **Débuter la réunion - il s'agit d'un moment crucial - en annonçant ses objectifs** et annonçant quelques règles communes à respecter pour faciliter les échanges (respect d'autrui et partage de la parole,..).
- Organiser **la présentation des participants** (tour de table),
- **Présenter l'équipe d'animation** (co-animation, positionnement de l'animateur, outils et supports d'animation),
- **Organiser et susciter le débat** (valoriser, recadrer, réagir),
- **Finaliser la réunion** - c'est le second moment crucial - en résumant clairement ses conclusions et les suites à y donner (calendrier, qui fait quoi, perspectives).

Et dans les laboratoires?

Des pistes ont été dégagées lors de la journée de formation sur l'animation de groupes de parole (le 15 février 2008) adressées aux médiateurs sociaux de Bravvo asbl (Service de Prévention de la Ville de Bruxelles) et aux partenaires du projet du laboratoire de **Laeken**. Periferia en a réalisé **un compte-rendu**. Tout en se basant sur des débats et analyses de cette journée, ce document aborde **des pistes et des principes pour l'animation de groupes de parole, valables également dans d'autres situations**. Sans constituer une liste exhaustive de techniques et recettes immuables pour l'animation, les principes évoqués représentent des points d'attention et des conseils à garder à l'esprit, voire des questions qui pourront aider les professionnels à mieux appréhender et assurer le rôle d'animateur.

2.3. Comment être à l'écoute des plus silencieux ?

La représentativité des réunions d'habitants est souvent remise en question. Doit-on continuer la démarche si la réunion ne rassemble qu'une dizaine d'habitants, tous du même "groupe social" (seniors, parents...)?

Certains groupes, appelés à tort "silencieux", sont souvent absents des réunions d'habitants: les jeunes, les allochtones, les publics plus précarisés. Certaines absences sont-elles légitimes? Lorsque des jeunes ne participent pas à des réunions, est-ce par manque d'intérêt ou simplement parce que l'organisateur n'a pris la peine de tenir compte de leurs canaux d'information ou de leur rythme de vie (réunion en journée lorsqu'ils sont à l'école)?

La façon de convoquer les réunions est souvent en cause: on diffuse un avis dans le journal communal ou via des flyers qui se perdent parmi les toutes-boîtes publicitaires.

Là encore, la préparation des réunions avec les habitants est essentielle et certaines approches originales méritent d'être pointées.

> Quelques conseils

- **Faire usage des NTIC (nouvelles technologies de l'information) pour toucher les plus jeunes:** l'exemple du service "Infor jeunes" dans le Nord Pas de Calais est intéressant, à savoir contacter et consulter les jeunes via le chat sur "MSN". Cette technique est très prisée par les jeunes et donne d'excellents résultats pour diffuser des messages de prévention, des informations ou organiser un forum thématique.
- **Utiliser les canaux des médias de proximité:** télévisions communautaires et radios régionales sont des médias à solliciter. Le développement des web TV locales est également un moyen de communication dont tirer profit.
- **Aller à la rencontre du public, sur l'espace public pour que les citoyens entrent dans la discussion:** "annonceurs" mobiles, pancartes, expositions de rue sont autant de manières d'attirer l'attention des gens. L'enquête ou les conversations de rue, le porte à porte sont d'autres façons de toucher ceux qui passent moins ou ne restent pas dans les espaces publics.
- **En tant que représentant politique ou administratif, aller vers les gens, personnaliser les contacts** (cartes de visite avec numéro de gsm) et les inviter personnellement. Rendre cette invitation attrayante. Stimuler le groupe cible en annonçant la distribution d'un gadget directement lié au sujet. Il est également conseillé de faire appel aux travailleurs de terrain dans ce cadre, de leur indiquer clairement le profil des volontaires nécessaires et de les encourager à établir des contacts personnels.
- **Agir ensuite comme un hôte pour ses invités.** Les accueillir personnellement et leur offrir une boisson et quelque chose à manger.
- **Ne pas oublier de les remercier à la fin de la réunion** et de leur dire qu'ils seront informés de l'évolution de la situation et de la mise à profit de leur participation. Ensuite, veiller à effectivement le faire!

Et dans les laboratoires ?

Des questions se sont posées sur la façon d'impliquer certains groupes cibles des projets.

A Mouscron: comment faire pour que les cafetiers s'impliquent dans une réflexion collective autour de la consommation abusive d'alcool? Une enquête auprès des tenanciers de débits de boissons a permis de relativiser leur image auprès des travailleurs et des jeunes: non, les cafetiers ne pensent pas qu'à vendre leurs bières, ils veulent aussi s'impliquer dans la prévention de l'abus d'alcool.

Autre question: **comment capter la parole des jeunes sur l'alcool en sorties ?** Une collaboration avec une télévision régionale a permis de lancer un débat avec les jeunes. Le service jeunesse et la maison de la Santé préparent un projet de vidéo (avec concours) où les jeunes seront les acteurs principaux. La méthode des conversations de rue durant "les 24h de Mouscron" a également permis de **cerner l'avis des "fêtards"** sur les méthodes de prévention d'abus d'alcool qui fonctionneraient le mieux et de tester rapidement les campagnes anti-alcool existantes.

A Charleroi: comment amener les groupes "jeunes" autour de la table pour discuter avec les autres des manières de rendre le quartier plus agréable pour tous? Un diagnostic marchant et le travail de rue des éducateurs ont permis de décanter les tensions et connaître les positions de chacun.

A Laeken: comment mobiliser les habitants autour d'un groupe de parole ? Quels habitants prendront part à la discussion ? Une enquête sous forme de conversations de rue a permis d'entrer en contact avec des habitants prêts à participer à des groupes de parole et de cibler quelques points d'intérêt des habitants pour organiser une première réunion.

3. Des pratiques utiles

Les pratiques décrites ici ne constituent pas une typologie exhaustive des méthodes participatives en matière d'insécurité. Elles ont été choisies soit car:

- elles ont été utilisées **dans le cadre des laboratoires**;
- elles ont été **présentées lors des journées d'étude** organisées par le FBPSU en novembre 2007 et juin 2008 dans le cadre du programme sur le sentiment d'insécurité;
- il s'agit de pratiques **reconnues dans le domaine**, mais qu'il semble utile de commenter, voire de critiquer.

+ Pour en savoir plus, voir une étude récente commandée par le SPF Intérieur et finalisée en 2008 par la KUL (Faculté des Sciences sociales) sur les bonnes pratiques de participation citoyenne dans le cadre de politiques de prévention et de sécurité. Elle aborde quelques pratiques développées en Flandre dont certaines sont expliquées et commentées ci-dessous.

3.1. Pour (r)établir le dialogue

3.1.1. LES GROUPES DE PAROLE ET D'ACTION: "exprimer les choses pour la construction d'une compréhension collective"

C'est quoi ?

Les groupes de parole sont des **moments de rencontre et de dialogue** entre les habitants et usagers d'un même quartier "qui désirent progresser dans la connaissance des phénomènes auxquels ils sont confrontés, la planification de leur action et le développement de leurs compétences" (source). Ils rassemblent des personnes qui vivent des situations ou des événements assez proches pour se retrouver dans la dynamique/le contenu au sein du groupe. Ils visent une certaine hétérogénéité dans les raisons qui conduisent les usagers à participer. Dans tous les cas, l'entrée dans le groupe requiert la libre adhésion et l'anonymat.

Atouts

- Permet aux habitants de **faire connaissance** entre eux et avec les professionnels, d'exprimer comment ils vivent et voient leur quartier.
- Permet de **laisser émerger les conflits**, voire même d'en privilégier l'émergence de façon constructive.
- Permet de créer une **cohésion sociale** et un **lien intergénérationnel** entre les habitants du quartier.
- Permet **d'élargir cette dynamique** dans l'avenir à d'autres groupes existants ou à d'autres quartiers.

Défis

- S'assurer de la **volonté d'implication du politique** dans la dynamique du groupe de parole: qu'il s'engage à soutenir le cadre de la démarche.
- S'assurer d'avoir le **soutien interne des services** du projet, mais aussi au niveau logistique et scientifique car ces soutiens sont des atouts majeurs de réussite du projet (personnel à disposition, lien avec des stagiaires universitaires).
- Réfléchir aux **moyens de mobilisation** du public préalables et au message véhiculé dans les invitations, flyers, affiches, liens Internet, logo...
- Clarifier régulièrement les **objectifs de base** du projet avec les partenaires en début de processus et les intégrer de suite tous les acteurs pour la définition du projet.
- Passer du temps à déterminer collectivement **la méthodologie et le fonctionnement** des espaces de paroles.
- **Etablir des priorités** dans les enjeux de ce qui doit être discuté tous ensemble car tout ne doit pas l'être en permanence.
- Veiller à **tenir compte des préoccupations et solutions proposées** en termes de résolution de problèmes.

Défis spécifiques à l'animation

- **Faire perdurer** le groupe de parole dans le temps.
- Avoir un **animateur compétent** qui préserve la motivation du groupe et désigner un co-animateur qui donnent ensemble un cadre à la réunion, assurent le respect de règles communes dans l'expression de chacun et sont attentifs au timing (bien débiter et clôturer la réunion).
- Débiter la réunion en s'imprégnant de **et en imprégnant l'espace physique**, en expliquant les règles communes et les objectifs du dispositif;
- Présenter les participants, l'équipe d'animation, son positionnement et les outils proposés.
- **Pour ouvrir le débat** sur l'état des lieux du quartier, compter sur la qualité de l'animateur pour:
 - valoriser les comportements et les interventions: garder un temps pour le "déversoir" que peut être le groupe de parole et détourner les charges négatives en termes positifs: "Pourquoi j'aime mon quartier et quels seraient les points à améliorer?";
 - recadrer en laissant une porte ouverte pour pouvoir questionner et reposer ponctuellement les enjeux et règles;
 - créer du lien et réagir par rapport aux agressions;
 - décloisonner des personnes ayant des compétences et des zones d'influence et de préoccupation différentes, ce qui pose la question du passage de l'individuel au collectif aussi bien au niveau des contenus que de la forme de la gestion de projet;
 - travailler à l'ouverture de la dynamique;
- **Clôturer la réunion** et expliquer les suites qu'on y donne et l'évaluation prévue: en signe de reconnaissance pour leur implication dans un moment partagé collectivement, remercier les participants et prévoir un moment d'informalité (un verre ou un en-cas ouvre l'espace d'informalité propice aux débats et à d'autres paroles qui se libèrent).

Ressources nécessaires

- **Formation** à l'animation des groupes de parole avant de lancer le premier groupe de parole (mises en situation et techniques des jeux de rôle).
- **Offre de formation aux partenaires**, ce qui permet de directement se former dans un contexte presque réel.
- **Détermination du rôle et de la position de l'animation**, du lieu, de l'horaire, du contenu et de la diffusion de l'invitation, du cadre à donner, et du programme d'activité(s) envisagée(s), de leur contenu, de la méthode et des suites à donner à l'espace de parole;
- **Co-animation** du groupe de parole par deux partenaires différents pour permettre d'établir une relation de confiance au sein du partenariat et de fonder la dynamique du projet.
- **Outils mobilisables** pour un espace de parole:
 - Présentation Power Point (en veillant au risque que cet outil soit perçu comme pré-imposé et sans modification possible);
 - Exploitation de photos, films, cartes et plans;
 - Mobilisation de flip charts reprenant les axes du débat: ce support présente un aspect visuel très important, il est plus malléable que le Power Point et permet d'interpréter, de dévier et de s'approprier les instruments proposés par l'animation, mais il requiert un temps d'élaboration collective pour construire les points de référence par rapport auxquels il est important de pouvoir se situer.

- Après la réunion, élaboration de traces écrites. Celles-ci sont des supports montrant qu'il est possible d'accumuler des connaissances à partir des groupes de parole. Elles étoffent la réflexion. Renvoyées à tous les participants, elles font perdurer le sens de ce qui a été exprimé, le préserve et le mettent en lien avec les différents points de vue, ceci dans des paragraphes titrés qui structurent les idées, mettant en lumière des sujets à approfondir lors des espaces de paroles suivants.

> Pour en savoir plus

- Voir comptes-rendus rédigés par Periferia à l'issue des journées de formation suivies par l'équipe du laboratoire de Bruxelles - Bravvo - les 15/10/07 et 15/02/08.
- Voir les expériences en animation de groupes de parole des laboratoires de Bruxelles et de La Louvière.
- Voir Formation à l'Animation d'Espaces Publics Urbains (FAEPU) par l'asbl Les Arpenteurs (France).

3.1.2. LES CONVERSATIONS DE RUE: "sentir les choses"

C'est quoi ?

La méthodologie des "conversations" et "dialogues de rue" est issue de l'expérience du Brésil fin des années '80. Ces conversations visaient à développer une **pédagogie de l'écoute de la population directement sur l'espace public** et à motiver un dialogue culturel avec les populations locales, principalement celles qui souffraient d'exclusion sociale. La technique s'est développée dans les années '90 et surtout 2000 avec les initiatives de forum social mondial à Porto Alegre, Brésil, (2005).

Cette méthode permet de ne pas se focaliser sur une suite de questions-types mais vise à poser les questions plutôt sous forme de **conversations informelles**, en prenant soin d'y aborder certains **thèmes choisis**: que pensez-vous du quartier, avez-vous des idées pour mieux y vivre ? Désirez-vous vous y impliquer ?

Atouts

- Permet d'**entrer en contact** avec le public, de "déliier les langues et d'engager la conversation de rue sur des sujets qui les intéressent" (extrait des pages site web des projets de Periferia/BRAL asbl à Bruxelles - place Rogier sur base de 400 conversations - et à Nancy).
- Permet de faire un **relevé des observations**, des points d'intérêt et des premiers avis des usagers et habitants d'un quartier/territoire concernant des thèmes choisis (sécurité et qualité de vie dans le quartier).
- Permet de savoir si les habitants et usagers sont prêts à **s'impliquer dans la vie du quartier** et si oui, selon quelles modalités.
- Peut être exploitable comme **outil de communication et d'invitation** à une participation ultérieure.

- Permet de s'enquérir de la **perception des habitants** sur les projets de prévention prévus par les autorités locales et d'éventuellement tester la méthode de prévention envisagée.
- Peut **compléter le Diagnostic Local de Sécurité**.

Défis

- **Délimitation préalable du territoire de sondage** (au moyen d'une carte si possible).
- Définition préalable des **moments-clés** de la vie de quartier pour procéder aux conversations.
- Rester ciblé sur les **objectifs** définis au préalable tout en restant à l'écoute.
- **Restitution fidèle** des conversations obtenues.

Ressources nécessaires

- Elaboration d'un canevas thématique d'entretien, avec suggestion de questions de base fournies à chaque équipe d'"enquêteurs" pour répertorier les propos des personnes lors des conversations.
- Prévoir une **phase de test** pour évaluer l'outil, ainsi qu'un **débriefing** directement après avec les équipes.
- Disposer de **personnel "qualifié" et motivé** par le projet et envoyer, en général, une seule personne pour ne pas effrayer et encourager le dialogue (possibilité de composer des **équipes mixtes de 2 personnes**). Les enquêteurs doivent savoir écrire, avoir un bon contact personnel, être motivés, rigoureux et doivent avoir une bonne mémoire.
- Être bien **visibles** et identifiables **sur le site choisi** (t-shirts, chasubles...).
- **Briefer les "enquêteurs"** sur l'objet de l'opération et les projets mis en question.
- Equiper les "enquêteurs" de **cahiers de "conversations"** afin de soigneusement retranscrire les éléments de réponse, indiquer le profil des personnes rencontrées et comptabiliser le nombre de conversations.
- Définir une **période de conversation** (5 à 20 minutes maximum).
- Déterminer les **points d'entrée** des conversations.
- Si possible et en fonction des outils existants, prévoir **d'offrir un gadget** à la personne participante (gadget utile de préférence...).
- Profiter d'un grand rassemblement de population locale. Toutefois, au quotidien, cela présente également des avantages. Il est possible de combiner les deux.

Procédure lors des conversations

1 – Se présenter brièvement à la personne et parler directement de contenu et de l'objectif de la conversation: "On vient vous parler d'un projet qu'on lance sur le quartier et aimerions avoir votre avis sur le quartier et votre perception du sentiment d'insécurité pour en tirer des idées et des recommandations pour les autorités locales..."

- Aller vers les gens et **s'adresser au public "les mains libres"** (les informations seront notées ensuite sur le carnet de bord) de manière à ne pas apparaître comme un enquêteur professionnel et laisser plutôt libre cours à la parole des gens;

- Si le projet est à un stade avancé, donner la page de présentation du projet (A4) à la personne (avec les coordonnées de la **personne de contact**).
- Signaler que la démarche est totalement **anonyme** et non obligatoire...
- Retenir les expressions des gens, les termes forts qu'ils utilisent.
- Donner la possibilité d'écrire un point de vue sur une bulle, un mur d'avis...

2 – Suivre le canevas d'entretien en "prenant le temps" de discuter pour donner un cadre à l'entretien.

Chaque thématique doit être abordée mais les questions sont suggérées pour faciliter le dialogue, pour rebondir lors de la conversation. Elles ne doivent pas être posées obligatoirement dans ces termes. La **carte territoriale** à disposition permet d'aider à préciser certains lieux si nécessaire. Cette démarche demande de **juger du contexte et de s'adapter à la personne écoutée**: soit, remplir le carnet et le canevas après l'entretien, soit, le montrer et le remplir devant la personne... Le but étant de mettre la personne à l'aise, de faciliter le dialogue et de répertorier au mieux les propos des habitants et les termes qu'ils ont utilisés. En général, on sort le carnet si la conversation dure longtemps, mais on peut de toute façon expliquer qu'on va prendre des notes après la fin de l'entretien.

3 – Timing de 10 minutes maximum par entretien

Prendre **10 minutes maximum** par entretien. Si le temps est dépassé et que la personne a beaucoup de choses à dire, lui dire qu'il serait très intéressant de continuer la conversation lors d'un groupe de parole ou lui proposer un autre moment de conversation. Durant la conversation, essayer de bien **mémoriser les paroles des gens** "mot pour mot" pour respecter au mieux les dires du public. Ne noter que les **caractéristiques utiles des répondants**: sont-ils directement concernés par le phénomène ? Sont-ils habitants ou usagers dudit territoire ?

4 – Conclure l'entretien

En fin d'entretien, **informer la personne sur la suite** des opérations: si elle montre un intérêt à la démarche, bien veiller à noter ses **coordonnées** (téléphone + email si disponible) et lui expliquer qu'elle a la possibilité de rester informée des activités via la modalité de son choix: rappeler le nom de la **personne de contact** (sur la page d'information). Après chaque conversation, **noter les éléments de réponse** du public, " mot pour mot", suivant le tableau de bord préétabli et **rassembler les tableaux** de notes pour le dépouillement ultérieur.

Analyse des résultats

- **Dépouillement quantitatif** des carnets de conversations.
- Dépouillement **qualitatif** au cours d'une réunion de **mise en commun** (rapidement pour éviter les oublis de détails des conversations): autour des thèmes évoqués lors des conversations de rue, relecture des notes, reprise des termes et mots utilisés selon les thématiques et rassemblement des grandes lignes des échanges et des avis du public (il faut obligatoirement que **les enquêteurs y participent** pour avoir les nuances des réponses et la remise en contexte).

- Objectif: recomposer un "**arbre**" de réponses en fonction des thèmes.
- Solliciter l'aide de partenaires si nécessaire pour **compulser et synthétiser les données**.

> Pour en savoir plus

- Fiches laboratoires de Bruxelles et Mouscron.
- Expérience de la place Rogier et présentation de l'initiative.
- "Conversations de rues" sur le site de [l'asbl Les Arpenteurs](#) (France).
- "Conversations: un événement pour un recueil à Nancy" sur le site de [l'asbl Les Arpenteurs](#) (France).
- Lectures approfondies:
 - I. JOSEPH (1993) *La rue et la conversation*», Annales de la Recherche Urbaine n°57 – 58, juin, numéro sur les Espaces Publics en Ville.
 - lien vers l'expérience de conversations de rue à Porto Alegre (Brésil): [charte des responsabilités humaines](#).
 - lien vers le document "[Dialogues de rue: histoire, méthode, pratique](#)".

3.1.3. DIAGNOSTIC MARCHANT: "ensemble, analysons le quartier !"

C'est quoi ?

Le "Diagnostic marchant" est aussi appelé "marche exploratoire". Cette méthode participative consiste à rassembler les habitants, les techniciens et les politiques concernés pour une promenade dans un quartier afin d'en relever les points forts et les points faibles pour, ensemble, émettre des priorités en vue d'une amélioration du quartier. Elle est définie au départ de la démarche comme étant "un moyen de dresser une **évaluation critique de l'environnement urbain** dans ses dimensions de **sécurité**, de **mobilité**, de **convivialité** et de favoriser, à l'aide de nouveaux aménagements, une meilleure **appropriation de l'espace public** par les femmes (mais pas forcément) aux différents moments de la journée. La marche est effectuée par un **groupe de femmes et d'hommes** accompagnés par une **animatrice-secrétaire**. Les participant(e)s parcourent un secteur considéré comme problématique au niveau de la sécurité, la mobilité, la convivialité, etc. en utilisant une **grille d'observations**. L'analyse de ces observations doit déboucher sur des **recommandations d'aménagements** de l'espace public adressées aux **décideurs locaux**" ([source](#)). Cette démarche prend davantage en compte la **participation au processus de marche collective** que des résultats proprement dits.

Atouts

- Permet de mettre en œuvre une **démarche collective et ambulante** pour observer, ressentir, comprendre, interpréter, évaluer et intervenir sur les situations urbaines provoquant un sentiment d'insécurité.
- Permet de faire un **état des lieux** d'un quartier en arpentant les rues et en relevant ce qui provoque un sentiment d'insécurité pour attirer l'attention des élus sur les éléments insécurisants.

- Permet de mettre rapidement les acteurs (élus, travailleurs, habitants) partenaires en situation de "**co-produire**" un discours collectif sur un espace donné et de "**co-réaliser**" un constat partagé, sur un pied d'égalité.
- Permet de faciliter les contacts **informels entre partenaires** (on se retrouve dans une situation informelle, inhabituelle, en marchant en rue).
- Permet de cibler les **forces/faiblesses** d'un quartier sur base du ressenti subjectif des habitants et/ou des professionnels.
- Permet de prendre connaissance du **contexte des tensions locales** (ex: faire un DM dans un contexte conflictuel).
- Permet **d'évaluer les intérêts** de chacun et les **risques** perçus.
- Permet de décrire et de s'exprimer, mais peut être aussi un **outil d'aide à la décision**.
- Permet d'aller **à la rencontre des personnes**, en les rencontrant sur le pas de leur porte, dans la rue.

Défis

- Solliciter le **soutien du politique** dès le départ de la démarche, de sa présence pour écouter et s'assurer qu'il tienne compte des résultats de la marche.
- Aborder la démarche dans une **longue temporalité** et appréhender avec souplesse et possibilité d'ajustements: au Canada, où cette technique fut créée, on conclut que cette méthode n'est plus **conseillée sur des lieux où il ne sera pas possible d'aboutir à des changements** (car pas de budget, pas de projets en vue au niveau politique, pas de capacité d'attirer l'attention du politique sur ces projets) car elle est alors davantage vectrice de frustrations que de progrès pour les acteurs (pour plus d'infos, voir le site du CIPC à Montréal).
- Désigner un **animateur externe** au quartier qui aura la tâche de faciliter la parole en fonction des participants, de tenir compte des rapports différents à la parole de chacun et de tous les impliquer dans le processus.
- Baser cette démarche sur l'**expression orale** qui induit des biais, ce qui nécessite de prudemment lui accorder du poids et de trouver la terminologie adéquate.
- Nécessiter de bien **délimiter le quartier** sur lequel le diagnostic marchant va être réalisé.
- La réussite du diagnostic marchant dépend de plusieurs facteurs liés au **contexte** de la marche, tels que:
 - la **constitution** du groupe de marcheurs qui sont prêts à participer et qui voient un sens et un intérêt à leur participation;
 - la **dynamique** au sein du groupe;
 - la capacité des **accompagnateurs** à stimuler les marcheurs et à bousculer les idées toutes faites.
- Au préalable, avoir défini un **calendrier** reprenant les différentes **étapes de validation** du travail et s'assurer que des **techniciens** sont prêts à s'impliquer et seront présents pour écouter et apporter des informations.
- **Synthétiser le diagnostic marchant** sous forme de carnet ou de vidéo sur base de la production parfois très abondante de données sur un secteur.
- **Restituer** cette synthèse aux participants du diagnostic marchant et aux politiques pour que la démarche soit soldée par des décisions politiques dont les résultats sont perceptibles par les habitants et usagers du quartier.

Ressources nécessaires

- Définition préalable de l'**itinéraire**.
- Composition de **groupes** dirigés chacun par un **guide**.
- Elaboration préalable d'un **listing aide-mémoire**.
- Désignation d'un **photographe** (et/ou d'un vidéaste).

> Pour en savoir plus

- Fiches laboratoires de Bruxelles, La Louvière et Charleroi.
- Recherche-action commanditée par le Ministère de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des Grandes Villes et de l'Egalité des Chances, réalisée par Véronique CLETTE, Amélie DAEMS, Andy VANDEVYVERE du Centre de Recherche Urbaine (Université Libre de Bruxelles) en 2005-2006: "Elaboration d'une méthodologie pour la mise en place et le suivi de marches exploratoires dans 6 villes belges".
Contacts:
Professeure Françoise NOËL, frnoel@ulb.ac.be, 02/650.34.74
Chercheur Véronique CLETTE, vclette@ulb.ac.be, 02/650 34 58
- Rapport final datant de décembre 2006 sur la recherche-action concernant la mise en place et le suivi de marches exploratoires, publié par le Service Public de Programmation, Intégration Sociale, Lutte contre la pauvreté et Economie sociale.
- Site du Service fédéral de la Politique des Grandes Villes.
Contact: Jean-Marc Dubois, dubois.jean-marc@mi-is.be
- Rapport de visite de Véronique KETELAER à Montréal.
- Rapport du CIPC "Femmes et villes".
- Carnet du Réseau Capacitation citoyenne "Une reconnaissance mutuelle des capacités d'expertise de chacun: le Diagnostic Marchant de Paroles d'Habitants".
- Site de l'asbl Paroles d'habitants de Lille.

3.1.4. LA MEDIATION

C'est quoi ?

Les problèmes de voisinage prennent généralement place dans le cadre d'un conflit principalement d'ordre relationnel que des usagers sont en peine de résoudre sans aide extérieure, en raison d'un manque de communication.

Expérimentée aux Etats-Unis dans le courant des années 70, la médiation a gagné dans la décennie suivante l'ensemble du monde latin et n'a cessé de se répandre dans l'ensemble des pays développés. Son apparition peut être considérée comme une demande d'innovation sociale émanant de la population et dépassant la polarisation classique et réductrice auteur/victime.

Théoriquement, la médiation est un processus volontaire au cours duquel les personnes impliquées dans un conflit analysent et règlent ensemble leur différent. Le médiateur ne dispose d'aucune autorité pour imposer une décision, mais **aide plutôt les parties à résoudre leurs conflits**. Les différentes phases de la médiation impliquent des activités destinées à promouvoir le développement d'accords consensuels durables.

Par définition, la fonction de la médiation est le lien, l'élément de communication qui permet de rétablir le dialogue entre les autorités publiques, les usagers et les habitants. Les médiateurs, souvent engagés par la ville, permettent de **recréer le lien social sur le terrain et dans les quartiers**, en tenant compte de l'ensemble du contexte dans lequel se déroule le conflit ou la tension (économique, environnemental, familial,...), dans le respect d'une logique "win-win" et sur demande des résidents de l'entité ou sur demande d'une institution ou association. Pour cela, ils sont chargés:

- d'établir et maintenir les conditions permettant aux intéressés de mettre en place **une dynamique qui favorise la communication**, la coopération et l'échange de points de vue;
- de **mettre en place des dispositifs** en vue de sauvegarder, d'améliorer leurs relations et si possible de les **rendre durables**;
- **d'aider à l'élaboration par eux-mêmes des solutions** à leur situation conflictuelle et/ou problématique et éviter la dégradation de la relation (et l'émergence d'une insécurité subjective associée).

Atouts

- Se positionner entre le problème et la plainte et offrir un cadre de résolution d'un conflit qui diminue le sentiment d'impunité et qui est **une voie à la fois plus large et plus souple que la voie judiciaire**.
- Permettre de conserver la maîtrise des enjeux en évacuant la sanction et en basant ses efforts sur la perspective d'une **reconstruction des relations interpersonnelles**.
- **Donner les outils** aux parties, pour régler par la suite leur litige.
- **Restituer le conflit aux parties** en litige et les inciter à se le réapproprier.
- Éveiller ou fortifier la **détermination citoyenne** des personnes à se constituer en tant qu'acteurs et créateurs de leur avenir.
- Susciter une véritable **co-responsabilisation des personnes en litige**, au lieu de stigmatiser le tort du justiciable.
- Pouvoir **contribuer au désengorgement et à l'absence de réponse**, voire à l'estompement de certaines déficiences de la justice, la médiation ne constituant pas pour autant une panacée résolutive des conflits considérés comme mineurs.

Défis

- Fixer les **limites** de la médiation.
- Qualifier les **meilleures conditions** de développement pour une collaboration saine entre justice et médiation, mais aussi avec le secteur associatif, les autres services communaux (tels que le Bureau d'Aide aux Victimes, les consultations juridiques du CPAS, et les autres services des politiques locales de prévention et de sécurité), et les sociétés d'habitations sociales ou encore l'Ordre des Avocats.
- Clarifier le **champ d'intervention** des médiateurs de façon à ce qu'ils sauvegardent l'indépendance et l'impartialité de leur fonction.
- Appliquer la **déontologie** nécessaire à ce type de procédé: les médiateurs ne sont ni des juges ni des arbitres.

Défis à relever pour le bon déroulement d'un processus de médiation

- Informer les parties sur **les règles** de fonctionnement de la médiation et sur la possibilité de consulter à tout moment un conseil de leur choix.
- S'assurer de la **libre participation** des parties au processus de médiation.
- Favoriser les conditions d'un libre échange fondé sur un **respect mutuel** des intérêts et des personnes.
- Permettre aux parties d'élaborer ou non une **solution librement consentie** en connaissance de cause et notamment vis-à-vis des tiers.

Ressources nécessaires

- Un service de médiation qui permette à des personnes de **se former à la médiation** pour qu'ils puissent:
 - respecter les fondements et le cadre méthodologique de la médiation qui doit se dérouler dans le respect de la confidentialité et du secret professionnel;
 - acquérir une compétence spécifique et participer à des travaux d'analyse de pratiques, de réunions méthodologiques et de supervision;
 - Commencer par une médiation indirecte et s'assurer de la sécurité des personnes lors des rencontres directes entre celles-ci (dans ce cadre, ils inviteront, avant chaque rencontre, les parties à s'engager par écrit et à respecter les règles prévues pour le bon déroulement de celle-ci).
- Un **lieu qui représente la neutralité** pour les parties.

> Pour en savoir plus

- Fiche laboratoire de [Charleroi](#) où des éducateurs travaillent avec des médiateurs de quartier.
- Médiation sociale [Bravvo asbl](#), axe Prévention des conflits.
- Projet du Service de médiation de Châtelet, sélectionné pour le Prix Belge de la Prévention de la Criminalité et de Sécurité en 2005
Contact: prevention.salo.chatelet@brutele.be

Rue Jules Destrée 19 à 6200 Châtelet, tél: 071/24.47.00, fax: 071/24.47.14.

- Lectures approfondies:
 - GUILLAUME-HOFUNG M. K., "La médiation", Paris, PUF, collection "Que sais-je ?", n°2930, 1995.
 - "La médiation et les conflits de voisinage", Actes du Colloque organisé par la Ville de Charleroi et le Centre Européen de Médiation le 23 avril 1998, éditions Service de médiation de quartier de la Ville de Charleroi, 1999.
 - Fiches du Forum Européen pour la Sécurité Urbaine.

3.1.5. RENCONTRES DE QUARTIER ("het opzoomeren")

C'est quoi ?

Les rencontres de quartier trouvent leur origine dans la rue de Rotterdam appelée "Opzoomerstraat". Ce terme se distingue par des initiatives développées par le quartier pour lui **rendre une image propre, agréable et sécurisante**. Le public-cible est constitué des habitants d'une rue ou d'un quartier. L'objectif est de créer une dynamique de rencontre au sein des habitants, de les faire se rencontrer et de lier connaissance.

Atouts

- **Coproduction** d'une rencontre.
- **Codécision** pour une initiative.
- Contribution à l'amélioration de l'image, la restauration des manques et surtout, le fait de **rendre le quartier agréable**.

Défis

- Partir d'un **groupe d'habitants qui se connaît** pour ensuite pouvoir l'élargir.
- S'assurer de l'**implication des habitants**, ainsi que le soutien et les facilités nécessaires des services de la ville et des autorités.

Ressources nécessaires

- **Budget** de soutien d'une initiative de quartier.

> Pour en savoir plus

- Ville de Rotterdam.
- Voir le manuel néerlandais "Buurt aan de beurt" sur le site www.vvsg.be.

- Inter-environnement.

3.1.6. CAFE POLICE, "POLITIECAFE", "BUURTCAFE", "WORLD CAFE", "SPEED DATING"

C'est quoi ?

Le "café police" est une technique issue d'un processus qui a déjà fait ses preuves à l'étranger: le World Café et qui vise à faciliter le **dialogue entre policiers et habitants**, ainsi que le **partage des connaissances et des idées**, en vue de créer un **réseau animé de conversations et d'actions**.

Cette méthode se déroule **dans un café** ou dans un lieu qui tend à en reproduire l'ambiance. Les participants y débattent d'une question ou d'un sujet en **petits groupes autour de tables** afin de construire une discussion fructueuse. À intervalles réguliers, les participants changent de table. Un hôte (policier) reste à la table et résume la conversation précédente aux nouveaux arrivés. Les discussions qui suivent leur cours sont alors 'fécondées' avec les idées générées lors des discussions précédentes par les autres participants. Au terme du processus, les principales idées sont résumées au cours d'une assemblée plénière et les possibilités de suivi sont soumises à discussion.

Les questions de départ peuvent être les suivantes:

- Que peuvent faire la police et les citoyens pour améliorer la sécurité au sein de la commune ou du quartier ? Comment définir les responsabilités de chacun ?
- Comment faire pour que la police et les habitants s'informent l'un l'autre de manière optimale ?
- Quel est leur rôle dans la prévention de la criminalité ? Et dans l'amélioration du sentiment de sécurité ?

Atouts

- Permet **le dialogue** entre des habitants et des policiers dans un cadre convivial.
- Permet d'aider les personnes à **mettre en avant leurs ressources**, à "se rappeler ce qu'elles savent déjà faire" et à faciliter des conversations qui ont un sens.
- Permet de prendre davantage **conscience des conditions essentielles** à un dialogue productif et performant, et de puiser dans la connaissance des participants pour les créer.
- Permet un contact direct, convivial et informel entre services publics et population d'un quartier (café, effort au niveau de la qualité de l'accueil ...)
- Permet à tous d'apprécier la situation collective **sous un angle différent**, ce qui permet ainsi d'élargir les points de vue individuels.

Défis

- Proposer des questions qui se concentrent **sur ce qui est utile** car elles s'avèrent plus efficaces pour susciter l'engagement de la part des participants et qu'elles ont moins tendance à provoquer des réactions défensives que les questions portant sur ce qui est vrai; trop long !

- Amener les participants à **s'écouter les uns les autres et à ne pas chercher à imposer leur point de vue.**

Ressources nécessaires

- Les facilitateurs expérimentés recommandent fortement d'utiliser des **tables rondes de quatre personnes** chacune. Trois est trop peu et, même si une table de cinq peut fonctionner, l'expérience démontre que le fonctionnement à quatre est nettement plus productif.
- Déroulement du "café police": **4 fois 25 min.** pour discuter de la question.
- Désigner **un hôte par table** qui accueille les nouvelles personnes et explique brièvement ce qui a déjà été écrit sur table (le but n'est pas qu'il dirige le débat mais qu'il puisse attirer l'attention en cas de non respect des règles de dialogue et qu'il puisse cadrer et reprendre ce qui a été dit ou écrit).

> Pour en savoir plus

Voici un [exemple de développement de cette technique à Herko](#) présentée par Mr GASTMANS, lors de la journée d'échanges sur le sentiment d'insécurité organisée par le FBPSU le 14/11/2007.

3.1.7. LES PERES DE QUARTIER ou PERSONNES RELAIS

C'est quoi ?

La méthode des "pères de quartier" a été développée dans le Limbourg et à Malines. Ce sont des **pères ou frères aînés allochtones et autochtones qui engagent une conversation avec les jeunes du quartier.** Ils essayent de faire participer les jeunes à des activités sportives et culturelles qui sont organisées par les éducateurs ou par des associations locales.

La philosophie sous-tendant les projets de pères de quartier réside dans le grand respect dont témoignent la plupart des jeunes allochtones envers les personnes âgées, sur la base de conceptions familiales plus traditionnelles. Les personnes âgées peuvent – si nécessaire – corriger le comportement des jeunes par un contact social et ce, afin d'éviter les nuisances et les interventions répressives.

Atouts

- Permet de renforcer le **contrôle social informel** dans le quartier.
- Permet de **collaborer** avec la police et les associations de quartier.
- Permet d'appréhender des **codes culturels spécifiques** à une communauté, d'aborder un dialogue positif et constructif, en développant les compétences d'apprentissage et l'esprit de formation de groupe.

Défis

- L'initiative doit **émaner des habitants du quartier** et ne peut pas être imposée par les politiques ou la police.
- Ne **pas trop solliciter** l'aide du père de quartier ou de l'éducateur et limiter le nombre d'heures pendant lesquelles ils doivent être présents dans le quartier.
- Ne pas considérer les pères de quartier ou les éducateurs comme des "hommes à tout faire", ni les isoler de leur propre quartier, car ils sont **attachés à un quartier particulier**.
- Des accords efficaces et une bonne collaboration sont nécessaires avec la police, les communes, les services d'aide sociale et le parquet. **L'agent de quartier** joue un rôle important à cet égard.

Ressources nécessaires

- Disposer d'un **lieu de rencontre pour** avoir l'occasion de constituer eux-mêmes un groupe.
- Recevoir une **formation** pour jouir d'une plus grande confiance en soi et accroître leurs capacités à s'adresser aux jeunes.
- Accompagnement à long terme par des **travailleurs sociaux** professionnels.

> Pour en savoir plus

- [Site de la VVSG.](#)
- [Site du SLIV sur l'un de ces projets "buurtvaders".](#)
- [Le Soir, 25 en 26 mei 2005, Les pères de quartier veillent sur le Peterbos,](#) Anderlecht, Service de Prévention.
- [Vrije Universiteit, afdeling Criminologie, Amsterdam, 2004, Criminaliteit en overlast in etnisch gekleurde stedelijke probleemgebieden](#)
- [Het Laatste Nieuws, 22 november 2005, Turkse en Marokkaanse vaders samen tegen straatoverlast](#)
- [Verslag Seminarie, 30 maart 2004, Do's en don'ts bij Buurtvaderprojecten](#)
- **Contacts:**
 - [Karel Poels](#), fonctionnaire de prévention à Houthalen-Helchteren, pour le projet "Buurtvaderproject Meulenberg (Projet des pères de quartier de Meulenberg)", tél.: 011/60.06.40.
 - [Werner van Herle](#), Fonctionnaire de prévention à Malines, pour le projet "Ondersteuning van Buurtvaders (Soutien aux pères de quartier)", tél.: 015/29.83.84.
 - [Etienne Scorier](#) du Service de Coordination Jeunes, Ottignies Louvain-la-Neuve, tél.: 010/42.08.48.
 - [Jean-Claude Ovarf](#), Manager des Nuisances publiques - Ville de Liège, tél.: 0474/740.658

3.2. Deux exemples de réponses immédiates

3.2.1. HORECACOACH

C'est quoi ?

Le "horecacoach" est un projet développé dans le cadre d'une politique plus large de la ville concernant une "**ambiance positive de sorties**". Ce "coach" est une personne qui assure le lien pour des projets de travail sur la qualité de vie dans les quartiers où les gens sortent pour se divertir, en partenariat avec les exploitants concernés du secteur horeca, les services urbains, la police, et d'autres acteurs urbains concernés (service de mobilité, exploitants des parkings souterrains). Il assure le bon suivi des engagements, assiste les tenanciers en ce qui concerne la réalisation des objectifs, et peut être le point de consultation au sein de la ville pour toutes sortes de thématiques relatives à l'horeca.

La concertation avec le secteur, la sensibilisation simple et accessible des personnes qui sortent pour se divertir et une approche policière ciblée sont les différentes missions de l'horecacoach.

Une attention particulière peut être accordée aux phénomènes de nuisances, comme la conduite en état d'ivresse, le stationnement gênant et le manque de respect pour le quartier (**ivresse** en groupe sur la voie publique, **urinoirs** sauvages, **bruits** dans les rues, racisme, violence, **vandalisme**).

Un **label de qualité** assurant le respect par le cafetier de la réglementation relative à l'ivresse peut lui être délivré s'ils s'insère activement dans la politique lancée par la ville et s'il s'implique dans une concertation locale où il est demandé de collaborer pour diminuer toutes les nuisances liées "aux sorties/festivités".

La Ville peut également **offrir des formations gratuites** au personnel des cafés pour viser au respect du métier de chacun.

Atouts

- Consiste en une méthode originale avec un caractère pratique **apprécié tant par les cafetiers et le public** qui est de sortie: le label "+ café" correspond bien aux jeunes, à leurs loisirs et à leurs modes de sortie.
- Permet **l'allègement de certaines formes de nuisances** dans les quartiers où les personnes sortent pour se divertir par des modifications apportées au mode d'exploitation des cafés et restaurants.

Défis

- **Mettre en commun dès le départ la méthodologie** pour sauvegarder les piliers de ce projet, à savoir la communication et la concertation relative aux manifestations, aux sorties prévues (fête scolaire des 100 jours, célébration de la fin des examens...) ou les situations problématiques (législation, agressions, drogues dans le secteur de l'horeca).
- **Analyser le phénomène** par la mise en commun de points de vue et d'expériences de terrain entre les partenaires du projet.

- **Responsabiliser les partenaires** concernés par des visites régulières des exploitants du secteur par l'horecacoach pour leur faire prendre conscience de leur impact sur plusieurs phénomènes de nuisances: la police peut prêter attention à certains phénomènes spécifiques et prendre en considération la concertation ou la sensibilisation menée par le service de prévention.
- **Sensibiliser les personnes qui sortent** pour se divertir de manière simple et accessible (par exemple: des dessins humoristiques sur les petits cartons placés sous les verres de bière): une attention particulière doit être accordée à la présentation, en ce compris pour les médias.
- **Collaborer avec la police** pour qu'en cas de persistance des nuisances, elle organise des actions répressives après la sensibilisation dans les cafés et restaurants au moyen des cartons de bière (remorquages, éthylotests, patrouilles anti-nuisances spécifiques).
- **Evaluer cette approche intégrée** de lutte contre les nuisances dans le secteur du divertissement en termes de qualité de vie dans les quartiers où les gens sortent pour se divertir.

Ressources nécessaires

- Un horecacoach.
- Couverture médiatique.
- Créer **un comité d'accompagnement** composé du Bourgmestre, d'un animateur de rue, des directeurs d'écoles, du chef du contrat de sécurité ou de son représentant. Ce comité assure le suivi du label, en le décernant à de nouveaux cafés ou en le retirant à des cafés réfractaires.

> Pour en savoir plus

- Projet de **Brest "Le défi Brestois"**.
- Projet **Horecacoach de Bruges**, autre ville membre du Forum belge sélectionné pour le Prix Belge de la Prévention de la Criminalité et de Sécurité en 2005. Le projet de Bruges est particulièrement intéressant car il vise la mise à disposition d'un horecacoach chargé d'organiser des formations à destination du personnel des cafés, mais aussi de mettre en place des campagnes de prévention des nuisances, de promotion de la vie festive au centre ville et de bonne gestion des nuisances liées aux sorties. Il reste en contact permanent avec le secteur horeca brugeois qui est son partenaire privilégié.
Contact: Preventiedienst, Blinde Ezelstraat, 1 à 8000 Brugge
050/44.82.91 Fax: 050/44.80.81 piet.de.ville@brugge.be
- **Café futé à Verviers**: depuis 2001, l'Asbl "Forum permanent des Politiques de la Jeunesse dans l'Arrondissement de Verviers" travaille sur la problématique du décrochage scolaire. En décembre 2002, l'ASBL a mis sur pied un projet de label ("café futé") sensibilisant les cafetiers de l'arrondissement de Verviers au comportement de leur public mineur. Ce label encourage les cafetiers, au travers d'une charte et dans un souci de prévention, à être attentifs à la présence de mineurs dans leurs établissements pendant les heures d'école, en les incitant à modérer leur consommation d'alcool, etc.
Contact : M. André Bailly, [e-mail](mailto:), tel: 087/46.83.00

3.2.2. HURLUSBUS

C'est quoi ?

Le Hurlusbus ou "**Bus pour noceurs**" est un projet qui vise à la mise à disposition pour les jeunes d'un bus gratuit afin d'assurer un transport en toute sécurité à destination ou en provenance du lieu de la fête locale.

Atouts

- Permet de mettre en place des **actions de prévention et de sécurisation** lors des sorties des personnes **avec une approche partenariale** sur base de collaborations concrètes (notamment interservices entre divers services communaux).
- Permet la **promotion de la sécurité routière** en luttant contre les accidents sur le chemin du retour ou la conduite sous influence.

Défis

- **Travailler en partenariat** avec les services communaux concernés (Santé, Jeunesse, Prévention, Police), et si possible avec la société privée de transports en commun, la cellule de coordination policière et d'ordre public provinciale.
- **Faire connaître la navette** en faisant participer le public bénéficiaire à sa décoration et à son entretien.
- Procéder à une **étude de faisabilité** du projet à long terme et trouver les fonds budgétaires nécessaires pour faire fonctionner le service navette.

Ressources nécessaires (valables pour tous les projets, réfléchir à d'autres ressources spécifiques)

- **Financement.**
- **Conducteurs.**
- **Evaluation** à court, moyen et long terme à transmettre au politique.

> Pour en savoir plus

- Fiche laboratoire de [Mouscron](#).
- Défi brestois: pour en savoir plus, [voir le site de la Mairie de Brest](#).
- [Bonnes pratiques de sécurité locale](#).
- Projet de la Province du Limbourg, sélectionné pour le Prix Belge de la Prévention de la Criminalité et de Sécurité en 2005
Contact: dwyckmans@limburg.be
Provincie Limburg, Universiteitlaan 1 à 3500 Hasselt

3.3. Que penser des RESEAUX D'INFORMATION DE QUARTIER ?

C'est quoi ?

Initiés sur le modèle du programme du "Neighbourhood watch" développé dans les pays anglo-saxons ("Participation citoyenne et sécurité publique: enjeux émergents et expériences locales", V. SERON et S. SMEETS, Centre d'Etudes sur la Police, Editions Politeia, 2006, 141 p., p. 40), les Réseaux d'Information de Quartier sont introduits en Belgique **dès la fin des années 80 en Flandre**. Ces projets auront pour objet le développement de relations systématiques entre certains riverains et la gendarmerie, en vue d'améliorer entre autres la récolte d'informations utiles pour le travail de police.

Dès 1995, le ministre de l'Intérieur édicte une circulaire visant à **clarifier les limites** de ce type de projets, notamment que les RIQ ne peuvent prévoir la mise en place de patrouilles de citoyens. Dans le même esprit, d'autres circulaires seront rédigées en 1998 et 2001, qui remplaceront la circulaire à portée plus générale de 1995.

Ces RIQ sont définis par le SPF Intérieur (Service Sécurité Locale Intégrale) comme des "associations structurées entre les citoyens et la police locale au sein d'un quartier déterminé, dans le but d'accroître le sentiment général de sécurité, de favoriser le contrôle social et de propager la philosophie préventive" (Circulaire ministérielle du 02 juillet 2001 relative au fonctionnement général d'un RIQ), et ce par le biais d'un système permanent d'échange structuré d'informations entre la police locale et les citoyens et de diffusion de conseils préventifs. L'accent est mis à cet égard sur la diffusion d'informations opérationnelles utiles qui tiennent compte des besoins spécifiques des citoyens concernés.

Le RIQ **a pour objet d'échanger des informations** concernant des agissements ou comportements suspects, ou les délits, ainsi que des informations utiles et/ou conseils préventifs, mais cette méthode de réseautage proposée par le Ministère de l'Intérieur reste une réponse à une situation d'urgence qui a pour effet de rassurer, à court terme, des habitants et des commerçants.

Atouts

- **Initiative et participation bénévole des citoyens:** dans les trois types de déclencheurs mis en évidence par le Centre d'Etudes sur la Police, c'est la capacité de mobilisation des acteurs à l'initiative du réseau qui permet à celui-ci de s'inscrire dans le long terme et qui tient en partie, à la faiblesse des résistances à ce type de projets, et à l'existence d'un autre dispositif qui sert de base au futur RIQ. Ces déclencheurs sont :
 - soit l'existence d'un problème de criminalité perceptible, grave ou récurrent, généralement lié à une criminalité d'acquisition;
 - soit l'identification d'un sentiment d'insécurité plus diffus dans un quartier;
 - soit enfin, une impulsion politique ou policière, sans qu'il y ait eu pour autant un problème particulier reconnu ou identifié comme tel.

- Sous la direction, d'une part, d'un **coordinateur** (groupe d'experts ou professionnels) et, d'autre part, d'un **fonctionnaire de police** mandaté, qui sont les points de contact pour le suivi du RIQ;
- En concertation régulière avec la **police et les autorités administratives**.

Défis

- "Les **résistances** à la création d'un RIQ renvoient souvent aux spectres que ce type de dispositifs charrie, principalement la question de la délation:
 - les résistances des citoyens renvoient directement à la crainte de la délation, mais également à celle de représailles éventuelles de la part de ceux qui les verraient comme des "balances";
 - au niveau des forces de police, la méfiance à l'égard de ces réseaux est justifiée par le risque de voir des civils réaliser un travail de la police, et par la crainte d'une exposition à la critique qu'entraînerait un partenariat formalisé avec des civils;
 - au niveau politique, de fortes résistances se sont ressenties au niveau fédéral et au niveau local où certains bourgmestres francophones ont refusé de voir des RIQ se créer sur le territoire de leur commune.
- Certaines critiques considèrent qu'il ne s'agit **pas d'une méthode participative**. En effet, "la circulaire ministérielle du 2 juillet 2001 souligne que le besoin spontané des citoyens de créer un RIQ peut être anticipé mais pas encouragé par la police et/ou par les autorités politiques, sans que l'on sache véritablement où se situe le limite entre les deux; et l'intervention en début de processus de la police et/ou des autorités politiques est indispensable à la reconnaissance du réseau. En Flandre, la police est d'ailleurs très souvent le moteur du développement des 'Buurt Informatie Netwerken, et son rôle est important en Wallonie et à Bruxelles, tant en ce qui concerne leur développement que leur pérennisation." ("Participation citoyenne et sécurité publique: enjeux émergents et expériences locales", V. SERON et S. SMEETS, Centre d'Etudes sur la Police, Editions Politeia, 2006, 141 p., p. 42).
- Veiller à ce que le RIQ ne véhicule **pas d'étiquettes stigmatisantes** qui peuvent indirectement générer un sentiment d'insécurité;
- S'assurer du **soutien** des autorités locales qui vérifient si les motivations du quartier pour créer un "RIQ" sont fondées et si la création d'un "RIQ" est la bonne solution aux problèmes de sécurité.
- Risque de dérapage quant au type d'informations échangées.
- Risque d'instrumentalisation du réseau par des groupes d'habitants ou de commerçants.
- Assurer une bonne **diffusion** d'informations concernant l'objectif, le fonctionnement et les avantages d'un RIQ.
- Assurer la **continuité** en communiquant suffisamment et en donnant régulièrement un feed-back (publication d'un bulletin périodique d'informations sur les résultats et sur des conseils préventifs, concertation régulière entre partenaires).
- **Se concerter** régulièrement afin d'apporter des adaptations basées sur les constats de l'**évaluation** intermédiaire reprenant le nombre de déclarations, la qualité du feed-back, le fonctionnement du système de communication et la réalisation des objectifs préétablis (cette évaluation doit avoir lieu au moins une fois par an).
- Difficulté de mise en œuvre en ville (**turn-over important...**)

Ressources nécessaires

Selon la circulaire du 9 avril 1998, il est obligatoire que:

- le coordinateur dispose d'un **certificat de bonnes conduites, vie et mœurs**;
- un **plan de communication** doit être développé et doit définir les informations appelées à être communiquées et que la police met à la disposition du réseau, par l'intermédiaire du coordinateur à tous les membres par téléphone, fax ou Internet en fonction des choix du système de communication;
- une **charte ou un protocole** soient élaborés, sur initiative des autorités locales, en reprenant:
 - les accords relatifs au fonctionnement du RIQ fixés et signés par tous les partenaires;
 - les différentes étapes de la création du RIQ;
 - le plan de communication;
 - les coordonnées du coordinateur et du fonctionnaire de police mandaté;
 - le soutien des autorités locales éventuellement prévu;
 - la méthode d'évaluation.
- ce document soit transmis à la **Direction générale Politique de Sécurité et de Prévention**, Direction Sécurité publique du SPF Intérieur (Boulevard de Waterloo, 76 à 1000 Bruxelles), ainsi que les modifications et les résultats des évaluations.

> Pour en savoir plus

- Fiche laboratoire de Charleroi.
- "Participation citoyenne et sécurité publique: enjeux émergents et expériences locales", V. SERON et S. SMEETS, Centre d'Etudes sur la Police, Editions Politeia, 2006, 141 p.
- "Methoden en technieken van burgerparticipatie: Strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het Federaal Plan Duurzame Ontwikkeling" (2006), étude de K. Loyens et S. Van de Walle, KUL, Instituut voor de Overheid, 142 p.
- Etude sur la participation citoyenne réalisée par M. BRANS, J. MAESSCHALCK, D. GELDERS et N. COLSOUL (KUL).
- Circulaire ministérielle du 2 juillet 2001 relative au fonctionnement général d'un RIQ.
- Circulaire ministérielle du 9 avril 1998 relative au fonctionnement d'un RIQ
- Circulaire ministérielle du 2 août 2005 relative au fonctionnement général d'un "RIQ pour Indépendants, commerçants et PME".
- Site du SLIV.
- Site de la police locale: www.policelocale.be
- Liste des RIQ en Belgique.
- Contacts:
 - Alain De Paepe, commissaire divisionnaire à la police locale de Liège, Hôtel de Police, Rue Natalis 60, 4020 Liège, tél.: 04/349.57.44)
 - Sofie Hedebouw, attaché à la Direction Sécurité Public du SLIV (Ministère de l'Intérieur), tél.: 02/557.35.13

4. L'enjeu d'une bonne communication, avec les partenaires et avec les médias

4.1. Pour quoi et comment communiquer sur un projet auprès des partenaires impliqués?

Il s'agit de toujours se poser la question de **l'objectif de la communication qui doit servir l'objectif et le contenu des projets.**

Les projets doivent faire l'objet d'une communication ciblée, mais en veillant à ne pas tuer la communication par une surabondance de communication... La réussite des projets est d'ailleurs souvent liée à la qualité de cette communication. Il s'avère qu'elle n'est pas toujours menée de la façon la plus efficace. Les reproches les plus fréquents sont les suivants: **trop tard, trop superficiel, trop compliqué, ou recours à un moyen de communication non adéquat.**

Ces moyens de communication sont d'ailleurs très nombreux. Il est en effet possible d'utiliser les médias nationaux ou locaux, les imprimés publicitaires, les prospectus, la revue d'information communale, le site web, la télévision sur Internet, les brochures, etc. Toutefois, **le meilleur moyen de communication est toujours l'explication personnelle des attentes et décisions.** Le choix du moyen de communication à utiliser dépend du sujet, du groupe cible, du moment et des moyens disponibles.

La communication est un travail de spécialistes. Si vous disposez d'un responsable de la communication, confiez-lui la préparation de l'ensemble de la communication, et en particulier la création d'un plan. Dans le cadre d'une politique de communication efficace, tous les éléments sont prévus. Il est important que le moyen de communication utilisé, le contenu et le responsable soient clairement désignés avant chaque étape du processus participatif.

L'arrivée des nouvelles technologies est une opportunité pour toucher et mobiliser le public. Voir supra: comment mobiliser les silencieux ?

Les (N)TIC et autres technologies de l'information telles que sms, MSN et WebTV sont de plus en plus utilisées pour contacter un public jeune. Certaines polices organisent aussi des "chat sessions" avec leurs équipes (voir site VVSG).

+ Pour en savoir plus: voir le recueil d'informations utiles pour les acteurs de terrain (travailleurs sociaux et autres acteurs) réalisé par Dynamo international sur le thème: "comment communiquer sur mon projet". (Lien voir références à la journée médias de juin 2008)

4.2. Quels sont les risques de la communication ?

Les grands risques de la communication sont, outre la simplification ou la dramatisation du message, la "non-communication". Car il s'agit là également d'une forme de communication. En omettant de communiquer à temps, y compris les messages négatifs, une organisation perd sa crédibilité. Les gens commencent à se faire des idées sur base de suppositions et de rumeurs. Il est alors trop tard pour regagner cette crédibilité perdue.

> **Quelques conseils**

- Veiller à choisir le moment, le contenu et le communicateur appropriés.
- Dire les choses comme elles sont: ne pas les embellir, éviter également de dramatiser le sujet.
- Mentionner clairement les événements à venir et les personnes qui en seront responsables.

4.3. Comment communiquer avec les médias sur l'insécurité?

La communication avec les médias est une question délicate. Chaque partie a besoin de l'autre, mais présente un cadre de référence et des objectifs différents. Les médias ont principalement besoin d'informations prenantes, intéressantes et attrayantes, pour encourager les lecteurs à regarder ou lire leur "produit". Les pouvoirs publics et autres membres du projet souhaitent faire passer le message auprès d'un public (cible) aussi important que possible. **Ces deux aspects sont parfaitement conciliables et reposent sur le respect et la confiance.**

Comme l'a bien mis en évidence le rapport de la Fondation Roi Baudouin consacré à l'insécurité, si l'insécurité a toujours été traitée dans l'information, on constate actuellement un **"effet de loupe" des médias** par rapport à ce thème. Les sujets liés à l'insécurité sont relayés de façon plus directe, voire amplifiés par les médias, en raison d'une série d'éléments liés à leur manière de fonctionner actuelle: recherche d'un contact et d'une relation avec le destinataire de l'information basée sur l'émotion, simplicité du traitement ce type d'informations (ne nécessitant pas de formation préalable du journaliste), multiplicité des supports...

En pratique, **il n'est pas nécessaire d'être un spécialiste en communication** pour faire connaître ses projets et assurer une communication efficace portant sur les questions de sécurité. Ces missions nécessitent néanmoins certaines connaissances spécifiques des médias et de leurs règles de fonctionnement.

Les temporalités différentes des médias (temporalité courte, basée sur l'urgence) **et des autorités publiques** (nécessité d'un recul vu les responsabilités liées aux déclarations) ont un impact sur la thématique du sentiment d'insécurité.

> **Quelques conseils**

- **Devancer l'actualité**, c'est-à-dire ne pas attendre qu'une crise ou un fait de délinquance survienne pour travailler sur un plan de communication.
- **Définir une procédure de communication claire** impliquant au minimum une réponse aux questions suivantes: qui peut répondre aux médias ? Dans quelles limites ? Quelles sont les personnes ressources ?
- Etablir un **listing** comportant l'ensemble des **coordonnées** des personnes de contact et des médias (rédactions...).
- **Tenir compte du timing des médias**: réunion de rédaction, bouclage des quotidiens, moments où les journalistes sont disponibles...

- **Créer des contacts préalables avec les journalistes locaux** ou en charge du type de matière que l'on souhaite traiter. Les périodes de vacances, souvent creuses au niveau des médias, sont un bon moment pour nouer ou développer ces contacts ou pour diffuser des informations concernant un projet.
- **Bien choisir ses axes de communication** (télévision, radio, presse écrite), connaître les avantages et les inconvénients et spécificités de chacun. Ainsi, **le communiqué de presse** seul ne suffit pas. Il est important, pour favoriser la transmission de l'information, de le doubler d'un **rappel téléphonique**.
- **Rédiger un communiqué de presse efficace**: court, structuré, précis, répondant aux questions suivantes: **qui fait quoi, quand, où et pourquoi ?**
- **Lors d'une conférence de presse**, prendre en considération les différentes dimensions de l'information (le son mais aussi l'image) et ainsi "**prévoir de l'image**" pour les caméramans et les photographes.
- Penser que l'**on peut préparer, voire recommencer une interview**, et poser des questions sur l'axe choisi par le journaliste.

5. L'évaluation: la réussite de quoi ?

5.1. Comment évaluer le projet ?

L'évaluation permet de nourrir les échanges mutuels, d'affiner le cadre méthodologique et surtout de confronter l'adéquation de l'action aux besoins de départ. **Seule l'évaluation du processus participatif permettra de dire si le projet a une vertu préventive du sentiment d'insécurité. Son appropriation par les acteurs eux-mêmes est un élément fondamental.**

Pour produire une connaissance utile et appropriable dans le cadre de l'évaluation, **l'étape du questionnement joue un rôle essentiel**. La portée des questions devra être ciblée (HUBERT H-O, p. 18.): établir un rapport coût/efficacité, assurer le bien-fondé d'une politique, photographier une situation problématique, estimer des besoins... Il faut alors se demander quelles sont les informations qui paraissent nécessaires pour juger de la valeur de l'action?

Les questions posées déterminent les critères de jugement de l'évaluateur et doivent intégrer les dimensions suivantes (FONTAINE P., p.27):

- une dimension **descriptive** (que s'est-il passé? quels sont les progrès?);
- une dimension **causale** (dans quelle mesure les résultats sont-ils imputables à l'action menée?);
- une dimension **normative** (les résultats et les impacts sont-ils satisfaisants ?).

L'évaluation doit comprendre une réelle interrogation et concerner un impact, ce qui implique d'intégrer des éléments extérieurs à l'intervention. Il n'existe pas de méthode "prête à l'emploi" mais il est possible de distinguer différentes phases, **en amont et en aval des actions menées**.

1. **Une première phase sera centrée sur les besoins à rencontrer, la stratégie à adopter, correspondant au cadre de référence des projets avant mise en œuvre.** On pourra se référer utilement au Diagnostic Local de Sécurité mis en place. À chaque Commune de créer ses outils pour organiser les modes de recueils des perceptions et attentes des habitants en matière d'insécurité: enquêtes et questionnaires auprès de la population (propreté, indépendants...), courriers de la population aux membres du collège, réunions publiques (commissions consultatives de quartier), PV de groupes de travail (groupes prévention), analyse documentaire... Mais aussi techniques de brainstorming, de "focus groups" avec professionnels et/ou les habitants. A cette occasion, les éléments subjectifs recueillis auprès des tiers pourront être sur pondérés par des éléments plus objectifs (statistiques de polices, constats des gardiens de la paix, etc.)
2. **La phase exploratoire établie, il devient possible d'établir un cadre d'action.** L'évaluation de ces actions nécessite l'établissement d'un cadre référentiel: cette action se réfère ainsi à tel objectif et, inversement, la formulation de ces objectifs interroge les finalités des actions. Prévoir une phase de test avant le démarrage officiel permettra de recadrer les objectifs si besoin.
3. **Les phases d'évaluation intermédiaire, en cours d'exécution des projets,** permettent le suivi et la réorientation des projets, en s'assurant que les réalisations sont conformes aux prévisions. Les objectifs seront traduits en indicateurs. Un tableau de bord en permet le suivi.
4. **La dernière phase est celle de l'évaluation finale, ou en fin de cycle, de l'impact de l'action,** au terme du projet ou à échéance régulière pour les projets récurrents.

5.2. Comment évaluer la participation ?

L'évaluation permet de recueillir des informations pertinentes **afin d'optimiser le processus participatif**. Elle sera tributaire de l'hétérogénéité des acteurs et de la complexité ou non du processus décisionnel. Cette optimisation peut être mesurée à travers le suivi de la **satisfaction des acteurs (avant, pendant et après le processus)** et de l'adaptation du processus. L'évaluation du processus participatif repose sur des critères que l'on peut regrouper autour:

- **du processus de participation** (choix des techniques, structuration des acteurs...): définition des "règles du jeu" et respect de ces règles, transparence du processus, incidents éventuels ou problèmes de communication, expression de tous les acteurs dans le cadre du processus, qualité de l'information sur le processus, compréhension des objectifs, détermination des personnes dans le processus...;
- **des acteurs:** mécanisme de soutien politique à la démarche, représentativité des acteurs (et absences éventuelles), appropriation des rôles...;
- **de l'effet sur les usagers et habitants, sur les professionnels de terrain, les responsables politiques, sur la politique de prévention du sentiment d'insécurité, sur l'opinion publique:** confiance entre les acteurs, apprentissage, influence du processus sur le résultat final...

IV. RECOMMANDATIONS FINALES

En guise de conclusion, cette quatrième partie adresse des recommandations aux responsables politiques, aux professionnels, aux citoyens, pour produire des réponses participatives et partenariales dans le cadre des politiques de sécurité et du sentiment d'insécurité en particulier.

1. Pas de méthode miracle mais un travail sur mesure

Une idée ressort des expériences de terrain: **collaborer à la qualité de vie et à la sécurité, c'est faire du travail sur mesure.**

De manière générale, ce travail doit permettre de (re)créer la confiance, la transparence et la crédibilité entre les responsables politiques, les habitants et les partenaires, en veillant aux différences de poids entre les différents acteurs.

Le choix des techniques utilisées dépend du thème, du groupe cible, de la phase dans laquelle se trouve le projet mais aussi du soutien présent au sein de l'organisation. La méthode peut déterminer le degré d'implication des citoyens et des partenaires. Dans la mesure du possible, les techniques seront **innovantes, axées sur l'interaction, soutenues et ciblées.**

+ Pour en savoir plus: voir sur [le site web de la VVSG](#) un tableau reprenant une énumération non limitative de techniques, mentionnant leur utilisation la plus adéquate ainsi que des liens vers les organisations disposant d'expérience en la matière.

Et dans les laboratoires ?

Lors d'une rencontre collective entre laboratoires francophones, les acteurs locaux ont réfléchi à la question des conditions de développement des laboratoires de lutte contre le sentiment d'insécurité. Ils ont attiré l'attention sur la nécessité de:

- repérer **les compétences de chacun** (notamment clarifier les compétences des responsables politiques);
- bien clarifier et délimiter **le cadre dans lequel s'inscrit le politique**, ainsi que ce qu'il lui est possible de proposer;
- disposer de certaines "**conditions de confort**": même si ça dépend des projets, il y a toujours besoin d'un lieu (un local, un espace public, même devant un magasin...);
- se définir **des objectifs à court terme**;
- travailler à partir de **l'échelle locale**, tout en assurant un équilibre entre une vision globale et le travail local;
- assurer **un feed-back rapide** aux habitants via une trace écrite;
- disposer d'un noyau dur d'habitants;
- définir un **calendrier**;
- garantir **une stabilité des professionnels locaux**;
- disposer de **capacités d'animation**;
- arriver à passer **des demandes individuelles à un niveau collectif.**

(Recommandations tirées de la trace écrite rédigée par [Periferia](#) suite à la rencontre collective entre laboratoires francophones du 11 avril 2008 à La Louvière).

2. Les recommandations

Ces recommandations se basent sur les discussions et les rencontres collectives qui ont eu lieu essentiellement entre professionnels (mais aussi avec les habitants). Celles-ci ne sont pas issues de ceux qui ont rédigé le manuel.

2.1. Recommandations au pouvoir politique

La mise en place d'une politique de qualité de vie et de sécurité participative intégrale et intégrée se base sur une **vision claire et novatrice du partenariat**.

Cela demande un **style de gestion accordant de l'importance à l'ouverture**, la clarté, l'attention pour ce qu'apportent les autres, l'entretien d'une relation constructive avec toutes les parties concernées, une analyse claire des problématiques et la mise à disposition de capacités et de moyens.

Les organes démocratiques, que ce soit le conseil communal, le conseil de police ou celui du CPAS, doivent marquer de leur empreinte la politique de qualité de vie et de sécurité. Ces organes représentatifs de la population doivent assurer un **rôle important au niveau de la mise sur pied d'une politique ou de la stimulation des parties en présence**. Etant donné que tous les aspects de la politique ne peuvent pas être traités simultanément, ils doivent fixer des priorités et éventuellement mentionner les attentes vis-à-vis de la politique de sécurité publique. **Ils sont les premiers moteurs du projet**.

Le Collège des Bourgmestre et Echevins est responsable de la mise en œuvre et du suivi de la politique. Dans cette optique, le Bourgmestre est souvent considéré comme le **gestionnaire**. Il peut éventuellement être assisté dans ce rôle par un **coordinateur de sécurité**.

L'importance qu'accordent les pouvoirs publics à la politique de qualité de vie et de sécurité doit être reflétée dans le **plan d'orientation stratégique** de la Commune et traduite dans les **plans d'action annuels**. Les **moyens nécessaires** doivent y être associés. Dans les laboratoires, il est arrivé que les responsables politiques se soient moins impliqués après s'être rendus compte que le projet allait bénéficier d'un soutien méthodologique... et non d'une enveloppe budgétaire.

> Concrètement

- **Le Bourgmestre et les mandataires politiques devraient être de réels pilotes de projets** et mobiliser leur administration pour travailler de façon partenariale et participative. Les politiciens n'ont pas de solution à tout problème, mais sans pilote politique clair et affirmé, les démarches participatives n'ont pas beaucoup d'espoir d'aboutir à un impact concret sur l'insécurité.

- **Avoir une vision à long terme:** exigence difficile compte tenu de la programmation politique par législature mais nécessaire si on veut lancer un processus participatif durable.
- **Multiplier les canaux de participation et former l'administration à travailler en partenariat,** avec une évaluation participative des projets en rendant des comptes aux citoyens.
- **Ne pas invoquer le principe de "la sécurité est l'affaire de tous"** pour se décharger sur la société civile (les comités d'habitants ou les réseaux de travailleurs).
- **Faire émerger des constats** et surtout y apporter des **solutions**.
- **Promouvoir des fonctions de contacts avec les citoyens:** ces acteurs de première ligne sont le premier contact que le citoyen a avec son administration. Il est essentiel. Investir dans les métiers de proximité (travailleurs de rue, médiateurs, gardiens, policiers de quartier) permet aussi d'enrichir la connaissance de la réalité du terrain et de faire remonter des demandes du public.
- **Etre garant de l'intérêt général:** pouvoir aller à l'encontre de l'opinion publique, pouvoir déconstruire les rumeurs, pouvoir répondre à côté de la première demande pour aller plus loin.
- **Faire la distinction entre un partenariat et la centralisation** (voire le contrôle), et accepter les désaccords avec les partenaires.

2.2. Recommandations aux professionnels

Le rôle des professionnels (Police, services communaux, professionnels associatifs) apparaît central dans toutes les démarches (interface, facilitateur, veille...). Cette posture nécessite des compétences et une volonté spécifiques que toute personne ne peut ou ne veut pas assumer.

Le principal facteur critique de succès pour les professionnels est **la volonté de collaborer**. Tout le monde est toujours d'accord avec ce principe, mais une collaboration réelle est pourtant difficile à assurer. Pour y parvenir, il faut pouvoir laisser de côté sa propre opinion, écouter les autres, penser en fonction du cadre de référence des partenaires, mettre en évidence les objectifs communs plutôt que les différences, adopter une vision prospective et non se focaliser sur les échecs du passé, rechercher ensemble des solutions, chacun selon son approche et sa spécialisation, etc.

A l'instar des responsables politiques, les professionnels doivent avoir la volonté **d'écouter les citoyens et de communiquer avec eux**.

> Concrètement

- **S'engager** en tant que professionnels.
- **Se former à l'approche participative**, à l'animation de réunions et en gestion de projets pour développer la capacité de soutenir les citoyens dans leurs démarches participatives.
- **S'ouvrir aux partenaires et aux collaborations** avec différents types d'acteurs (Police, travail social, justice, urbanisme, santé...). Etablir des conditions de collaborations claires et négociées pour que chaque partenaire soit reconnu dans sa spécificité et dans le respect de sa déontologie.

- **Assurer la cohérence entre le travail de terrain et le discours politique:** ne pas s'adresser au politique comme s'il détenait la solution de tous les problèmes.
- **Etre créatif, toujours réfléchir à des solutions nouvelles et constituer un canal de communication,** une interface, un lien entre les partenaires pour donner de la cohérence, ce qui nécessite de disposer des compétences pour faire passer l'information entre les habitants et les responsables politiques.
- **Oser utiliser des stratégies** (pour arriver à faire bouger les choses, même si a priori c'est parfois difficile à faire).
- **Faire confiance aux habitants et leur assurer un retour.** Néanmoins, travailler avec les habitants n'est pas suffisant. Souvent, seuls quelques-uns participent et les démarches touchent une partie très limitée de la population. Il est donc indispensable de penser sans cesse à de nouvelles personnes à associer et/ou consulter en imaginant de nouvelles démarches, de nouveaux modes de rencontre...
- **Se baser sur les ressources des habitants** (par exemple, le bouche à oreille entre habitants...).
- **En tant que travailleurs "biodégradables", responsabiliser les habitants,** décoder leurs demandes, et leur donner des outils pour qu'ils agissent, tout cela dans une perspective d'autonomie, et non pas d'assistantat.
- **Définir les modalités avec les habitants** et développer ensemble une analyse conjointe des effets.
- **Chercher à élargir** pour impliquer différents habitants.
- **Equilibrer les différents niveaux** d'implication des habitants.
- **Voir comment mobiliser les "absents",** par exemple en allant vers eux, en repérant leurs préoccupations spécifiques.
- **Associer les jeunes** comme des acteurs non assistés, ce qui implique de:
 - éviter les a priori;
 - croire à leur bonne disposition;
 - encourager la mise en place de projets;
 - travailler avec les plus jeunes (moins de 14 ans) comme mesure de prévention;
 - communiquer, dialoguer, entrer en contact (y compris avec des jeunes vis-à-vis desquels une réaction s'impose).

2.3. Recommandations aux citoyens

Les citoyens occupent une place unique car en fin de compte, ce sont eux les premiers concernés. Ils sont les victimes (potentielles) d'une politique inadéquate. Les citoyens doivent toutefois comprendre qu'ils représentent aussi une partie de la solution au problème. Ils doivent **être prêts à collaborer** à celle-ci. Ils peuvent le faire de différentes manières et à différents moments, mais il s'agit d'une nécessité s'ils veulent que la solution réponde à leurs attentes.

> Concrètement

- **Faire usage des canaux classiques d'information et de participation déjà disponibles,** à savoir: solliciter les conseillers communaux (représentants de la population sur le plan local), adresser des courriers au Bourgmestre, profiter des droits de pétition et d'interpellation des conseils communaux (voir décret communal flamand).
- **Etre prêt à s'investir** dans des projets communautaires pour promouvoir l'intérêt général et une meilleure qualité de vie dans le quartier.

- Faire preuve d'un certain **sens des réalités** et comprendre que **l'intérêt général prime sur l'intérêt individuel**.

Remerciements

Merci à la Fondation Roi Baudouin d'avoir soutenu ce programme durant presque deux ans.

Merci à tous les laboratoires pour leurs travaux.

Merci au comité de rédaction composé de Christine Schaut, Thierry Hendrickx, Françoise Gauder et Patrick Bodart.