

► Recommandations conférence « Respect mutuel »

I. Introduction

Dans le cadre de la campagne Respect mutuel, une conférence s'est tenue à l'Atomium le 25 mai 2022. Environ 150 personnes y ont participé. Conjointement avec un certain nombre de citoyens, les professionnels de la sécurité ont partagé leurs expériences sur différents sujets. Comment peut-on rectifier l'image négative des professionnels de la sécurité sur les réseaux sociaux? Comment rendre la procédure de plainte plus transparente et plus simple pour les citoyens? Quelles actions l'autorité peut-elle entreprendre afin d'améliorer le rapprochement mutuel entre les citoyens et les métiers de la sécurité?

Vous trouverez ci-dessous un rapport sur la conférence Respect mutuel, plus spécifiquement les recommandations qui ont découlé des tables rondes ainsi qu'une brève évaluation de la conférence.

II. Recommandations sur le thème « connaître et reconnaître »

1. Besoin de **moments de contact** entre les métiers de la sécurité et le citoyen.

1.1. **Moments de contact informels:**

- 1.1.1. Prévoir un ancrage structurel des contacts informels entre les métiers de la sécurité et le citoyen, par exemple la visite d'un métier de la sécurité dans des écoles, un club de boxe avec des agents de police et des adolescents, des discussions de quartier, des gardiens de la paix qui vont sonner chez les personnes âgées en cas de vague de chaleur et peuvent par conséquent transmettre les signaux aux services compétents, etc.
- 1.1.2. Donner aux citoyens la possibilité de travailler avec les métiers de la sécurité pour ainsi les connaître, créer une connexion/des liens.
- 1.1.3. Développer des activités avec des jeunes pour leur apprendre qui sont les métiers de la sécurité, cela favorise le contact et la confiance. Une courte session peut ainsi être donnée, dans des écoles mais aussi éventuellement dans d'autres lieux, où se rend un agent et chacun se retrouve dans le rôle opposé: On explique d'abord quel est le rôle de l'agent, le citoyen a ensuite la chance d'indiquer comment il réagirait dans cette situation s'il était agent.

2. **Créer une meilleure communication et un dialogue:**

- 2.1. L'organisation de **plates-formes de dialogue telles que la conférence (tant au niveau local que national)**. De telles initiatives ont un effet positif sur la société. Cependant, il est important de motiver le citoyen à cette fin.
- 2.2. **Organiser des moments de rencontre entre le citoyen et les métiers de la sécurité, mais également entre les différents métiers de la sécurité**. Ceux-ci doivent être organisés tant dans les grandes villes que dans les plus petits villages.
- 2.3. **Organiser des moments de dialogue entre des stewards de football et des supporters**.

- 2.4. Organiser des débats avec les jeunes dans des établissements publics d'aide à la jeunesse.
- 2.5. **Impliquer d'autres partenaires/métiers de la sécurité dans les contacts entre citoyen et métier de la sécurité.** Ces partenaires/professionnels de la sécurité s'entraident dans le contact avec les citoyens en étant un acteur de liaison.
Exemple : Impliquer des intervenants jeunesse et des travailleurs de rue (tout en respectant le secret professionnel). Ou lorsque les gardiens de la paix ont un bon contact avec le citoyen, leur demander de les orienter vers un contact à la police.
- 2.6. **Créer des points de contact à un niveau très accessible.**
Exemple: PLP, BUURTWILD/T dans le cadre duquel un groupe de jeunes prend lui-même contact avec d'autres jeunes et éventuellement des parents pour donner de plus amples informations sur les missions et les responsabilités des différents métiers de la sécurité.

3. Informer le citoyen et les métiers de la sécurité.

- 3.1. Mise en place d'un « point unique/plateforme » pour être mieux informé.
Exemple : Sous le thème « [Relations entre les citoyens et les professions de la sécurité](#) » sur BeSafe, on tente de centraliser toutes les informations sur le sujet et d'en faire une plateforme unique.
- 3.2. Il est important, à la manière de la campagne « Respect mutuel », de poursuivre les efforts **de sensibilisation des citoyens et des professionnels de la sécurité aux tâches et responsabilités de ces derniers**. Les citoyens ne savent plus qui fait quoi et en quoi consiste le travail de chacun.
Exemple : la différence entre un gardien de la paix et un gardien de la paix-constatateur n'est pas toujours claire. Voir [ici](#) pour l'explication.
- 3.3. **Sensibiliser et informer sur les droits et obligations de chacun pendant les interventions.** Il est important que les citoyens mais également les métiers de la sécurité sachent eux-mêmes ce qu'implique le travail de chacun afin d'éviter de fausses attentes.
Exemple : que peut/doit faire un professionnel de la sécurité ? Voir [ici](#) pour quelques questions et réponses.
- 3.4. Informer les citoyens que **les métiers de la sécurité ne connaissent pas tout/ne peuvent pas tout faire.**
Exemple: à la police, il y a beaucoup de services différents, chaque agent de police ne peut pas tout savoir mais peut vous rediriger vers le service compétent.
- 3.5. **Mieux informer les métiers de la sécurité sur leurs responsabilités mutuelles.**
Exemple: Mieux informer les stewards et les gardiens de la paix sur les partenariats locaux de prévention.
Exemple: Dans les formations des métiers de la sécurité également fournir instantanément plus d'informations sur les autres professionnels de la sécurité sur le terrain.
- 3.6. **Utiliser les réseaux sociaux et les médias ordinaires pour diffuser des informations correctes.**
 - 3.6.1. La visualisation est importante pour expliquer aux citoyens ce qu'implique le rôle de chacun ainsi que les risques qui sont associés à ce travail. Et ce, par le biais d'un spot télévisé de 30 secondes pour les adultes et via les médias sociaux pour toucher les jeunes.
 - 3.6.2. Communiquez de manière humoristique/légère (moins formelle) sur les réseaux sociaux.

3.6.3. Elaborez des spots publicitaires qui sont comparables aux campagnes de sécurité routière et diffusez-les sur les principales chaînes de télévision.

4. **Recommandations sur « connaître et reconnaître » les métiers de la sécurité dans les écoles:**

- 4.1. **Plate-forme de dialogue dans les écoles.** Aussi organiser dans les écoles les tables rondes qui ont eu lieu pendant la conférence afin de permettre aux élèves de dialoguer avec les différents métiers de la sécurité. Les élèves peuvent y apprendre à mieux connaître les métiers de la sécurité et poser leurs questions éventuelles. Il est important qu'ici aussi tout soit présenté de manière positive. Idéalement, cela devrait être organisé à deux reprises; 1 fois en sixième primaire (+-12 ans) et encore une fois en sixième secondaire (+- 18 ans).
- 4.2. **Intégration de la notion de sécurité au curriculum scolaire**, par exemple dans un cours de citoyenneté. C'est important pour la jeunesse parce qu'ils ont vraiment conscience de ce qui se passe dans le monde. A la maison, on leur apprend à avoir « peur » de la police. L'agent de police a une image de répression, de contrôle. Il est important de faire comprendre aux jeunes qu'ils peuvent avoir besoin de la police et de les encourager à s'adresser à la police en cas de problème.
- 4.3. Introduction d'un **projet citoyen « Vis ma vie » dans les écoles.** Les jeunes suivraient des professionnels du secteur de la sécurité pendant un certain nombre de jours. De cette manière, ils prendraient conscience de la réalité du métier. Cela peut enfin éventuellement les inciter à plus tard vouloir marcher sur les traces de ce professionnel de la sécurité.

5. **Manières alternatives de 'sanctionner':**

Exemple: des jeunes qui font un feu de camp où cela n'est pas autorisé, les pompiers doivent intervenir et normalement ils reçoivent une amende pour cette infraction. Au lieu d'une amende, on peut proposer que les jeunes aillent aider dans un service d'incendie pendant une journée.

6. **Plus d'échanges entre les métiers de la sécurité.**

Exemple: déploiement **complémentaire** des différents métiers de la sécurité. Lors d'un marché de Noël organisé par la ville/municipalité, les gardiens de la paix peuvent être utilisés pour effectuer une surveillance en vue d'assurer la sécurité. Tout contrôle d'accès est effectué par la police ou la sécurité privée.

III. Recommandations sur le thème « filmer et les médias sociaux »

1. **Sensibiliser les médias** pour que les **auteurs et les victimes ne soient pas reconnaissables** sur les images.
2. Dans les **diverses formations accorder une attention particulière** à l'aspect « gérer le fait d'être filmé ».
3. **Communiquer ensemble:**
 - ➔ « Vous ne feriez pas mieux d'aider au lieu de filmer? » = attirer l'attention sur le devoir civique;
 - ➔ A une personne qui filme une victime qui est secourue suite à un accident de la circulation: « Comment vous sentiriez-vous si c'était votre mère/enfant/ami qui était secouru(e) et qu'un inconnu filmait? ».

4. **Réglementation relative au fait de filmer et d'être filmé:** citer les possibilités et les limites. Voir [ici](#) pour une réponse concernant le filmage des policiers.
5. **Investir dans les réseaux sociaux:**
 - 5.1. Podcast sur les métiers de la sécurité et la discussion sur le fait de filmer/ne pas filmer.
 - 5.2. Atteindre les influenceurs pour ensemble, véhiculer un message positif.
 - 5.3. Etendre les programmes télévisés, tels que ceux consacrés aux services d'incendie, à la police, etc., aux gardiens de la paix, aux agents de gardiennage, aux stewards de football, etc. Programmes qui présentent aussi les personnes qui se cachent derrière l'uniforme.
 - 5.4. Sketches: exemple: « Que se passerait-il s'il n'y avait plus de police? Ou « Que se passerait-il s'il n'y avait plus d'agents de gardiennage? »
6. **Accepter qu'à notre époque on soit filmé et utiliser ce fait de manière positive:**
 - 6.1. Le sapeur-pompier qui est filmé diffuse un message de sensibilisation: « les occupants ont été tirés de leur sommeil grâce aux détecteurs de fumée qui avaient été installés. »
7. Réfléchir au fait que les métiers de la sécurité (principalement les agents de police) en uniforme (!) **ne doivent pas avoir un statut de « personne publique »**, qui permet de toute façon de les filmer.
8. **En tant qu'exécutant d'un métier de la sécurité, après un certain temps, vous acquérez de l'expérience** et vous avez confiance en vos actes. Cette expérience et cette confiance permettent à la situation de ne pas s'aggraver.
9. **Miser sur l'éducation concernant cette thématique:**
 - 9.1. Dans des écoles, notamment dans l'enseignement secondaire: par exemple le Safety Day, une journée portes ouvertes, des représentations théâtrales;
 - 9.2. Dans les formations pour les métiers de la sécurité;
 - 9.3. Mener des campagnes qui sont potentiellement des campagnes de confrontation:
Exemple: En Allemagne ils accueillent des touristes catastrophe et les amènent jusqu'à l'incident. A ce moment-là, ils ne sont tout à coup plus si courageux.

IV. Recommandation sur le thème « Plaintes et félicitations »

Félicitations

1. La création d'un **point de contact unique pour les félicitations.**
2. Mise sur pied d'une **campagne 'osez féliciter':**
 - 2.1. Attirer l'attention sur l'importance des félicitations. Accorder de l'attention/féliciter apporte de la satisfaction dans le travail et concernant celui-ci;
 - 2.2. Soutien des employeurs: les employeurs peuvent mener des campagnes de félicitations pour les différents métiers de la sécurité.
Exemple de la STIB, qui met les agents de sécurité à l'honneur et les félicite de leur travail par le biais de ses campagnes.
3. **Mieux mettre en images les actions/activités positives** de tous les métiers de la sécurité.

4. Notoriété **de/faire connaître le dépôt de plaintes et les félicitations.**
5. Sur le site Internet de la police, outre **le formulaire de plaintes est également prévu un lien vers un formulaire de félicitation.**
6. **Se féliciter les uns les autres et inciter les collègues à se féliciter entre eux.** L'opinion est qu'une félicitation d'un collègue a plus de valeur que celle d'un citoyen parce que le collègue connaît le fonctionnement du système.
7. **Désigner/prévoir un 'catalyseur'.** Une personne qui met en lumière sur les réseaux sociaux les aspects positifs des métiers de la sécurité et attire massivement l'attention sur ceux-ci. Voir de la positivité renforce la positivité.

Plaintes

1. **Créer un point de contact unique ou centraliser les plaintes:** Les jeunes ne savent pas toujours à qui ils doivent s'adresser s'ils ont un problème. La création d'un point de contact unique réduirait la confusion.
 - 1.1. Un point de contact unique au niveau fédéral pour toutes les plaintes des citoyens. Qui sont ensuite triées et transmises aux bons services.
 - 1.2. La solution la plus efficace concerne la création d'un site Internet (ou d'une page distincte sur le site Internet de la commune en question) où les citoyens peuvent compléter un simple formulaire pour introduire une plainte contre tous les métiers de la sécurité. Cela vaut aussi pour les félicitations. Il est très important que de tels formulaires puissent être complétés rapidement et facilement.
2. **Informé le citoyen:**
 - 2.1. Brochures d'information expliquant comment introduire une plainte en ligne.
 - 2.2. Lorsque le citoyen introduirait une plainte, il devrait d'abord recevoir des informations sur la manière dont doit se présenter une plainte fondée.
 - 2.3. Envoyer au citoyen le plan par étapes, en indiquant la phase dans laquelle se trouve actuellement la plainte et ce qui va se passer ensuite.
 - 2.4. Régulièrement donner du feed-back au citoyen, même si la plainte n'est pas fondée, cela peut se faire en envoyant un mail standard avec une brève explication.
 - 2.5. La désignation d'un intermédiaire, autrement dit un « médiateur » qui aide le citoyen à introduire une plainte, l'informe sur ses droits et la procédure et enfin, le tient au courant du suivi de sa plainte.
 - 2.6. Associer l'introduction d'une plainte à un entretien, éventuellement obligatoire, entre la personne qui traite la plainte et le citoyen. Et ce pas seulement pour améliorer le contact et donner du feedback sur la plainte mais aussi pour expliquer clairement au citoyen comment et pourquoi l'agent de police a travaillé de cette manière.
3. Action supplémentaire dans le cadre de la campagne Respect mutuel: **créer des spots publicitaires et des affiches sur lesquels un code QR peut être scanné et celui-ci donne directement accès au formulaire de plainte sur le site Internet unique.**
4. **Interdire l'anonymisation des plaintes.** Une plainte peut être traitée anonymement mais doit toujours être accompagnée d'un nom ou numéro de téléphone pour permettre un bon feed-back.

5. **Utilisation plus fréquente de bodycams** : l'utilisation de ces caméras a un effet intimidant. De plus, en cas de plainte, les images caméra peuvent être consultées. De cette manière, les enquêteurs ont une idée plus exhaustive de la situation et peuvent traiter la plainte dans des conditions optimales.
6. Il y a lieu de mener une réflexion sur un **système/une modification de la loi qui permet à une personne d'envoyer une personne de confiance pour introduire la plainte en son nom/à sa place**. On pense ici aux sans-abri, aux étrangers, aux personnes en marge de la société, etc. Une plainte est irrecevable si vous ne l'avez pas introduite vous-même.
7. **Investir dans plus de police de quartier**: cela contribue à réduire le nombre de plaintes.
8. **Investir dans la communication**: il est important d'expliquer des actes grâce à une communication didactique. Cela peut être intégré à tous les modules de formation.
9. **Informations dans des écoles difficiles**. Il est par exemple possible d'organiser des rassemblements dans les écoles dites « difficiles », où les orateurs des différents métiers de la sécurité viennent régulièrement expliquer leur fonction et discuter des problèmes existants avec les jeunes de ces écoles, qui de ce fait devraient être mieux informés et sauraient également à qui ils doivent s'adresser en cas de problème.
10. **Traitement plus court des plaintes**: Traiter la plainte plus rapidement en mobilisant les bonnes ressources. Le temps qui est nécessaire pour traiter une plainte peut être raccourci afin d'éviter que la procédure ne traîne. Cela permettrait au plaignant et à l'auteur d'avoir un meilleur aperçu de leur affaire.
11. **Le problème de confiance du citoyen dans le « système » est également un défi dans le domaine des plaintes**. Il y a également lieu de réaliser des investissements dans ce domaine, afin que le citoyen ou le jeune qui vit dans des conditions difficiles, commence à croire en le système et sache que chaque abus peut au final être puni et que l'impunité n'est pas tolérée. En donnant une certaine notoriété aux mesures prises par l'autorité dans le cadre du traitement d'une plainte et à la motivation de celle-ci, cette confiance peut s'accroître.
12. Adapter le **délai de réponse légalement obligatoire**, afin que le service ait plus de temps pour répondre à la plainte de manière qualitative, surtout vu le grand nombre de plaintes non fondées qui sont introduites.

V. Evaluation de la conférence « Respect mutuel »

Sur la base du questionnaire que les participants ont complété, on peut conclure que la conférence Respect mutuel était un succès unanime. La satisfaction des participants à la conférence est élevée. Une large majorité des répondants déclare que la conférence était pertinente et innovante et qu'elle diffusait un message clair.

Ce qui frappe c'est la réponse positive concernant les tables rondes que les participants ont tous vécues comme instructives et pertinentes. 94% des répondants déclarent que les tables rondes aident à favoriser un dialogue positif. Le quiz a également reçu un accueil positif mais a quand même essuyé quelques critiques sur certains points. Ceux-ci sont toutefois principalement de nature organisationnelle.

Quand on aborde la question de l'applicabilité de la conférence, on peut signaler qu'une majorité des répondants déclare que la conférence a un impact sur leur manière de travailler et qu'ils appliqueront certains éléments qui ont été abordés.

Enfin, les résultats du questionnaire prouvent qu'initier un dialogue peut avoir un impact. Il y a une forte demande émanant des participants pour prolonger la conférence au niveau local dans le but d'améliorer la relation entre le citoyen et les métiers de la sécurité.