



# La prévention des nuisances

Une priorité partagée par tous



## Table des matières

<b>I. Introduction</b>	9
<b>II. Cadres historique et juridique</b>	13
<b>1. Origine juridique du concept</b>	13
<i>a. Nuisances</i>	13
<i>b. Incivilités</i>	16
<i>c. Sanctions administratives communales</i>	17
<i>d. Conclusion</i>	18
<b>2. Les nuisances aujourd'hui : une priorité partagée par tous</b>	19
<i>a. La Note cadre de sécurité intégrale 2016-2019 (NCSI)</i>	19
<i>b. Le Plan national de sécurité 2016-2019 (PNS)</i>	20
<i>c. Les Plans stratégiques de Sécurité et de Prévention 2014-2017 (PSSP)</i>	20
<i>d. Les Plans zonaux de sécurité 2014-2019 (PZS)</i>	20
<i>e. Autres plans</i>	21
<b>III. Typologie des nuisances</b>	23
<b>1. Méthodologie</b>	23
<i>a. Pourquoi une typologie ?</i>	23
<i>b. Processus d'élaboration de la typologie</i>	23
<b>2. La typologie et ses catégories</b>	24
<i>a. Circulation</i>	24
<i>b. Vandalisme-Dégradation</i>	24
<i>c. Propreté - Environnement</i>	24
<i>d. Nuisances sonores</i>	25
<i>e. Comportement dérangeant causé par des personnes en dehors des autres catégories</i>	25
<i>f. Autres</i>	25

<b>IV. Comment prévenir les nuisances</b>	<b>29</b>
<b>1. Introduction : Approche intégrale et intégrée</b>	29
<b>2. Les acteurs d'un projet relatif aux nuisances</b>	29
<i>a. Le bourgmestre</i>	29
<i>b. Le coordinateur local de la politique de sécurité</i>	30
<i>c. Les gardiens de la paix et le chef de service</i>	30
<i>d. Les intervenants de l'action sociale</i>	33
<i>e. Les agents constatateurs communaux et le fonctionnaire sanctionnateur</i>	34
<i>f. Les médiateurs</i>	38
<i>g. Les inspecteurs de police</i>	39
<i>h. Les citoyens</i>	39
<b>3. Mesurer et évaluer</b>	<b>41</b>
<i>a. L'importance et la difficulté de mesurer le phénomène</i>	41
<i>b. Sources et outils de collecte de données utiles</i>	42
<i>c. Pistes pratiques pour évaluer l'impact d'un projet ou un service en matière de prévention</i>	43
I. Indicateurs	43
II. Cas pratique - Evaluation d'impact d'un service de médiation	44
<b>V. Bonnes pratiques</b>	<b>51</b>
<i>a. Toutes catégories confondues</i>	53
<i>b. Circulation</i>	81
<i>c. Vandalisme - dégradation</i>	93
<i>d. Propreté - environnement</i>	99
<i>e. Nuisances sonores</i>	137
<i>f. Comportement dérangeant commis par des personnes (en dehors des autres catégories)</i>	149
<i>g. Autres</i>	187
<b>VI. Conclusion</b>	<b>191</b>
<b>VII. Bibliographie</b>	<b>195</b>
<b>1. Bibliographie restrictive</b>	195
<b>2. Pour aller plus loin</b>	199

## Remerciements

Nous tenons à remercier les communes qui ont transmis leurs bonnes pratiques en matière de lutte contre les nuisances. De même, nous sommes reconnaissants vis-à-vis des membres du groupe de travail qui se sont penchés sur l'élaboration de la typologie des nuisances : il s'agit des communes d'Antwerpen, Genk, Leuven, Ronse, Tongeren, Anderlecht, Etterbeek, Schaerbeek, Charleroi, Namur, Péruwelz et Spa. Par ailleurs, nous voulons exprimer notre gratitude envers les experts universitaires qui ont accepté de s'entretenir avec nous sur cette matière si complexe et importante en ce qu'elle constitue un des défis majeurs en vue de l'amélioration de la qualité de vie du citoyen. Enfin, nous souhaitons également remercier les unions des villes et communes wallonnes et flamandes qui ont répondu favorablement à nos demandes de participation pour l'élaboration de ce manuel.

### **Pour la Direction Sécurité locale intégrale (SLIV), DG Sécurité et Prévention, SPF Intérieur :**

DIQUAS Alexandre - Conseiller local

JANSENSWILLEN Luc - Conseiller local

KOUFF Benjamin - Conseiller local

VAN DER BORGHT Tommy - Conseiller local

### **Pour la Direction Contentieux, DG Sécurité et Prévention, SPF Intérieur :**

Ann DE BACKER - Juriste

### **Support - Lay out et Rédaction**

Information et Communication (Infocom) - SPF Intérieur

### **Traduction**

Service de traduction - SPF Intérieur

Online

### **Imprimerie**

Fedopress - SPF Finances

## Liste des abréviations

**GDP** : Gardien de la paix

**NCIS** : Note cadre de sécurité intégrale

**PNS** : Plan national de sécurité

**PSSP** : Plan stratégique de sécurité et de prévention

**PZS** : Plan zonal de sécurité

**SAC** : Sanction administrative communale

**SLIV** : Direction sécurité locale intégrale

## Préface

S'il est une problématique à la fois complexe et peu ou mal médiatisée, c'est bien celle que la loi regroupe sous le vocable de « nuisances » laissant le lecteur face aux difficultés qu'implique la définition d'un tel concept.

C'est pourquoi, il est indispensable d'analyser cette question délicate en établissant des définitions et un cadre typologique adapté aux réalités que recouvrent les nuisances.

La Direction Sécurité Locale Intégrale (SLIV) de la Direction générale Sécurité et Prévention, apporte - dans le contexte de la Note cadre de sécurité intégrale (NCIS) - à la lumière de son expérience dans le domaine, des outils et des pratiques pouvant servir très concrètement aux autorités locales.

L'objectif est de prévenir des phénomènes qui nuisent au vivre-ensemble et auxquels une réponse strictement sécuritaire ne constitue pas, de toute évidence, une solution adaptée.

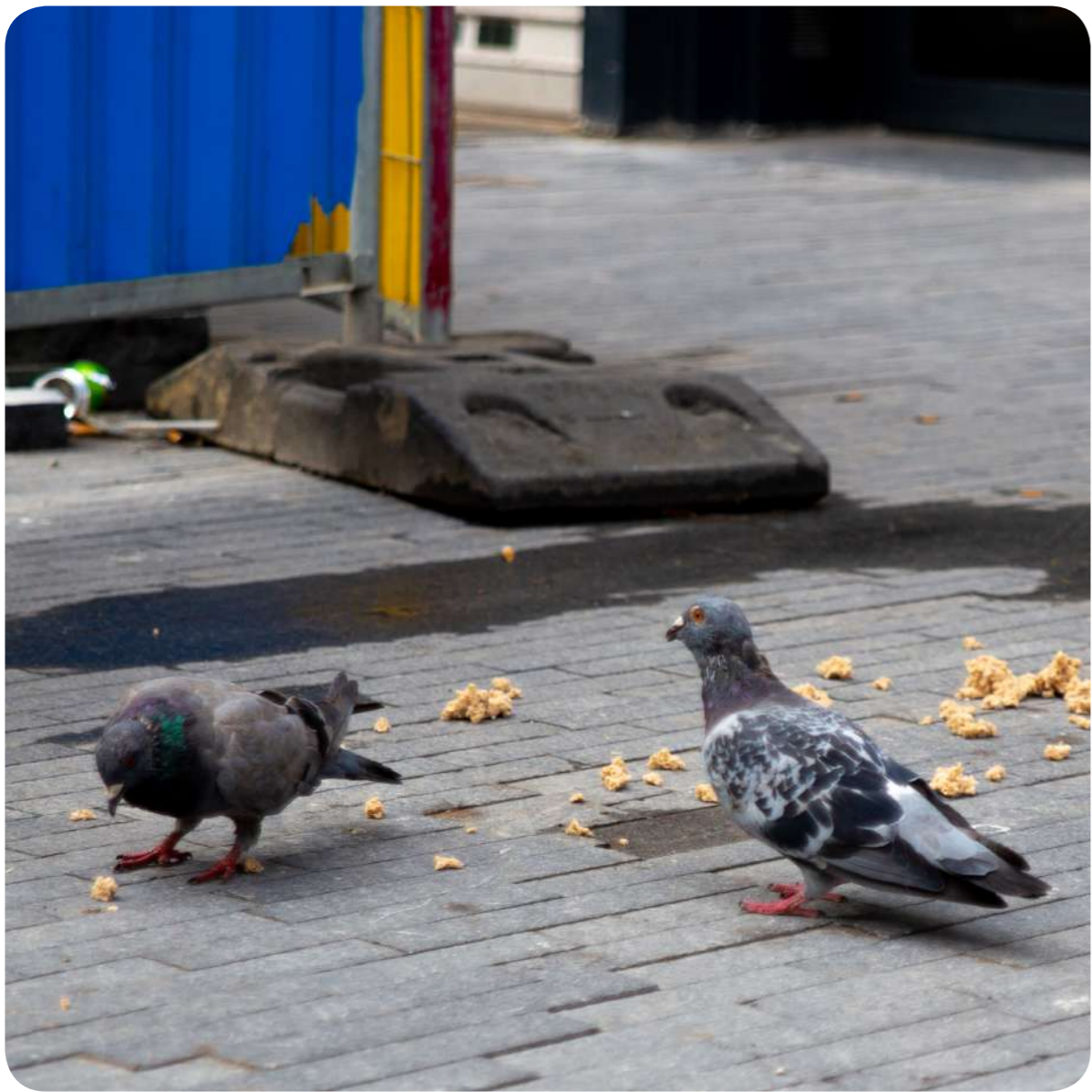
Ce guide donne des pistes concrètes aux mandataires locaux pour rencontrer les besoins de la population, au moyen de dispositifs concrets améliorant la qualité de vie de leurs administrés.

En partenariat avec les acteurs locaux, ma direction a donc recensé à la fois les actes répréhensibles ou portant atteinte au vivre-ensemble, à savoir les « nuisances » et les dispositifs préventifs s'y rapportant qui sont développés par les acteurs de terrain.

S'attaquer à la problématique des nuisances est très certainement un défi pour les acteurs de la sécurité locale et nécessite une approche rationnelle et méthodique. C'est pourquoi, ma direction souhaite étudier la problématique avec la plus grande rigueur et en tenant compte des dernières avancées de la recherche criminologique ou juridique sur cette délicate question. A chaque étape de la réalisation de ce guide, elle s'est nourrie de l'analyse d'experts académiques que je tiens à remercier pour leur implication et le sérieux dont ils ont fait preuve à l'étude de cette question.

Au-delà des distinctions théoriques, les pages qui suivent vous présentent des pistes d'action permettant d'améliorer la situation locale vis-à-vis de situations problématiques auxquelles peuvent être confronté tout mandataire local.

**Pierre THOMAS**  
Directeur



## I. Introduction

Parler clairement et avec lucidité des nuisances n'est pas une mince affaire. Tout d'abord, il s'agit d'un « *concept fourre-tout* » qui se compose de différents sous-phénomènes. En outre, les nuisances sont subjectives : en d'autres termes, elles ne signifient pas la même chose pour tout un chacun. Une définition universelle univoque n'existe pas. De plus, la distinction entre nuisances, nuisances sociales et incivilités permet encore moins d'atteindre un consensus général. Certains plaident pour ne plus utiliser le concept de nuisances. Le professeur E. Enhus affirme donc lors d'une interview dans le cadre de la réalisation de ce manuel : « *Il convient de rechercher un terme plus neutre, mais j'éviterais vraiment le terme de "nuisances sociales". Ou dire que « nuisances sociales » est un « concept container » difficile à utiliser et qu'il est plus intéressant d'être plus concret et dès lors de ne plus parler du concept même mais des sous catégories. C'est un peu plus neutre.* »<sup>1</sup>

Les réponses à la question sur l'origine de ce concept et les raisons de l'émergence de ce phénomène sont divergentes. A cet égard, l'accent a été mis sur le fait que la société est devenue de plus en plus individualiste et par la même occasion moins tolérante. Le fossé grandissant entre le groupe des personnes âgées et le groupe des jeunes est mis en évidence. Un facteur qui explique tout n'a pas encore été déterminé. Quelle qu'en soit la raison exacte, force est de constater que depuis les dernières décennies du 20e siècle, le concept de nuisances a conquis un terrain qui s'est élargi considérablement et qui explique qu'il est devenu de plus en plus difficile de définir ce concept. L'objet de ce manuel consiste donc à tenter de remettre de l'ordre dans ce concept container. Par ailleurs, nous souhaitons au moyen de ce manuel de référence contribuer à une politique locale solidement étayée concernant l'approche de ce phénomène dans tous ces sous-phénomènes.

De manière concrète, le guide aborde dans un premier temps les cadres historique et juridique des nuisances. Dans un deuxième temps, il propose une typologie de ces dernières. Dans un troisième temps, il insiste sur l'approche intégrale et intégrée à développer en matière de lutte contre les nuisances, de même qu'il présente les différents

<sup>1</sup> Interview de E. ENHUS, Professeur à la Faculté de criminologie de l'ULB, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 17 octobre 2017.

acteurs-clés appelés à jouer un rôle en la matière. Une attention spécifique est également portée à la mesure et l'évaluation. Enfin, des exemples concrets de projets sont mentionnés et d'autres davantage détaillés afin que chaque mandataire local puisse s'en inspirer dans le cadre de sa politique de sécurité.

En confiant la priorité des incivilités au SPF Intérieur et plus spécifiquement à la Direction Sécurité Locale Intégrale (SLIV), la Note cadre de sécurité intégrale (NCSI) a validé la mise sur pied d'un *groupe de travail multidisciplinaire afin notamment de disposer de données pertinentes pour avoir une image réaliste des « comportements incivils »*<sup>2</sup>.

*C'est dans ce cadre que s'inscrit le présent manuel qui répond donc à plusieurs objectifs stratégiques de la NCSI :*

- Affiner les représentations de l'incivilité et déterminer les mécanismes de contrôle privilégiés dans la régulation des comportements incivils ;
- Renforcer la politique de communication, d'information et de sensibilisation du citoyen ;
- Tisser les liens sociaux au sein des quartiers, augmenter la résilience face aux incivilités et associer les habitants à la définition des priorités en matière de prévention des incivilités<sup>3</sup>.

*Plusieurs initiatives ont été prises par le SLIV dans ce cadre :*

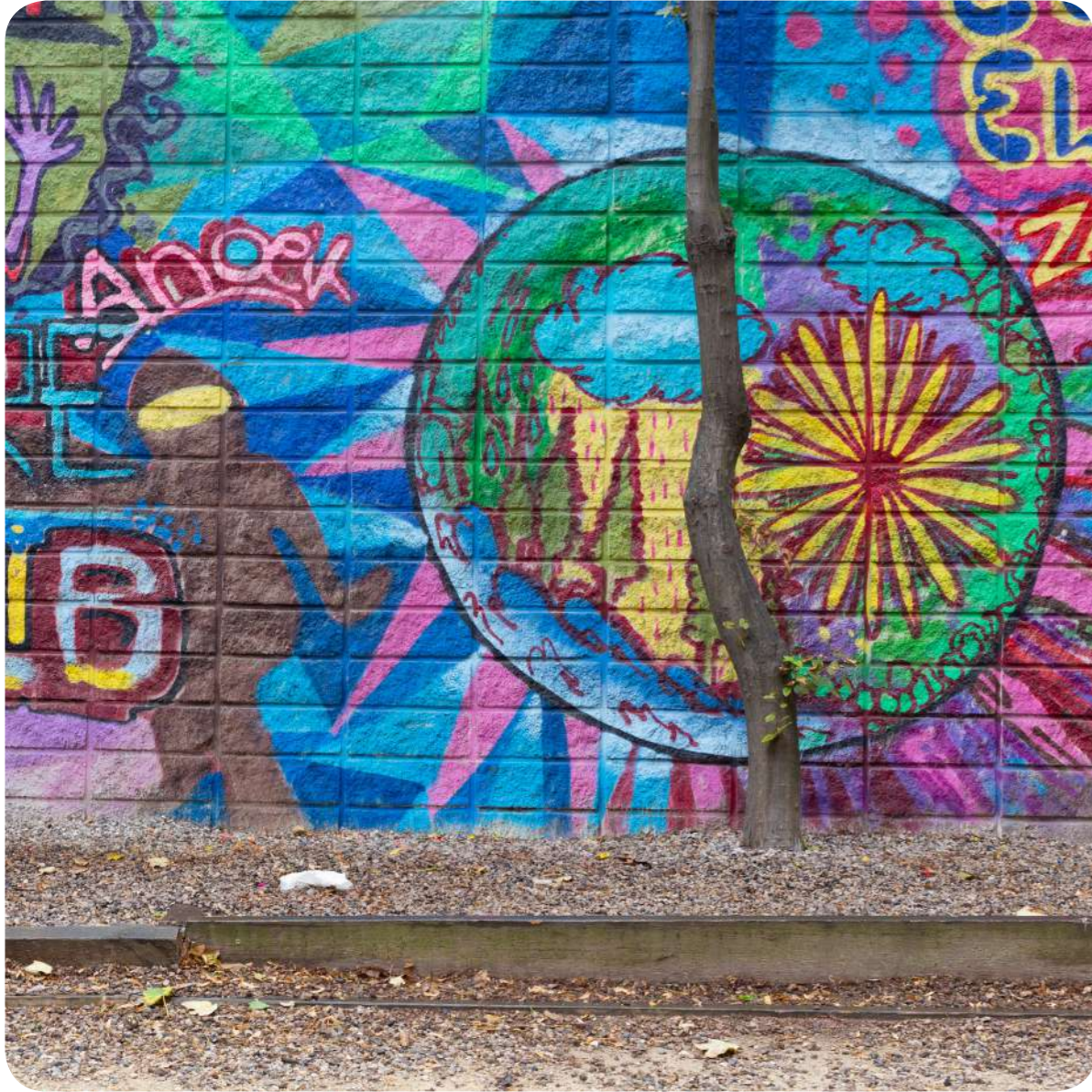
- Plusieurs projets spécialisés dans la prévention des nuisances ont été étudiés par la Direction SLIV (Bruxelles-Ville, Liège, Ostende et Binche).
- Un groupe de travail a été constitué en lançant un appel aux services de prévention disposant d'un Plan stratégique de sécurité et de prévention (PSSP). Ce groupe d'experts de terrain a notamment validé l'élaboration d'une typologie simplifiée des nuisances<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Note cadre de sécurité intégrale 2016-2019, p.149.

<sup>3</sup> Ibidem.

<sup>4</sup> Le but est d'avoir une typologie facile à utiliser au quotidien reprenant les sous-phénomènes principaux (Cf. Chapitre III. Typologies des nuisances).

- Cinq experts académiques dans des spécialités différentes et complémentaires (criminologie, droit, sciences politiques) ont été consultés afin d'objectiver les thématiques liées de près ou de loin aux nuisances et aux incivilités. Ces interviews ont permis d'enrichir le présent manuel avec une réflexion scientifique et un recul académique indispensables.
- Un appel a été lancé à l'ensemble des PSSP pour transmettre leurs bonnes pratiques en lien avec la prévention des nuisances ou des incivilités. En tout, une centaine de fiches ont été ainsi collectées. Elles constituent le corps du chapitre V.



## II. Cadres historique et juridique

### 1. Origine juridique du concept

« A l'époque de Napoléon, on retrouvait certains décrets sur des établissements incommodes qui pouvaient provoquer des nuisances sonores et des nuisances pour la santé. C'était donc déjà réglementé à l'époque »<sup>5</sup>. Il est cependant très difficile de « situer le concept de nuisances dans le temps »<sup>6</sup>.

Lorsque nous nous penchons plus précisément sur le terme de nuisances, nous constatons immédiatement que plusieurs concepts en découlent : atteinte à la tranquillité publique, dérangement, incivilités, etc.

Il est donc très difficile d'arriver à circonscrire l'ensemble des termes liés de près ou de loin à la thématique des nuisances. Par conséquent, nous avons choisi d'analyser trois concepts-clés d'un point de vue juridique : nuisances, incivilités et sanctions administratives communales.

#### a. Nuisances

D'un point de vue juridique, la thématique des nuisances est apparue au début des années '90, même si le mot tel quel n'apparaît que plus tard. En effet, le terme d'atteinte à la tranquillité publique est mentionné à l'article 135 de la Nouvelle loi communale, codifiée par l'arrêté royal du 24 juin 1988 (M.B. 03/09/1988), ratifié par la loi du 26 mai 1989 (M.B. du 30/05/1989).

Cette loi sera modifiée à plusieurs reprises entre autres par la loi du 13 mai 1999 qui actera le concept de « dérangement public » :

<sup>5</sup> Interview de V. FRANCIS, Chargé de cours à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 21 septembre 2017.

<sup>6</sup> Interview de W. HARDYNS, Professeur à l'Université de Gand, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 20 octobre 2017.

Chapitre IV Des attributions des communes en général Art. 135. §2 :

Les communes ont pour mission de faire jouir les habitants des avantages d'une bonne police, notamment de la propreté, de la salubrité, de la sûreté et de la tranquillité dans les rues, lieux et édifices publics. Plus particulièrement, et dans la mesure où la matière n'est pas exclue de la compétence des communes, les objets de police confiés à la vigilance et à l'autorité des communes sont:

1° tout ce qui intéresse la sûreté et la commodité du passage dans les rues, quais, places et voies publiques; ce qui comprend le nettoyage, l'illumination, l'enlèvement des encombrements, la démolition ou la réparation des bâtiments menaçant ruine, l'interdiction de rien exposer aux fenêtres ou autres parties des bâtiments qui puisse nuire par sa chute, et celle de rien jeter qui puisse blesser ou endommager les passants, ou causer des exhalaisons nuisibles; la police de la circulation routière, en tant qu'elle s'applique à des situations permanentes ou périodiques, ne tombe pas sous l'application du présent article;

2° le soin de réprimer les atteintes à la tranquillité publique, telles que les rixes et disputes accompagnées d'amendement dans les rues; le tumulte excité dans les lieux d'assemblée publique, les bruits et attroupelements nocturnes qui troublent le repos des habitants;

3° le maintien du bon ordre dans les endroits où il se fait de grands rassemblements d'hommes, tels que les foires, marchés, réjouissances et cérémonies publiques, spectacles, jeux, cafés, églises et autres lieux publics;

4° l'inspection sur la fidélité du débit des denrées pour la vente desquelles il est fait usage d'unités ou d'instruments de mesure, et sur la salubrité des comestibles exposés en vente publique;

(...)

7° la prise des mesures nécessaires, y compris les ordonnances de police, afin de combattre toute forme de dérangement public - Loi du 13 mai 1999, art. 7).<sup>7</sup>

Avec la loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions administratives communales, l'expression « dérangement public » est remplacée par le mot « incivilités ».

<sup>7</sup> Art.135 de la Nouvelle loi communale du 24 juin 1988, (M.B. du 03/09/1988).

Juridiquement, il n'existe pas tel quel de définition des nuisances sociales qui est un terme « *relativement neuf* »<sup>8</sup>. Ainsi, il est à remarquer dans l'arrêté ministériel du 24 décembre 2013 relatif aux PSSP 2014-2017 que la définition des nuisances sociales rejoint la définition d'incivilités. Le mot « *incivilités* » n'est pas défini dans la loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions administratives communales mais la circulaire du 22 juillet 2014 explicative de la nouvelle réglementation relative aux sanctions administratives communales (SAC) reprend la définition figurant dans la circulaire OOP30 bis<sup>9</sup> du 3 janvier 2005 :

« *facteurs de la vie urbaine dont la manifestation publique induit un sentiment d'insécurité et se traduit par des dégradations environnementales et une détérioration du lien social. Il s'agit des incivilités prévues par la loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions administratives communales* ».<sup>10</sup>

L'arrêté ministériel du 27 décembre 2017 relatif aux PSSP 2018-2019 confirmera cette même définition des nuisances sociales (article 1) et achèvera de fondre les deux termes d'incivilités et de nuisances sociales sous la même définition (article 7).<sup>11</sup>

Le législateur effectue donc lui-même le lien entre les termes de nuisances sociales et d'incivilités en les considérant comme synonymes et interchangeable.

Signalons également que les experts académiques ne sont pas forcément d'accord avec ce constat. Ainsi, certains peuvent considérer les incivilités comme « *un comportement incivique involontaire* » alors que les nuisances sont liées « *à un comportement qui constitue une infraction* »<sup>12</sup>. A l'inverse, d'autres peuvent estimer que la notion d'incivilité est plus en lien avec une « *intention malveillante de nuire* » alors que les nuisances sont le fait de « *personnes qui ne sont pas nécessairement conscientes de la portée de leurs actes et bien souvent, l'auteur n'a pas conscience que ses actes constituent une nuisance* »<sup>13</sup>.

<sup>8</sup> Interview de C. GUILLAIN, professeur de Droit à l'Université Saint-Louis Bruxelles, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 3 novembre 2017.

<sup>9</sup> Circulaire concernant la mise en œuvre des lois du 13 mai 1999 relative aux sanctions administratives dans les communes, du 7 mai 2004 modifiant la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse et la nouvelle loi communale et du 17 juin 2004 modifiant la nouvelle loi communale (M.B. 20.01.2005).

<sup>10</sup> Art. 1 de l'Arrêté ministériel déterminant les modalités d'introduction, de suivi, d'évaluation et déterminant les modalités d'octroi, d'utilisation et de contrôle de l'allocation financière relatives aux plans stratégiques de sécurité et de prévention 2014-2017 (M.B. 31.12.2013).

<sup>11</sup> Art. 1 et 7 de l'Arrêté ministériel déterminant les modalités d'introduction, de suivi, d'évaluation et déterminant les modalités d'octroi, d'utilisation et de contrôle de l'allocation financière relatives aux plans stratégiques de sécurité et de prévention 2018-2019 (M.B. 05.02.2018).

<sup>12</sup> Interview de C. GUILLAIN, professeur de Droit à l'Université Saint-Louis Bruxelles, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 13 novembre 2017

<sup>13</sup> Interview de V. FRANCIS, Chargé de cours à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 21 septembre 2017.



### b. Incivilités

La notion d'incivilités et celle de nuisances sociales sont donc considérées comme synonymes pour leurs sources juridiques<sup>14</sup>. Dès lors, les incivilités apparaissent également dans cette loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions administratives communales (SAC). Le législateur a en effet décidé de remplacer le terme de «*dérangement public*» par celui d'«*incivilités*» :

*Art. 48. Dans l'article 135, § 2, alinéa 2, 7°, de la même loi, inséré par la loi du 13 mai 1999, les mots " de dérangement public " sont remplacés par le mot " d'incivilités ".<sup>15</sup>*

Signalons que le concept «*incivilités*» n'est pas défini en tant que tel dans la loi SAC. Mais à ce propos, nous pouvons reprendre la définition du dérangement public qui se trouvait dans la circulaire OOP30bis<sup>16</sup> et la Nouvelle loi communale du 17 juin 2004 modifiant la Nouvelle loi communale, laquelle précisait : «*le dérangement public vise des comportements matériels, essentiellement individuels, qui sont de nature à troubler le déroulement harmonieux des activités humaines et à réduire la qualité de la vie des habitants d'une commune, d'un quartier, d'une rue d'une manière qui dépasse les contraintes normales de la vie sociale*». <sup>17</sup>

La NCSI parle quant à elle d'incivilités ou de comportements incivils.<sup>18</sup>

<sup>14</sup> Cf. *Supra* Chapitre II, point 1.a).

<sup>15</sup> Art. 48 de la Loi relative aux sanctions administratives communales 24 juin 2013, modifiée par la loi du 21 décembre 2013 portant des dispositions diverses Intérieur (M.B. 31.12.2013).

<sup>16</sup> Circulaire OOP 30bis concernant la mise en œuvre des lois du 13 mai 1999 relative aux sanctions administratives dans les communes, du 7 mai 2004 modifiant la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse et la nouvelle loi communale et du 17 juin 2004 modifiant la nouvelle loi communale (M.B. 20.01.2005).

<sup>17</sup> Circulaire du 22 juillet 2014 explicative de la nouvelle réglementation relative aux sanctions administratives communales, (M.B. 08.08.2014).

<sup>18</sup> Note cadre de sécurité intégrale (NCSI) 2016-2019, p.149.

### c. Sanctions administratives communales

La loi SAC du 24 juin 2013 publiée au Moniteur belge le 1<sup>er</sup> juillet 2013 a pour objectif de moderniser et de préciser l'ancienne réglementation relative aux sanctions administratives communales. Le législateur a opté pour une loi spécifique en raison d'un manque de clarté dans «*l'ancienne*» réglementation et des évolutions sur le terrain quant à l'application de ces sanctions.<sup>19</sup>

Selon la circulaire du 22 juillet 2014, les incivilités constituent des légères formes de trouble à la tranquillité, sécurité, salubrité et propreté publique. Elle énumère à titre purement exemplatif des incivilités pouvant faire l'objet de sanctions administratives communales<sup>20</sup>. En voici un certain nombre:

- ▶ l'utilisation le dimanche de tondeuses à gazon électriques ou à moteur thermique et de scies ;
- ▶ le dépôt de sacs poubelles en dehors des heures de ramassage ;
- ▶ le commerce et la possession de certaines substances dangereuses comme le gaz hilarant ;
- ▶ les déprédations aux plantes dans les parcs et jardins publics ;
- ▶ le fait de laisser des animaux domestiques se baigner dans les étangs ou pièces d'eau des parcs et jardins publics ou d'y dégrader les animaux d'ornements ;
- ▶ l'incinération de matières qui diffusent une forte odeur incommode ;
- ▶ le dépassement du nombre maximal de personnes autorisées dans un établissement accessible au public ;
- ▶ le fait d'entraver la circulation en ne tenant pas un chien en laisse ;
- ▶ le recouvrement des plaques de rue et des numéros de maison ;
- ▶ le collage d'affiches aux endroits non autorisés ;
- ▶ la pose de câbles, d'appareils ou d'autres connexions, émanant d'une initiative privée, et sans autorisation écrite préalable ;
- ▶ l'installation de camping-cars ou de caravanes à des endroits non aménagés à cet effet ;
- ▶ le fait de nourrir des animaux sauvages ou redevenus sauvages ;
- ▶ le dépôt de déchets provenant d'autres communes ;
- ▶ le dépôt d'imprimés publicitaires dans les immeubles inoccupés ou dans les boîtes aux lettres, sur lesquelles un autocollant indiquant que l'occupant ne souhaite pas recevoir de publicité, a été apposé ;
- ▶ la vente ou l'usage de pétards ou de feux d'artifice à certaines occasions, à certaines heures ou dans certains lieux ;
- ▶ uriner dans les lieux publics.

<sup>19</sup> Circulaire du 22 juillet 2014 explicative de la nouvelle réglementation relative aux sanctions administratives communales, (M.B. 08.08.2014).

<sup>20</sup> *Ibidem*.

#### d. Conclusion

À la lecture de la réglementation évoquée, nous constatons donc que les concepts de nuisances sociales et incivilités sont intimement liés et selon le législateur, interchangeables.

Ce constat n'est cependant pas partagé par les experts académiques qui ne considèrent pas les termes de nuisances et d'incivilités comme synonymes. Il est également important de mettre en évidence leur désaccord quant à la définition de ces deux notions, ce qui montre donc bien qu'il n'y a pas de consensus clair sur cette notion de nuisances sociales. « Cela révèle qu'il s'agit de catégories fourre-tout<sup>21</sup>. Finalement, on y met un petit peu ce qu'on veut. »

Ce constat rejoint celui du professeur Els Enhus<sup>22</sup> qui parle d'un « concept malheureux qui est plus une sorte de construction conceptuelle comme le sentiment d'insécurité. Or, l'impact d'un terme est énorme et il est plus opportun de parler directement des différents types de comportements problématiques tels que repris dans la typologie des nuisances élaborée par le SPF Intérieur »<sup>23</sup>.

La définition des nuisances ne peut être que subjective puisque les nuisances dépendront intimement des normes de vie acceptables de l'environnement immédiat à un moment donné (type de population, de communauté, de culture, de société, d'individu,...). Ainsi, D. DE VALKENEER donne un exemple éclairant en matière de nuisances sonores : « bien qu'il soit possible de mesurer objectivement l'importance du bruit grâce à la technologie actuelle, on ne peut se passer de notions subjectives comme la notion de tranquillité qui est relative d'un individu à l'autre »<sup>24</sup>.

Dès lors signalons qu'un comportement pourra tout à fait constituer une nuisance aux yeux de certains individus ou groupes d'individus ; et ce, sans pour autant entraîner une sanction administrative communale ; alors que l'inverse est vrai aussi. In fine, ce sont les élus locaux représentant la majorité de la population locale qui décideront en vue de garantir la tranquillité, la sécurité, la salubrité et la propreté publique dont ils ont la charge.

<sup>21</sup> Interview de C. GUILLAIN, Professeur à l'Université Saint-Louis Bruxelles, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 13 novembre 2017.

<sup>22</sup> Interview de E. ENHUS, Professeur à la Faculté de criminologie de l'ULB, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 17 octobre 2017.

<sup>23</sup> Ibidem, Cf. Chapitre III. Typologies des nuisances.

<sup>24</sup> Interview D. DE VALKENEER, avocate et assistante à l'Université catholique de Louvain, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 21 septembre 2017.

## 2. Les nuisances aujourd'hui : une priorité partagée par tous

### a. La Note cadre de sécurité intégrale 2016-2019 (NCSI)

La NCSI est le document de base de la politique de sécurité belge. Elle détermine, au niveau conceptuel et du contenu, tous les autres documents de politique, tant sur le plan des principes de départ que sur celui des priorités de la politique de sécurité<sup>25</sup>.

La NCSI fixe, entre autres, comme priorité les incivilités. Les objectifs stratégiques qui visent à « Mieux partager l'espace commun » sont les suivants :

- Affiner les représentations de l'incivilité et déterminer les mécanismes de contrôle privilégiés dans la régulation des comportements incivils ;
- Mobiliser et mieux coordonner l'action des différents opérateurs (publics et privés) œuvrant dans le champ de la prévention, de la répression et du suivi des incivilités ;
- Améliorer le processus de signalement, de suivi et de résolution des incivilités ;
- Renforcer la politique de communication, d'information et de sensibilisation du citoyen ;
- Retisser les liens sociaux au sein des quartiers, augmenter la résilience face aux incivilités et associer les habitants à la définition des priorités en matière de prévention des incivilités ;
- Garantir une présence dissuasive dans les endroits critiques (zone prioritaire ou «hotspot»<sup>26</sup>) ;
- Favoriser et faciliter la médiation ;
- Mettre en œuvre les moyens de répression adéquats<sup>27</sup>.

<sup>25</sup> NCSI 2016-2019, p. 7.

<sup>26</sup> « Hotspot » renvoie par exemple aux réseaux de transport en commun, écoles, grands ensembles d'immeubles, lieux festifs, ... (Source : NCSI 2016-2019).

<sup>27</sup> NCSI 2016-2019, p. 149.

b. Le Plan national de sécurité 2016-2019 (PNS)

Le PNS est le plan de police intégrée, structurée à deux niveaux. Il contribue à la réalisation des objectifs de la NCSI<sup>28</sup>. Parmi ses objectifs prioritaires figure « Améliorer l'ordre public » qui recouvre notamment le phénomène des incivilités<sup>29</sup>.

c. Les plans stratégiques de sécurité et de prévention 2018-2019 (PSSP)<sup>30</sup>

Le PSSP est une convention pluriannuelle signée entre l'Etat fédéral représentée par le Ministre de l'Intérieur et les Autorités locales, représentées par le Bourgmestre et le Directeur général (Secrétaire communal à Bruxelles et en Flandre), qui reprend les phénomènes prioritaires et un dispositif de coordination. Les phénomènes sont choisis et motivés par la commune sur base d'un diagnostic local de sécurité (DLS) et des spécificités politiques locales. La convention décline les phénomènes et le dispositif de coordination en objectifs généraux, stratégiques et opérationnels, dotés de résultats attendus et d'indicateurs de résultats. La commune s'engage à mettre tout en œuvre pour atteindre les résultats au terme de la convention.

En matière de sécurité et de prévention au niveau communal, 86<sup>31</sup> communes (sur 109) bénéficiant d'un PSSP font des nuisances une priorité. Notons que ces communes couvrent une part importante du territoire belge.

d. Les plans zonaux de sécurité 2014-2019 (PZS)<sup>32</sup>

Le PZS vise la planification et la mise en œuvre de l'activité policière au niveau local. Il est conçu dans le cadre d'une approche intégrale et intégrée de la sécurité : il est élaboré en tenant compte de différents autres instruments de planification prévus tant aux niveaux fédéral et régional (lignes politiques des ministres, NCSI, PNS,...) que local (plan local de sécurité intégrale, lignes politiques des bourgmestres, politique criminelle des procureurs du Roi reprise dans le plan de politique du parquet par exemple)<sup>33</sup>.

Au niveau policier, dans le cadre de leur PZS 2014-2017, 161<sup>34</sup> zones de police locale (sur 193) choisissent comme priorité les nuisances sociales. Dans le cadre de l'alignement des PZS 2014-2017 au PNS 2016-2019, 86<sup>35</sup> zones de police (sur 150 qui ont introduit un addendum) retiennent comme priorité « Améliorer l'ordre public » où figure la problématique des « incivilités ». Il est à remarquer que les nuisances se retrouvent depuis plus de 10 ans dans le top 5 des priorités policières.

e. Autres plans

D'autres plans issus des différents niveaux de pouvoir prennent en compte ce phénomène. Pour n'en citer que quelques-uns, mentionnons par exemple : Les contrats « ville durable » du gouvernement fédéral, les initiatives de villes durables subsidiées par la Vlaams Stedenbeleid, les plans de cohésion sociale de la Région wallonne, les plans bruxellois de prévention et de proximité qui ont tous pour objectif de contribuer positivement au vivre-ensemble.

<sup>28</sup> NCSI 2016-2019, p. 7.

<sup>29</sup> PNS 2016-2019, p. 72.

<sup>30</sup> Arrêté royal du 25 décembre 2017 relatif à la prolongation 2018-2019 des plans stratégiques de sécurité et de prévention (M.B. 05.02.2018) et Arrêté ministériel du 27 décembre 2017 déterminant les modalités d'introduction, de suivi, d'évaluation et déterminant les modalités d'octroi, d'utilisation et de contrôle de l'allocation financière relatives aux plans stratégiques de sécurité et de prévention 2018-2019 (M.B. 05.02.2018).

<sup>31</sup> Chiffre de 2017.

<sup>32</sup> Art. 35-37 de la loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux (M.B.05.01.1999).

<sup>33</sup> Circulaire interministérielle PLP 50 relative à la procédure de dépôt des plans zonaux de sécurité et de leur approbation par les Ministres de l'Intérieur et de la Justice (M.B. 17.09.2013), p. 1.

<sup>34</sup> Document interne au SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention - Analyse transversale des PZS 2014-2017.

<sup>35</sup> Document interne au SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention - Analyse des Addenda Plans zonaux de Sécurité 2018-2019.



### III. Typologie des nuisances

#### 1. Méthodologie

##### a. *Pourquoi une typologie ?*

Depuis les années 2000, les politiques de sécurité et de prévention ciblent prioritairement les nuisances sociales. Or, par définition, ce concept de nuisances peut recouvrir toute une série de comportements à un moment donné, dans une société donnée. Néanmoins, l'important est de disposer d'une classification des « nuisances » qui permet de regrouper et partager les pratiques qui luttent contre une ou plusieurs nuisances en particulier, tout en sachant qu'une seule et même pratique (par exemple la médiation) peut être utile pour lutter contre toute une série de nuisances. Par ailleurs, une typologie est intéressante également pour mettre sur pied des projets de prévention et de sécurité plus ciblés et donc plus qualitatifs. Enfin, elle peut faciliter l'analyse des différentes formes de nuisances au niveau national pour autant que l'ensemble des acteurs l'utilisent.

##### b. *Processus d'élaboration de la typologie*

Nous avons lancé un appel aux fonctionnaires de prévention pour fonder un groupe de travail avec comme objectif principal l'établissement d'une typologie simplifiée relative aux nuisances sociales en vue d'un partage des pratiques utiles en la matière.

23 communes bénéficiant d'un PSSP ont montré leur intérêt pour participer à notre groupe de travail. Nous avons invité une dizaine de communes en s'assurant d'un équilibre régional, linguistique et démographique : Anderlecht, Antwerpen, Ronse, Genk, Leuven, Namur, Spa, Péruwelz, Charleroi, Tongeren, Etterbeek et Schaerbeek.

Concrètement, nous avons soumis aux membres du groupe de travail un projet de typologie simplifiée. Celle-ci se base sur la typologie de 2011 élaborée en collaboration avec la police fédérale et l'union des villes et communes flamandes (VVSG) en vue de l'élaboration des plans zonaux de sécurité 2014-2017. Avec les membres du groupe de travail, nous nous sommes posé la question de savoir si les communes peuvent intégrer la grande majorité de leurs projets de lutte dans cette typologie simplifiée.

Après 3 réunions de réflexion et de discussions, nous sommes parvenus à la typologie présentée dans ce manuel. Elle se veut un document simple et proche des pratiques de terrain qui doit permettre à toute commune de se lancer dans la lutte contre les nuisances ou d'optimiser les efforts déjà entrepris. Elle reprend les principales nuisances auxquelles une commune peut être confrontée. Elle compte 6 catégories et 37 sous-catégories.

## 2. La typologie et ses catégories

### a. Circulation

Cette catégorie regroupe toutes les nuisances liées aux véhicules automobiles et ne faisant pas l'objet d'une verbalisation systématique par la police ou dont la verbalisation ne permet pas de mettre un terme aux actes nuisibles (abandons d'épaves, parkings gênants, entraves à la circulation).

### b. Vandalisme-Dégradation

Cette catégorie regroupe les dégradations de biens mobiliers ou immobiliers ainsi que les graffitis et autres tags et le vandalisme de manière générale.

### c. Propreté - Environnement

Cette catégorie vise les nuisances liées à la propreté dans l'espace public de manière générale : dépôts sauvages, déjections canines, poubelles non ramassées,... Elle concerne également l'affichage sauvage, les cas de manque d'entretien des espaces partagés et les fumées incommodantes.

### d. Nuisances sonores

Cette catégorie englobe les phénomènes et comportements pouvant causer une nuisance dans un quartier du fait d'un volume sonore trop élevé : véhicules bruyants, animaux, feux d'artifices,... ainsi que les formes de tapages (discussions bruyantes, musique au volume inapproprié, ...).

### e. Comportement dérangeant causé par des personnes en dehors des autres catégories

Cette catégorie réunit les actes non répertoriés ailleurs et qui constituent des nuisances spécifiques (chiens non tenus en laisse, ivresse sur la voie publique...) ou liées à des comportements particuliers (consommation de drogues, mendicité, entrave au libre passage sur l'espace public, ...).

### f. Autres

Parce qu'une typologie exhaustive des nuisances est impossible, cette catégorie laisse la réflexion ouverte sur la possibilité d'intégrer d'autres comportements qui ne seraient pas inclus dans les catégories précédentes. Vous trouverez ci-dessous la typologie reprenant quelques exemples dans les différentes catégories et sous-catégories.

Typologie - nuisances overlast		
A	Circulation	Verkeer
1	véhicules abandonnés	achtergelaten voertuigen
2	stationnement gênant/illégal	hinderlijk/illegaal parkeren
3	entrave à la circulation en général	verkeershinder algemeen
4	autres	andere
B	Vandalisme - Dégradation	Vandalisme - Schade
5	graffiti	graffiti
6	dégradation de biens immobiliers (hors graffiti)	schade onroerende goederen (niet graffiti)
7	dégradation d'autres biens mobiliers (hors graffiti)	schade andere roerende goederen (niet graffiti)
8	autres	andere
C	Propreté - Environnement	Netheid - Omgeving
9	jet de débris sur la voie publique	zwerfvuil
10	poubelles publiques qui débordent	overvolle openbare vuilbakken
11	poubelles privées non ramassées	niet opgehaalde private vuilbakken
12	dépôts de déchets/dépôts clandestins d'immondices	afval dumpen/sluikstorten
13	affichage sauvage (dépliants, affiches, publicités,...)	wildplakken(flyers, posters, reclame,...)
14	déjections animales	dierlijke uitwerpselen
15	fumée incommode	rookhinder
16	absence d'entretien	gebrek aan onderhoud
17	autres	andere

Typologie - nuisances overlast		
D	Nuisances sonores	Geluidshinder
18	personnes parlant à voix très haute ou criant	roepen of zeer luid praten
19	voisins bruyants	lawaaiige buren
20	véhicules bruyants	lawaaiige voertuigen
21	musique bruyante (ne venant pas de chez les voisins)	luide muziek (niet van buren)
22	alarmes (sonnerie incessante/hors service)	alarmen(aanhoudend/rinkelen/kapot)
23	animaux bruyants	lawaaiige dieren
24	machines bruyantes - chantiers	lawaaiige machines- werven
25	feux d'artifice - pétards	vuurwerk - klappertjes
26	autres	andere
E	Comportement dérangeant causé par des personnes en dehors des autres catégories	Storend gedrag veroorzaakt door personen niet weerhouden in andere categorieën
27	consommation de drogues	drugs gebruiken
28	consommation d'alcool - ivresse publique	alcohol gebruiken- openbare dronkenschap
29	méthodes incommodes de mendicité	hinderlijke bedelen
30	méthodes incommodes de vente	hinderlijk verkopen
31	chiens non tenus	loslopende honden
32	entrave au libre passage dans l'espace public	hinder van de vrije doorgang in de openbare ruimte
33	uriner/cracher en public	urineren in openbaar/spuwen
34	prostitution incommode	hinderlijke prostitutie
35	Intimidation/harcèlement/insultes	intimidatie/lastig vallen/beledigingen
36	bagarres	vechten
37	autres	andere
F	Autres	Andere

Le tableau est bilingue afin de garantir l'exactitude des termes utilisés pour les différentes formes de nuisances, par les acteurs impliqués dans la politique de prévention.



## IV. Comment prévenir les nuisances ?

### 1. Introduction : Approche intégrale et intégrée

Vu la complexité à identifier le phénomène des nuisances, il importe de développer une politique locale de sécurité intégrale et intégrée en la matière. L'aspect intégral signifie qu'une attention permanente est accordée à chaque maillon de la chaîne de sécurité : prévention (pro-action en amont), réaction/répression (préparation en amont) et suivi des auteurs et victimes. Cette approche intégrée ne peut exister que si et seulement si tous les acteurs concernés, issus de différents secteurs et niveaux de pouvoir, collaborent dans le respect des compétences de chacun, avec pour objectif de parvenir à une solution commune par rapport aux problèmes visés.

Etant donné qu'une telle approche repose sur la concertation et la cohérence des acteurs et des dispositifs, une meilleure assise aux mesures prises est garantie, ce qui augmente l'efficacité de ces dernières. Enfin, cette approche est à envisager à tous les stades de la politique : conception, exécution, suivi, évaluation et amélioration<sup>36</sup>.

Approchons de plus près les acteurs clés pour le développement d'une telle politique. Ces acteurs peuvent intervenir au niveau des différents maillons.

### 2. Les acteurs d'un projet relatif aux nuisances

#### a. Le Bourgmestre

C'est le Bourgmestre, avec le Collège et après approbation du Conseil communal, qui décide des orientations globales de la politique de sécurité intégrale et intégrée de la commune en matière de lutte contre les nuisances. La volonté politique est primordiale.

<sup>36</sup> SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, « Vers une politique locale de sécurité intégrale », Editeur responsable : J. GLORIE, Boulevard de Waterloo 76, 1000 Bruxelles, Date de publication : 2008, (2ème version).

### b. Le coordinateur local de la politique de sécurité

Ce coordinateur a pour mission de préparer, concevoir, mettre en œuvre, suivre et évaluer la politique locale de sécurité et de prévention en matière de lutte contre les nuisances. Pour ce faire, il développe les partenariats et les concertations avec les différents acteurs importants pour lutter contre les nuisances. Il a donc un rôle essentiel en matière de prévention et de lutte contre les nuisances.

Soulignons dès lors que les fonctions de coordinateur - facilitateur - manager sont cruciales pour élaborer une politique de sécurité et de prévention. Dans les centres-villes avec une population importante, la fonction de manager de quartier prend toute son importance. Dans les communes qui bénéficient d'un plan stratégique de sécurité et de prévention, cela s'avère être souvent le fonctionnaire de prévention qui joue ce rôle. Il se charge de mettre en place les partenariats pertinents et de définir toutes les procédures et outils utiles pour la mise en œuvre et le suivi des actions.

### c. Les gardiens de la paix (GDP) et leur chef de service

#### **Qui sont les GDP ?**

Les gardiens de la paix sont des personnes employées directement ou indirectement par une commune et qui se voient confier à titre principal les missions reprises dans la loi du 13 janvier 2014<sup>37</sup>. Il s'agit de toutes les fonctions publiques non policières de sécurité et de prévention. On distingue généralement les gardiens de la paix et les gardiens de la paix habilités à constater les infractions dans le cadre des sanctions administratives communales (GDP constatateurs).

#### **Quelles sont les missions des GDP ?**

Comme le prévoit la loi du 13 janvier 2014 et plus particulièrement son article 3, les gardiens de la paix accomplissent des missions de sécurité et de prévention en vue d'accroître le sentiment de sécurité des citoyens et de prévenir les nuisances publiques et la criminalité à travers les activités suivantes :

- « la sensibilisation du public à la sécurité et à la prévention de la criminalité ;
- l'information des citoyens en vue de garantir le sentiment de sécurité ainsi que l'information et le signalement aux services compétents des problèmes de sécurité, d'environnement et de voirie ;
- l'information des automobilistes au sujet du caractère gênant ou dangereux du stationnement fautif et la sensibilisation de ceux-ci au respect du règlement général sur la police de circulation routière et à l'utilisation correcte de la voie publique, ainsi que l'aide pour assurer la sécurité de la traversée d'enfants, d'écoliers, de personnes handicapées ou âgées ;
- la constatation d'infractions aux règlements et ordonnances communaux dans le cadre de l'article 119 bis, §6, de la nouvelle loi communale qui peuvent faire exclusivement l'objet de sanctions administratives, ainsi que celles prévues à l'article 3.3° (arrêt et stationnement) de la loi SAC ;
- l'exercice d'une surveillance de personnes en vue d'assurer la sécurité lors d'événements organisés par les autorités ;
- la présence dissuasive en vue de prévenir les conflits entre personnes, y compris l'intervention non violente en cas de constatation de conflit verbal entre personnes ;
- l'accompagnement d'enfants scolarisés qui se déplacent en groupe, à pied ou à vélo, de leur domicile à l'école et inversement ;
- la constatation exclusivement limitée à la situation immédiatement perceptible de biens qui, ouvre, pour la commune, le droit au prélèvement d'un impôt ou d'une redevance. »

Pour ce qui concerne ce guide, nous nous intéressons spécifiquement aux activités de lutte contre les nuisances sociales et l'insécurité routière (véhicules abandonnés, stationnement gênant et/ou illégal et entrave à la circulation en général). Considérés comme les yeux et les oreilles de la commune, les GDP, vêtus de leur uniforme mauve, exercent une présence visible, dissuasive et rassurante dans les lieux publics. Ils peuvent également signaler et constater des situations, et jouer le rôle de relais à l'égard des citoyens. Le cas échéant, les signalements et constats réalisés par des GDP constatateurs peuvent faire l'objet de sanctions administratives communales.

<sup>37</sup> Loi du 13 janvier 2014 modifiant la loi du 15 mai 2007 relative à la création de la fonction de gardien de la paix, à la création du service des gardiens de la paix et à la modification de l'article 119bis de la nouvelle loi communale (M.B. 30.01.2014).



En résumé, en matière de lutte contre les nuisances, retenons que les missions des GDP peuvent être les suivantes :

- informer et sensibiliser la population en participant à des actions ou des campagnes au moyen de la distribution de tout support ou encore via la diffusion de messages en matière de prévention des différentes formes de nuisances ;
- signaler aux services compétents les nuisances (surveillance préventive) afin qu'elles soient traitées ;
- intervenir de manière non violente en cas de conflit verbal entre personnes ;
- constater les nuisances reprises comme des infractions aux règlements et ordonnances communaux dans le cadre de l'article 119bis§6, de la nouvelle loi communale, qui peuvent exclusivement faire l'objet de sanctions administratives communales, ainsi que celles prévues à l'article 3.3° (arrêt et stationnement) de la loi SAC.

#### **Quel est le rôle du chef de service des GDP ?**

Il est chargé de la gestion opérationnelle de l'ensemble des gardiens de la paix de la commune. Il établit le planning de ces agents et veille à la qualité de leur travail. La gestion opérationnelle des GDP ne peut être déléguée aux partenaires du service, qu'il s'agisse de la police ou d'une société de transports en commun.

Il est également chargé d'établir des liens avec les partenaires du service des GDP et de transférer des informations entre ceux-ci et les agents actifs sur le terrain.

Par ailleurs, bien souvent, le chef de service des GDP veille également à ce que l'ensemble des signalements et constats des GDP soient encodés dans une base de données afin de contribuer à l'analyse et au suivi des nuisances sociales. Ainsi, toute une série de nuisances sociales peuvent être cartographiées. Il convient de consulter les fiches de projet pour avoir des exemples.

#### **d. Les intervenants de l'Action sociale**

Les problématiques que recouvrent la notion de "nuisances" ont de toute évidence un lien avec les notions de vivre-ensemble et de lien social. Dès lors, une approche préventive de ces phénomènes ne peut exclure un recours aux acteurs de l'Action sociale. Il conviendra d'établir une relation saine et respectueuse avec l'ensemble des intervenants afin d'intégrer les différents modes d'action dans une approche intégrale cohérente et capable de mobiliser l'ensemble des acteurs de la chaîne de la sécurité. Bien que sous tutelle des autorités régionales et/ou communautaires, les professionnels de l'Action sociale ne sont donc pas à négliger dans les différentes étapes de la mise en place d'un dispositif de prévention des "nuisances", notamment dans le cadre des CPAS et des missions menées par les assistants sociaux.

Voici quelques exemples de travailleurs sociaux :

#### **Les travailleurs de rue**

Le travail de rue est une méthode d'intervention envisageant son action par la rencontre du citoyen et de la population. Il s'agit d'une approche extra muros dotée d'une éthique forte faite de tolérance et de respect à l'égard des populations exclues ou en marge de la société. Dans ce contexte, le travail de rue œuvre entièrement dans un souci de bien-être sociétal.

Le travailleur de rue est un intervenant de première ligne dont la mission doit être protégée. Il importe de saisir l'importance de la relation de confiance qu'il établit avec ses publics afin de remplir ses objectifs d'intervenant social de première ligne. D'autre part, impliquer l'intervenant est une condition fondamentale à la réussite de la prévention et il est nécessaire de les informer, à minima, sur l'analyse des nuisances qui doit être réalisée préalablement à la mise en place d'un dispositif.

Etant donné que la première étape de l'intervention d'un travailleur de rue consiste à faire une analyse du milieu à la fois théorique (histoire, sociale, culturelle) et pratique (rencontre avec les habitants du quartier), il importe d'associer ces intervenants dès les premières phases de la mise en place d'une politique de prévention, c'est-à-dire au niveau de l'analyse et du diagnostic<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> C. SHAUT, L. VAN CAMPENHOUDT, *Le travail de rue en communauté française, rapport de recherche pour la Fondation Roi Baudouin, Editions des facultés universitaires Saint-Louis, Bruxelles, octobre 1994, p.21.*

En effet, le témoignage et le vécu de ces intervenants permet d'affiner le diagnostic à réaliser. Il importe donc de leur accorder une attention particulière dans la réalisation dudit diagnostic.

### **Les animateurs socio-culturels**

Les animateurs/formateurs et autres personnels encadrant jouent un rôle fondamental dans le développement de relations respectueuses et d'un vivre-ensemble harmonieux. Ces intervenants de la société civile sont des relais indispensables pour la mise en place de plans d'action visant à prévenir les nuisances. Il convient de les intégrer dans les dispositifs sans les instrumentaliser et surtout sans mettre en péril les liens de confiance qui existent entre eux et leurs publics. Bien souvent, le tissu associatif semble éloigné des questions de sécurité locale. Pourtant, tant dans l'analyse de la situation que dans la mise à disposition ou dans la diffusion d'une information ou de bonnes pratiques, ces acteurs ne sont pas à négliger.

#### *e. Les agents constatateurs communaux et le fonctionnaire sanctionnateur*

La loi du 24 juin 2013<sup>39</sup> relative aux sanctions administratives communales (loi SAC) ainsi que ses arrêtés d'exécution prévoient notamment les fonctions de fonctionnaire sanctionnateur et d'agent constatateur. Ils interviennent au premier plan en matière de sanctions de comportements inscrits dans les ordonnances et règlements communaux. D'un côté, une part importante de ces comportements renvoie à la typologie des nuisances. D'un autre côté, les ordonnances et règlements communaux peuvent reprendre aussi un nombre non-négligeable de comportements qui ne figurent pas dans la typologie en tant que nuisance : par exemple, ne pas payer le parking sur le territoire de la commune.

### **Les agents constatateurs**

Selon l'article 20 de la loi SAC susmentionnée, les infractions aux ordonnances et règlements communaux sont constatées par un fonctionnaire de police, un agent de police ou un garde champêtre particulier dans le cadre de ses compétences.

Selon l'article 21 de la loi SAC, les infractions qui peuvent uniquement faire l'objet de sanctions administratives peuvent également faire l'objet d'un constat par les personnes suivantes :

Les agents communaux répondant aux conditions prévues par arrêté royal pour constater les infractions<sup>40</sup> :

- Les fonctionnaires provinciaux ou régionaux ;
- Les membres du personnel des coopérations intercommunales et régies communales autonomes ;
- Les agents des sociétés de transports publics<sup>41</sup>.

### **En résumé**

<b>Infractions</b>	<b>Administratives (1)</b>	<b>Mixtes légères (2)</b>	<b>Mixtes lourdes (3)</b>	<b>Arrêt et stationnement (4)</b>
<b>Constatateurs (Types)</b>				
Fonctionnaire de police, agent de police et garde champêtre particulier	OUI	OUI	OUI	OUI
Agents communaux	OUI	NON	NON	OUI
Fonctionnaires provinciaux ou régionaux et Membres du personnel des coopérations intercommunales	OUI	NON	NON	NON
Membres des régies communales autonomes dont les activités sont limitées à la constatation des infractions dépenalisées en matière de stationnement ainsi qu'aux infractions visées à l'article 3,3°	OUI	NON	NON	OUI
Membres du personnel de l'Agence du stationnement de la Région de Bruxelles-Capitale visée à l'article 25 de l'ordonnance du 22 janvier 2009 portant organisation de la politique du stationnement et création de l'Agence du stationnement de la Région de Bruxelles-Capitale	OUI	NON	NON	OUI
Gardiens de la paix constatateurs	OUI	NON	NON	OUI

<sup>39</sup> Loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions administratives communales (M.B. 01.07.2013).

<sup>40</sup> Arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les conditions minimales en matière de sélection, de recrutement, de formation et de compétence des fonctionnaires et membres du personnel compétents pour constater les infractions qui peuvent faire l'objet de sanctions administratives communales (M.B. 27.12.2013).

<sup>41</sup> La loi le prévoit en théorie pour ce qui concerne les agents des sociétés de transports publics.

- (1) *Infractions administratives* : Infractions qui peuvent exclusivement être sanctionnées au moyen d'une sanction administrative.
- (2) *Infractions mixtes légères* : Article 3,2° de loi SAC.
- (3) *Infractions mixtes lourdes* : Article 3,1 de loi SAC.
- (4) *Infractions relatives à l'arrêt et au stationnement* : Article 3,3° loi SAC.

### **Le fonctionnaire sanctionnateur**

Le fonctionnaire sanctionnateur désigné par le conseil communal peut être le secrétaire communal (Directeur général pour la Région wallonne), un agent contractuel et statutaire ou un membre des structures de coopération créées par les Régions. Le conseil communal peut aussi demander au conseil provincial de proposer un fonctionnaire provincial pour l'exercice de la fonction de fonctionnaire sanctionnateur. Il est possible aussi dans le cadre d'un accord de coopération que plusieurs communes décident ensemble de désigner un agent statutaire ou contractuel pour exercer ces missions<sup>42</sup>. Le fonctionnaire sanctionnateur exerce en toute indépendance ses compétences. Il doit pouvoir décider en toute autonomie et ne peut recevoir d'instruction à cet égard<sup>43</sup>.

Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, le fonctionnaire sanctionnateur a accès aux données pertinentes à cette fin du Registre national et de la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules. Lorsque le fonctionnaire sanctionnateur décide qu'il y a lieu d'entamer la procédure administrative, il communique au contrevenant par lettre recommandée plusieurs éléments dont notamment les faits et leur qualification ; de même que la possibilité pour le contrevenant de se défendre<sup>44</sup>. Le fonctionnaire sanctionnateur dispose d'un délai de 6 mois, à partir du jour de la constatation des faits par les constatateurs. Ce délai est porté à 12 mois si une prestation citoyenne et/ou une médiation est envisagée<sup>45</sup>. Une médiation réussie constitue une alternative à une amende.

Remarquons à nouveau l'importance de la médiation reprise directement au sein de la loi SAC<sup>46</sup> qui décrit la médiation SAC<sup>47</sup> comme une « médiation locale ». Elle constitue une mesure alternative à l'amende administrative qui permet à la personne commettant une infraction au règlement de police de réparer ou d'indemniser le dommage causé ou encore d'apaiser le conflit, grâce à l'intervention d'un médiateur. La médiation SAC n'est possible qu'en cas d'infraction punie d'une SAC et non d'une peine de police<sup>48</sup>.

<sup>42</sup> Art. 1 de l'Arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les conditions de qualification et d'indépendance du fonctionnaire chargé d'infliger l'amende administrative et la manière de percevoir les amendes en exécution de la loi relative aux sanctions administratives communales (M.B. 27.12.2013).

<sup>43</sup> Art. 4 de l'Arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les conditions de qualification et d'indépendance du fonctionnaire chargé d'infliger l'amende administrative et la manière de percevoir les amendes en exécution de la loi relative aux sanctions administratives communales (M.B. 27.12.2013).

<sup>44</sup> Art. 25 de la loi SAC.

<sup>45</sup> Art. 26 de la loi SAC.

<sup>46</sup> Art. 4§2,2 de la loi SAC.

<sup>47</sup> Il est possible de retrouver la liste des médiateurs subventionnés par la Politique des grandes villes sur [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be).

<sup>48</sup> SPP Intégration Sociale, « Médiation dans le cadre des sanctions administratives communales : des réponses à vos questions, Lutte contre la pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes ». Editeur responsable : SPP Intégration Sociale, Lutte contre la pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes - Boulevard Roi Albert II numéro 30 - 1000 Bruxelles, Date de publication : 2016, p. 7.  
SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention - Guide méthodologique d'évaluation d'impact des plans stratégiques de sécurité et de prévention – Le Spectre de l'évaluation d'impact, Consortium VUB & ULB, 2017.

### f. Les médiateurs

Le médiateur de quartier ou de voisinage pratique la médiation interpersonnelle de conflits qui peuvent surgir entre voisins ou personnes fréquentant un même quartier. Elle constitue un outil indispensable pour la résolution de conflits de voisinage et de quartiers.

Elle contribue à l'apaisement des tensions sociales dans divers contextes. Outre l'objectif de l'apaisement des relations conflictuelles, la médiation interpersonnelle de conflits a pour but de constituer une véritable alternative à une intervention judiciaire et ou policière<sup>49</sup>.

Concrètement, le médiateur est un tiers garant du processus de médiation. Il se doit de maîtriser le cadre de la médiation. Ce n'est pas lui-même qui doit trouver un dénouement au conflit, ou convaincre une des parties. Il stimule la création de passerelles de communication sans pour autant trancher le litige. Les parties doivent être conscientes qu'elles sont détentrices de la solution à leur conflit. L'objectif du médiateur est de trouver des points communs aux parties. Il agit en tant que tiers qui s'efface et favorise la communication directe entre elles. Enfin, il se doit d'être neutre quant à l'information liée au contenu et impartial envers les parties<sup>50</sup>.

*« Une des voies à suivre pour lutter contre les incivilités est sans aucun doute la médiation, mais qui se distancie du modèle pénal, car à vouloir copier le modèle pénal on en arrive à produire du sous-pénal. Même si la médiation peut ne pas aboutir notamment en raison du manque de volonté des individus ; même si elle entraîne un processus chronophage et nécessite d'investir dans un personnel de qualité ; elle donne de bons résultats : elle permet d'entendre la victime et d'apaiser les conflits. Cela ne peut pas être possible pour tout et dès lors, les sanctions administratives communales demeurent une épée de Damoclès indispensable ». <sup>51</sup>*

<sup>49</sup> SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention - Guide méthodologique d'évaluation d'impact des plans stratégiques de sécurité et de prévention – Le Spectre de l'évaluation d'impact, Consortium VUB & ULB, 2017.

<sup>50</sup> SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, « Médiation de Quartier », Editeur responsable : J. GLORIE, Boulevard de Waterloo 76, 1000 Bruxelles, Date de publication : 2010, pp34-36.

<sup>51</sup> Interview de C. GUILLAIN, Professeur à l'Université Saint-Louis, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 13 novembre 2017.

### g. Les inspecteurs de police

Les inspecteurs de police peuvent accomplir plusieurs activités en matière de lutte contre les incivilités. Leur première mission générale est la surveillance « humaine ». Pour ce faire, ils se rendent le plus visibles dans l'espace public et ils dissuadent les auteurs potentiels. Ils informent les citoyens sur leurs droits et devoirs, de même qu'au niveau des différents dispositifs qui existent et qui peuvent leur apporter des pistes de solution (service de médiation par exemple). Ils récoltent des informations en ce qui concerne les problèmes vécus dans les quartiers<sup>52</sup>. Ils sont également à même de constater des comportements repris dans les règlements ou ordonnances communaux.

Par ailleurs, les inspecteurs de police sont impliqués dans des plans d'action de plus grande envergure en matière de lutte contre les nuisances, au cours desquels ils peuvent être accompagnés par d'autres fonctionnaires assermentés non policiers afin de prendre en flagrant délit des auteurs d'actes répréhensibles. Ils peuvent également être amenés à soutenir les gardiens de la paix ou autres agents constatateurs qui sont en difficulté dans le cadre de leurs missions, en raison d'agressions, d'intimidations, par exemple. Ils doivent avoir un rôle protecteur vis-à-vis de ces derniers afin que ceux-ci soient toujours respectés par tous les citoyens.

### h. Les citoyens

L'implication du citoyen dans l'approche des nuisances est une condition sine qua non. Une première condition à cet effet est l'information et la sensibilisation des citoyens. L'information amène bien souvent une prise de conscience. Il est fréquent que l'auteur n'a pas conscience que ses actes sont considérés comme une nuisance. L'information constitue donc la base de tout<sup>53</sup>.

En outre, nous devons nous engager dans la résilience collective des quartiers. Il ressort de la recherche que les quartiers résilients sont mieux en mesure de lutter contre les formes de nuisances. Dans les quartiers avec un bon climat social, les habitants vont interpeller plus facilement quelqu'un sur les détritrus, le bruit, etc. En d'autres termes, ils ne vont pas appeler directement la police. S'engager dans des quartiers résilients est donc essentiel. Cela est possible en renforçant la confiance sociale. La stimulation des activités de quartier est un moyen essentiel à cet effet. La communication et l'implication revêtent à cet égard une importance cruciale<sup>54</sup>.

<sup>52</sup> SERON V., *Gestion des politiques de sécurité urbaine : Jour 9 Partim 2 : Les réponses (policières) aux incivilités et à la petite délinquance, Formation continue, Droit et criminologie, Certificat Interuniversitaire (UCL, ULg et U Namur), 2014-2015, p43.*

<sup>53</sup> Interview de V. FRANCIS, chargé de cours à l'Université catholique de Louvain, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 21 septembre 2017.

<sup>54</sup> Interview de W. HARDYNS, Professeur à l'Université de Gand, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 20 octobre 2017.

La rédaction de chartes de quartier peut également jouer un rôle. L'idée d'élaborer conjointement des normes de vie commune, dans le quartier ou dans l'immeuble, le fait que les personnes apportent leur collaboration à la mise en oeuvre de la règle et de la norme et qu'elles négocient à ce sujet, facilitent l'acceptation de la norme et son application effective. Le fait de faire participer les gens à l'élaboration de la norme permet donc de la mettre en oeuvre beaucoup plus facilement<sup>55</sup>.

Dans le même ordre d'idées, les moniteurs de sécurité locaux sont très porteurs parce que les autorités peuvent montrer aux personnes concernées qu'elles gèrent le problème et qu'elles tentent d'obtenir des informations afin d'adapter la politique existante. C'est donc une bonne manière de faire participer le citoyen au moyen d'une enquête de sécurité.

Quelques autres exemples où le le citoyen joue un rôle en matière de prévention des nuisances peuvent encore être cités, comme la fête des voisins, l'organisation d'un potager collectif ou d'une campagne de nettoyage d'un quartier où chaque habitant peut s'impliquer, etc.

En définitive, le citoyen peut ainsi jouer un rôle actif dans la prévention des nuisances au sein de sa commune ou de son quartier par une multitude d'actions ou de projets lancés en concertation avec d'autres habitants. D'ailleurs, cette implication du citoyen renvoie à la tradition du volontariat bien ancrée en Belgique. En effet, selon la Fondation Roi Baudouin, la Belgique compte en 2015 1.800.784 bénévoles. Le secteur associatif est notamment soutenu par énormément de bénévoles<sup>56</sup> qui s'engagent, entre autres, dans les associations socio-culturelles, les services sociaux et dans diverses activités associatives.

### 3. Mesurer et évaluer

#### a. *L'importance et la difficulté de mesurer les phénomènes*

Quel que soit le phénomène d'insécurité, il est important de le mesurer avant de s'y attaquer. Comme le rappelle W.HARDYNS, « les différentes formes de nuisances, à l'instar des phénomènes de criminalité, se répartissent de manière déséquilibrée dans le temps et dans l'espace : il est important de rechercher des explications concernant cette répartition spatio-temporelle »<sup>57</sup>. Dans le même ordre d'idée, V. FRANCIS estime que « notre approche plus latine nous fait envisager le phénomène des « nuisances » sous un angle abstrait et général, ce qui semble moins efficient que d'identifier clairement et spatialement les problèmes (les formes de nuisances) pour y répondre de manière pragmatique »<sup>58</sup>.

Remarquons à nouveau que cette analyse, préalable à toute mise en place de politique locale de sécurité intégrale et intégrée en la matière, est rendue compliquée de par la définition complexe du phénomène « nuisances » (cf. supra chapitre II). Néanmoins, elle demeure nécessaire tout comme le suivi et l'évaluation des projets ou services mis en oeuvre qui en découlent. Ainsi, V. FRANCIS répète « qu'il importe de poursuivre ce qui a été entrepris à tous les niveaux vis-à-vis d'un phénomène car force est de constater que les dispositifs qui ne sont pas maintenus voient le problème réapparaître »<sup>59</sup>.

Dès lors, nous vous suggérons dans ce chapitre, quelques sources et outils de collecte de données, qui peuvent s'avérer utiles, que ce soit au niveau du diagnostic du phénomène ou de l'évaluation de projets de prévention spécifiques.

<sup>55</sup> Interview D. DE VALKENEER, avocate et assistante à l'Université catholique de Louvain, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 21 septembre 2017.

<sup>56</sup> Fondation Roi Baudouin, rapport sur « le Volontariat en Belgique », Chiffres-clés, p.23, octobre 2015.

<sup>57</sup> Interview de W. HARDYNS, Professeur à l'Université de Gand, DG Sécurité et Prévention, le 20 octobre 2017.

<sup>58</sup> Interview de V. FRANCIS, Chargé de cours à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 21 septembre 2017.

<sup>59</sup> Ibidem.

b. *Sources et outils de collecte de données utiles*

**Sources de données**

- Les rapports/signalements des gardiens de la paix et autres travailleurs sociaux, agents communaux, voire directement des citoyens.
- Les constats des gardiens de la paix ou de tout autre agent communal constatateur.
- Les procès-verbaux des policiers.
- Les plaintes déposées auprès du Bourgmestre.
- Les dossiers de médiation.
- Les dossiers des justices de paix.
- Les perceptions des acteurs-clés (travailleurs sociaux, gardiens de la paix, agents communaux, policiers, membres d'associations, de divers organismes,...).
- Les perceptions des citoyens.

Pour toutes ces données, différents outils de collecte existent :

**Outils de collecte de données**

- Les bases de données à partir des rapports/signalement des gardiens de la paix et autres agents communaux, voire directement des citoyens.
- Les bases de données reprenant les constats des gardiens de la paix et de tout autre agent communal constatateurs.
- Les bases de données policières autres que les statistiques de criminalité comme les fiches information.
- Les bases de données communales reprenant les plaintes déposées auprès du Bourgmestre.

- Les bases de données relatives aux dossiers de médiation.
- Les bases de données relatives aux dossiers des justices de paix.
- Les questionnaires auprès des figures-clés (travailleurs sociaux, gardiens de la paix, agents communaux, policiers, membres d'associations, de divers organismes,...) ou personnes concernées.
- Les entretiens semi-directifs avec des figures-clés (travailleurs sociaux, gardiens de la paix, agents communaux, policiers, membres d'associations, de divers organismes,...) ou personnes concernées.
- Les focus groupes avec des figures-clés (travailleurs sociaux, gardiens de la paix, agents communaux, policiers, membres d'associations, de divers organismes,...) ou personnes concernées.

c. *Pistes pratiques pour évaluer l'impact d'un projet ou un service en matière de prévention<sup>60</sup>*

**I. Indicateurs**

De manière générale, nous pouvons distinguer 3 grandes catégories d'indicateurs pour évaluer un projet :

- Des indicateurs de contexte qui renvoient à des éléments externes du projet, pouvant avoir une influence sur celui-ci ;
- Des indicateurs de condition et de réalisation qui renvoient aux moyens disponibles et aux réalisations devant contribuer aux effets attendus d'un projet. Cela permet de déterminer ce qui a été effectivement mis en œuvre ;
- Des indicateurs d'impact qui renvoient aux effets du projet, sur les publics cibles ou le phénomène. Par indicateurs d'impact, on suppose généralement 3 types d'effets :
  - ▶ Les effets principaux qui sont directement liés aux objectifs visés par les actions en lien avec le phénomène
  - ▶ Les effets secondaires qui sont liés à des objectifs secondaires ; il peut s'agir aussi d'effets positifs inattendus qui ne sont pas liés à des objectifs
  - ▶ Les effets négatifs causés par la mise en œuvre des actions

<sup>60</sup> Document interne au SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention - Guide méthodologique d'évaluation d'impact des plans stratégiques de sécurité et de prévention – Le Spectre de l'évaluation d'impact, Consortium VUB & ULB, 2017.

Il est à remarquer que le contenu de ces catégories d'indicateurs ne s'est pas figé. Des éléments de contexte peuvent devenir des éléments de condition, qui eux peuvent aussi devenir des éléments d'impact.

Rappelons également qu'il convient de sélectionner les indicateurs qui soient les plus pertinents pour le développement du projet. Prendre en compte un nombre élevé d'indicateurs est contre-productif. L'important est d'en sélectionner un nombre limité, que l'on peut effectivement mesurer et qu'il convient de trianguler<sup>61</sup>.

## II. Cas pratique - Evaluation d'impact d'un service de médiation

Un nombre important de problèmes de vivre-ensemble peuvent être abordés dans le cadre de la médiation. En effet, un service de médiation peut s'attaquer à l'ensemble des catégories de nuisances : circulation, vandalisme-dégradation, propreté-environnement, nuisances sonores, comportements dérangeants divers, etc. Il nous apparaît donc particulièrement essentiel de mettre en lumière l'évaluation d'impact de ce type de projet. 3 Tableaux d'indicateurs de données utiles (non exhaustif) pouvant mener à une évaluation d'impact vous sont présentés.

Indicateurs de contexte
Population
Pyramide des âges
Revenu médian
Taux de chômage
Densité de population
Nombre et type de logement
Aménagement de l'espace public
Diversité ethnique et culturelle
Etendue des territoires
Services communaux et associations diverses
Politique policière
Politique SAC
...

<sup>61</sup> *Trianguler les données permet de recouper plusieurs sources et techniques de données afin d'avoir une image plus précise de la réalité.*

### Remarques :

- Une série de ces éléments peuvent être obtenus auprès des services communaux.
- Plusieurs de ces éléments de contexte peuvent aussi se retrouver directement sur les sites web des instituts de statistiques régionaux :
  - ▶ Pour la Région bruxelloise : <http://ibsa.brussels>
  - ▶ Pour la Région flamande : <http://www.statistiekvlaanderen.be/>
  - ▶ Pour la Région Wallonne : <https://www.iweeps.be/>

Indicateurs de condition et réalisation
Nombre de membres de personnel qualifiés affectés au service ou par rapport à la population
Taux d'absentéisme du personnel
Turnover du personnel
Ancienneté du personnel
Type de contrat de travail du personnel
Diplômes et Formation continuée du personnel
Formations linguistiques
Localisation du service/bureau
Accessibilité du service/bureau
Outils informatiques
Type de soutien mis en place
Existence de supervision/Intervision
Type et nombre de collaborations/réseaux
Type et nombre de partenaires pourvoyeurs de dossiers
Respect des règles déontologiques
Type de communication, support utilisé pour la promotion du dispositif de médiation de conflits
Fréquence de la communication et éléments quantitatifs (par exemple : nombre de flyers distribués, etc...)
Public visé, lieu ciblé
Nombre de personnes informées (estimation)
Nombre de permanences par période, plages horaires dédiées

Nombre de médiations réalisées (évolution et relativement au nombre d'habitants)
Nombre de personnes médiées (évolution et relativement au nombre d'habitants)
Nombre de personnes médiées par médiation
Type de saisine et nombre de dossiers par type de saisine
Mode de prise de contact de la partie n'ayant pas adressé la demande de médiation (par exemple : lettre d'invitation/contact téléphonique/lettre de relance/...)
Type de médiation réalisées et nombre par type : directes/indirectes.
Durée des médiations : moyenne et distribution selon durée
Caractéristiques des situations de conflit: type du conflit, ancienneté du conflit, type de relation entre les personnes médiées,...
Echec de la mise en œuvre: nombre de médiations refusées par l'une des parties, raisons des refus (si disponibles), nombre de médiations ne pouvant être mises en œuvre par l'impossibilité de contacter l'une ou plusieurs parties,...
Arrêt de la médiation : nombre de médiations arrêtées par l'une des parties, raisons des arrêts,...
Type de zonage (travailleurs sociaux, binôme de gardiens de la paix, trinôme, ou plus,...), zones couvertes, plages horaires, nombre d'heures en rue, etc...
Nombre de situations conflictuelles sur lesquelles les gardiens de la paix/les travailleurs sociaux sont intervenus : évolution et relativement au nombre d'habitants
Caractéristiques des situations conflictuelles sur lesquelles les gardiens de la paix/travailleurs sociaux sont intervenus: nombre de personnes concernées, type de conflit, type de personnes concernées (habitants, occupant temporaire de l'espace public,...)
Le nombre de médiations réalisées et le nombre de médiations demandées
Le délai entre la demande de la médiation et le début de celle-ci

**Remarque :**

Toutes ces données peuvent être collectées via reporting ou à partir des caractéristiques du dispositif/service ou projet mis en œuvre.

Indicateurs d'impact	
Apaisement des relations conflictuelles	Techniques de recueil de données
Perception des personnes médiées quant : <ul style="list-style-type: none"> <li>à l'apaisement de leurs sentiments à l'égard de l'autre partie</li> <li>au rétablissement de la communication/du dialogue</li> <li>à la réduction de l'intensité du conflit/la résolution du conflit pendant et suite à la médiation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretiens individuels semi-directifs avec des personnes médiées</li> <li>Questionnaires (administration indirecte, questions ouvertes) auprès de personnes médiées</li> <li>Analyse de contenu des accords de médiation (lorsqu'ils existent)</li> </ul>
Taux de personnes médiées (nombre/nombre total de personnes et/ou dossiers) qui déclarent qu'il y a eu : <ul style="list-style-type: none"> <li>un apaisement de leurs sentiments à l'égard de l'autre partie</li> <li>un rétablissement de la communication/du dialogue</li> <li>une réduction de l'intensité du conflit/la résolution du conflit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporting en fin de médiation (administration immédiate et indirecte, questions fermées)</li> <li>Questionnaires (administration directe, questions fermées) auprès des personnes médiées</li> </ul>
Perception des médiateurs quant : <ul style="list-style-type: none"> <li>à l'apaisement des sentiments des parties</li> <li>au rétablissement de la communication/du dialogue</li> <li>à la réduction de l'intensité du conflit/la résolution du conflit pendant et suite à la médiation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretiens individuels semi-directifs ou centrés avec des médiateurs</li> <li>Focus groupes avec des médiateurs</li> <li>Méthode des incidents critiques avec les médiateurs</li> <li>Analyse de contenu des dossiers des médiateurs</li> </ul>
Nombre de médiations aboutissant à un accord (écrit ou oral) entre personnes médiées relativement au nombre total de médiations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comptabilisation des accords</li> </ul>
Relais des situations non apaisées vers d'autres services (indicateur possible de non apaisement)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comptabilisation du nombre de relais/type de services</li> <li>Analyse de contenu des dossiers des médiateurs</li> </ul>



Alternative à une intervention policière/judiciaire	Techniques de recueil de données
Taux des personnes médiées qui déclarent qu'elles auraient eu recours à la police ou à la justice si elles n'avaient pas eu connaissance du dispositif de médiation ou si elles n'avaient pas eu la possibilité d'y recourir	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporting en fin de médiation (administration immédiate et indirecte, questions fermées)</li> </ul>
Taux de dossiers qui sont envoyés vers les dispositifs de médiation par la police ou le parquet (nombre/nombre total de dossiers)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comptabilisation des situations relayées par la police/le parquet et par caractéristiques des conflits (au regard du nombre de dossiers)</li> </ul>
Perception par les personnes médiées, qui ont déjà eu recours aux services de police ou de justice pour des conflits, quant aux avantages et à l'utilité du recours à la médiation comparativement à une intervention policière ou judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretiens individuels semi-directifs avec des personnes médiées qui ont déjà eu recours aux services de police ou de justice pour des conflits</li> <li>Focus groupes avec des personnes médiées qui ont déjà eu recours aux services de police ou de justice pour des conflits</li> <li>Questionnaires (administration directe, questions fermées) aux personnes médiées</li> </ul>

Disparition de situations conflictuelles ou de leurs manifestations	Techniques de recueil de données
Taux de situations conflictuelles sur lesquelles les gardiens de la paix/travailleurs sociaux sont intervenus et pour lesquelles un apaisement in situ a été constaté (nombre/nombre total de dossiers)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comptabilisation des interventions</li> <li>Analyse de contenu des rapports d'incidents/intervention</li> </ul>
Evolution dans le temps des situations conflictuelles rapportées par les gardiens de la paix/travailleurs sociaux dans un lieu donné	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comptabilisation des interventions</li> <li>Analyse de contenu des rapports d'incidents/intervention</li> </ul>
Evolution dans le temps des situations conflictuelles rapportées dans un lieu donné	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comptabilisation des interventions</li> <li>Analyse de contenu des rapports d'incidents/intervention</li> </ul>
Perception des gardiens de la paix/travailleurs sociaux de la situation de la tranquillité publique (en relation avec des interactions conflictuelles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de contenu des rapports d'incidents des travailleurs</li> <li>Focus groupes avec les travailleurs</li> <li>Entretiens individuels semi-directifs ou centrés avec les travailleurs</li> </ul>
Perception des personnes habitant les lieux concernés ou travaillant dans ceux-ci de la situation de la tranquillité publique (en relation avec des interactions conflictuelles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Focus groupes avec des habitants des lieux concernés</li> <li>Focus groupes avec des travailleurs des lieux concernés</li> <li>Questionnaires (administration directe) aux habitants et travailleurs des lieux concernés (échantillons représentatifs)</li> </ul>
Perception par les acteurs de la saisine (autres services communaux, sociétés de logements sociaux, travailleurs sociaux de rue, associations,...) de la situation de la tranquillité publique (en relation avec des interactions conflictuelles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Focus groupes avec les acteurs de la saisine</li> <li>Questionnaires (administration directe) avec les acteurs de la saisine</li> </ul>

**Remarque :**

Il convient de maîtriser dans une certaine mesure les outils de collecte de données plus complexes à mettre en œuvre (tels que les entretiens semi-directifs, focus groupes, ...) que ceux qui concernent les deux premières catégories d'indicateurs. Relevons également que dans notre exemple, les indicateurs d'impact examinés ne concernent que les effets principaux.



## V. Bonnes pratiques

Nous mettons à votre disposition 92 fiches collectées auprès des différentes communes bénéficiant d'un PSSP.

Le nombre important de projets transmis par celles-ci donne un aperçu utile de ce qu'une commune peut mettre en place pour lutter contre les nuisances. Ces projets sont décrits brièvement dans les pages qui suivent. Vous les trouverez davantage détaillés en vous rendant sur notre site web [www.besafe.be](http://www.besafe.be).

Néanmoins, nous choisissons de mettre en évidence une vingtaine d'entre eux (19). Il s'agit d'un choix purement technique permettant d'avoir une certaine représentativité des communes qui ont transmis un ou plusieurs projets impliquant des activités et des acteurs de nature différente. Il est aussi question de mettre en évidence des projets où les dimensions « approche intégrée », « évaluation », « implication des citoyens », « hot spot » sont présentes.



## A. Toutes catégories confondues

<b>Alost</b> - Concertation d'équipe de quartier de Kern Rechteroever - KRO	54
<b>Alost</b> - Equipe de concertation nuisances ECP	55
<b>Aywaille</b> - Médiation citoyenne	57
<b>Bruxelles-Ville</b> - FLUX : système informatisé de recueil de données des gardiens de la paix	58
<b>Charleroi</b> - Médiation de quartier	59
<b>Charleroi</b> - Gardiens de la paix - zonage et nuisances	60
<b>Gand</b> - Approche intégrale des nuisances causées par les camionneurs qui séjournent sur place avec leur camion	61
<b>Koekelberg</b> - Encodage des constats et des communications au dispatching radio des gardiens de la paix	63
<b>Liège</b> - « Action + » - Collecte d'information sur terrain en temps réel	65
<b>Liège</b> - Concertations Cadre de vie	66
<b>Liège</b> - Reporting des Gardiens de la Paix	67
<b>Liège</b> - Médiation de voisinage	68
<b>Liège</b> - Plans d'Actions Prioritaires	69
<b>Liège</b> - Concertation sécurité et ses marches exploratoires	70
<b>Liège</b> - « Pour un Carré qui tourne rond »	72
<b>Mons</b> - Service de médiation (conflits de voisinage)	73
<b>Péruwelz</b> - GPS-U	74
<b>Tournai</b> - Projet « Fête ça bien »	76
<b>Verviers</b> - Médiation de quartier	77

## Alost - Concertation d'équipe de quartier de Kern Recheroever - KRO (depuis 2012)

84.760 habitants

### Objectifs

- A court terme : Lutter de manière intégrale et intégrée contre les nuisances dans le quartier visé.
- A long terme : Améliorer la qualité de vie et le sentiment de sécurité dans le quartier.

### Actions et acteurs

Concertation mensuelle entre l'équipe de quartier de la police locale, les gardiens de la paix, un représentant de l'équipe « Wonen » et le manager de quartier. L'objectif est d'aborder les situations de nuisances sociales et de déterminer les actions à entreprendre. Les situations complexes sont confiées à l'Equipe de concertation qui se charge de les traiter.

### Contact

Equipe de sécurité intégrale

**Sandra Hagens** (chef de service) - [sandra.hagens@aalst.be](mailto:sandra.hagens@aalst.be)

**Joke Van de Velde** (manager de quartier) - [joke.vandevelde@aalst.be](mailto:joke.vandevelde@aalst.be)

Werf 9 - 9300 Aalst

T 053 72 34 23 - 053 72 35 33

## Equipe de concertation nuisances ECN (depuis 2014)

### Objectifs

- A court terme :
  - Création d'une structure de concertation où les situations de nuisances complexes sont centralisées.
  - Approche intégrale et intégrée par l'équipe de sécurité intégrale.
- A long terme : Améliorer la qualité de vie des habitants avec comme conséquence l'augmentation du sentiment de sécurité.

### Actions et acteurs

Chaque mois, l'ECN se réunit avec des partenaires fixes (équipe de sécurité intégrale, gardiens de la paix, police locale, fonctionnaire SAC) et, en fonction des nuisances, avec des partenaires divers (services Environnement, Jeunesse, Mobilité, ...).

L'équipe de sécurité intégrale coordonne l'ECN. Elle a un aperçu des nuisances qui sont signalées via différents canaux et peut ainsi les centraliser. Cela permet une approche uniforme des nuisances et une intervention adéquate.

L'approche est également adaptée en fonction des situations concrètes. Par exemple, lors d'une problématique liée à l'horeca, c'est le coach horeca qui prend le relais.

### Coût annuel en personnel et matériel

10 personnes :

- 4 personnes de l'équipe de sécurité intégrale.
- 4 personnes de la police locale.
- 1 coordinateur gardiens de la paix.
- le fonctionnaire SAC.

Coûts salariaux des membres du personnel susmentionnés et éventuellement des membres occasionnels pour une concertation mensuelle de 4 h et pour l'approche des situations de nuisances (surveillance accrue de la police, des gardiens de la paix, ...).

#### Communication

Via l'équipe de sécurité intégrale aux partenaires internes (services de la ville et responsables politiques) et aux partenaires externes (police).

Signalements des nuisances via [www.aalst.be](http://www.aalst.be).

#### Evaluation du projet

- Enregistrement des nuisances par l'équipe de sécurité intégrale.
- Rapport de l'ECN.
- Nombre de signalements de nuisances par an.
- Nombre de situations de nuisances traitées par an.
- Nombre de concertations par an.

#### Facteurs clés de succès

- Centralisation des signalements des nuisances.
- Implication de tous les partenaires concernés.
- Manuel nuisances pour l'approche des nuisances complexes.

#### Originalité

Centralisation des signalements des nuisances et approche multidisciplinaire.

#### Contact

Equipe de sécurité intégrale

**Sandra Hagens** (chef de service) - [sandra.hagens@aalst.be](mailto:sandra.hagens@aalst.be)

**Lies Vereecken** (évaluateur interne) - [liesbeth.vereecken@aalst.be](mailto:liesbeth.vereecken@aalst.be)

Werf 9 - 9300 Aalst

T 053 72 34 23 et 053 72 35 32

## Aywaille et les communes avoisinantes - Médiation citoyenne

69.379 habitants

#### Objectifs

- A court terme :
  - Apaiser les tensions au sein d'un quartier.
  - Régler les conflits entre habitants.
  - Offrir une alternative à la procédure en justice.
- A long terme :
  - Améliorer le vivre-ensemble.
  - Diminuer le sentiment d'insécurité.

#### Actions et Acteurs

- Présence d'un médiateur.
- Offre de médiation par un tiers.
- Eviter l'escalade dans les conflits en proposant une solution sans « perdants » ni « gagnants ».

#### Contact

**Amandine Huberty** (Fonctionnaire de Prévention) - PSSP Aywaille et PSSP Comblain-au-Pont

La Teignouse asbl - 62/21, Av. François Cornesse - 4920 Aywaille

T 04/384 44 60

[amandine.huberty@lateignouse.be](mailto:amandine.huberty@lateignouse.be)

## Bruxelles - Ville - FLUX : système informatisé de recueil de données des gardiens de la paix (depuis 2010)

174.272 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Faciliter le travail des gardiens de la paix dans la procédure de récolte des données lors des constats.
  - Assurer un meilleur suivi auprès des services concernés.
  - Affiner le travail sur le terrain : outil de monitoring des quartiers (carto, reporting, tableaux de bord, rapport).
- A long terme : Systématiser et faciliter le traitement des nuisances.

### Actions et acteurs

- Implémentation d'un système automatisé de recueil des constats pour les gardiens de la paix.
- Centralisation des constats.
- Echanges d'informations systématisés et formalisés avec le service de la propreté publique.
- Fonction de rappel automatique des destinataires.
- Suivi du traitement des dossiers.

### Contact

Service Gardiens de la paix Bravvo

**Salahddine Raiachi** (coordinateur) - [salahddine.raichi@brucity.be](mailto:salahddine.raichi@brucity.be)

Rue de la Caserne 37 - 1000 Bruxelles

T 02/279 65 71

## Charleroi - médiation de quartier (depuis 1993)

200.496 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Offrir une méthode alternative à la justice pour les habitants confrontés à un conflit de voisinage.
  - Objectiver les situations problématiques et dérangeantes qui risquent de dégénérer.
  - Responsabiliser les personnes engagées dans un conflit.
- A long terme : Réduire les risques d'escalade de la violence entre les personnes engagées dans un conflit et soulager les tribunaux et les forces de l'ordre.

### Actions et acteurs

- Mise en place d'un service de médiation de quartier qui travaille sur l'ensemble du territoire communal.
- Collaboration avec différents partenaires (police locale, parquet, justice de paix, société d'habitations La Sambrienne) qui orientent les protagonistes vers la médiation de quartier.
- Coopération entre le service de médiation et le dispatching de la police locale pour soulager celle-ci de toutes les plaintes à connotation « conflits de voisinage ».

### Contact

Service Médiation de quartier de la ville de Charleroi

**Franco Gizzi** (chef de projet de la cohésion sociale)

Rue Warmonceau 39 - 6061 Montignies-sur-Sambre

T 071 28 60 90

[mediationdequartier@charleroi.be](mailto:mediationdequartier@charleroi.be)

## Gardiens de la paix - zonage et nuisances (depuis 2010)

### Objectifs

- A court terme :
  - Signalement aux services compétents de différents types de nuisances constatés dans l'espace public par les gardiens de la paix.
  - Diminuer le sentiment d'insécurité de la population présente sur le territoire communal.
- A long terme : Agir sur l'environnement criminogène en ne laissant pas perdurer les nuisances constatées et dissuader ainsi les auteurs potentiels de nuisances.

### Actions et acteurs

- Mission de zonage en rue (principalement dans le centre-ville selon 4 parcours prédéfinis) par le service des gardiens de la paix.
- Constatation des nuisances (essentiellement environnementales) et rédaction de rapports.
- Transmission de ces rapports aux services compétents (police locale, voirie communale, propreté, ...) en vue d'assurer un suivi.

### Contact

Service des gardiens de la paix

**Cédric Nemeghaire** - [cedric.nemeghaire@charleroi.be](mailto:cedric.nemeghaire@charleroi.be)

Rue Tumelaire 80 - 6000 Charleroi

T 071 86 21 90

## Gand - Approche intégrale des nuisances causées par les camionneurs qui séjournent sur place avec leur camion (depuis 2015)

260.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Réduire les déchets laissés par les camionneurs en intervenant dans l'espace public où séjournent ces camionneurs.
  - Mettre suffisamment de poubelles dans ces endroits et prévoir des sanitaires.
  - Sensibiliser les camionneurs au fait qu'ils sont responsables du lieu où ils séjournent, en les interpellant dans leur langue maternelle (via un interprète).
- A long terme : Tendre vers un environnement plus propre et éviter que les camionneurs ne stationnent trop près des habitations, sans pour autant les envoyer trop loin.

### Actions et acteurs

Le projet est développé dans le secteur où se garent la majorité des camionneurs. Trois zones de pique-nique délimitées dans les espaces verts sont aménagées. Une infrastructure y est installée : des bancs, suffisamment de poubelles et des sanitaires, afin que les camionneurs puissent y séjourner de manière agréable.

Différents partenaires sont impliqués dans le projet : le service environnement, un service de nettoyage (EcoWerkhuis), IVAGO (ramassage des déchets), SOGent (propriétaire de deux zones), les gardiens de la paix (sensibilisation des camionneurs), la police locale (répression pour les infractions persistantes).

On trouve également des partenaires privés pour le nettoyage des bancs (Compaan) et des toilettes (Toi Toi).

### Coût annuel en personnel et matériel

Deux personnes : Les régisseurs de nuisances dans le cadre de leurs missions, à raison d'un jour par semaine pour la phase de lancement et d'un demi-jour par semaine pour le suivi.

Pour les partenaires, le projet s'inscrit dans le cadre de leur fonctionnement quotidien.

Coûts annuels : 14.546,34 euros (placement et nettoyage des toilettes, entretien des lieux, panneaux de signalisation, ...).

#### Communication

Discussion avec les camionneurs et un interprète lors de la phase de lancement, dépliants, panneaux de signalisation, lettre d'information aux habitants de la ville, communiqués de presse, TV régionale.

#### Evaluation du projet

- Enregistrement du poids des déchets ramassés.
- Partenaires qui se rendent sur place pour évaluer la situation.
- Nombre de plaintes des riverains.

#### Facteurs clés de succès

- Approche intégrale à trois volets : la prévention, le traitement du problème et la répression.
- Communication claire à l'attention des camionneurs en tenant compte de la barrière linguistique et à l'attention des riverains.
- Nettoyage régulier pour inciter les camionneurs à une gestion responsable de l'environnement.

#### Originalité

Le projet s'adresse de manière intégrale et pragmatique à un groupe cible qui n'est pas évident (langue, personnes et firmes différentes, à des moments différents, ...).

#### Contact

Prévention et sécurité

**Marijke Maes** (régisseur de nuisances) - [marijke.maes@stad.gent](mailto:marijke.maes@stad.gent)

Botermarkt 1 - 9000 Gent

T 09 266 82 01

## Koekelberg - Encodage des constats et des communications au dispatching radio des gardiens de la paix (depuis 2013)

21.638 habitants

#### Objectifs

- A court terme :
  - Collecter, de 8h à 20h et 7 jours/7, des informations sur les nuisances sur le territoire communal afin de constituer une base de données.
  - Informer au quotidien la coordination du service de prévention et la coordination des gardiens de la paix des faits constatés sur le terrain.
  - Etablir un profil des lieux concernés avec les nuisances qui s'y produisent.
  - Tester le système d'encodage et de décodage afin d'apporter des améliorations aux fiches réalisées par les gardiens de la paix.
  - Trouver des outils pour compléter les données des gardiens de la paix.
- A long terme : Evaluer l'impact des actions spécifiques menées par les gardiens de la paix, étoffer le diagnostic local de sécurité et mettre ces données en lien avec les données socio-économiques des rues et quartiers et la criminalité, tenir à jour les modifications dans un document consultable par les utilisateurs.

#### Actions et acteurs

- Encodage quotidien des constats sur des fiches informatisées par les gardiens de la paix.
- Retranscription des informations venant du terrain par le dispatching radio dans un canevas informatisé.
- Consultation des fiches (avec détails et photos) sur l'intranet par la coordination des gardiens de la paix, le fonctionnaire de prévention et l'évaluateur interne.
- Une fois par mois, croisement des données par l'évaluateur interne, élimination des doublons, mise sous forme de tableau, décodage des faits en différentes catégories, constitution de la banque de données et transposition des résultats dans la matrice mensuelle et la matrice géographique (par rue) annuelle des items de la nomenclature.

#### Coût annuel en personnel et matériel

Pas de frais spécifiques concernant les gardiens de la paix, ni d'achat de logiciels spéciaux. Actuellement cela représente 6 semaines de travail par an pour l'évaluateur interne pour le décodage avec toutes les opérations jusqu'à la base de données et les matrices.



### Communication

Présentation PowerPoint dans les communes de la zone de police Bruxelles-Ouest.

### Evaluation du projet

- Production d'une fiche par jour de prestation par binôme de gardiens de la paix.
- Mise à jour mensuelle des données sous forme de mapping (données par rue) et sous forme de tableau mensuel.

### Facteurs clés de succès

- Séparation du canevas d'encodage des informations du décodage des informations.
- Test de la nomenclature avant son inclusion dans les fiches.
- Méthode essai et erreur au niveau de la banque de données sans interaction avec les actions actuelles pour ne pas influencer le résultat de l'encodage.

### Originalité

Système réalisé à peu de frais et implanté sur l'intranet, qui permet d'informer quotidiennement la coordination du service de prévention des problématiques de terrain.

### Contact

Service des gardiens de la paix

**Pascal Bakajika** (coordinateur) - [pbakajika@koekelberg.brussels](mailto:pbakajika@koekelberg.brussels)

Place Vanhuffel 6 - 1081 Koekelberg

T 02 412 14 22

*Pour le décodage des fiches :*

Service de prévention

**Thierry Soupart** (évaluateur interne) - [tsoupart@koekelberg.brussels](mailto:tsoupart@koekelberg.brussels)

Place Vanhuffel 6 - 1081 Koekelberg

T 02 414 23 03

## Liège - « Action + » - Collecte d'information sur terrain en temps réel (depuis 2005)

200.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Activer les services de terrain sur une nuisance constatée avant la plainte du citoyen.
- A long terme : Améliorer l'image globale de la Ville en atténuant les discours négatifs sur celle-ci.

### Actions et acteurs

- Un carnet, d'usage facile, est distribué aux agents communaux. Il permet de relever simplement les 10 nuisances prioritaires définies par le Collège Communal.
- L'agent communal constate, complète la fiche et la transmet le plus rapidement possible au Service Manager des nuisances publiques (fax, mail, téléphone si cas particulier).
- Les services de terrain prennent en charge et résolvent la nuisance dans le cadre de leur travail quotidien.

### Contact

**Alain LECOQ** (Manager des nuisances publiques) - [alain.lecoq@liege.be](mailto:alain.lecoq@liege.be)

14 rue Lonhienne - 4000 Liège

T 04 238 50 21

## Concertations Cadre de vie (depuis 2012-2013)

### Objectifs

- A court terme :
  - Décloisonnement entre les services communaux et la police locale.
  - Mise en place d'actions concertées entre les policiers locaux et les services d'intervention de première ligne.
- A long terme : Coordonner l'ensemble des interventions de manière à optimiser les forces de terrain.

### Actions et acteurs

- Phase de préparation : prise de contact entre le Manager des nuisances publiques et le Dirigeant et détermination de l'utilité d'une concertation à propos du cadre de vie sur un quartier donné.
- Détermination des représentants à convier, envoi des convocations.
- Réunion au commissariat local : présentation de chaque représentant, table-ronde sur tous les aspects environnementaux du quartier concerné.
- Rédaction d'un rapport complet, reprenant la présentation et les coordonnées complètes de l'ensemble des participants.
- Suivi de l'évolution globale du quartier et des contacts établis.

### Contact

**Alain LECOQ** (Manager des nuisances publiques) - [alain.lecoq@liege.be](mailto:alain.lecoq@liege.be)

14 rue Lonhienne - 4000 Liège

T 04 238 50 21

## Reporting des Gardiens de la Paix (depuis 2013)

### Objectifs

- A court terme : Le développement d'une nomenclature qui aide les gardiens de la paix au quotidien dans la rédaction de leurs fiches de rapport.
- A long terme :
  - Augmenter le nombre de problèmes relevés et pris en charge sur le terrain par les Gardiens de la paix.
  - Augmenter la proactivité des Gardiens de la paix via l'activation directe des services compétents.

### Actions et acteurs

- Le Gardien de la paix rencontre un dysfonctionnement sur le terrain.
- Il rédige une fiche de rapport qu'il transmet au Plan de Prévention pour information.
- Il active en direct le service compétent pour une prise en charge directe et une résolution du problème.
- Lorsque le problème est plus complexe, le suivi est assuré par la Coordinatrice des Gardiens de la paix ou le service du Manager des Nuisances Publiques.

### Contact

**SCHROYEN Catherine** (Coordinatrice GDP) - [catherine.schroyen@liege.be](mailto:catherine.schroyen@liege.be)

14 rue Lonhienne - 4000 Liège

T 04 238 50 17

## Médiation de voisinage (depuis 2013)

### Objectifs

- A court terme :
  - Accompagnement des citoyens dans une démarche responsabilisant et proactive de gestion de leurs conflits et/ou difficultés de voisinage.
  - Passage d'une situation insatisfaisante à une situation acceptable en terme de cohabitation dans une logique « Win/Win ».
- A long terme :
  - Aider les citoyens à atteindre un degré de cohabitation acceptable.
  - Favoriser la cohésion sociale et le vivre-ensemble.

### Actions et acteurs

- Médiation de voisinage gratuite, confidentielle sur base volontaire et hors cadre judiciaire. Il s'agit de médiations interpersonnelles ou communautaires.
- Méthodologie spécifique de la médiation avec des entretiens individuels préalables aux médiations indirectes et /ou directes entre voisins. Evaluation du processus et de l'évolution des situations avec les médiés en clôture de médiation.
- Partenariat avec les commissariats partenaires et les sociétés de logements sociaux au niveau des demandes transmises et résultats obtenus tout en maintenant une confidentialité durant le processus.
- Partenariat avec le réseau de proximité et liégeois global en fonction des demandes et besoins des citoyens.

### Contact

**Sophie LECLoux** (Médiatrice de quartier) - [sophie.lecloux@liege.be](mailto:sophie.lecloux@liege.be)

Place Seeliger 5 - 4000 Liège

T 04 225 10 32

## Plans d'Actions Prioritaires (depuis 2012)

### Objectifs

- A court terme : 8 catégories de problématiques prioritaires à traiter: Cellules vides, Malpropreté générale, Dépôts clandestins/Véhicules épaves, Détérioration voirie/mobilier urbain, Immeuble/espaces à l'abandon, Stationnement sauvage, Tags, Nuisances sociales (mendicité, toxicomanie, SDF, consommation alcool, bruit/attroupements) + problèmes spécifiques soulevés lors de l'analyse préalable de la zone d'intervention.
- A long terme : Inciter les investisseurs à prendre en considération de nouveaux endroits dans la ville, améliorer la visibilité et l'image globale de la ville.

### Actions et acteurs

- Phase d'analyse et de définition de zone d'actions : commissariat local, brigades de propreté, services sociaux de terrain, Manager des nuisances publiques.
- Phase de validation de zone et de détermination d'actions et de calendrier : ensemble des services concernés (urbanisme, sécurité et salubrité publique, commerce,...).
- Plan d'actions sur terrain, suivi d'une enquête de satisfaction.
- Evaluation des actions menées, correctifs si nécessaires.
- Après plusieurs plans d'actions : évaluation globale, dossier de présentation au Collège, dossier de presse.

### Contact

**Alain LECOQ** (Manager des nuisances publiques) - [alain.lecoq@liege.be](mailto:alain.lecoq@liege.be)

14 rue Lonhienne - 4000 Liège

T 04 238 50 21

## Concertation sécurité et ses marches exploratoires (depuis 2016)

### Objectifs

- A court terme :
  - Assurer un dialogue avec les acteurs des quartiers concernant la sécurité.
  - Expliquer à la population les services rendus par le Plan de prévention.
  - Mettre en place une marche exploratoire.
  - identifier, prioriser et localiser les problèmes de sécurité sur l'espace public selon la perception des citoyens.
- A long terme : Améliorer la communication avec le citoyen sur les phénomènes de sécurité et sur les stratégies d'action en englobant le social, la culture, la jeunesse, l'urbanisme et la propreté.

### Actions et acteurs

Ce projet est réalisé à Liège à travers toute la ville, dans chaque zone de commissariat. Des femmes marchent dans la ville et relèvent tout ce qui leur procure un sentiment d'insécurité. Elles proposent ensuite aux autorités communales des pistes d'amélioration.

- Réunion préparatoire à la prise de connaissance du projet et à l'organisation d'une marche.
- Recrutement des marcheuses (associations et/ou comités de quartier présents à la réunion).
- Réalisation de la marche.
- Rapport des observations des marcheuses et réalisation d'un plan d'actions.
- Validation du plan par les autorités.
- Présentation du plan d'actions aux marcheuses et aux partenaires extérieurs.
- Réalisation du plan en fonction des actions, soit par les services de la ville/de la police, soit par les comités/associations de quartier + évaluation.

Les concertations sécurité se réuniront ensuite avec d'autres projets concrets, une fois tous les quartiers visités.

### Coût annuel en personnel et matériel

- 7 personnes de formation universitaire :
- 5 chefs de projets des axes « détresses sévères », « développement social des quartiers », « sécurisation et aide aux victimes ».
  - le chef de projet du Plan de cohésion sociale.
  - l'évaluatrice interne du Plan de prévention.

Formation d'un jour de 2 groupes de 10 agents communaux à la méthodologie des marches exploratoires (2.400 euros).

Pas de dépenses prévues à la réalisation du projet, excepté des frais de personnel.

### Communication

Pour le recrutement des marches, selon les quartiers : flyers, courriers, affiches, informations via les sites web ou communication directe avec les services spécifiques.

### Evaluation du projet

- Carte du quartier avec localisation des phénomènes générateurs d'insécurité.
- Classification des observations par catégorie.
- Plans d'actions établis à la suite des marches.
- Indicateurs d'actions et de résultats.

### Facteurs clés de succès

- Implication et formation des 5 personnes à la base du projet.
- Accueil favorable des commissariats de quartier.
- Accueil favorable des comités de quartier.

### Originalité

L'originalité consiste en la reconnaissance de l'expertise et de l'expérience du citoyen usager de l'espace public au même titre que les techniciens, les politiques, les policiers et les acteurs de prévention, afin d'aller vers une co-construction du diagnostic et des moyens d'action.

### Contact

CAP Sécurité

**Bénédicte Biron** (chef de projets) - [benedicte.biron@liege.be](mailto:benedicte.biron@liege.be)

Rue Lonhienne 14 - 4000 Liège

T 04 238 50 16

## « Pour un Carré qui tourne rond » (depuis 2014)

### Objectifs

- A court terme :
  - Améliorer le climat sécuritaire et rendre les jeunes acteurs de leur sécurité.
  - Favoriser le mieux vivre-ensemble en responsabilisant les jeunes sur les notions de partage de l'espace public, diminuer les nuisances publiques et les risques de victimisation et enfin, changer le regard sur le travail policier.
- A long terme :
  - Améliorer la sécurité et la convivialité.
  - Redonner une image positive au Carré.
  - Diminuer le sentiment d'insécurité et de victimisation.

### Actions et acteurs

- Chaque année, le Bourgmestre envoie un courrier à l'ensemble des établissements scolaires pour leur proposer les séances d'information et de sensibilisation au projet.
- Réalisation de séances d'information dans les écoles secondaires volontaires.
- Ces séances d'une heure sont animées conjointement. En effet, un représentant du Cabinet du Bourgmestre, de la Police locale, du secteur Horeca et du Plan de prévention sont présents afin de présenter les aspects du projet en lien direct avec leur expertise propre.

### Contact

**Magoga Cécile** (Gestionnaire de projets)

14 rue Lonhienne - 4000 Liège

T 04 238 50 20

[prevention.drogues@liege.be](mailto:prevention.drogues@liege.be)

## Mons - Service de médiation (conflits de voisinage) (depuis 1995)

94.964 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Offrir une alternative dans le cadre du règlement des conflits entre voisins.
  - Désengorger la police et la justice de paix.
- A long terme : Contribuer au bon vivre-ensemble des citoyens de la commune.

### Actions et acteurs

- Service de médiation composé de 3 personnes formées à la médiation.
- Recueil des plaintes des riverains et organisation de rencontres avec ces derniers afin d'éclaircir la situation problématique.
- En fonction des demandes et des besoins et avec l'accord de la personne, le médiateur prend contact avec l'autre partie pour un entretien.
- Si les différentes personnes donnent leur accord, une rencontre est organisée pour faire le point sur la problématique et envisager des pistes de solution à l'amiable.
- Médiation directe (via des rencontres entre les personnes en désaccord) ou indirecte (le médiateur rapporte à chacun le discours de l'autre partie).

### Contact

Service de prévention de la ville de Mons

**Véronique Roos** (fonctionnaire de prévention) - [veronique.roos@ville.mons.be](mailto:veronique.roos@ville.mons.be)

Grand'Rue 67-69 - 7000 Mons,

T 065 40 51 49

## Péruwelz - GPS-U (depuis 2012)

17.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Améliorer la qualité de vie des citoyens en repérant les différents problèmes et en essayant d'y remédier dans des délais raisonnables.
  - Faire remonter les informations et constatations récoltées sur le terrain par les agents de première ligne (surtout les gardiens de la paix) vers les autorités communales.
  - Favoriser la communication entre les services communaux.
  - Centraliser toutes les informations et constatations dans une seule application informatique, afin d'assurer une prise en charge rapide, ciblée et de manière automatique par les services compétents.
  - Disposer d'une vue générale, précise et commune des problèmes de sécurité, d'environnement, de voirie, de stationnement, etc., afin de générer des statistiques et une cartographie des nuisances.
- A long terme :
  - Mener une politique de sécurité intégrale et intégrée dans le domaine des nuisances sociales et de la criminalité en général.
  - Développer une étude et une analyse pointues en matière de sécurité.
  - Elaborer des actions de prévention et/ou à caractère sécuritaire bien ciblées, au départ de données encodées de manière rigoureuse.
  - Utiliser la technologie informatique comme soutien aux pratiques de terrain et aux politiques de prévention.

### Actions et acteurs

GPS-U est un logiciel de gestion des problématiques de sécurité urbaine.

L'agent constatant encode ses informations dans le logiciel en choisissant une catégorie spécifique : environnement, voirie, sécurité, stationnement, conflit, marché, etc. Il spécifie ensuite le lieu-dit, l'adresse, la date et l'heure du constat. Il décrit les faits, les localise précisément grâce à un système de géolocalisation. Il joint une ou plusieurs photos au besoin. Il peut même « taguer » ses constatations de manière à pointer le type de problématique. Il définit lui-même l'agent traitant. Ce dernier se verra notifier, via un système d'alerte, qu'il est convié à prendre le relais.

Les agents « constatant » et « traitant » ont la possibilité d'indiquer des suivis au fur et à mesure du traitement du dossier. Les dossiers sont numérotés. L'état des dossiers (en attente, nouveau, en cours, traité, archivé) évolue selon la progression de leur prise en charge.

### Coût annuel en personnel et matériel

3 personnes :

- 1 développeur - informaticien.
- 1 évaluateur interne profil marketing.
- 1 fonctionnaire de prévention - criminologue.

Aucun frais, car développé et entretenu en interne.

### Communication

La seule véritable communication du projet découle de l'obtention fin 2015 du Prix belge de Sécurité et de Prévention.

### Evaluation du projet

- Données chiffrées, graphiques et de localisation générées en temps réel.
- Efficacité sur le terrain optimisée pour les agents qui constatent les faits et pour les services et les agents traitants.
- Actions de prévention ou à caractère sécuritaire prises dans des délais plus rapides, ce qui diminue le sentiment d'insécurité.
- Communication améliorée entre les services.
- Possibilité de cibler des zones noires pour lesquelles les services de police et les gardiens de la paix peuvent accentuer leur surveillance, ce qui limite le nombre d'infractions (dépôts sauvages) à ces endroits.

### Originalité

Ce logiciel a été pensé, étudié et conçu de A à Z par et pour les intervenants eux-mêmes. Ces derniers ont donc la possibilité de le faire évoluer selon les pratiques de terrain, de nouvelles directives ou d'autres orientations et approches sans coût financier important.

### Contact

Service prévention-sécurité

**Catherine Homerin** (fonctionnaire de prévention) - [catherine.homerin@peruwelz.be](mailto:catherine.homerin@peruwelz.be)

Rue Albert 1er 35 - 7600 Péruwelz

T 069 77 96 31

## Tournai - Projet « Fête ça bien » (depuis 2013)

69.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Donner des conseils préventifs liés à diverses nuisances rencontrées en milieu festif urbain, telles que le tapage, les violences verbales et physiques, le fait d'uriner sur la voie publique, l'ivresse sur la voie publique, ...
- A long terme : Prévenir la violence lors d'événements ou de manifestations publiques dans les quartiers festifs de Tournai dans l'idée globale de « bien faire la fête ensemble ».

### Actions et acteurs

- Projet préventif d'accompagnement de la vie nocturne et de prévention des nuisances et des incivilités.
- Réalisation de supports (affiches, tracts, achat de goodies, réalisation de badges, ...) ou d'actions sur le terrain (rencontres avec les citoyens, secteur horeca, ...).
- Intervention en milieu festif (carnaval, Tournai en fête, fête de musique, ...).
- Campagne « carton rouge aux incivilités » lancée suite aux nombreuses interpellations des Tournaisiens.
- Action fête de fin d'année avec distribution de flyers chez les commerçants, pose d'affiches dans le secteur horeca et tenue de stand lors des différents marchés.
- Projet réalisé avec de nombreux partenaires : organisateurs d'événements, police, services communaux, secteur horeca, écoles supérieures, ...

### Contact

Service de prévention - Projet « Fête ça bien »

**Valérie Paeleman** (fonctionnaire de prévention) - [valerie.paeleman@tournai.be](mailto:valerie.paeleman@tournai.be)

Rue Saint-Piat 3/7 - 7500 Tournai

T 069 84 41 43

## Verviers - Médiation de quartier (depuis 2007)

55.111 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Mettre en place un espace d'écoute, de réflexion, de dialogue et de recherche de solutions concertées.
  - Proposer une écoute bienveillante et sécurisante aux personnes victimes de conflits/nuisances sociales.
  - Mettre les habitants en lien avec tout service utile dans la situation qu'ils vivent (police, ville, voisins, ...).
- A long terme :
  - Redonner aux personnes la capacité d'intervenir dans la gestion des conflits/nuisances.
  - Mettre en place un dispositif avec les médiateurs, les personnes et tout ce qui peut les aider : groupe de prévention.
  - Travailler les liens de voisinage et de citoyenneté par une approche pragmatique des incivilités/nuisances/ conflits pour favoriser le vivre-ensemble.

### Actions et acteurs

- Rencontre par les médiateurs des personnes confrontées à des nuisances ou conflits, dans les locaux du service, au domicile ou dans divers endroits au sein des quartiers.
- Ecoute et instauration d'un dialogue constructif entre ces personnes afin de dégager des solutions concertées.
- Proposition de services utiles dans la gestion de la situation de nuisances/conflits.
- Médiation individuelle (entre 2 parties), collective (par exemple dans des immeubles à appartements multiples, dans une rue, sur une place ou dans un quartier), ou groupe de prévention (groupe de personnes mobilisées par les médiateurs pour travailler les nuisances/conflits et faciliter le vivre-ensemble).
- Principaux partenaires qui orientent la médiation ou y sont impliqués : cabinet du bourgmestre, police, agences de logements sociaux. D'autres services (CPAS, services ville, asbl, ...) peuvent également participer en fonction des dossiers à traiter.

### Contact

Plan de prévention

**Roxane Baguette** (fonctionnaire de prévention) - [roxane.baguette@verviers.be](mailto:roxane.baguette@verviers.be)

Rue des Alliés 19 - 4800 Verviers

T 087 35 37 25

Pour plus d'infos précises, voir le site web [www.besafe.be](http://www.besafe.be)





## B. Circulation

<b>Alost</b> - Projet « vélos abandonnés »	82
<b>Dour</b> - Prévention de l'insécurité routière aux abords des écoles	84
<b>Evere</b> - Informations aux conducteurs aux abords des écoles	85
<b>Forest</b> - Missions de « sécurité routière »	86
<b>Hasselt</b> - Plan par étapes en matière de vélos abandonnés ou volés	87
<b>Malines</b> - Approche relative aux nuisances causées par les livraisons de repas chauds par cyclomoteur	88
<b>Nivelles</b> - Procédure de suivi des véhicules abandonnés	89
<b>Verviers</b> - Circulation - rentrée paisible	90

## Alost - Projet « vélos abandonnés » (depuis 2015)

84.760 habitants

### Objectifs

- A court terme : Ramassage par les gardiens de la paix des vélos abandonnés et restitution de ceux-ci à leur propriétaire.
- A long terme :
  - Sensibiliser le citoyen pour qu'il verrouille le cadenas de son vélo.
  - Poursuivre une politique de lutte contre les vélos abandonnés.
  - Améliorer la qualité de l'espace public.

### Actions et acteurs

Signalement des vélos abandonnés par l'équipe de sécurité intégrale et liste transmise chaque semaine à l'équipe des gardiens de la paix.

Ramassage des vélos (si possible dans les 5 jours ouvrables) par les gardiens de la paix. Les vélos sont emportés immédiatement s'ils ne sont pas cadenassés ; ils sont labellisés s'ils sont cadenassés.

Stockage des vélos ramassés et vérification de leur enregistrement comme étant volés.

Pour un vélo enregistré, le propriétaire est contacté par courrier par l'équipe de sécurité intégrale. S'il n'y a pas de réaction, le vélo est placé sur le site [www.gevondenfietsen.be](http://www.gevondenfietsen.be). Après 3 mois, il devient propriété régulière de la ville d'Alost.

Les vélos non enregistrés sont toujours placés sur [www.gevondenfietsen.be](http://www.gevondenfietsen.be) durant 3 mois, puis ils sont enlevés automatiquement.

Les personnes qui reconnaissent leur vélo volé sur le site web peuvent venir le chercher sur rendez-vous auprès de l'équipe de sécurité intégrale.

### Coût annuel en personnel et matériel

3 personnes :

- 1 collaborateur administratif du service sécurité intégrale (+/- 7 h par semaine).
- 2 gardiens de la paix (3 à 6 h par semaine en fonction du nombre de vélos) pour le ramassage et la labellisation des vélos.
- 1 collaborateur administratif et 1 gardien de la paix pour la remise des vélos rangés dans l'espace de stockage.

Frais : 270 € pour 2000 dépliant vols de vélos et 309,32 € pour les passeports vélos.

### Communication

Site web et page Facebook de la police et de la ville d'Alost, via les commerçants, la presse locale, les journaux de la ville et des dépliant.

### Evaluation du projet

- Enregistrement de tous les vélos abandonnés.
- Nombre de vélos ramassés par mois.
- Nombre de vélos labellisés par mois.
- Nombre de vélos restitués par mois.

### Facteurs clés de succès

- Collaboration avec le « Fietserij ».
- Nombre de gardiens de la paix qui peuvent être déployés.

### Contact

Equipe de sécurité intégrale

**Sandra Hagens** (chef de service) - [sandra.hagens@aalst.be](mailto:sandra.hagens@aalst.be)

**Laura Leroux** (expert administratif) - [laura.leroux@aalst.be](mailto:laura.leroux@aalst.be)

Werf 9 - 9300 Aalst

T 053/72 34 23 et 053/72 37 16

## Dour - Prévention de l'insécurité routière aux abords des écoles

16.735 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Réguler la vitesse des automobilistes aux abords des écoles.
  - Sécuriser les abords des écoles.
- A long terme : Augmenter le sentiment de sécurité des élèves, parents, enseignants et assurer une présence dissuasive aux abords des écoles.

### Actions et acteurs

- Centralisation des demandes des directions d'école pour l'encadrement par des gardiens de la paix par le fonctionnaire de prévention.
- Planning réalisé par l'éducateur de rue et le coordinateur de l'équipe des gardiens de la paix.
- Prestation par les gardiens de la paix aux abords des écoles aux heures critiques.
- Appel à l'éducateur de rue en cas de problème.

### Contact

Plan stratégique de Sécurité et de Prévention  
Rue du Commerce 143 - 7370 Elouges  
T 065 69 10 19  
[pssp.dour@communedour.be](mailto:pssp.dour@communedour.be)

## Evere - Informations aux conducteurs aux abords des écoles (depuis 2007)

40.457 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Faire connaître aux parents les missions des gardiens de la paix aux abords des écoles.
  - inciter les parents à respecter les interventions des gardiens de la paix.
  - Assurer une présence visible à la sortie de l'Athénée royal d'Evere et dans les transports en commun le vendredi après-midi.
- A long terme : Faire en sorte que les consignes données aux parents deviennent des automatismes et conscientiser les automobilistes.

### Actions et acteurs

- Demande des directions d'écoles pour une présence des gardiens de la paix devant l'école.
- Analyse de la faisabilité par la coordinatrice des gardiens de la paix.
- Présence d'un gardien de la paix à l'entrée le matin et à la sortie l'après-midi (sauf pour l'Athénée royal où la présence se fait à la sortie le vendredi).
- Courrier rédigé par les gardiens de la paix en fonction de l'école pour présenter le gardien de la paix affecté et rappeler les règles de stationnement et de dépôt des enfants dans le quartier spécifique.
- Diffusion de ce courrier aux directions d'école pour distribution en début d'année scolaire aux parents des élèves.

### Contact

Section gardiens de la paix  
**Laurence Nisen** (coordinatrice) - [lnisen@evere.brussels](mailto:lnisen@evere.brussels)  
Rue de Paris 112 A - 1140 Evere  
T 02 247 64 80

## Forest - Missions de « sécurité routière » (depuis 2014)

55.613 habitants

### Objectifs

- A court terme : Diminution des risques d'accident. Dans ce cadre, une attention particulière a été portée sur les passages piétonniers aux abords des écoles.
- A long terme :
  - Diminution des risques d'accident sur l'ensemble de la commune.
  - Amélioration de la fluidité de la circulation.
  - Diminution des phénomènes de car-jackings observés dans des situations de trafic perturbé.

### Actions et acteurs

- Une attention particulière est accordée aux jeunes usagers en renforçant les missions de sécurité routière aux abords des établissements scolaires.
- Certains quartiers, considérés comme névralgiques, bénéficient d'actions plus soutenues. Les agents de la Présence visible forestoise jouent un rôle dissuasif.
- De même, des campagnes régulières d'information et de sensibilisation sont organisées sur l'ensemble du territoire communal.
- En parallèle, un travail de visibilité a été mené en développant des supports pédagogiques ludiques présentés à un public jeune lors d'événements forestois.

### Contact

**Frédéric de HRECK** (Chef de la présence visible) - [fdehaeck@forest.brussels](mailto:fdehaeck@forest.brussels)

Rue de Mérode, 331-333 - 1190 Forest

T 02 334 72 93

## Hasselt - Plan par étapes en matière de vélos abandonnés ou volés (depuis 2015)

77.054 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Eviter que les stationnements pour vélos soient occupés par des vélos abandonnés.
  - Réduire le sentiment d'insécurité lié aux vélos abandonnés qui présentent souvent des traces de vandalisme.
- A long terme :
  - Renforcer la propension des citoyens à déclarer les vols de vélos.

### Actions et acteurs

Concernant la problématique des vélos laissés à l'abandon, 3 partenaires sont compétents chacun dans leur domaine d'action spécifique. Sur base d'un plan par étapes, les partenaires (police locale, service de prévention, point vélos) ont défini leurs tâches et les procédures y afférentes :

- Transmission des signalements des vélos abandonnés au service de prévention.
- Label du vélo et rédaction d'une description précise du deux-roues par les gardiens de la paix.
- Une fois le délai du label dépassé, retrait du vélo par le point vélos.
- Entreposage du vélo par le point vélos et signalement de celui-ci sur le site web [gevondenfietsen.be](http://gevondenfietsen.be).
- Orientation du citoyen vers le partenaire compétent et vérification par la police du statut du vélo (abandonné ou volé).

Afin de faciliter le signalement d'un vélo abandonné, un formulaire à compléter a été inséré sur le site web de la Ville de Hasselt - [www.hasselt.be/fietsdiefstal](http://www.hasselt.be/fietsdiefstal).

### Contact

Service de prévention

**Bart Tamsyn** - T 011 239 467 - [bart.tamsyn@hasselt.be](mailto:bart.tamsyn@hasselt.be)

Groenplein 1 - 3500 Hasselt

## Malines - Approche relative aux nuisances causées par les livraisons de repas chauds par cyclomoteur (depuis 2015)

85.772 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Faire diminuer les plaintes pour nuisances et situations dangereuses.
  - Une diminution des infractions les plus fréquentes, à savoir : rouler sans le permis de conduire adéquat ; rouler avec un permis provisoire ; ignorer le panneau de signalisation C1.
- A long terme :
  - Engager une collaboration avec les exploitants et rendre le dialogue possible concernant la problématique.
  - Renforcer l'engagement des exploitants à agir sur la problématique, à s'adresser aux conducteurs au sujet du comportement routier dangereux.
  - Examiner s'il existe des solutions de rechange (vélo électrique, livraisons à pied, ...).
  - Faire respecter les règles de la circulation et les zones sans voitures à Malines.

### Actions et acteurs

- Rédaction d'une déclaration d'engagement avec les exploitants.
- Organisation, par la Ville et la police locale, d'une formation destinée aux conducteurs.
- Contrôles par les gardiens de la paix.
- Contrôles par la police locale en cas de constatation de conduite sauvage.
- Contrôles exercés par la police locale, en collaboration avec l'ONEM.
- Instauration d'une taxe de remisage majorée.

### Contact

**Roel Van den Bril** (Coordinateur-Chef de service) - [roel.vandenbril@mechelen.be](mailto:roel.vandenbril@mechelen.be)

Grote markt 21 - 2800 Malines

T 015 29 83 83

## Nivelles - Procédure de suivi des véhicules abandonnés (depuis 2016)

28.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Gestion des véhicules abandonnés afin de s'assurer que tout a été mis en œuvre pour retrouver les propriétaires et limiter les coûts à charge de la commune.
- A long terme : Idem.

### Actions et acteurs

- Transfert du PV par la police à la cellule de prévention qui établit une fiche avec toutes les informations utiles.
- Démarche par la cellule de prévention pour retrouver le propriétaire du véhicule.
- Fiche transmise au mécanicien du service travaux qui se rend chez le dépanneur pour déterminer l'état du véhicule et sa valeur.
- Sur base du rapport du service travaux, la cellule prévention fait une proposition afin que le collège des bourgmestre et échevins puisse statuer sur le sort à réserver au véhicule.
- Si c'est une épave, le véhicule est immédiatement cédé au dépanneur. S'il fonctionne encore, il est cédé au bout de 6 mois.
- Un tableau de suivi permet de gérer les dossiers.

### Contact

Cellule de prévention

**Emilie Baesens** (fonctionnaire de prévention) - [emilie.baesens@nivelles.be](mailto:emilie.baesens@nivelles.be)

Place Albert 1er 2 - 1400 Nivelles

T 067 88 22 14

## Verviers - Circulation - rentrée paisible (depuis 2009)

55.111 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Fluidifier le trafic aux entrées et sorties des écoles.
  - Conscientiser les citoyens et les élèves au respect du code de la route.
  - Sensibiliser les conducteurs au respect des usagers faibles.
  - Lutter contre les abus en matière de stationnement gênant ou illégal.
- A long terme :
  - Assurer la sécurité des enfants.
  - Éviter les accrochages et accidents aux abords des écoles.
  - Diminuer les problèmes liés à la circulation et au stationnement.

### Actions et acteurs

- Prise en charge de certaines écoles par les gardiens de la paix tout au long de l'année pour assurer la sécurité lors de la traversée des enfants.
- Campagne après chaque période de vacances scolaires effectuée par les gardiens de la paix en collaboration avec les services de police.
- La campagne consiste en une semaine de présence intensive aux abords des différentes écoles de la commune, afin de rappeler aux parents les règles élémentaires en matière de sécurité routière et de lutter de façon préventive contre le stationnement gênant.
- La police apporte le suivi répressif si nécessaire.
- Au besoin, les éducateurs se chargent de la communication interne à l'école.

### Contact

Gardiens de la paix

**Yannick Leclercq** (coordinateur) - [yannick.leclercq@verviers.be](mailto:yannick.leclercq@verviers.be)

Rue du Collège 62 - 4800 Verviers

T 0494 51 48 34

### Voir aussi :

Molenbeek-Saint-Jean (96.127 habitants) - Dispositif « Vivre-ensemble » (depuis 2017) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Saint-Gilles (50.000 habitants) - Opérations quartiers propres (depuis 2010) dans la catégorie « propreté-environnement ».

Pour plus d'infos précises, voir le site web [www.besafe.be](http://www.besafe.be)



C. Vandalisme - dégradation

<b>Mons</b> - Projet « Murs d'expression libre »	94
<b>Namur</b> - Transmission des rapports des gardiens de la paix	95
<b>Quaregnon</b> - Graffitis sans soucis	96

## Mons - Projet « Murs d'expression libre » (depuis 2012)

94.964 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Offrir une alternative légale et encadrée au graffiti sauvage.
  - Développer de nouveaux projets artistiques dans l'espace public.
- A long terme :
  - Lutter contre le sentiment d'insécurité lié au graffiti.
  - Promouvoir les graffitis en tant qu'art urbain et non en tant que dégradation de l'espace public.

### Actions et acteurs

- Quatre murs d'expression libre ou M.E.L. sont mis à disposition des graffeurs sur l'ensemble du territoire de Mons.
- Après avoir obtenu l'accord du propriétaire (public ou privé) du mur, le service Travaux (partenaire du projet) met de la peinture sur le mur afin qu'il puisse accueillir les œuvres des artistes confirmés ou débutants.
- Les M.E.L. sont reconnaissables grâce à une signalétique particulière apposée sur le mur.
- Un règlement rappelle les engagements de la commune et celles des graffeurs qui utilisent les M.E.L.
- Un contact permanent est maintenu avec les graffeurs locaux qui font également le relais auprès des artistes extérieurs à la commune.
- Actions de prévention dans les écoles primaires et secondaires par 2 agents du service de prévention à l'aide d'une animation théorique-ludique suivie d'une mise en pratique : réalisation de graffiti par les élèves avec le soutien d'un artiste local.
- Le projet M.E.L. soutient également des initiatives locales, comme par exemple la mise en place d'un M.U.R. (Modulable Urbain Réactif) à Mons, c'est-à-dire un mur permanent sur lequel un artiste reconnu est invité à s'exprimer tous les 3 mois.

### Contact

Service de prévention de la ville de Mons

**Véronique Roos** (fonctionnaire de prévention) - [veronique.roos@ville.mons.be](mailto:veronique.roos@ville.mons.be)

Grand'Rue 67-69 - 7000 Mons

T 065 40 51 49

## Namur - Transmission des rapports des gardiens de la paix (depuis 2013)

110.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Favoriser la rapidité d'intervention des services concernés grâce à la centralisation et la transmission plus fluide des demandes.
- A long terme : Maintenir un cadre de vie agréable et sécurisant pour la population.

### Actions et acteurs

- Equipement de tablettes et d'abonnements 3G pour l'équipe des gardiens de la paix qui travaillent en binôme.
- Encodage via la tablette de la demande d'intervention aux services compétents dès que les gardiens de la paix constatent des problèmes liés à l'environnement, la voirie, l'éclairage public, les équipements urbains, les espaces verts, la propreté publique.
- Intervention des services compétents pour régler la situation.

### Contact

Cohésion sociale - Cellule prévention et sécurité

**Nathalie Leprince** (Administration communale de Namur) - [nathalie.leprince@ville.namur.be](mailto:nathalie.leprince@ville.namur.be)

**Audrey Bierlaire** (Administration communale de Namur) - [audrey.bierlaire@ville.namur.be](mailto:audrey.bierlaire@ville.namur.be)

Hôtel de ville, rue de Fer - 5000 Namur

T 081 24 65 43 et 081 24 65 67



## Quaregnon - Graffitis sans soucis (depuis 2016)

19.057 habitants

### Objectifs

- A court terme : Sensibiliser les jeunes de 8 à 16 ans au « Street Art » et au respect de l'environnement.
- A long terme : Canaliser l'expression artistique de façon non violente et socialement acceptable.

### Actions et acteurs

- Collaboration de la maison culturelle de Quaregnon et de l'éducatrice de l'« Atelier jeunes » pour accompagner le public lors d'une démonstration artistique.
- Performance graffiti proposée par des artistes graffeurs pour faire comprendre aux jeunes la différence entre la pratique encadrée du « graff » (éducative et culturelle) et la méthode sauvage (dégradation, tags, ...).
- Autre activité à la bibliothèque de Quaregnon sur le thème des œuvres éphémères et du dessin à la craie. Objectif : conscientiser les jeunes au fait qu'une œuvre artistique a une certaine valeur, même si elle ne dure pas, et ne doit pas dégrader l'environnement.
- Différentes activités en collaboration avec l'atelier tricot urbain du Plan de cohésion sociale, comme la décoration d'un kiosque, pour se réapproprier l'espace urbain en respectant la vie en société.

### Contact

Plan stratégique de sécurité et de prévention de Quaregnon

**Maryline Hanssens** (responsable de l'« Atelier jeunes » et coordinatrice du service Gardiens de la paix) -

[maryline.hanssens7390@gmail.com](mailto:maryline.hanssens7390@gmail.com)

Rue de l'Égalité 95 - 7390 Quaregnon

T 065 60 16 33

### Voir aussi :

Etterbeek (46.773 habitants) - Plan de propreté et de lutte contre le vandalisme et les dégradations (depuis 2015) dans la catégorie « propreté-environnement ».

Saint-Gilles (50.000 habitants) - Opérations quartiers propres (depuis 2010) dans la catégorie « propreté-environnement ».

Malines (85.772 habitants) - Le projet 'Grand frère' / plaines de jeux mobiles (depuis 2002) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Fléron (16.489 habitants) - Pas de quartier pour l'intolérance (depuis 2007) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Mouscron (57.522 habitants) - Travail de rue (depuis 1996) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Tournai (69.000 habitants) - Educateurs de rue (depuis 1995) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Seraing (64.000 habitants) - Ateliers « Moments ensemble » (depuis 2012) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Tournai (69.000 habitants) - Service de médiation de proximité (depuis 2009) dans la catégorie « nuisances sonores ».

Pour plus d'infos précises, voir le site web [www.besafe.be](http://www.besafe.be)



## D. Propreté environnement

<b>Alost</b> - Prévention des détritrus sur les routes	100
<b>Beringen</b> - Politique d'utilisation des poubelles publiques	101
<b>Binche</b> - Quartiers propres	103
<b>Binche</b> - Prévention des mégots jetés en rue	104
<b>Binche</b> - Lutte contre les déjections en rue	105
<b>Dour</b> - Prévention des dépôts sauvages d'immondices	106
<b>Etterbeek</b> - Plan de propreté et de lutte contre le vandalisme et les dégradations	107
<b>Evere</b> - Toutes boîtes et actions de prévention concernant la propreté	109
<b>Evere</b> - Avertissement avant SAC pour absence d'entretien	110
<b>Forest</b> - Propreté environnement	111
<b>Gand</b> - Approche intégrale en matière de lutte contre l'affichage sauvage	112
<b>Gand</b> - Approche intégrale en matière de lutte contre les seringues laissées à l'abandon	113
<b>Herentals</b> - Action de lutte contre les déjections canines	115
<b>Herstal</b> - Mon quartier plus propre	117
<b>Heusden-Zolder</b> - Flowchart sur les déchets visibles à partir du domaine public	119
<b>Lokeren</b> - Lutte contre l'abandon de détritrus par les écoliers au travers de « promenades préventives »	120
<b>Malines</b> - Approche intégrée relative aux déchets sauvages & dépôts clandestins	121
<b>Molenbeek-Saint-Jean</b> - Sensibilisation à la prévention dans les quartiers	122
<b>Mons</b> - Pilotage d'un groupe de travail sur les déchets	124
<b>Mons</b> - Campagne de propreté	125
<b>Mortsel</b> - Nettoyeurs du quartier	126
<b>Nivelles</b> - Utilisation de smartphones par les gardiens de la paix en matière de propreté environnement	127
<b>Saint-Gilles</b> - Opérations quartiers propres	128
<b>Schaerbeek</b> - Lutte contre la malpropreté via les boîtes à pipas	130
<b>Seraing</b> - Parc-on nous ! - sensibilisation à la propreté et l'environnement	131
<b>Theux</b> - Convention pour l'affichage sur voirie publique	132
<b>Tubize</b> - M. & Mme Propre	133
<b>Verviers</b> - Environnement - brigades mixtes	134

## Alost - Prévention des débris sur les routes (depuis 2015)

84.760 habitants

### Objectifs

- A court terme : Améliorer la propreté sur les routes lors de l'année scolaire avec comme publics cibles les élèves des écoles secondaires et les commerçants qui vendent des denrées alimentaires.
- A long terme : Prévenir le jet de débris sur les routes en recherchant des solutions durables (et non pas uniquement lors des actions temporaires).

### Actions et acteurs

Les écoles : Elaboration d'actions par toutes les écoles secondaires pendant l'année scolaire suite à deux conférences qui se sont déroulées sur le thème.

La ville : Courrier de sensibilisation rédigé à l'attention des commerçants et transmis par les inspecteurs de quartier en mains propres. Organisation d'une série de promenades dans le parc de recyclage, le kringwinkel et la station de stockage de l'intercommunale ILVA. Elaboration d'un baromètre de la propreté.

Tous les partenaires : Signature d'une charte de propreté.

### Contact

Equipe de sécurité intégrale

**Sandra Hagens** (chef de service) - [sandra.hagens@aalst.be](mailto:sandra.hagens@aalst.be)

**Joke Van de Velde** (manager de quartier) - [joke.vandevelde@aalst.be](mailto:joke.vandevelde@aalst.be)

Werf 9 - 9300 Aalst

T 053 72 34 23 - 053 72 35 33

## Beringen - Politique d'utilisation des poubelles publiques (depuis 2013)

45.777 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Déterminer le nombre et la localisation des poubelles publiques en respectant les critères établis.
  - Retirer des rues certaines poubelles publiques.
  - Lutter contre les dépôts clandestins dans et à proximité des poubelles publiques.
  - Réduire la charge de travail des services de propreté de la ville pour mieux se consacrer au nettoyage des zones à risques de déversements sauvages.
- A long terme :
  - Développer une politique efficace en matière d'utilisation des poubelles publiques.
  - Placer, si nécessaire, des poubelles avec tri des déchets.

### Actions et acteurs

En concertation avec différents acteurs - service environnement, ateliers de la ville, service des gardiens de la paix, un plan a été élaboré en matière d'utilisation des poubelles publiques. Ce plan contient des critères concernant les lieux où il convient/ne convient plus de garder les poubelles présentes. La politique en matière d'utilisation des poubelles publiques a été menée quartier par quartier, zone par zone.

Une concertation mensuelle organisée entre les services précités, regroupés sous le nom "équipe de lutte contre les déchets sauvages", a permis de suivre la mise en œuvre du plan et de prendre des engagements.

Répartition des tâches, rôle des différents acteurs :

- Equipe de lutte contre les déchets sauvages : par zone, définir quelles poubelles retirer/maintenir.
- Service environnement : rédaction d'un courrier d'information pour les riverains.
- Service des gardiens de la paix : dépôt du courrier dans les boîtes aux lettres.
- Ateliers de la ville : retirer les poubelles et prévoir une cloison pour les poubelles restantes.
- Service environnement : apporter des adaptations au système GIS.
- Service des gardiens de la paix : surveillance renforcée après l'action.

- Ateliers de la ville et service des gardiens de la paix : suivre les effets.
- Equipe de lutte contre les déchets sauvages : évaluation.

#### Contact

Dienst samenleven (Service Vivre-ensemble),  
**Lieselot Coppens** - [lieselot.coppens@beringen.be](mailto:lieselot.coppens@beringen.be)  
Mijnschoolstraat 88 - 3580 Beringen  
T 011 430 357

## **Binche - Quartiers propres (depuis 2012)**

33.000 habitants

#### Objectifs

- A court terme : Sensibiliser les enfants au respect de l'environnement.
- A long terme : Préparer les adultes de demain à respecter l'environnement et à servir d'exemple.

#### Actions et acteurs

- Opération de sensibilisation par Hygea, sur l'importance de trier ses déchets et de ne pas les jeter en rue, avec les écoles maternelles et primaires chaque année en mai.
- Sortie en rue avec les enfants pour ramasser les déchets, avec les agents constatateurs en environnement, les gardiens de la paix, le fonctionnaire de prévention, le service travaux.
- Après l'opération, lunch (biscuit céréale, jus, pomme) avec les enfants et remise d'un cadeau en lien avec l'opération (boîte à tartines, boîte à fruits, ...).

#### Contact

Prévention et amendes administratives  
**Marjorie Dudome** - [marjorie.dudome@binche.be](mailto:marjorie.dudome@binche.be)  
Rue Saint-Paul 14 - 7130 Binche  
T 064 23 06 04

## Prévention des mégots jetés en rue (depuis 2015)

### Objectifs

- A court terme : Donner aux fumeurs les moyens de respecter les dispositions prévues par le règlement général de police.
- A long terme : Faire en sorte que chaque fumeur soit respectueux de l'environnement et jette son mégot dans un cendrier prévu à cet effet.

### Actions et acteurs

- Achat chaque année par le service de prévention de 1.000 à 2.000 cendriers à distribuer et de poubelles munies de cendriers.
- Communication aux citoyens pour faire la promotion de ces cendriers.
- Distribution par les agents constatateurs et les gardiens de la paix des cendriers aux fumeurs.
- Rédaction éventuelle de constat par les agents constatateurs et les gardiens de la paix.
- Présence accrue des agents sur le terrain.
- Bonne communication aux citoyens.

### Contact

Prévention et amendes administratives

**Marjorie Dudome** - [marjorie.dudome@binche.be](mailto:marjorie.dudome@binche.be)

Rue Saint-Paul 14 - 7130 Binche

T 064 23 06 04

## Lutte contre les déjections en rue (depuis 2014)

### Objectifs

- A court terme : Donner aux propriétaires de chiens les moyens de respecter les dispositions prévues par le règlement général de police.
- A long terme : Ne plus voir de déjections dans les rues.

### Actions et acteurs

- Achat chaque année par le service de prévention et/ou le service environnement de porte-clés dans lesquels se trouvent des sacs pour ramasser les déjections.
- Patrouilles de 3 agents « constatateurs », parfois habillés en civil, pour lutter contre les pollueurs.

### Contact

Prévention et amendes administratives

**Marjorie Dudome** - [marjorie.dudome@binche.be](mailto:marjorie.dudome@binche.be)

Rue Saint-Paul 14 - 7130 Binche

T 064 23 06 04

## Dour - Prévention des dépôts sauvages d'immondices

16.735 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Sensibiliser les citoyens à l'amende encourue en cas de non-respect des ordonnances.
  - Améliorer le cadre de vie.
  - Favoriser un meilleur tri des déchets.
- A long terme : Abolir le dépôt sauvage d'immondices.

### Actions et acteurs

- Patrouilles réalisées par les gardiens de la paix.
- Réalisation d'un constat d'incivilité en cas de constatation de dépôts sauvages de déchets ou d'immondices.
- Transmission du constat au service compétent qui assure le suivi et envoie un agent constatateur.
- Délai de 15 jours donné à l'habitant pour régulariser la situation.
- En cas de refus de celui-ci, rapport envoyé au sanctionnateur provincial qui rédige un procès-verbal.

### Contact

Plan stratégique de Sécurité et de Prévention  
Rue du Commerce 143 - 7370 Elouges  
T 065 69 10 19  
[pssp.dour@communedour.be](mailto:pssp.dour@communedour.be)

## Etterbeek - Plan de propreté et de lutte contre le vandalisme et les dégradations

(depuis 2015)

46.773 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Lutter contre la malpropreté et le vandalisme.
  - Sensibiliser les citoyens et les commerçants.
- A long terme : Contribuer au bien vivre-ensemble.

### Actions et acteurs

Mise en place de patrouilles mixtes (gardiens de la paix constatateurs et agents du service voirie) pour sensibiliser les habitants à la gestion des déchets et éventuellement prise de sanctions et organisation de planques.

« Opérations Trash » d'une durée d'un mois:

- Durant la première et la deuxième semaine : Information à destination des habitants et des commerçants sur la gestion des déchets (porte-à-porte avec divers supports de sensibilisation).
- Durant la troisième semaine : nettoyage renforcé du lieu visé.
- Durant la quatrième semaine : Opérations de sanctions.

Utilisation de l'application Fix My Street pour signaler un problème de voirie dans une rue ou un quartier et réduire le temps d'enlèvement d'un dépôt.

### Coût annuel en personnel et matériel

- 6 gardiens de la paix.
- 2 coordinateurs de terrain.

Acquisition et utilisation de smartphones (Internet mobile pour l'application Fix My Street).

### Communication

Campagnes de sensibilisation : site communal, journal local, affiches concernant les amendes administratives, flyers.

### Evaluation du projet

- Nombre d'incidents répertoriés dans Fix My Street.
- Nombre de constats (SAC) réalisés sur le territoire communal.
- Nombre de planques réalisées par an.
- Temps moyen d'enlèvement des dépôts clandestins.

### Facteurs clés de succès

- La motivation des agents.
- L'outil Fix My Street.
- La sensibilisation des citoyens.
- Les sanctions administratives communales (SAC).

### Originalité

L'aspect transversal des actions et le fait que la commune a été l'une des premières à utiliser l'outil Fix My Street.

### Contact

Service de prévention - Volet gardiens de la paix

**Said Ben Ali** (coordinateur principal gardiens de la paix) - [s.benali@etterbeek-prevention.be](mailto:s.benali@etterbeek-prevention.be)

**Isabelle Jentges** (fonctionnaire de prévention) - [i.jentges@etterbeek-prevention.be](mailto:i.jentges@etterbeek-prevention.be)

T 02 737 02 05 et 02 737 03 81

## **Evere** - Toutes boîtes et actions de prévention concernant la propreté (depuis 2009)

40.457 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Prévenir les citoyens des risques qu'ils encourent en commettant des incivilités.
  - Répondre par une action aux plaintes des citoyens.
- A long terme : Responsabiliser les habitants et diminuer les nuisances sociales.

### Actions et acteurs

- Constatation des nuisances par les gardiens de la paix durant leurs rondes ou suite à une plainte d'un riverain.
- Rapport à la coordinatrice.
- Mise en place d'actions d'information pour un quartier ciblé, éventuellement en partenariat avec le service propreté et les agents constatateurs.

### Contact

Section gardiens de la paix

**Laurence Nisen** (coordinatrice) - [lnisen@evere.brussels](mailto:lnisen@evere.brussels)

Rue de Paris 112 A - 1140 Evere

T 02 247 64 80

## Avertissement avant SAC pour absence d'entretien (depuis 2015)

### Objectifs

- A court terme : Prévenir et informer les citoyens avant le lancement de la procédure SAC.
- A long terme : Diminuer les risques et le nombre de dossiers SAC et avoir des habitants satisfaits.

### Actions et acteurs

- Constatation d'un manque d'entretien d'un bien par les gardiens de la paix, les agents constatateurs, divers agents communaux ou des riverains.
- Envoi d'un courrier au propriétaire du bien non entretenu par le service SAC pour le conscientiser et le prévenir que, faute d'entretien, une procédure SAC sera initiée.

### Contact

Service Sanctions administratives communales

**Séverine Rongvaux** (fonctionnaire sanctionnateur) - [srongvaux@evere.brussels](mailto:srongvaux@evere.brussels)

Square S. Hoedemaekers 10 - 1140 Evere

T 02 247 62 64

## Forest - Propreté environnement (depuis 2014)

55.613 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Diminution du signalement du nombre de problèmes lié à la propreté environnementale.
  - Diminution du nombre de signalements de dépôts clandestins.
- A long terme :
  - Diminution du sentiment d'insécurité.
  - Valorisation du paysage urbain.
  - Augmentation du respect du mobilier urbain faisant suite à cette valorisation du paysage urbain.

### Actions et acteurs

Des campagnes régulières d'information et de sensibilisation sont menées par le service des gardiens de la paix sur l'ensemble du territoire forestois. Des flyers, certains au ton volontairement humoristique, ont été conçus afin d'approcher la population « en douceur ».

### Contact

**Frédéric de HAECK** (Chef de la présence visible) - [fdehaeck@forest.brussels](mailto:fdehaeck@forest.brussels)

Rue de Mérode 331-333 - 1190 Forest

T 02 334.72.93



## Gand - Approche intégrale en matière de lutte contre l'affichage sauvage (depuis 2005)

260.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Réduire les affichages sauvages sur le territoire de la ville.
- A long terme : Eviter tout affichage sauvage sur le territoire de la ville.

### Actions et acteurs

Mesures préventives.

Service de prévention : Offre d'une centaine de panneaux d'affichage répartis dans 60 endroits bien situés, avec 1 affiche par événement et par panneau. Les panneaux sont nettoyés deux fois par mois.

Mesures curatives.

Equipe en charge de la suppression des affiches Eco-Wekhuis : L'équipe nettoie les endroits touchés par l'affichage sauvage. L'équipe intervient le plus rapidement possible.

Mesures répressives.

Les gardiens de la paix et le service juridique : La réglementation communale est adaptée dans le sens où non seulement l'afficheur, mais aussi l'éditeur peuvent être sanctionnés par une SAC pour affichage sauvage. Les gardiens de la paix constatateurs sont en charge du constat des affichages sauvages. Des frais sont également imposés à l'auteur de l'affichage sauvage en raison du travail engendré de par le retrait de son affiche.

### Contact

Service de prévention

**Sandra Rottiers** (fonctionnaire de prévention) - [sandra.rottiers@stad.gent](mailto:sandra.rottiers@stad.gent)

Botermarkt 1 - 9000 Gent

T 09 266 82 01

## Approche intégrale en matière de lutte contre les seringues laissées à l'abandon (depuis 2001)

### Objectifs

- A court terme : Réduire le nombre de seringues laissées à l'abandon sur le territoire gantois.
- A long terme : Développer une politique en plusieurs volets : préventif, curatif, responsabilisant et harm reduction.

### Actions et acteurs

- Prévention - responsabilisation - formation.

Sensibilisation orientée vers les personnes toxicomanes pratiquant des injections.

Formation des intermédiaires en matière d'incidents de piqûre et des procédures pour les seringues laissées à l'abandon (service environnement par exemple). Il s'agit principalement de la mission du coordinateur « échange de seringues » de Flandre orientale.

- Offre d'un enlèvement sûr.

Via des dropboxes où les seringues peuvent être 'déposées' 24h/24 et 7 jours sur 7.

- Harm reduction.

Via le projet « échange de seringues », les personnes toxicomanes pratiquant des injections peuvent rentrer du matériel d'injection usagé (notamment auprès des pharmaciens) et obtenir du matériel stérile.

- Patrouilles de ramassage de seringues laissées à l'abandon.

Les gardiens de la paix réalisent depuis 2001 des patrouilles spécifiques sur la recherche de seringues laissées à l'abandon, surtout axées sur certains 'hot spots'. Depuis 2016, la patrouille de OpStap (un projet d'activation accessible à tous) intervient. La patrouille se compose d'une équipe de volontaires de toxicomanes en convalescence (ou ex-consommateurs de drogues) qui vont rechercher de manière accompagnée des seringues (également un projet d'activation).

- Tenir à jour les chiffres de seringues laissées à l'abandon via le comptage des seringues.

Différents services transmettent chaque mois le nombre de seringues trouvées (en ce compris le lieu).

**Contact**

Service de prévention

**Filip De Sager** (coordinateur drogues) - [filip.desager@stad.gent](mailto:filip.desager@stad.gent)

Botermarkt 1 - 9000 Gent

T 09 266 82 04

**Herentals - Action de lutte contre les déjections canines (depuis 2007)**

27.776 habitants

**Objectifs**

- A court terme :
  - Sensibiliser les propriétaires de chiens et les encourager à contribuer à la propreté du quartier et au nettoyage des déjections canines.
  - Montrer que l'administration communale travaille activement à la qualité de vie des citoyens, en plus de l'approche préventive.
  - Associer des actions de propreté dans la ville aux efforts des services communaux.
- A long terme : Amener un changement de comportement et stimuler le sens civique des propriétaires de chiens, tout en améliorant la propreté dans la ville.

**Actions et acteurs**

Les gardiens de la paix sensibilisent les citoyens et les propriétaires de chiens durant leurs rondes quotidiennes et, pendant les semaines d'actions, ils distribuent des sachets à déjections canines, ainsi que des biscuits ou des jouets pour chiens aux propriétaires qui ont un sachet sur eux et ramassent les déjections.

Le nettoyage du domaine public et des zones à problèmes est également effectué par le service des plantations. Le service environnement place de nouvelles poubelles à déjections canines et le service nettoyage vidange ces poubelles. On incite aussi les citoyens à contribuer à la propreté de leur ville en plaçant des panneaux tels que « La ville nettoie, vous aussi, non ? ».

Après une action de sensibilisation par les gardiens de la paix, la police locale sanctionne et verbalise les mauvais comportements qui peuvent entraîner une amende SAC (sanction administrative communale).

C'est le service bien-être, prévention et affaires sociales qui s'occupe de l'organisation des actions, qui reçoit et enregistre les plaintes, assure le suivi et dispose ainsi d'un aperçu des zones à problèmes.

**Coût annuel en personnel et matériel**

Pour les actions, les gardiens de la paix travaillent 2 semaines au printemps, 1 semaine en automne et 1 semaine en décembre-janvier. La mobilisation du personnel équivaut à 90 heures ou 2 temps-plein (niveau E et D).

Entre 300 et 400 euros par an pour l'achat des sachets à déjections canines, pour les biscuits et jouets pour chiens. Un peu plus de 200 euros pour les affiches, panneaux, dépliants.

**Communication**

Communiqués de presse, journal de la ville, panneaux LED, affiches, dépliants, explications des gardiens de la paix.

**Evaluation du projet**

- Enregistrement des signalements.
- Aperçu des zones à problèmes.
- Nombre de propriétaires de chiens interpellés durant les actions.
- Nombre de sachets, biscuits et jouets pour chiens distribués.

**Facteurs clés de succès**

- Enregistrement efficace pour déterminer les zones à problèmes et réagir aux besoins et zones qui changent constamment.
- Collaboration des citoyens qui se sentent impliqués dans les actions (par exemple en apposant une affiche à leur fenêtre).
- Explications claires des gardiens de la paix.

**Originalité**

La publicité pour les actions au moyen d'un panneau de trottoir amovible qui attire l'attention des passants et augmente l'impact de l'action.

**Contact**

Service bien-être, prévention et affaires sociales

**Brigitte Van Hees** - [brigitte.van.hees@herentals.be](mailto:brigitte.van.hees@herentals.be)

Augustijnenlaan 30 - 2200 Herentals

T 014 24 66 42

**Herstal - Mon quartier plus propre (depuis 2016)**

39.690 habitants

**Objectifs**

- A court terme :
  - Faire un état des lieux, quartier par quartier, en matière de propreté publique.
  - Sensibiliser les habitants et leur donner la parole lors des rencontres citoyennes organisées 15 jours après les visites de terrain.
  - Montrer l'exemple en nettoyant tous les sites communaux et grand nettoyage quartier par quartier.
- A long terme :
  - Sensibiliser les habitants au respect de l'environnement, leur faire connaître les actions des services de propreté et le numéro vert du service de l'environnement.
  - Installer durablement des comportements positifs (respect des consignes de tri, entretien du trottoir, ...).

**Actions et acteurs**

- Visite technique réalisée par deux équipes mixtes (éco-conseillère/fonctionnaire de prévention PSSP et police de proximité) pour faire l'inventaire des problèmes de propreté et pose d'affiches de sensibilisation aux endroits critiques.
- Nettoyage des sites communaux et grand nettoyage quartier par quartier avec promotion de l'action par le service de communication.
- Rencontre citoyenne en soirée avec les habitants du quartier en présence de l'échevin de l'environnement, d'un éco-conseiller, du fonctionnaire de prévention PSSP, d'un représentant d'Intradel, d'un agent constatateur, d'un agent de police et d'un modérateur.
- Augmentation de la présence policière et des poursuites pour incivilités « propreté ».

**Coût annuel en personnel et matériel**

4 personnes pour les visites techniques (1 à 2 jours/mois), minimum 6 personnes pour les rencontres citoyennes (1 fois par mois durant environ 2 h), services d'entretien et de nettoyage de la voirie, agents SAC de la police de proximité.

Pas de frais spécifiques. Pour les affiches et publications, c'est le service Ecrido de la ville de Herstal qui se charge de l'édition et de l'impression.

#### Communication

Publications communales (Herstal Infos, Gazette de Herstal), site Internet de la ville, page Facebook, affiches, ...

#### Evaluation du projet

- Tableau répertoriant le nombre de faits constatés selon leur type, ainsi que l'action qui a été ou doit être réalisée (exemples : dépôt d'un carton d'avertissement ou envoi d'une lettre-type).
- Amélioration dans les 15 jours suite aux dépôts de cartons d'avertissement ou de lettres-types.
- Nombre croissant de personnes qui assistent aux rencontres citoyennes.

#### Facteurs clés de succès

- Bonne collaboration entre les services.
- Echange continu d'informations entre la police et les services communaux concernant les suites apportées aux constats.
- Coordination adéquate.
- Patience et assertivité pour les rencontres citoyennes.

#### Originalité

L'ampleur du plan d'action propreté qui s'inscrit dans la durée.

#### Contact

Service de l'Environnement

**Claire Streel** (éco-conseillère) - [claire.streel@herstal.be](mailto:claire.streel@herstal.be)

Place Jean Jaurès 45 - 4040 Herstal

T 04 256 83 22

## Heusden-Zolder - Flowchart sur les déchets visibles à partir du domaine public

(depuis 2016)

33.000 habitants

#### Objectifs

- A court terme : Sensibiliser le responsable/propriétaire dont le domaine est pollué de sorte qu'il rétablisse la situation dans un délai relativement court.
- A long terme : Faire de la ville d'Heusden-Zolder une ville propre tant au niveau du domaine public que privé, ce qui doit avoir un impact favorable sur la vie, l'habitat et le travail.

#### Actions et acteurs

- Phase 1 : Les gardiens de la paix sensibilisent au moyen de l'interpellation.
- Phase 2: En cas de situation persistante, les gardiens de la paix sensibilisent au moyen de l'interpellation.
- Phase 3: A nouveau, en cas de situation persistante, les gardiens de la paix sensibilisent au moyen de l'interpellation.
- Phase 4: En cas de situation persistante, le service environnement envoie une mise en demeure.
- Phase 5: En cas de situation persistante, les déchets sont évacués par les ouvriers techniques.
- Phase 6: Prélèvement d'impôt par le service/frais d'enlèvement.

#### Contact

Service de prévention

**Pieter Geeroms** (Responsable action sociale et économie locale) - [pieter.geeroms@heusden-zolder.be](mailto:pieter.geeroms@heusden-zolder.be)

Heldenplein 1 - 3550 Heusden-Zolder

T 011 808 333

## Lokeren - Lutte contre l'abandon de débris par les écoliers au travers de « promenades préventives » (depuis 2013)

41.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Faire comprendre aux jeunes la gestion correcte des déchets jusque dans les espaces publics.
- A long terme : Changer de manière durable le comportement relatif à la problématique des débris.

### Actions et acteurs

Dans les périodes de mai/juin et septembre/octobre, durant trois pauses de midi par session (une au printemps, une en automne), les écoliers qui consomment leur lunch de midi aux lieux susmentionnés sont sensibilisés par les participants à ces "promenades", à savoir les directions d'école et les enseignants, les gardiens de la paix, les collaborateurs du service de sécurité intégrale, les collaborateurs IDM (intercommunale de ramassage des déchets ménagers), l'échevin de la sécurité intégrale.

Le message identique est le suivant: « les déchets ont leur place dans la poubelle ».

La coordination générale est assurée par l'assistant social du service sécurité intégrale de la ville.

### Contact

Service de sécurité intégrale

**Christof Snoeck** (chef de service) - [christof.snoeck@lokeren.be](mailto:christof.snoeck@lokeren.be)

Markt 8 - 9160 Lokeren

T 09 340 95 00

## Malines - Approche intégrée relative aux déchets sauvages & dépôts clandestins (depuis 2016)

85.772 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Prendre en flagrant délit les auteurs de dépôts clandestins.
  - Sensibiliser les jeunes / Malinois / touristes à ne pas abandonner ni mégots de cigarettes ni autres déchets sur le domaine public.
- A long terme :
  - Réduction du coût du ramassage de déchets clandestins/sauvages.
  - Une belle ville agréable sans déchets sauvages ni dépôts clandestins d'immondices.

### Actions et acteurs

- Constatation de certains problèmes permanents comme les dépôts clandestins aux bulles à verre, le dépôt de déchets ménagers dans les poubelles publiques ou les déchets sauvages dans les rues commerçantes.
- Plusieurs acteurs impliqués comme les gardiens de la paix constatateurs, le service Environnement de la police locale, etc.
- Ils mènent plusieurs actions pour s'attaquer au dépôt de déchets ménagers dans les poubelles publiques, aux dépôts clandestins aux bulles à verre, aux déchets sauvages/ dépôts clandestins sur le domaine public, au jet des mégots de cigarette dans les rues commerçantes.

### Contact

**Roel Van den Bril** (Coordinateur-Chef de service) - [roel.vandenbril@mechelen.be](mailto:roel.vandenbril@mechelen.be)

Grote markt 21 - 2800 Malines

T 015 29 83 75

## Molenbeek-Saint-Jean - Sensibilisation à la prévention dans les quartiers

(depuis 2014)

96.127 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Mener des actions de prévention et de sensibilisation ciblées dans les quartiers en matière de cambriolage, de propreté et de nuisances sociales.
  - Cibler les problématiques de quartiers à travers des actions de répression tels que les sanctions administratives communales.
  - Renforcer la présence des Gardiens de la Paix dans le quartier.
  - Assurer la communication diffuse d'information à la communauté.
  - Assurer la prise en charge de support matériel informant de l'existence du partenariat local (PLP).
- A long terme :
  - Communiquer/Echanger l'information entre les citoyens/partenaires, la Police et la commune.
  - Mener des actions de sensibilisation et d'information à la sécurité de manière générale.
  - Accroître le sentiment de sécurité par le biais de diverses actions préventives ciblées, la propreté en particulier.
  - Renforcer la cohésion sociale par des actions/animations de quartier faisant intervenir les différents partenaires adhérents au partenariat.

### Actions et acteurs

Le Collectif se réunit à échéances régulières pour se faire connaître, pour permettre aux citoyens (habitants et travailleurs) de se rencontrer et pour créer un espace de dialogue sur le quartier ciblé par le Partenariat Local de Prévention (PLP).

Le Collectif sensibilise sur le projet et explique sa finalité lors des fêtes de quartier, Fêtes des voisins, des actions propreté ou la participation à des brocantes

La commune et la police initient directement des actions ciblant plus spécifiquement des problématiques soulevées par les habitants et travailleurs telle la propreté, la vitesse, le parking sauvage, la petite délinquance,...

Le comité a décidé collectivement de cibler le sentiment d'insécurité des femmes, la question de la diversité et le contact des cultures sur le quartier.

### Contact

Olivier VANDERHAEGHEN (fonctionnaire de Prévention) - [ovanderhaeghen@molenbeek.irisnet.be](mailto:ovanderhaeghen@molenbeek.irisnet.be)

Rue Comte de Flandre 15 - 1080 Bruxelles

T 02 422 06 79

## Mons - Pilotage d'un groupe de travail sur les déchets (depuis 2016)

94.964 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Déterminer une zone de test afin de réaliser des actions de prévention.
  - Réaliser une analyse de la problématique.
  - Proposer une/des action(s) préventive(s) dans chaque quartier ciblé par le projet.
- A long terme :
  - Sensibiliser les citoyens à la problématique des déchets.
  - Encourager la population à participer à la protection de l'environnement au sens large.
  - Créer une dynamique de quartier autour de la thématique de l'environnement et de la problématique des déchets.

### Actions et acteurs

- Projet se déroulant dans 7 zones de test qui correspondent aux 7 maisons de quartier de Mons.
- Sensibilisation à la problématique des déchets et actions locales préventives concernant la propreté et l'environnement dans des zones précises.
- Approche transversale impliquant des travailleurs issus des maisons de quartier, des gardiens de la paix et la cellule communication du service de prévention.
- Mise en place de composteurs collectifs de quartier et de formation de certains habitants à devenir des maîtres-composteurs. Cette formation est assurée par l'intercommunale de gestion environnementale Hygea.
- Développement d'activités telles que potagers ou jardins communautaires, ateliers de cuisine, afin de permettre aux habitants d'investir d'une manière différente l'espace de vie commun des quartiers.

### Contact

Service de prévention de la ville de Mons

**Véronique Roos** (fonctionnaire de prévention) - [veronique.roos@ville.mons.be](mailto:veronique.roos@ville.mons.be)

Grand'Rue 67-69 - 7000 Mons

T 065 40 51 49

## Campagne de propreté (depuis 2011)

### Objectifs

- A court terme :
  - Rendre le quartier plus propre.
  - Soutenir les habitants dans leur action.
- A long terme : Sensibiliser les citoyens au respect de l'environnement.

### Actions et acteurs

- Projet se déroulant à la Cité de la Francophonie à Jemappes, encadré par la maison de quartier.
- Entretien des espaces de vie par le comité tout au long de l'année et ramassage au quotidien par les habitants qui veulent s'impliquer dans le projet.
- Action de sensibilisation pour les enfants à la problématique des déchets (documentaire, apprentissage de la méthode de tri, ...).
- Deux actions de ramassage par an afin d'apporter un soutien logistique et moral aux habitants qui désirent s'investir dans le projet.
- Différents partenaires participent au projet : la ville de Mons, le service Incivilités, la police locale, l'immobilière sociale Toit&Moi, l'intercommunale de gestion environnementale Hygea et la Régie des quartiers.

### Contact

Service de prévention de la ville de Mons

**Véronique Roos** (fonctionnaire de prévention) - [veronique.roos@ville.mons.be](mailto:veronique.roos@ville.mons.be)

Grand'Rue 67-69 - 7000 Mons

T 065 40 51 49

## Mortsel - Nettoyeurs du quartier (depuis 2016)

26.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Une ville plus propre.
- A long terme :
  - Le but ultime est que chacun devienne Nettoyeur du quartier et qu'il y ait donc un nettoyage devant chaque façade, permettant ainsi au domaine public de demeurer propre.
  - Réapprendre à mieux se connaître entre voisins afin de renforcer la cohésion sociale.

### Actions et acteurs

- Service prévention & société : Organisation - répartition des tâches - communication avec les citoyens.
- Service FOS (Fédération Open Scouting), CPAS : Tâches de ramassage dans le domaine public.
- Les habitants qui deviennent Nettoyeurs du quartier : Nettoyer à son propre rythme, dans son propre quartier.

### Contact

**Ellen Van Eyndhoven** (Agent de prévention) - [ellen.vaneyndhoven@mortsel.be](mailto:ellen.vaneyndhoven@mortsel.be)

Stadsplein 1 - 2640 Mortsel

T 03 444 17 28

## Nivelles - Utilisation de smartphones par les gardiens de la paix en matière de propreté environnement (depuis 2017)

28.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Diminuer le délai de transmission des problèmes relevés sur le terrain.
  - Maximiser la présence des gardiens de la paix en rue, en limitant le travail administratif au bureau.
  - Rendre la documentation consultable en tout temps.
- A long terme : Faciliter le suivi du travail de terrain des gardiens de la paix.

### Actions et acteurs

- Création par la fonctionnaire de prévention d'un dossier sur Google drive, reprenant tous les outils de suivi ainsi que la documentation utile (calendrier des collectes de déchets, coordonnées des services partenaires, répartition des voiries communales et régionales, législation, règlements, arrêtés, ...).
- Alimentation quotidienne de la documentation par le coordinateur des gardiens de la paix.
- Encodage de toutes les données et consultation des informations par les gardiens de la paix, sans devoir quitter le terrain, grâce à leur smartphone et leur abonnement data.
- Transmission sans délai des diverses dégradations de l'espace public (déchets, entretien, nids de poule, ...) au service travaux pour une intervention rapide.

### Contact

Cellule de prévention

**Emilie Baesens** (fonctionnaire de prévention) - [emilie.baesens@nivelles.be](mailto:emilie.baesens@nivelles.be)

Place Albert 1er 2 - 1400 Nivelles

T 067 88 22 14



## Saint-Gilles - Opérations quartiers propres (depuis 2010)

50.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Répondre rapidement et efficacement à des nuisances impactant la qualité de vie dans les quartiers.
- A long terme : Maintenir une qualité de vie dans les quartiers et diminuer le nombre d'incivilités et de nuisances.

### Actions et acteurs

Les opérations quartiers propres sont des opérations multidisciplinaires qui permettent de décloisonner les services et de rendre leurs actions complémentaires, ce qui s'avère plus efficace.

Le territoire communal est découpé en 12 zones, chacune d'entre elles est appelée secteur Q (quartier). Durant un mois calendrier, chaque zone fait l'objet d'une attention particulière et est traitée par des équipes multidisciplinaires de manière intégrale et intégrée.

Plusieurs services communaux et externes travaillent sur des phénomènes précis : mendicité agressive, public en errance, nuisances générées par l'horeca, entrave au libre passage, ivresse publique, consommation et/ou vente de stupéfiants, ...

### Coût annuel en personnel et matériel

Plusieurs équipes sont impliquées : Cela va de l'ouvrier au cadre et de l'inspecteur de police au commissaire. En moyenne, par semaine d'actions, il faut compter une cinquantaine de personnes par secteur.

Aucun frais : il s'agit du personnel communal impliqué dans les opérations et du personnel de la zone de police qui vient en appui.

### Communication

Chaque mois, avant une opération quartiers propres, les habitants du secteur ciblé sont informés via un feuillet toutes boîtes.

Après l'opération, un bilan mensuel est communiqué aux habitants et à tous les partenaires et services impliqués via le site communal.

### Evaluation du projet

- Bilans mensuels + bilan annuel.
- Nombre d'arrêtés de fermeture d'établissements pour les opérations horeca.
- Nombre de kilos d'encombrants emmenés.
- Nombre de tags traités.
- Nombre de PV rédigés concernant le travail au noir ou les infractions aux lois sociales.
- Nombre de personnes contrôlées par la STIB.

### Facteurs clés de succès

- Coordination unique des opérations.
- Implication des services et des partenaires.
- Transmission systématique des bilans aux partenaires impliqués (feed-back régulier).
- Evaluation des actions entre les partenaires tous les trimestres.

### Originalité

La récurrence (mensuelle) des actions transversales et multidisciplinaires coordonnées par un seul service. La découpe territoriale en 12 unités qui permet de cibler les spécificités propres à chaque secteur et de traiter l'ensemble du territoire communal sur une année.

### Contact

Service UNEUS

Ahmed Haouari (gestion opérationnelle) - [ahaouari@stgilles.irisnet.be](mailto:ahaouari@stgilles.irisnet.be)

Place Van Meenen 39 - 1060 Saint-Gilles

T 02 536 17 89

## Schaerbeek - Lutte contre la malpropreté via les boites à pipas (2015)

130.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Réduire les jets de détritux sur l'espace public.
- A long terme : Informer et conscientiser les habitants aux problèmes de propreté sur l'espace public, « Ce n'est pas chez toi, mais ce n'est pas une poubelle pour autant ».

### Actions et acteurs

L'action se déroule au printemps. Elle réunit de nombreux acteurs du quartier en développant une action de sensibilisation répartie sur plusieurs semaines (distribution de flyers de sensibilisation par gardiens de la paix, pose d'une bache explicative du problème de ramassage/nettoyage des déchets par le service propreté), suivie d'une action de répression (action « Trash » en collaboration avec le service propreté et la police de la zone).

En 2016, un groupe de travail est mis en place sur le quartier pour travailler sur le problème de propreté. Après une enquête auprès des habitants/occupants de la place Gaucheret pour connaître leur perception de la malpropreté et leur niveau de conscientisation. Dans un second temps, et suite aux résultats de l'enquête, une journée récréative de sensibilisation avec distribution du nouvel outil de communication est organisée.

L'outil de communication est une boite à pipas. L'enquête a montré que le principal problème de propreté est le jet de déchets de pipas à même le sol. Un porte-clé/gobelet extensible pour récolter les déchets de pipas est donc créé. L'outil est distribué en même temps que le sachet de pipas pour communiquer que le problème n'est pas de manger des pipas sur l'espace public mais de jeter ces déchets par terre.

### Contact

**Furlanetto Gwennaëlle** (Chargé de projet) - [gfurlanetto@schaerbeek.irisnet.be](mailto:gfurlanetto@schaerbeek.irisnet.be)

Hotel communal - Place Colignon - 1030 Schaerbeek

T 02 244 73 06

## Seraing - Parc-on nous ! - sensibilisation à la propreté et l'environnement (depuis 2017)

64.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Informer ou ré-informer la population sur le fonctionnement des conteneurs individuels et/ou collectifs de même que sur la taxe poubelle.
  - Sensibiliser au tri des déchets.
  - Sensibiliser à la pollution des espaces verts et aux conséquences sur la nature.
- A long terme :
  - Redynamiser le Parc Guy Mathot et lui rendre une image positive auprès de la population.
  - Développer des partenariats avec les habitants et les associations du quartier.
  - Prévention des nuisances sociales liées aux jets de détritux sur la voie publique.

### Actions et acteurs

Journée de sensibilisation au tri des déchets et au respect de l'environnement au Parc Guy Mathot : Plusieurs stands sont proposés :

- Entomologie : animation autour des insectes par une asbl.
- Guide composteur : information sur le compostage et visite d'un potager collectif.
- Atelier récupération : fresque mandala, création de castagnettes et de cadres photo.
- SAC : information sur les amendes administratives et les incivilités.
- Bus pédagogique Intradel.
- « Triball » : Baseball sur le tri des déchets.

### Contact

**CADIAT Nathalie** (Coordinatrice) - PSSP Seraing - [n.cadiat@seraing.be](mailto:n.cadiat@seraing.be)

Rue Bruno 191 - 4100 SERAING

T 04 330 11 59

## Theux - Convention pour l'affichage sur voirie publique (depuis 2017)

12.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Permettre une simplification administrative en matière d'affichage.
- A long terme : Faire respecter les règles d'affichage par les agences immobilières.

### Actions et acteurs

- Recensement des agences immobilières de la région verviétoise.
- Envoi d'un courrier explicatif intégrant le cadre de référence et la proposition de convention.
- Renvoi de la convention complétée pour marquer l'accord de l'agence.
- Validation finale par les autorités communales.

### Contact

JEPS - PSSP

**Laure Defosse** (coordinatrice PSSP) - [laure.defosse@theux.be](mailto:laure.defosse@theux.be)

**Stephane Meant** (agent constatateur) - [stephane.meant@theux.be](mailto:stephane.meant@theux.be)

Rue des 600 Franchimontois 1 - 4910 Theux

T 087 68 12 48 et 0472 95 65 34

## Tubize - M. & Mme Propre (depuis 2015)

25.635 habitants

### Objectifs

- A court terme : Rendre les quartiers de Tubize plus propres.
- A long terme : Conscientiser les habitants de Tubize sur la propreté et le respect de la propreté au sein de leur ville.

### Actions et acteurs

- Projet se déroulant sur l'ensemble de la commune de Tubize sur base de personnes qui se portent volontaires pour nettoyer une zone déterminée de leur quartier.
- Le volontaire décide, avec le service social communal, d'une zone à nettoyer et signe une note de volontariat.
- L'activité proposée au volontaire consiste à devenir un « M. & Mme Propre », c'est-à-dire à nettoyer une zone déterminée dans son quartier : ramasser les débris, les mettre dans des sacs poubelles et signaler l'emplacement de ces sacs poubelles et d'éventuels dépôts sauvages au service social communal.
- La commune fournit au volontaire le matériel nécessaire à sa mission : une pince, une paire de gants, un badge et des sacs poubelles.
- Le volontaire organise le nettoyage dans sa zone selon ses disponibilités.

### Contact

Administration communale de Tubize - Service social communal

**Delphine Tancrez** (chef de service) - [delphine.tancrez@tubize.be](mailto:delphine.tancrez@tubize.be)

Grand-Place 1 - 1480 Tubize

T 0498 31 33 33

## Verviers - Environnement - brigades mixtes (depuis 2016)

55.111 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Diminuer les dépôts sauvages.
  - Conscientiser les riverains aux règlements liés aux différentes collectes des déchets.
  - Sensibiliser la population au tri des déchets.
  - Lutter contre les incivilités.
- A long terme : Rendre la ville plus propre et plus agréable à vivre.

### Actions et acteurs

- Mise en place d'une brigade mixte par le service des gardiens de la paix avec le service environnement, étant donné que les gardiens de la paix étaient régulièrement confrontés à de nombreux dépôts et à des incivilités liées à la propreté publique et au non-respect du règlement zonal de police.

### Contact

Gardiens de la paix

**Yannick Leclercq** (coordinateur) - [yannick.leclercq@verviers.be](mailto:yannick.leclercq@verviers.be)

Rue du Collège 62 - 4800 Verviers

T 0494 51 48 34

### Voir aussi :

Bruxelles-Ville (174.272 habitants) - Campagne « Pas bête du tout » (depuis 2015) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories).

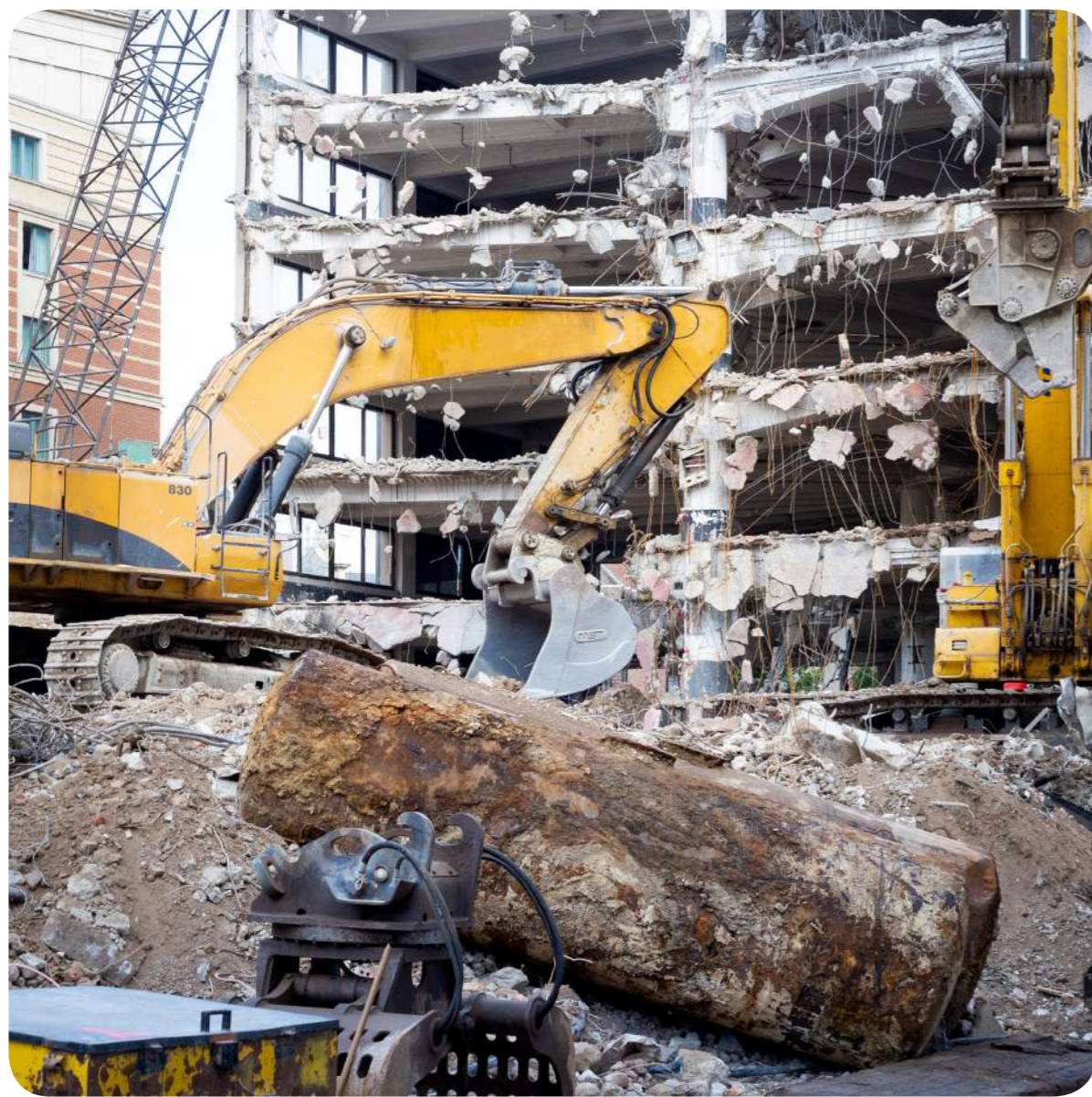
Malines (85.772 habitants) - Le projet 'Grand frère' / plaines de jeux mobiles (depuis 2002) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories).

Namur (110.000 habitants) - Transmission des rapports des gardiens de la paix (depuis 2013) dans la catégorie « vandalisme-dégradation ».

Seraing (64.000 habitants) - Ateliers « Moments ensemble » (depuis 2012) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories).

Waremme (15.036 habitants) - Résolution de conflits de voisinage (depuis 2012) dans la catégorie « nuisances sonores ».

Pour plus d'infos précises, voir le site web [www.besafe.be](http://www.besafe.be)



## E. Nuisances sonores

<b>Bruxelles - ville</b> - Cellule tranquillité publique	138
<b>Dour</b> - Prévention des nuisances sonores liées aux animaux domestiques	140
<b>Evere</b> - Voisins bruyants	141
<b>Evere</b> - Sensibilisation de tous les commerçants aux nuisances sonores liées aux feux d'artifice	143
<b>Tournai</b> - Service de médiation de proximité	144
<b>Waremmé</b> - Résolution de conflits de voisinage	145

## Bruxelles - ville - Cellule tranquillité publique (depuis 2012)

174.272 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Création d'une plateforme de suivi des nuisances liées à la prostitution de rue.
  - Identification et prise en charge systématique des problèmes de nuisances publiques.
  - Mise en place de plans d'action.
- A long terme : Amélioration de la tranquillité publique et de la qualité de vie via le soutien des actions et le suivi des interventions des services locaux (déblocage de dossiers sensibles et complexes).

### Actions et acteurs

Suivi des lieux et des établissements problématiques lors des réunions hebdomadaires "Tranquillité publique" via la centralisation des plaintes, l'analyse et le suivi de la situation, la détermination de la réponse et du service le plus adapté (contact préventif, rappel de la législation, relais vers un service de médiation, verbalisation, fermeture, ...). Ces réunions visent une bonne coordination d'actions en réunissant des représentants de la police, du cabinet du bourgmestre, des services juridiques, de l'urbanisme, ...

- Rencontre avec les comités de quartiers/commerçants et/ou les plaignants pour maintenir le dialogue.
- Séances de concertation entre les plaignants, les autorités publiques et les éventuels protagonistes dans le cadre de conflits de voisinage/horeca.
- Plan été (réunions commerçants/échevinat du Commerce, rappel des règles de tranquillité, patrouille policière, ...).
- Développement de partenariat avec l'IBGE visant la sensibilisation aux bruits des clients horeca et des gérants d'établissements par le biais de prestations artistiques (les Gentlemen noceurs).
- Plateforme de suivi de la prostitution de rue avec les partenaires et suivi des actions menées.

### Coût annuel en personnel et matériel

3 personnes :

- 1 manager cellule tranquillité publique et communication piétonnier et 1 adjoint.
- 1 personne de contact piétonnier.

Pas de frais spécifiques, hors frais de bureau.

### Communication

Plusieurs flyers ont été réalisés.

### Evaluation du projet

Nombre de dossiers pris en charge annuellement : 100 en 2016 dont 39 classés en 2017 et 60 toujours en cours.

### Facteurs clés de succès

- Réunions bimensuelles sur base d'une procédure systématique de suivi des dossiers. Le binôme Ville/prévention et police permet de mettre rapidement en place des actions dans le quartier.
- Procédure bien rodée de relais, approche globale et intersectorielle des phénomènes de nuisances (urbanisme, propreté, sécurité, commerces).
- Présence des services (Bravvo, police de quartier, ...) dans les quartiers et bonne intégration de ces services.
- Mise en place du projet pilote Bruciteam permettant de mieux couvrir le secteur du piétonnier et le travail préventif lié aux nuisances.

### Originalité

Le projet accorde une attention particulière au partenariat (police, services Ville, ...), aux relations avec les habitants et à une approche globale des problèmes (prévention, répression, suivi des propositions formulées).

### Contact

Service Manager tranquillité publique

**Maude Glorieux**, bureau HDV 241 - [maude.glorieux@brucity.be](mailto:maude.glorieux@brucity.be)

Hôtel de ville, Grand'place - 1000 Bruxelles

## Dour - Prévention des nuisances sonores liées aux animaux domestiques

16.735 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Favoriser les bonnes relations entre voisins.
  - Sensibiliser les habitants au respect d'autrui.
  - Sensibiliser les habitants à l'amende encourue en cas de bruit intempestif d'animaux.
- A long terme : Instaurer un climat favorable au vivre-ensemble.

### Actions et acteurs

- Distribution d'un flyer à chaque habitant concerné par la problématique dès qu'il y a une plainte.
- Rappel dans le bulletin communal afin d'assurer une plus large diffusion du message.

### Contact

Plan stratégique de Sécurité et de Prévention

**Morgane Dutrieux** (fonctionnaire de prévention) - [pssp.dour@communedour.be](mailto:pssp.dour@communedour.be)

Rue du Commerce 143 - 7370 Elouges

T 065 69 10 19

## Evere - Voisins bruyants (depuis 2003)

47.457 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Intervenir rapidement (1/4 heure en moyenne) pour désamorcer le conflit en passant par une médiation indirecte.
  - Apaiser les tensions et éviter la confrontation directe.
  - Préparer le terrain en vue d'une médiation directe entre les deux parties.
- A long terme : réinstaurer le dialogue entre les habitants, retisser le lien social et désamorcer les conflits avant qu'ils ne prennent des proportions plus graves.

### Actions et acteurs

Sur simple appel à un numéro gratuit, les médiateurs de l'asbl Egregoros répondent aux habitants qui se plaignent. Ils vont constater le bruit et sensibilisent la personne qui fait du bruit, simplement par le dialogue.

Si la situation s'envenime, une médiation est entamée pour résoudre le conflit entre les parties concernées, en faisant éventuellement appel à des partenaires (société de logements sociaux, services de prévention, ...).

Après la médiation, rédaction éventuelle d'un engagement moral et invitation à rester en contact.

### Coût annuel en personnel et matériel

16 personnes à temps plein. Diplôme de tous niveaux, pas de formation spécifique en médiation.

### Communication

Dépliants, présentations du service lors de manifestations culturelles, sportives, brocantes, ...

### Evaluation du projet

- Nombre de médiations (directes et indirectes) calculé chaque mois.
- Ouverture d'un dossier pour les cas difficiles.

Facteurs clés de succès

- Intervention rapide des médiateurs.
- Disponibilité quasi permanente.
- Numéro d'appel gratuit.
- Expérience des médiateurs dans l'écoute, l'empathie et une bonne expérience dans la gestion de conflit.
- Connaissance du terrain par une présence régulière des médiateurs dans la rue.

Originalité

La disponibilité de l'asbl Egregoros est unique pour les habitants.

Contact

Service de médiation asbl Egregoros

**Nicolas Buelens**

Square Pierre Hauwaerts 28 - 1140 Evere

T 02/243 04 37 - [direction@egregoros.net](mailto:direction@egregoros.net)

## Sensibilisation de tous les commerçants aux nuisances sonores liées aux feux d'artifice (depuis 2009)

Objectifs

- A court terme : Prévenir les citoyens et les commerçants des risques qu'ils encourent, soit en achetant des pétards, soit en les vendant.
- A long terme : Prévenir les nuisances sonores et les risques liés à l'utilisation des feux d'artifice et des pétards.

Actions et acteurs

- Campagne organisée chaque année en décembre en partenariat avec les assistants de concertation de la police et la police de proximité.
- Prévenir les citoyens et les commerçants que l'achat, la vente et l'utilisation de pétards ou de feux d'artifice est interdit.

Contact

Section gardiens de la paix

**Laurence Nisen** (coordinatrice) - [lnisen@evere.brussels](mailto:lnisen@evere.brussels)

Rue de Paris 112 A - 1140 Evere

T 02 247 64 80



## Tournai - Service de médiation de proximité (depuis 2009)

69.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Transférer la manifestation des nuisances liées à un conflit hors de la sphère publique.
  - Faciliter la communication non violente entre les personnes en conflit afin d'enrayer l'escalade et rétablir un dialogue constructif.
  - Faire connaître l'intérêt du recours à cette méthode alternative de gestion des conflits à un maximum de citoyens et de partenaires.
- A long terme :
  - Outiller les citoyens afin de prévenir l'émergence de certains conflits.
  - Responsabiliser et impliquer plus activement et de façon plus constructive les citoyens dans la résolution de leurs conflits.

### Actions et acteurs

- Service de médiateurs spécialisés dans la résolution des conflits, actif sur toute l'entité tournaïsiennne pour tout type de conflits, excepté des conflits entre services et utilisateurs.
- Organisation de campagnes d'information et d'actions de sensibilisation à l'attention du grand public, mais aussi des partenaires (police, sociétés de logements publics, ...) qui peuvent ainsi orienter les personnes en conflit vers le service.

### Contact

Service de médiation de proximité

**Yasmina Thiry** - [yasmina.thiry@tournai.be](mailto:yasmina.thiry@tournai.be)

Rue Saint-Piat 3/7 - 7500 Tournai

T 069 84 08 26

## Waremmme - Résolution de conflits de voisinage (depuis 2012)

15.036 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Apaiser les conflits de voisinage et éviter l'escalade.
  - Orienter les personnes en situation de conflit vers le service de résolution de conflits ou vers d'autres services compétents (justice de paix, police).
- A long terme : Favoriser une meilleure entente dans les quartiers et diminuer les chiffres de la criminalité concernant les nuisances sociales.

### Actions et acteurs

- Orientation des personnes qui vivent un conflit de voisinage vers le service de résolution de conflits (Plan stratégique de sécurité et de prévention de la ville de Waremmme) par la police, la société de logements sociaux « le Home waremmmien », la ville, ...
- Ecoute et proposition de médiation.
- En cas de désaccord, orientation vers un service plus adapté (justice de paix, police).
- Demande des directions d'écoles pour une présence des gardiens de la paix devant l'école.
- Analyse de la faisabilité par la coordinatrice des gardiens de la paix.

### Contact

Plan stratégique de sécurité et de prévention

**Géraldine Davenne** (fonctionnaire de prévention)

Avenue Guillaume Joachim 51 - 4300 Waremmme

T 019 58 70 96 - [planstrategique@waremmme.be](mailto:planstrategique@waremmme.be)

**Voir aussi :**

Fléron (16.489 habitants) - Pas de quartier pour l'intolérance (depuis 2007) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Gand (260.000 habitants) - Médiation de voisinage avec des bénévoles (depuis 2010) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Herstal (39.690) - Médiation citoyenne (2015) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Molenbeek-Saint-Jean (96.127 habitants) - Dispositif « Vivre-ensemble » (depuis 2017) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Mouscron (57.522 habitants) - Travail de rue (depuis 1996) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Seraing (64.000 habitants) - Ateliers « Moments ensemble » (depuis 2012) dans la catégorie « comportement dérangeant causé par des personnes (en dehors des autres catégories) ».

Pour plus d'infos précises, voir le site web [www.besafe.be](http://www.besafe.be)



## F. Comportement dérangeant commis par des personnes (en dehors des autres catégories)

<b>Beringen</b> - Projet « adultes en difficulté du centre de Beringen »	150
<b>Bruxelles - Ville</b> - Campagne « Pas bête du tout »	152
<b>Charleroi</b> - Cellule MEDUC (médiateur - éducateur de rue)	153
<b>Colfontaine</b> - Charte des écoles de Colfontaine	155
<b>Flémalle</b> - Accompagnement psychosocial des usagers de drogues	156
<b>Flémalle</b> - Prise de contacts et création de liens à travers des activités d'accroche	157
<b>Flémalle</b> - Organisation d'un travail de sensibilisation et de promotion	158
<b>Flémalle</b> - Le travail de réseau	159
<b>Fléron</b> - Pas de quartier pour l'intolérance	160
<b>Fléron</b> - Mix-Cités Sports	161
<b>Gand</b> - Médiation de voisinage avec des bénévoles	162
<b>Geel</b> - Approche des nuisances sociales liées à la consommation des stupéfiants	164
<b>Hasselt</b> - Comité de pilotage concernant les problématiques d'addictions	165
<b>Hasselt</b> - Halte 24 : lieu de rencontre pour les jeunes dans le quartier de la gare	166
<b>Herstal</b> - Médiation citoyenne	168
<b>Malines</b> - Le projet 'Grand frère' / plaines de jeux mobiles	169
<b>Malines</b> - 10 lignes de force : égalité hommes-femmes et contre la violence sexuelle	170
<b>Molenbeek-Saint-Jean</b> - Dispositif « Vivre-ensemble »	171
<b>Molenbeek-Saint-Jean</b> - Garantir la tranquillité dans l'espace public	172
<b>Mouscron</b> - Travail de rue	174
<b>Namur</b> - Groupe de prévention sociale (GPS)	176
<b>Nivelles</b> - Lutte contre la consommation abusive d'alcool chez les jeunes	178
<b>Seraing</b> - Ateliers « Moments ensemble »	179
<b>Spa</b> - « Adopte la soft attitude 2.0 » - Campagne de prévention	180
<b>Tournai</b> - Educateurs de rue	181
<b>Verviers</b> - Prévention et accompagnement des comportements toxicomanes - PACT	182

## Beringen - Projet « adultes en difficulté du centre de Beringen » (depuis 2016)

46.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Etablir des contacts avec une vingtaine d'hommes entre 25 et 60 ans qui trainent dans le centre de Beringen, consomment de l'alcool et/ou des drogues et importunent les habitants et les passants.
  - Avoir une vue de la problématique de ces adultes en difficulté.
  - Limiter les nuisances.
- A long terme :
  - Offrir un accompagnement et une assistance à ces personnes en difficulté.
  - Réduire les nuisances.

### Actions et acteurs

Les travailleurs de rue établissent des contacts avec les personnes en difficulté, sur les lieux de nuisances dans le centre de Beringen et via des visites à domicile.

Ils les renseignent sur les possibilités d'assistance : CPAS, médecins, hôpitaux psychiatriques, ... et entament avec elles les démarches en lien avec les différentes institutions d'aide et d'assistance sociale. Ils établissent des contacts formels et informels avec l'assistant social dans le cadre de cas individuels.

Ils engagent d'autres services à venir en aide à ces personnes (ou ils signalent d'autres services qui pourraient leur venir en aide) : services de déménagement, sociétés de locations, vêtements de seconde main, ...

### Coût annuel en personnel et matériel

Travailleur Jeunesse (RIMO Limburg) et, à partir de 2017, Travailleur de rue.

Personnel à mi-temps : 30.000 € par an.

### Communication

Travailler Jeunesse (RIMO Limburg), Outreach, médecins, CPAS, ...

### Evaluation du projet

- Enregistrement des contacts avec les adultes en difficulté.
- Fiches individuelles et confidentielles de chaque adulte.

### Facteurs clés de succès

- Capacité du travailleur de rue à atteindre le groupe cible dans son environnement de vie.
- Bonne collaboration entre les acteurs de première ligne et l'assistance spécialisée.
- Concertation et communication ouverte entre les assistants.
- Vision soutenue et globale de la situation.

### Originalité

- La communication entre les intervenants en rue et les partenaires de l'aide sociale, ainsi que leur implication si nécessaire.
- Approche « bas seuil ».
- Personnes difficiles à atteindre par des méthodes classiques.

### Contact

Dimitri Dumont - [dimitri.dumont@telenet.be](mailto:dimitri.dumont@telenet.be)

Mijnschoolstraat 88 - 3580 Beringen

T 011 43 02 70

## Bruxelles - Ville - Campagne « Pas bête du tout » (depuis 2015)

174.272 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Informer les citoyens sur l'existence du règlement général de police et sur les sanctions encourues en cas de non-respect de celui-ci.
  - Sensibiliser aux conséquences d'une incivilité pour le contrevenant et pour la collectivité.
  - Créer des outils pour renforcer les moyens d'action des gardiens de la paix face à une incivilité.
  - Modifier les comportements en privilégiant le dialogue et la responsabilisation.
- A long terme : Améliorer la qualité de vie des citoyens par la diminution du nombre d'infractions.

### Actions et acteurs

- Projet intercommunal, développé avec les collègues d'Ixelles, sur les outils nécessaires aux gardiens de la paix pour rappeler les normes et les risques de sanctions.
- Elaboration de fiches (format jeu de cartes) et d'affiches (à diffuser dans les locaux Bravvo et les commissariats) ciblées sur 6 infractions auxquelles les gardiens de la paix sensibilisent lors de leur campagne.

### Contact

Cellule communication (Bravvo)

Séverine Hebrant (responsable com) - [severine.hebrant@brucity.be](mailto:severine.hebrant@brucity.be)

Rue de la Caserne 37 - 1000 Bruxelles

T 02 279 65 22

## Charleroi - Cellule MEDUC (médiateur - éducateur de rue) (depuis 2009)

200.496 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Lutter contre le sentiment d'insécurité.
  - Lutter contre les incivilités et la délinquance urbaine.
  - Lutter contre toutes les formes de violence (verbale, physique, numérique).
  - Apaiser les relations entre les protagonistes et aider les personnes à trouver des solutions durables car co-construites.
- A long terme :
  - Renforcer le sentiment de bien-être et de sécurité des habitants en diminuant les nuisances sociales de manière globale.
  - Améliorer les relations intergénérationnelles.
  - Resocialiser les jeunes.

### Actions et acteurs

Etablir dans un premier temps un « pacte de non-agression » et rechercher avec les protagonistes des pistes mutuellement acceptables, afin de bâtir ou de rebâtir de la compréhension et de la confiance et, ensuite, adapter les interventions.

Un médiateur s'occupe des relations avec les résidents. L'équipe éducative veille à établir un contact avec les jeunes et leur propose d'entrer dans le processus de médiation.

### Coût annuel en personnel et matériel

6 personnes :

- 1 ingénieur social.
- 2 éducateurs de rue spécialisés.
- 2 éducateurs de rue.
- 1 éducateur de rue orienté vers les solutions (thérapie brève de De Shazer).

5 agents formés à la médiation.

### Communication

Flyers, bulletin communal, journaux communaux, médias locaux (presse, radio), site internet de la commune.

### Evaluation du projet

- Analyse quantitative (nombre de dossiers, types et natures des demandes, localisation).
- Analyse qualitative : appréciation collégiale sur les résultats obtenus avant clôture provisoire et définitive.

### Facteurs clés de succès

- Etablissement d'un dialogue constructif entre les jeunes et les éducateurs.
- Communication entre les éducateurs et les médiateurs.
- Possibilité de mise en œuvre des solutions envisagées par les principaux protagonistes.

### Originalité

L'originalité se trouve dans l'approche intégrée et intégrale autour de l'objet du conflit et de sa résolution participative tout au long du processus. Les protagonistes sont eux-mêmes acteurs du changement.

### Contact

Service Relations aux citoyens - Cellule jeunes jugés dérangeants

**Franco Gizzi** - [franc.gizzi@charleroi.be](mailto:franc.gizzi@charleroi.be)

Rue Warmonceau 39 - 6061 Montignies-sur-Sambre

T 071 28 60 90

## Colfontaine - Charte des écoles de Colfontaine (depuis 2011)

20.200 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Affirmer la légitimité de l'autorité scolaire.
  - Rappel de la norme dans le comportement des élèves et des parents (engagement personnel de leur part).
  - Diminuer les interventions de la police.
- A long terme : Améliorer le respect envers les professeurs et les gardiens de la paix.

### Actions et acteurs

- Conception et réalisation de la charte par le bourgmestre, les échevins Enseignement et Prévention, la police de proximité, le service Jeunesse, les directions d'école, le service de prévention et les gardiens de la paix.
- Présentation à la presse par le service de communication.

### Contact

Service de prévention

**Pierre Richez** (fonctionnaire de prévention) - [richezp@colfontaine.be](mailto:richezp@colfontaine.be)

site du Pont d'Arcole 14 - 7340 Colfontaine

T 0498 93 73 18

## Flémalle - Accompagnement psychosocial des usagers de drogues (depuis 1993)

26.160 habitants

### Objectifs

- A court terme : Améliorer l'état de santé et l'insertion sociale des consommateurs à risque afin qu'ils puissent retrouver un équilibre satisfaisant.
- A long terme : Réduire les nuisances publiques liées à l'usage de drogues.

### Actions et acteurs

- Accueil des usagers de drogues via l'organisation de permanences d'accueil.
- Accompagnement psychosocial des usagers de drogues (individuel et/ou en famille).
- Participation ou animation de nombreuses « concertations cliniques » en vue d'articuler leur travail avec celui des autres professionnels sollicités par l'usager.

Ces actions sont essentiellement réalisées par une assistante sociale, une psychologue et un éducateur spécialisé.

Une commission « Toxicomanie » permet de réfléchir, d'évaluer et d'adapter, en partenariat avec d'autres services, les outils méthodologique utiles pour travailler avec le public ciblé.

### Contact

GAPpp

Ch. Cuyvers (fonctionnaire de prévention)

Rue de l'Ermitage 16 - 4400 Flémalle

T 04 235 10 05 - [cpas@flemalle.be](mailto:cpas@flemalle.be)

## Prise de contacts et création de liens à travers des activités d'accroche (depuis plusieurs années)

### Objectifs

- A court terme : Entrer en contact avec la population flémalloise et les services partenaires via le travail de relais effectué par l'éducateur.
- A long terme : Prévenir, détecter, limiter les nuisances publiques liées à l'usage de drogues et/ou le sentiment d'insécurité y relatif.

### Actions et acteurs

Le service va à la rencontre des adolescents et jeunes adultes consommateurs. Il entre en contact avec eux via des problématiques connexes ou totalement différentes en participant à des activités d'accroche comme :

- Bar à Soupe de la Croix Rouge.  
Dans le cadre de l'accompagnement social, les usagers sont amenés à découvrir le bar à soupe ; ils peuvent également découvrir le fonctionnement de celui-ci. C'est aussi un moyen pour le service de rencontrer d'autres personnes précarisées.
- Participation à la « Fiesta du Rock et « à Flémalle en fête ».  
Par la distribution de filtres auditifs et de préservatifs entre autre, le service peut entrer en contact avec des consommateurs.
- Coupe d'Europe.  
Par la distribution de calendriers des matches faisant la publicité du service, le service entre en contact avec les supporters.
- Participation au « Solidaris day ».  
Par l'animation d'un jeu, le « Soft-pong », basé sur le principe du « Beer-pong », un jeu à « boire », le service montre qu'il est possible de s'amuser sans alcool.

Le travail d'accroche est principalement réalisé par l'éducateur spécialisé du service.

Ces activités sont aussi un bon moyen pour le service de se faire connaître auprès de la population en général et d'entrer en contact avec des nouveaux partenaires.

### Contact

GAPpp

Ch. Cuyvers (fonctionnaire de prévention) - [cpas@flemalle.be](mailto:cpas@flemalle.be)

Rue de l'Ermitage 16 - 4400 Flémalle

T 04 235 10 05

## Organisation d'un travail de sensibilisation et de promotion (1993)

### Objectifs

- A court terme : Entrer en contact avec la population flémalloise et les services partenaires via le travail de relais effectué par l'éducateur
- A long terme : Prévenir, détecter, limiter les nuisances publiques liées à l'usage de drogues et/ou le sentiment d'insécurité y relatif.

### Actions et acteurs

Mise en place d'ateliers thématiques de sensibilisation basés sur la dynamique de groupe au cours desquels les citoyens sont amenés à débattre, à remettre en question les stéréotypes et les préjugés et ensuite à réfléchir autrement leurs actions :

- Ateliers sur « consommation et travail » : réalisés au sein des groupes d'insertion socio-professionnelle du CPAS de Flémalle, les débats permettent d'envisager les conséquences des consommations, les moyens d'éviter les risques, les comportements à adopter, les lois,...
- Ateliers de sensibilisation aux mécanismes d'exclusion (différences de genre, de génération, de culture,...). En 2016, les ateliers se sont déroulés dans le cadre de la campagne Ruban blanc, d'un stage « formation à la citoyenneté » pour jeunes et d'animation sur la bonne utilisation des TIC dans une école primaire.

Cette méthodologie de travail permet d'augmenter les contacts avec la population et ce, en favorisant un lien de confiance.

### Contact

GAPpp

Ch. Cuyvers (fonctionnaire de prévention) - [cpas@flemalle.be](mailto:cpas@flemalle.be)

Rue de l'Ermitage 16 - 4400 Flémalle

T 04 235 10 05

## Le travail de réseau (depuis 1993)

### Objectifs

- A court terme : Participer à la coordination locale, l'Interservice social flémallois, les commissions thématiques et le réseau spécialisé en assuétudes.
- A long terme : Assurer une synergie entre les différentes actions de prévention communales et une articulation avec la prévention policière zonale.

### Actions et acteurs

Représentation et participation actives du service au sein des différents lieux de concertation.

### Contact

GAPpp

Ch. Cuyvers (fonctionnaire de prévention) - [cpas@flemalle.be](mailto:cpas@flemalle.be)

Rue de l'Ermitage 16 - 4400 Flémalle

T 04 235 10 05



## Fléron - Pas de quartier pour l'intolérance (depuis 2007)

16.489 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Amorcer ou amplifier les contacts entre les habitants du quartier de Retinne et de la cité du Fort pour réduire les nuisances sociales,
  - Favoriser le rassemblement d'habitants de générations et de cultures différentes autour d'un projet commun.
  - Mobiliser les ressources de la commune pour promouvoir une communauté cohésive.
- A long terme :
  - Augmenter la compréhension entre générations pour réduire le sentiment d'insécurité.
  - Valoriser les richesses culturelles du territoire concerné.
  - Favoriser l'échange et la coopération.
  - Permettre une réflexion plus globale sur l'enrichissement humain apporté par les différences (physiques, ethniques ou générationnelles).

### Actions et acteurs

- Journée de retissage du lien social et de réinvestissement du quartier dans le cadre d'organisation d'actions visant la multiculturalité et l'intergénérationnel.
- Organisation par le service de prévention le 1er dimanche du mois de septembre sur le site d'une école communale de l'entité, en collaboration avec les habitants, le comité de quartier et différents services communaux (SPAS, service travaux, service environnement, ...).
- Petit-déjeuner à tendance équitable suivi d'activités à l'intérieur et à l'extérieur (par exemple, dégustation de spécialités culinaires dans différents chalets en bois).
- Les habitants du quartier cuisinent des spécialités de leur pays d'origine et les offrent aux participants.

### Contact

Service prévention

**Chantal Pirene** (fonctionnaire de prévention) - [chantal.pirene@fleron.be](mailto:chantal.pirene@fleron.be)

Rue François Lapierre 19 - 4620 Fléron

T 04 355 91 85

## Mix-Cités Sports (depuis 2012)

### Objectifs

- A court terme : Profiter des valeurs du sport (discipline, rigueur, sens de l'engagement, fair-play, capacité à maîtriser un comportement agressif, ...) pour créer des liens entre les jeunes Fléronnais d'origines culturelles diverses âgés de 12 à 16 ans.
- A long terme :
  - Dépasser le clivage des cités et des apriori qui y sont liés.
  - Appréhender la notion de groupe : les forces et ressources qu'on peut y trouver.
  - Rompre l'isolement et une forme de désœuvrement de certains jeunes.
  - Proposer une alternative aux réseaux sociaux et au monde virtuel.
  - Favoriser l'engagement des jeunes dans une discipline découverte au fil des séances.

### Actions et acteurs

- Séance chaque mercredi après-midi de 14h à 16h30 (excepté durant les vacances scolaires) dans le hall omnisports de la commune ou à l'extérieur.
- Accueil des jeunes et prise des présences par un membre du service de prévention.
- Encadrement par deux moniteurs sportifs.
- Pause avec en-cas et boissons pour parler avec les jeunes, recueillir leurs impressions, observer les interactions.
- A l'issue de chaque session, organisation d'une journée sportive gratuite alliant dépaysement et dépassement de soi avec des récompenses collectives pour consolider la notion de groupe.

### Contact

Service prévention

**Chantal Pirene** (fonctionnaire de prévention) - [chantal.pirene@fleron.be](mailto:chantal.pirene@fleron.be)

Rue François Lapierre 19 - 4620 Fléron

T 04 355 91 85

## Gand - médiation de voisinage avec des bénévoles (depuis 2010)

260.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Rétablir ou encourager la communication entre voisins.
  - Renforcer l'autonomie des voisins concernés en les laissant gérer le conflit et en faisant appel à leurs aptitudes de résolution des problèmes.
  - Décharger la police et la justice en intervenant avant qu'un conflit de voisinage ne s'aggrave au point de nécessiter une intervention pénale.
- A long terme : Accroître la qualité de vie et le sentiment de sécurité des habitants ainsi que recréer la cohésion sociale et la tolérance.

### Actions et acteurs

Toute personne en conflit avec ses voisins peut prendre contact avec le coordinateur en charge de la médiation de voisinage. Celle-ci se veut complémentaire à l'offre d'autres services existants. Ainsi, la police continue de jouer le rôle principal d'orientation.

L'équipe, qui se compose de 31 bénévoles en moyenne, agit avec motivation et expertise. Les bénévoles interviennent toujours par deux.

Les coordinateurs ont pour but d'informer, de façon ponctuelle et générale, la population locale et les partenaires (travailleurs de quartier, intervenants sociaux, assistants sociaux des hôpitaux, sociétés de logements sociaux, « CAW preventieve woonbegeleiding = accompagnement préventif à domicile », police locale) au sujet de l'offre de médiation de voisinage.

Les coordinateurs misent sur la prévention pour éviter les conflits de voisinage, en organisant des journées d'information sur « Comment entretenir des rapports en bon voisinage ? » et en distribuant des cartes postales avec des conseils de communication.

### Coût annuel en personnel et matériel

1,5 ETP coordinateur et 31 bénévoles.

Frais : 14.000 € par an (indemnités des bénévoles, formation en médiation, travail de communication et d'imprimerie, etc.)

### Communication

Rapport annuel, présentation du projet lors de concertations au sein du secteur social, lors d'activités de prévention, affiches, cartes postales.

### Evaluation du projet

- Enregistrement de chaque dossier de médiation : entretien de signalement, entretien préliminaire avec le voisin A, entretien préliminaire avec le voisin B, entretien de médiation.
- Nombre de bénévoles actifs qui assurent la gestion d'au moins 4 dossiers par an.
- Nombre de faits signalés qui entrent en ligne de compte pour la médiation de voisinage.
- Nombre de dossiers de médiation qui débouchent sur un accord.

### Facteurs clés de succès

- Activation d'un grand groupe de bénévoles.
- Accessibilité du projet : signalement par les intéressés eux-mêmes, recours à des interprètes.
- Volonté des partenaires de collaborer avec le service de médiation de voisinage.
- Investissement continu dans le coaching et la formation des bénévoles.
- Sensibilisation des pouvoirs locaux.

### Originalité

L'originalité du projet réside dans la qualité (manuel qualitatif, coordination efficace) et l'expertise (interventions, formations) de la mise en œuvre de la méthodologie de la médiation de voisinage.

### Contact

Prévention et sécurité - ville de Gand

Natalie Troch - [natalie.troch@stad.gent](mailto:natalie.troch@stad.gent)

Botermarkt 1 - 9000 Gent

T 09 266 82 01

## Geel - Approche des nuisances sociales liées à la consommation des stupéfiants

(depuis 1995)

39,535 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Organiser une offre de « bas seuil d'accès » aux personnes et instances qui peuvent poser leurs questions en matière d'usage de drogues et de soins.

A long terme :

- Développer un soutien local à partir duquel nous organisons avec tous les acteurs impliqués en la matière une approche adéquate du phénomène.

### Actions et acteurs

Dans le cadre d'entretiens, un assistant social apporte un accompagnement psychosocial aux personnes présentant des problèmes de consommation d'alcool/drogues.

### Contact

Service égalité des chances

**Sepp Van der Veken** (chef de service) - [sepp.van.der.veken@geel.be](mailto:sepp.van.der.veken@geel.be)

**Tim Cools** (assistant social) - [tim.cools@geel.be](mailto:tim.cools@geel.be)

Diestseweg 146 - 2440 Geel

T 0498 686 564 - 0498 171421

## Hasselt - Comité de pilotage concernant les problématiques d'addictions (depuis 2015)

77.054 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Accroître la collaboration et l'échange d'informations entre les différents partenaires.
  - Lancer plusieurs actions en matière de prévention de l'alcoolisme des jeunes concernés par le problème lors des sorties.
- A long terme :
  - Mener plus rapidement, au moment opportun et au moyen d'une collaboration étroite la prise de mesures adéquates dans un environnement changeant. La préférence va à la prévention ('approche motivante active') si possible, mais la répression est appliquée si nécessaire.

### Actions et acteurs

Le comité de pilotage multidisciplinaire se réunit chaque trimestre. Il se focalise principalement sur l'échange d'expertises et d'expériences en vue d'améliorer les connaissances et les compétences des professionnels issus des différents secteurs.

En premier lieu, dans le cadre d'une politique intégrale de lutte contre les problèmes de drogues et d'alcool, des actions sont élaborées autour des thèmes ci-dessous :

- Gaz hilarant comme moyen d'ivresse dans le milieu étudiant.
- Consommation d'alcool problématique.
- ...

### Contact

Service de prévention

**Hilde Reynders** - [hilde.reynders@hasselt.be](mailto:hilde.reynders@hasselt.be)

Groenplein 1 - 3500 Hasselt

T 011 239 482

## Halte 24 : lieu de rencontre pour les jeunes dans le quartier de la gare (depuis 2017)

### Objectifs

- A court terme :
  - Offrir un espace calme de rencontre aux jeunes âgés de 12 à 18 ans qui fréquentent régulièrement le quartier de la gare.
  - Créer une connexion entre les jeunes et leur faire exprimer leurs besoins.
  - Encadrer les jeunes et, si nécessaire, leur apporter un soutien dans différents domaines de leur vie en les aiguillant vers certaines organisations.
- A long terme : Construire des ponts et susciter la participation des jeunes.

### Actions et acteurs

Un encadrement est proposé chaque jour de la semaine à la Halte 24, dans un immeuble situé dans le quartier de la gare. L'offre est basée autant que possible sur les besoins, les nécessités et les intérêts des jeunes qui fréquentent la Halte 24. Des heures supplémentaires peuvent être organisées, soit personnellement, soit en groupe.

Différents projets ont vu le jour : le projet Coach pour les brosseurs et les écoles secondaires à Hasselt, le projet de développement personnel en collaboration avec l'enseignement à horaire réduit, les dispositifs de jeunes à Hasselt, ...

Différents partenaires et organisations sont également impliqués dans le cadre du plan d'action : « Station 2020 » : La police, la police des chemins de fer, la SNCB, le dispositif travail de rue, différents services urbains de la ville d'Hasselt, le CPAS, ... De ce fait, un contact mutuel et une harmonisation sont prévus concernant certains jeunes ou certaines situations qui peuvent se produire.

### Coût annuel en personnel et matériel

1 collaborateur à mi-temps et des volontaires.

Frais : Aménagement de l'espace de rencontre, frais de fonctionnement pour les activités spécifiques, publicité des initiatives et des projets.

### Communication

Le journal d'info communal, Facebook, le site web du centre de formation Arktos, la Task force VoltHaplan quartier de la gare, le comité de pilotage mensuel avec le service management de quartier.

### Evaluation du projet

- Données succinctes des visiteurs.
- Fréquence des visiteurs.
- Augmentation des jeunes qui fréquentent la Halte 24.

### Originalité

La grande diversité des jeunes qui fréquentent la Halte 24 : plus de 20 origines ethno-culturelles différentes.

### Contact

Arktos en collaboration avec le service management de quartier de la ville d'Hasselt

**Gert Bortels**

**Evi Aerts** - [evi.aerts@hasselt.be](mailto:evi.aerts@hasselt.be)

Groenplein 1 - 3500 Hasselt

T 011 23 94 01

## Herstal - médiation citoyenne (depuis 2015)

39.690 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Résoudre de manière ponctuelle des conflits que vivent les voisins.
  - Rétablir une communication saine et teintée de respect.
  - Orienter les personnes vers les services compétents.
- A long terme : Amener les gens à se responsabiliser, à être des acteurs positifs dans leurs relations avec leur voisinage.

### Actions et acteurs

Les dossiers proviennent essentiellement de la Police locale, et également des services communaux (Fonctionnaire sanctionnateur, service de sécurité et de salubrité publiques, service de l'environnement, service de l'urbanisme, cabinet du bourgmestre...).

Les entretiens ont lieu soit à domicile, soit dans le local prévu à cet effet au service de prévention PSSP et sont réalisés par le médiateur de prévention.

Si une solution co-créée a pu émerger, elle est consignée dans des accords écrits.

### Contact

Service de prévention

**Anne-Sophie Boxho** (fonctionnaire de prévention) - [anne-sophie.boxho@herstal.be](mailto:anne-sophie.boxho@herstal.be)

Place Jean Jaurès 45 - 4040 Herstal

T 04 256 87 95

## Malines - Le projet 'Grand frère' / plaines de jeux mobiles (depuis 2002)

85.772 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Limiter les nuisances en interpellant les enfants et adolescents dans les plaines de jeux.
  - Les grands frères et grandes sœurs donnent le bon exemple et contribuent à réduire les risques de comportement incommode.
- A long terme : Collaborer à la tranquillité des plaines de jeux et à la qualité de vie des quartiers.

### Actions et acteurs

- Dans un certain nombre de plaines à risques de nuisances, des grands frères et grandes sœurs sont mobilisés entre les vacances de Pâques et le congé d'automne.
- Les procédures de sélection s'effectuent en collaboration avec le chef du service en charge de la lutte contre les nuisances de la police locale de Malines-Willebroek.
- Les éducateurs mobiles de la maison de jeunes Rojm tiennent lieu de responsables.
- Dans les plaines qui requièrent plus de soutien en raison d'une problématique de nuisances, une collaboration est mise en place entre le service de la jeunesse, Rojm, les gardiens de la paix et le service de prévention sociale qui coordonne le projet.

### Contact

**Dauids Annick** - [annick.davids@mechelen.be](mailto:annick.davids@mechelen.be)

Grote markt 21 - 2800 Malines

T 015 29 83 83

## 10 lignes de force : égalité hommes-femmes et contre la violence sexuelle (depuis 2016)

### Objectifs

- A court terme :
  - Enquête sur les nombres inconnus / "Mesure zéro" : En apprendre davantage sur la situation malinoise.
  - Communiquer autour de cette thématique.
  - Organisation d'une journée des femmes + création d'une offre pour l'enseignement régulier.
  - Objectifs concrets pour le travail auprès des jeunes : Dispositif mixte.
- A long terme :
  - Les personnes présentes et les victimes regagnent un sentiment de contrôle: celles-ci connaissent leurs perspectives d'action.
  - Moins d'intimidation dans la rue.
  - Diminution du comportement d'évitement de certains endroits dans la ville (moniteur urbain).

### Actions et acteurs

- Nous construisons pour toute la ville une stratégie liée au genre s'articulant autour de l'égalité hommes-femmes, de l'empowerment et des droits des femmes et filles, de même que le droit à une considération égale, sans oublier la participation des femmes et des hommes à la vie sociale.
- Les 10 projets répartis sur trois piliers : la réglementation (fixer des limites), le maintien (veiller sur ces limites) et la création d'une assise publique auprès des jeunes et moins jeunes (transposer les limites).
- Plusieurs acteurs sont impliqués : service marketing et communication, la section locale de l'AGIGI (agence flamande pour l'intégration et l'insertion sociale), écoles, etc.

### Contact

Eleen Naessens - [eleen.naessens@mechelen.be](mailto:eleen.naessens@mechelen.be)

Edwige Asselman - [edwige.asselman@mechelen.be](mailto:edwige.asselman@mechelen.be)

Grote markt 21 - 2800 Malines

T 015 29 83 73

## Molenbeek-Saint-Jean - Dispositif « Vivre-ensemble » (depuis 2017)

96.127 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Favoriser la paix sociale sur l'espace public par la prise de contact, la construction et le développement de liens significatifs avec les individus fréquentant habituellement l'espace public.
- A long terme :
  - La diminution du sentiment objectif et subjectif d'insécurité.
  - Permettre à la population dans son ensemble, de vivre cette période de Ramadan de la manière la plus sereine possible.

### Actions et acteurs

- Chaque service composant ce dispositif mobilise ses ressources et son approche, en accord avec son analyse des enjeux qui traversent l'espace public lors de ce mois de fête.
- La police et les gardiens de la paix assument une présence normative sur l'espace public.
- Les travailleurs socio-éducatifs de rue, eux, sont en première ligne, pour observer et comprendre les comportements des citoyens.

### Contact

Olivier VANDERHAEGHEN (fonctionnaire de Prévention) - [ovanderhaeghen@molenbeek.irisnet.be](mailto:ovanderhaeghen@molenbeek.irisnet.be)

Rue Comte de Flandre 15 - 1080 Bruxelles.

T 02 422 06 79

## Garantir la tranquillité dans l'espace public (depuis 2012)

### Objectifs

- A court terme : Trouver des solutions aux problèmes posés par les occupations privatives et la perturbation de la tranquillité de l'espace piétonnier dénommé « le Pietro ».
- A long terme :
  - Accroître le sentiment de sécurité des riverains par le biais de diverses actions préventives ciblées.
  - Renforcer la cohésion sociale par des actions/animations de quartier faisant intervenir les différents intervenants sociaux.

### Actions et acteurs

Le projet est piloté par les 2 médiatrices locales qui privilégient une médiation collective. La méthodologie de concertation, l'analyse de groupe, est appliquée aux différentes parties prenantes, en veillant à la confidentialité et au confort de chacun.

Aux cours des séances de concertation, les participants expriment la manière dont ils ont vécu l'expérience, ce qu'ils en ont retiré, ce qui leur est apparu problématique ou la manière dont la dynamique de groupe les a affectés.

Un rapport détaillé, expliquant les différentes étapes, mettant en évidence les convergences, les divergences et les perspectives pratiques, est établi et constitue la base pour formuler une action sociale, une action publique en vue d'aboutir à la résolution positive de la situation.

### Coût annuel en personnel et matériel

2 personnes :

- les médiatrices locales, toutes deux licenciées et certifiées en médiation générale et spécialisées en matières familiales.

Besoins matériels limités, les principales ressources du groupe étant les compétences et disponibilités des médiatrices locales et des services collaborant (gardiens de la paix, éducateurs de rue, ...).

### Communication

Les différents canaux de communication ne sont pas encore définis, le projet étant en cours de formulation.

### Evaluation du projet

- Participation des divers groupes cibles du début à la fin de la recherche.
- Ecoute de chaque participant par les autres dans la bienveillance et le respect de la confidentialité.
- Construction collectives de perspectives pratiques comme propositions d'issues à la problématique.
- Evaluation à long terme de la concrétisation des perspectives pratiques.

### Facteurs clés de succès

- Méthode d'analyse de groupe qui conçoit les participants en tant qu'acteurs sociaux engagés dans des relations avec d'autres acteurs et non en tant qu'individus isolés.
- Possibilité pour les participants de livrer leur analyse de la problématique, laquelle évoluera au contact de celle des autres.
- Compréhension du problème à partir de l'intérieur, en partant des expériences de terrain dans leur diversité, complexité et dynamique, et en ne considérant pas les jeunes comme les seuls occupants et fauteurs de troubles du Pietro.

### Originalité

Le fait de mettre en présence les différents protagonistes (auteurs et victimes) et de les faire réfléchir à des actions communes à adopter pour un mieux vivre sur l'espace public.

### Contact

Service de Prévention

**Olivier Vanderhaeghen** (fonctionnaire de prévention) - [ovanderhaeghen@molenbeek.irisnet.be](mailto:ovanderhaeghen@molenbeek.irisnet.be)

Rue Comte de Flandre 15 - 1080 Bruxelles

T 02 422 06 79

## Mouscron - Travail de rue (depuis 1996)

57.522 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - (Ré)investir les quartiers fragilisés sur le plan socio-démographique.
  - Renouer avec la population locale.
  - Assurer un relais entre les demandes de la population locale et les services communaux et les partenaires susceptibles d'y apporter une réponse.
- A long terme :
  - Renforcer la cohésion sociale sur le territoire mouscronnois en général, et dans les quartiers fragilisés en particulier.
  - Diminuer le sentiment d'insécurité de la population.

### Actions et acteurs

Les travailleurs sociaux, lors de leur permanence, vont à la rencontre de tous les habitants du quartier pour comprendre leurs besoins et les orienter vers les structures adéquates, afin de trouver des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent dans leurs situations quotidiennes. Ils participent également aux événements festifs et aux initiatives des quartiers investis.

### Coût annuel en personnel et matériel

4 personnes :

- 2 éducateurs de rue dépendant du Plan stratégique de sécurité et de prévention.
- 2 éducateurs de rue dépendant d'autres sources de financement.

Frais : de téléphone (+/- 250 €), de déplacement (+/- 380 €), de formation (+/- 500 € par personne).

### Communication

Site Internet de la ville de Mouscron consacrée aux travailleurs de rue, cartes de visite des travailleurs de rue, bouche-à-oreille au sein des quartiers et brochure de présentation des différents partenaires sociaux.

### Evaluation du projet

- Outil informatisé permettant le relevé du travail de rue : nombre de personnes rencontrées, caractéristiques de ces personnes (âge, sexe, conduites addictives, ...), objet de la rencontre, à quel moment, dans quel quartier, suivi social par les travailleurs de rue ou relais vers les services partenaires.

### Facteurs clés de succès

- Pérennité du soutien financier (ville ou subsides).
- Nombre de travailleurs de rue pour couvrir l'ensemble du territoire mouscronnois.
- Qualité des travailleurs de rue, vu les difficultés liées au travail de rue et de proximité.
- Reconnaissance du travail de rue par les partenaires, et notamment les services de police.

### Contact

Sécurité intégrale

**Justine Van Gysel** (coordinatrice locale de sécurité intégrale) - [justine.vangysel@mouscron.be](mailto:justine.vangysel@mouscron.be)

Rue de Courtrai 63 - 7700 Mouscron

T 056 86 02 44



## Namur - Groupe de prévention sociale (GPS) (depuis 2014)

110.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Entrer en contact avec les groupes ciblés, principalement les jeunes, et créer du lien avec eux.
  - En fonction des problématiques, les orienter vers les services adéquats.
- A long terme :
  - Réaliser le travail de rue dans le centre-ville, les quartiers à haute densité de population et les autres lieux ciblés de la localité.
  - Impulser des projets individuels et collectifs.
  - Etablir un réseau de partenaires.

### Actions et acteurs

- Travail de rue dans le centre-ville de manière régulière et intervention sur demande dans les quartiers à haute densité de population ou certains lieux ciblés.
- Zonage en rue : présence de l'équipe en rue et contact avec tous les occupants de l'espace public, surtout les jeunes. En cas de problème, les jeunes peuvent faire appel à l'équipe (aspect sécurisant). Cela permet aussi de dissuader ceux qui pourraient perturber la cohabitation dans l'espace public.
- Go to summer : journée festive de sensibilisation aux consommations et nuisances/incivilités pour les élèves de l'enseignement secondaire après les examens.
- Concertation centre-ville : réunions avec les acteurs concernés (secteur social, policier, de la prévention, scolaire et économique) afin de lutter contre le sentiment d'insécurité ressenti par l'identification des phénomènes et thématiques à traiter.
- Participation aux semaines de prévention, d'information et de sensibilisation aux violences intrafamiliales, notamment distribution de bracelets pour sensibiliser les couples de jeunes contre les violences entre partenaires.
- Gaff à la route : sensibilisation de manière ludique à la problématique de la sécurité routière.
- Partenariat avec l'Institut technique namurois pour lutter contre le décrochage scolaire, les incivilités et addictions des jeunes scolarisés dans cet établissement.

### Contact

Cohésion sociale - Cellule prévention et sécurité

**Nathalie Leprince** (fonctionnaire de prévention) - [nathalie.leprince@ville.namur.be](mailto:nathalie.leprince@ville.namur.be)

Administration communale de Namur - Hôtel de ville

Rue de Fer - 5000 Namur

T 081 24 65 43

## Nivelles - Lutte contre la consommation abusive d'alcool chez les jeunes (depuis 2015)

28.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Diminuer la consommation d'alcool chez les jeunes de +/- 14 à 20 ans.
  - Limiter les risques liés à cette consommation.
  - Faire connaître l'ordonnance de police interdisant de consommer des boissons alcoolisées sur la voie publique et éviter ainsi d'exposer les jeunes à une sanction administrative.
- A long terme : Eviter les problèmes en termes de propreté et de tranquillité publiques et le sentiment d'insécurité chez les riverains.

### Actions et acteurs

- Conférence annuelle organisée par la Cellule de prévention en partenariat avec le plan de cohésion sociale, afin de sensibiliser les élèves des écoles secondaires aux conséquences (médicales et pénales) de la consommation abusive d'alcool.
- Affiches apposées dans les débits de boissons pour faire connaître l'ordonnance de police interdisant de consommer des boissons alcoolisées sur la voie publique.
- Courrier aux directions d'écoles pour les inviter à faire connaître cette ordonnance de police dans leur établissement scolaire.

### Contact

Cellule de prévention

**Emilie Baesens** (fonctionnaire de prévention) - [emilie.baesens@nivelles.be](mailto:emilie.baesens@nivelles.be)

Place Albert 1er 2 - 1400 Nivelles

T 067 88 22 14

## Seraing - Ateliers « Moments ensemble » (depuis 2012)

64.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Répondre à une demande des habitants du quartier confronté aux nuisances (vandalisme, nuisances sonores,...).
  - Organiser des activités à destination du public cible le mercredi après-midi.
- A long terme :
  - Impliquer les jeunes dans une dynamique positive et constructive sur le quartier.
  - Revaloriser les jeunes auprès des habitants du quartier.
  - Restaurer les règles, les limites et la place de chacun.

### Actions et acteurs

Ateliers organisés au sein du local des éducateurs tous les mercredis après-midi : fabrication de bricolages, participation à des jeux de société, à des actions de quartier, ateliers culinaires, etc. Les partenariats s'organisent en fonction du programme des activités et de celui des associations du quartier.

### Contact

**CADIAT Nathalie** (Coordinatrice) - PSSP Seraing - [n.cadiat@seraing.be](mailto:n.cadiat@seraing.be)

Rue Bruno 191 - 4100 SERAING

T 04 330 11 59

## Spa - « Adopte la soft attitude 2.0 » - Campagne de prévention (depuis 2014)

10.372 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Permettre au travailleur de terrain d'avoir un contact privilégié avec les jeunes des clubs locaux de sport au travers du parrainage.
  - Faire passer un message de prévention chez les jeunes.
  - Toucher un public plus large fréquentant les buvettes (famille, amis, connaissances).
- A long terme : Conscientiser un maximum de joueurs et de membres des clubs par la récurrence de l'action.

### Actions et acteurs

- Au travers du parrainage, les clubs s'engagent à utiliser les maillots pour une durée de 2 ans et à mettre en avant le slogan de la campagne par un support visuel.
- L'objectif de la campagne consiste à inciter les personnes des clubs sportifs et celles qui gravitent autour de ces clubs à adopter une consommation raisonnable en choisissant une soft attitude.

### Contact

Plan stratégique de Sécurité et de Prévention Ville de Spa

**Edouard de Ponthier** (fonctionnaire de prévention) - [pssp@villedespa.be](mailto:pssp@villedespa.be)

Rue Hanster 4 - 4900 Spa

T 0498 52 01 60

## Tournai - Educateurs de rue (depuis 1995)

69.000 habitants

### Objectifs

- A court terme : Effectuer un travail social de sécurité et de prévention lié à la consommation de drogues : Récupération de matériel stérile d'injection, diverses actions de sensibilisation (y compris en milieu festif), de la psychoéducation et de la prévention.
- A long terme : Partenariat avec les A.L.E. pour intervenir dans l'accompagnement et la prévention des nuisances liées au syndrome de Diogène : Trouble du comportement amenant les usagers à vivre dans des conditions de vie très dégradées, voire insalubres.

### Actions et acteurs

- Participation aux plateformes de concertation liées aux assuétudes :
  - DAMSI (récupération de matériel stérile d'injection).
  - Citadelle (coordination des intervenants de prévention), la CAHO (diffusion et vulgarisation des infos d'Eurotox à des fins de prévention et de psychoéducation).
  - A.P.U.D. (réunion des différents acteurs de terrain concernés directement par la question des assuétudes).
- Travail de rue :
  - Prévention des incivilités liées à la consommation de drogues et/ou d'alcool.
  - Travail de cogestion sur les méthodes incommodes de mendicité.
- Partenariat avec les A.L.E. (à l'état de projet) :
  - Accompagnement/information/prévention liés au syndrome de Diogène.

### Contact

Service de prévention - Travail de rue

**Jean Vreux** (psychologue) - [jean.vreux@tournai.be](mailto:jean.vreux@tournai.be)

rue Saint-Piat 3/7 - 7500 Tournai

T 069 84 41 43

## Verviers - Prévention et accompagnement des comportements toxicomanes - PACT

(depuis 2010)

55.111 habitants

### Objectifs

- A court terme : Offrir une dernière accroche à des personnes en grande précarité et en total décrochage social et leur permettre de trouver un lieu où se (re)poser.
- A long terme : Favoriser des échanges et offrir un soutien et/ou un accompagnement visant l'émancipation à des personnes qui vivent des souffrances psychiques en lien notamment avec la toxicomanie.

### Actions et acteurs

Les intervenants de l'équipe PACT proposent un accompagnement à toute personne présentant des problèmes d'addiction, ainsi qu'à la famille et/ou au couple.

- Suivis psychosociaux : Ceux-ci sont structurés sous forme de 5 modules (remise en ordre des droits fondamentaux, recherche logement, demande de soins, violence/impulsivité, gestion des émotions), afin de proposer un cadre et des supports structurés à un public en manque de repères.
- Travail social de rue : Présence régulière dans les différents lieux considérés comme à risques, afin d'entrer en contact avec le public cible, créer du lien et devenir une personne ressource disponible en cas de problème.
- Lieu d'accueil « le Ressort » : Structure ouverte s'articulant autour de 3 axes : L'accueil, la restructuration et la resocialisation, ainsi qu'un relais vers des structures classiques. Aménagé en « appartement didactique », ce lieu d'accueil met une cuisine, une machine à laver, une salle de sport et un ordinateur à la disposition des usagers. Des ateliers structurés sont également proposés.

### Coût annuel en personnel et matériel

4 personnes :

- 2 éducateurs.
- 1 psychologue.
- 1 assistant social.

Charges liées au fonctionnement du lieu d'accueil (énergies, entretien du bâtiment, ...).

Frais liés aux différents ateliers et activités (+/- 3.000 € par an).

### Communication

Distribution de flyers en rue, sensibilisation des éducateurs, des enseignants, informations via le site du service.

### Evaluation du projet

- Fiche « travail social de rue » reprenant le nombre d'heures de travail, le nombre de personnes rencontrées, les situations, ...
- Fiche « présence Ressort » indiquant le nombre de personnes accueillies, le nombre de jour d'ouverture, ...
- Fiche « appartement didactique » spécifiant le nombre de personnes qui utilisent l'appartement, à quelle fréquence, le relevé des activités.
- Fiche « profil » : Récolte des données concernant les nouveaux usagers.
- Grille « suivi individuel » : Sexe, âge, produits consommés, situation familiale, source de revenus.
- Nombre de dossiers remis en ordre du point de vue socio-administratif.
- Nombre de personnes ayant trouvé une issue favorable par rapport à leur demande initiale.

### Facteurs clés de succès

- Expérience des intervenants sociaux.
- Zone géographique d'implantation du lieu d'accueil.
- Développement de partenariats forts.
- Bonne collaboration avec la zone de police dans le respect des missions et du secret professionnel de chacun.

### Originalité

Le caractère inconditionnel de l'accueil : accueil « à bas seuil », c'est-à-dire sans exiger de conditions préalables.

### Contact

Plan de Prévention

Roxane Baguette (fonctionnaire de prévention) - [roxane.baguette@verviers.be](mailto:roxane.baguette@verviers.be)

Rue des Alliés 19 - 4800 Verviers

T 087 35 37 25

**Voir aussi :**

Bruxelles - ville (174.272 habitants) - Cellule tranquillité publique (depuis 2012) dans la catégorie « nuisances sonores ».

Gand (260.000 habitants) - Approche intégrale en matière de lutte contre les seringues laissées à l'abandon (depuis 2001) dans la catégorie « propreté-environnement ».

Molenbeek-Saint-Jean (96.127 habitants) - Sensibilisation à la prévention dans les quartiers (depuis 2014) dans la catégorie « propreté-environnement ».

Saint-Gilles (50.000 habitants) - Opérations quartiers propres (depuis 2010) dans la catégorie « propreté-environnement ».

Waremmme (15.036 habitants) - Résolution de conflits de voisinage (depuis 2012) dans la catégorie « nuisances sonores ».

Pour plus d'infos précises, voir le site web [www.besafe.be](http://www.besafe.be)



## G. Autres

**Fléron** - « Mardi, c'est à vous » - Ateliers interculturels

188

**Liège** - Procédures « tentes et campements »

189

## Fléron - « Mardi, c'est à vous » - Ateliers interculturels (depuis 2015)

16.489 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Susciter des rencontres interculturelles entre les citoyens fléronnais de 50 ans et +.
  - Favoriser l'échange d'expériences dans des environnements sécurisants.
- A long terme : Réaffirmer les codes élémentaires de la vie sociale pour redynamiser le sentiment d'appartenance à une collectivité.

### Actions et acteurs

- Atelier mensuel, le dernier mardi du mois (excepté durant les vacances scolaires).
- Activités proposées sur base d'une thématique (atelier gourmand, projection, ...) dans différentes salles communales.
- Le service de prévention coordonne et anime le projet en collaboration avec d'autres intervenants en fonction du thème abordé.
- Constitution de petits groupes afin de créer une dynamique favorisant l'échange.
- En général, 2 groupes par journée.
- Chaque atelier dure 3 heures.
- Les participants mettent la main à la pâte en partageant un savoir ou un savoir-faire.

### Contact

Service prévention

**Chantal Pirenne** (fonctionnaire de prévention) - [chantal.pirenne@fleron.be](mailto:chantal.pirenne@fleron.be)

Rue François Lapierre 19 - 4620 Fléron

T 04 355 91 85

## Liège - Procédures « tentes et campements » (depuis 2016)

200.000 habitants

### Objectifs

- A court terme :
  - Evaluer par l'ensemble des partenaires chacune des situations rencontrées selon des indicateurs prédéfinis (sécurité, propreté, visibilité).
  - Entrer en contact avec le public cible afin de les informer des suites données à leur présence sur l'espace public : Soit une phase de veille leur permettant leur maintien sous certaines conditions, soit une phase d'évacuation concertée afin qu'elle soit le moins dommageable possible pour les personnes concernées.
- A long terme :
  - Assurer la gestion du phénomène des personnes dormant à la rue sur le territoire de la ville au travers de la mise en place d'une solution respectueuse et sécurisante à la fois pour la personne et pour l'ensemble de la population, en ce compris les professionnels de terrain.
  - Démontrer qu'une gestion de ce phénomène est possible.
  - Alimenter la réflexion sur la recherche de solutions structurelles.

### Actions et acteurs

- les partenaires transmettent à l'Observatoire Liégeois des Drogues une primo-information fiable et utilisable. Pour ce faire, une fiche type reprenant différents critères pour chacun des paramètres à prendre en considération, est utilisée.
- En se basant sur l'analyse réalisée et dans les 3 jours ouvrables suivant la prise de connaissance, l'Observatoire Liégeois des Drogues proposera l'orientation de la procédure : Phase de « veille » (lors de laquelle une observation globale et régulière du site ainsi qu'un contact avec les occupants sont assurées) ou phase d'« évacuation » concertée permettant aux occupants de quitter l'endroit dignement.

### Contact

**Catherine Schlitz** (fonctionnaire de prévention)

Rue Lonhienne 14 - 4000 Liège

T 04 238 50 12

[prevention.drogues@liege.be](mailto:prevention.drogues@liege.be)



## VI. Conclusion

Nous avons mis en évidence la difficulté de définir de manière précise le concept de « nuisances » qui renvoie directement à d'autres termes comme « comportement incivil », « incivilités », « sanction administrative communale ».

Les experts académiques ne définissent pas de manière univoque ce concept et le législateur considère les termes nuisance et incivilité comme des synonymes puisqu'il les intervertit dans plusieurs textes juridiques. La réflexion doit se poursuivre et l'échange de vues entre le monde académique et les acteurs de terrain, se renforcer.

Afin d'éviter l'écueil de termes trop généralistes comme « nuisances » ou « incivilités », le SPF Intérieur recommande de repartir des différentes catégories de la typologie développées pour affiner la réflexion et préciser les actions à mettre en œuvre dans le cadre de ces catégories précises et clairement circonscrites.

Les nuisances sont une priorité partagée par tous et au centre de dispositifs qui regroupent de nombreux acteurs : Note cadre de sécurité intégrale, Plan national de sécurité, plans stratégiques de sécurité et de prévention, etc. Tous les acteurs se doivent donc d'agir ensemble afin d'augmenter l'efficacité des initiatives prises : bourgmestre, fonctionnaire de prévention, gardien de la paix, médiateur, travailleur de rue, animateur socio-culturel, agent constatateur, policier, citoyen, .... Chacun a un rôle à jouer.

Cette pluralité d'acteurs impliqués nécessite une approche intégrale et intégrée de ces nuisances, dans le respect des compétences de chaque niveau de pouvoir et dans une collaboration sans cesse renforcée.

Le SPF Intérieur a pu constater la motivation de nombreux acteurs d'investir cette thématique aussi bien dans l'élaboration de la typologie que dans la collecte de bonnes pratiques qui montrent la richesse des actions menées au niveau local.



Les actions menées sur le terrain doivent également faire l'objet d'une évaluation méthodologique afin de mesurer concrètement l'impact des projets. Nous avons identifié des sources et des outils de collecte de données qui permettent de poser un diagnostic sur lequel des priorités peuvent être décidées. Nous avons également déterminé des indicateurs pour évaluer l'impact (indicateurs de contexte, indicateurs de condition et de réalisation, indicateurs d'impact proprement dit). Nous avons analysé ces trois types d'indicateurs en fonction d'un exemple concret relatif à la médiation qui embrasse l'ensemble des catégories de la typologie des nuisances.

Les bonnes pratiques collectées et présentées sont une source d'inspiration indispensable pour tout acteur qui désire s'atteler à la lutte contre l'un des phénomènes repris dans la typologie développée par le SPF Intérieur.



## VII. Bibliographie

### 1. Bibliographie restrictive

#### Règlementation

- Loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions administratives communales (M.B. 01/07/2013).
- Loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux (M.B.05.01.1999).
- Loi du 13 janvier 2014 modifiant la loi du 15 mai 2007 relative à la création de la fonction de gardien de la paix, à la création du service des gardiens de la paix et à la modification de l'article 119bis de la nouvelle loi communale (M.B. 30.01.2014).
- Nouvelle loi communale du 24 juin 1988, (M.B. 03.09.1988).
- Arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les conditions minimales en matière de sélection, de recrutement, de formation et de compétence des fonctionnaires et membres du personnel compétents pour constater les infractions qui peuvent faire l'objet de sanctions administratives communales (M.B. 27.12.2013).
- Arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les conditions de qualification et d'indépendance du fonctionnaire chargé d'infliger l'amende administrative et la manière de percevoir les amendes en exécution de la loi relative aux sanctions administratives communales (M.B. 27.12.2013).
- Arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les conditions et le modèle du protocole d'accord en exécution de l'article 23 de la loi relative aux sanctions administratives communales (M.B. 27.12.2013).
- Arrêté royal du 21 décembre 2013 fixant les conditions particulières relatives au registre des sanctions administratives communales institué par l'article 44 de la loi du 24 juin 2013 relative aux sanctions administratives communales (M.B. 27.12.2013).

- Arrêté royal du 28 janvier 2014 établissant les conditions et modalités minimales pour la médiation prévue dans le cadre de la loi relative aux Sanctions administratives communales (SAC) (M.B. 31.01.2014).
- Arrêté royal du 9 mars 2014 relatif aux sanctions administratives communales pour les infractions en matière d'arrêt et de stationnement pour les infractions aux signaux C3 et F103 constatées au moyen d'appareils fonctionnant automatiquement (M.B. 20.06.2014).
- Arrêté ministériel du 24 décembre 2013 déterminant les modalités d'introduction, de suivi, d'évaluation et déterminant les modalités d'octroi, d'utilisation et de contrôle de l'allocation financière relatives aux plans stratégiques de sécurité et de prévention 2014-2017 (M.B. 31.12.2013).
- Arrêté royal du 25 décembre 2017 relatif à la prolongation 2018-2019 des plans stratégiques de sécurité et de prévention (M.B. 05.02.2018).
- Arrêté ministériel du 27 décembre 2017 déterminant les modalités d'introduction, de suivi, d'évaluation et déterminant les modalités d'octroi, d'utilisation et de contrôle de l'allocation financière relatives aux plans stratégiques de sécurité et de prévention 2018-2019 (M.B. 05.02.2018).
- Circulaire du 22 juillet 2014 explicative de la nouvelle réglementation relative aux sanctions administratives communales (M.B. 08.08.2014).
- Circulaire interministérielle PLP 50 relative à la procédure de dépôt des plans zonaux de sécurité et de leur approbation par les Ministres de l'Intérieur et de la Justice (M.B. 17.09.2013).
- Circulaire OOP 30bis du 3 janvier 2005 concernant la mise en œuvre des lois du 13 mai 1999 relative aux sanctions administratives dans les communes, du 7 mai 2004 modifiant la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse et la nouvelle loi communale et du 17 juin 2004 modifiant la nouvelle loi communale (M.B. 20.01.2005).

#### Documents politiques

- Note cadre de sécurité intégrale 2016-2019, Editeur responsable : J-P. JANSSEN, SPF Justice, Boulevard de Waterloo 115, Date de publication : 7 juin 2016.
- Plan national de sécurité 2016-2019, Editeur responsable : G.BOMAL, Police fédérale, Avenue de la Couronne 145B, 1050 Bruxelles, Date de publication : 2016.

#### Brochures

- SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, « Vers une politique locale de sécurité intégrale », Editeur responsable : J. GLORIE, Boulevard de Waterloo 76, 1000 Bruxelles, Date de publication : 2008 (2ème version).
- SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, « Médiation de Quartier », Editeur responsable : J. GLORIE, Boulevard de Waterloo 76, 1000 Bruxelles, Date de publication : 2010.
- SPP Intégration Sociale, « Médiation dans le cadre des sanctions administratives communales : des réponses à vos questions, Lutte contre la pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes ». Editeur responsable : SPP Intégration Sociale, Lutte contre la pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes - Boulevard Roi Albert II numéro 30 - 1000 Bruxelles, Date de publication : 2016.

#### Rapports divers

- Fondation Roi Baudouin, rapport sur « le Volontariat en Belgique », Chiffres-clés, p.23, octobre 2015.
- SHAUT C., VAN CAMPENHOUDT L., Le travail de rue en communauté française, rapport de recherche pour la Fondation Roi Baudouin, Editions des facultés universitaires Saint-Louis, Bruxelles, octobre 1994, p.21.
- SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention « Rapport bisannuel sur l'application de la loi SAC », Boulevard de Waterloo 76, 1000 Bruxelles, 2015.

### Documents internes au SPF Intérieur

- Document interne publié sur le site du SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention - Analyse transversale des PZS 2014-2017.
- Document interne publié sur le site du SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention - Analyse des Addenda Plans zonaux de Sécurité 2018-2019.
- Document interne non publié, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, Guide méthodologique d'évaluation d'impact des plans stratégiques de sécurité et de prévention - Le Spectre de l'évaluation d'impact, Consortium VUB & ULB, 2017.

### Interviews

- Interview conjointe de V.FRANCIS, Chargé de Cours Invité, Assistant de Recherche, Faculté de droit et de criminologie, Ecole de criminologie, Institut pour la recherche interdisciplinaire en sciences juridiques à l'Université catholique de Louvain et de D.DE VALKENEER, Avocate, Assistante Faculté de droit et de criminologie, Institut pour la recherche interdisciplinaire en sciences juridiques à l'Université catholique de Louvain, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 21 septembre 2017.
- Interview de E.ENGHUS, Professeur, Faculté de criminologie à l'Université libre de Bruxelles, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 17 octobre 2017.
- Interview de W.HARDYNS Professeur, Faculté de droit et de criminologie l'Université de Gand, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 20 octobre 2017.
- Interview de C. GUILLAIN, Professeur de Droit pénal et de procédure pénale à l'Université Saint-Louis, SPF Intérieur, DG Sécurité et Prévention, le 13 novembre 2017.

### Autres

- Power Point de V.SERON, Criminologue et Professeur à l'ULg, « Gestion des politiques de sécurité urbaine : Jour 9 Partim 2 : Les réponses (policières) aux incivilités et à la petite délinquance, Formation continue, Droit et criminologie, Certificat Interuniversitaire (UCL, ULg et U Namur) 2014-2015 ».

## 2. Pour aller plus loin

### REFERENCES :

- BLOKLAND, T. (2009), Oog voor Elkaar, Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad, Amsterdam University Press, 2009.
- BORZEIX A., COLLARD D., RAULET-CROSET N., LAMIREAU C. (2005), Action publique et ordre social à l'épreuve des incivilités-Des dispositifs et des hommes, Rapport de recherche, Paris, École Polytechnique, Centre de recherche en gestion.
- BOUTELLIER, H. (2011), De improvisatiemaatschappij, Over de sociale ordening van een onbegrensde wereld, Boom/Lemma, 2011.
- BOUTELLIER, H. (2002), De veiligheidsutopie, Hedendaags onbehagen en verlangen rond misdaad en straf, Boom Juridische uitgevers, 2002.
- BREWIN, C. R. (2006), Understanding cognitive behavior therapy, A retrieval competition account, in: Behaviour Research and Therapy, vol.44, no.6 (juni 2006), p. 765-784.
- BRINK, G.A. van der, De beste krachten zoeken, vinden en ook inzetten [beleidsdocument Gemeente Amsterdam], 2008.
- BRYSSBAERT, M., Psychologie, Academia Press, 2006.
- CEAM B. (2008), Verborgene kracht, Burgerparticipatie op het vlak van veiligheid, Vrije Universiteit Amsterdam, 2008.
- DELONGIS, A. & HOLTZMAN, S. (2005), Coping in context: The role of stress, social support, and personality in coping, in: Journal of Personality, vol.73 (2005), no.6, p.1633-1656.
- DIJKSTERHUIS & VAN BAAREN / Tabula Rasa / IPR Normag (2010), Voorbij Bijplaatsingen, gedragsinterventies voor het effectief terugdringen van bijplaatsingen bij afvalcontainers [in opdracht van Stichting Nederland Schoon en Agentschap NL], 2010.

- DUR, R., B. VOLLAARD (2011), Leren door experimenteren, Effectief veiligheidsbeleid beproefd in Rotterdam, in: *Secondant*, jrg.25, nr.3-4 (juli-augustus 2011).
- ELCHARDUS, M., S. DE GROOF, W. SMITS (2003), *Onveiligheidsgevoelens - een literatuurstudie*, 2003.
- ELFFERS, H., W. DE JONG (2004), 'Nee, ik voel me nooit onveilig', Determinanten van sociale veiligheidsgevoelens, Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving [in opdracht van RMO (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling)], 2004.
- ELLIS, A en R. HARPER (1991), *Gevoel en Verstand, De rol van ons denken bij emotionele problemen*, Swets&Zeitlinger, tweede druk, 1991.
- EYSINK SMEETS, M, H. MOORS, T. BAETENS (2011), Schaken op verschillende borden, Evidence-based strategieën voor communicatie over overlast en verloedering ..., IVA Beleidsonderzoek en advies [in opdracht van het Ministerie van Justitie en Veiligheid], 2011.
- EYSINK SMEETS, M. ET.AL. (2010), *Omgaan met de perceptie van overlast en verloedering*, Een beknopt advies voor de bestuurspraktijk, IVA Beleidsonderzoek en advies, februari 2010.
- FAGET J., DEMAILLARD J.(2000), «La régulation locale des incivilités: des partenariats en action» in F. Bailleau et C. Gorgeon, *Prévention et sécurité. Vers un nouvel ordre social?*, Paris, Ed.de la DIV, pp.185-197.
- FOSTER S., GILES-CORTI B., KNUIMAN M. (2011), «Creating safe walkable streetscapes: Does house design and upkeep discourage incivilities in suburban neighbourhoods?», *Journal of Environmental Psychology*, 31, pp.79-88.
- GRANGE D., et al. , « Perceptions et comportements face au bruit dans les zones urbanisées: l'exemple de l'Île-de-France », *Santé Publique*, 2010/5 (Vol.22), p. 505-516.
- HARDYNS W., "Politie en de strijd tegen onveiligheid. Collectief weerbare buurten als bondgenoot?", 2014.
- HARDYNS W., PAUWELS L., "De relatie tussen economische achtergesteldheid en onveiligheidsbeleving : een Gentse buurtanalyse", 2014.
- HARDYNS W., VYNCKE V., DE BOECK A., PAUWELS L., WILLEMS S., "Are collective efficacy, disorder and social support associated with one's quality of life? Evidence from the multilevel swing study in Belgium, in : *Applied research in quality of life*, Vol. 11, N°3, 2016.
- HEIJDEN, Y. VAN DER (2010), "Met de gebiedsgebonden politiezorg zitten we op goud", in: *Secondant*, jrg.24, nr.1 (februari 2010), p.15-19.
- HERREWEGEN, E. VAN DEN (2011b), Help! Burgers voelen zich onveilig! Constructies en bronnen van veiligheidsbeleving bij burgers, in: L. Gunther Moor, et. al., *Burgerparticipatie, Cahier Politiestudies*, nr.19, Maklu, Antwerpen, 2011, p.27-50.
- HERREWEGEN, VAN, E. (2011a), 'Constructies en bronnen van veiligheidsbeleving bij burgers. Naar een andere benadering van een relatief fenomeen', 2011.
- HIRSCH (VON) A., BOTTOMS A., BURNEY E., WIKSTROM P.-O., "Criminal Deterrence and Sentence Severity: An Analysis of Recent Research," Oxford: Hart Publishing, 1999.
- HUBERT H.-O. (2000), «Ce que les 'incivilités' ne comprennent pas. Déconstruction d'un concept et de ses implications», in L. Van Campenhoudt et al. , *Réponses à l'insécurité. Des discours aux pratiques*, Bruxelles, Labor, pp.245-264.
- HUBERTH. O., LACROIX J., TANGEC. (1999), «Des incivilités aux incivilités. Du contrôle d'identité comme technique de gestion de l'espace et des interactions et résistances sociales", *Rev. dr. pén.* pp.214-235.
- INNES, M. (2005), *What's Your Problem? Signal Crimes and Citizen-Focused Problem Solving*, in: *Criminology & Public Policy*, vol.4, no.2 (mei 2005), p.187-200.
- INNES, M., C. ROBERTS (2008), *Reassurance Policing, Community Intelligence and the Co-production of Neighbourhood Order*, in: Williamson, T. (ed.), *The Handbook of Knowledge-Based Policing, Current conceptions and future directions*, 2008, p.241-262.
- KELLING G. et SOUSA W. H. Jr. (2001), *Do Police Matter? An Analysis of the Impact of New York City's Police Reforms*, 2001, (CivicReport22), New York, Manhattan Institute for Policy Research.

- LEMIEUX F. (2005), Qu'est-ce qu'une incivilité? Représentations et réactions des résidants francophones des logements sociaux de la ville de Montréal, École de Criminologie, Université de Montréal.
- MACKENZIE, S. ET AL. (2010), The drivers of perceptions of anti-social behaviour, Research Report 34, Home Office (UK), mai 2010.
- MAUREL E. (2011), «Infractions pénales et incivilités. Une réponse diversifiée», Les Cahiers Dynamiques, n°53, pp.22-33.
- MILLIE, A (2008), Anti-Social Behaviour, Behavioural Expectations and an Urban Aesthetic, in: British Journal of Criminology, vol.48, no.3, p.379-394.
- MILLIE, A. (2011), Value Judgment and Criminalization, in: British Journal of Criminology, vol.51 (2011), no.2, p.278-295.
- MONTÈS C., « La Ville, le bruit et le son, entre mesure policière et identités urbaines, Géocarrefour , 2003, Vol. 78/2.
- MUTZ, D. (1998), Impersonal Influence, How perceptions of mass collectives affect political attitudes, Cambridge University Press, 1998.
- OPPELAAR, J., K. WITTEBROOD (2006), Angstige burgers? De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht, SCP, 2006.
- PECQUEUX A., « Le son des choses, les bruits de la ville », Communication, 2012/1(n° 90), p. 5-16.
- PIEDNOIR J., La police à l'épreuve des incivilités-La dynamique du désordre, Paris, L'Harmattan, 2008.
- PLEYSIER, S., J. DEKLERCK (2006), Over hondenpoep en hangjongeren, Een verkennend onderzoek naar overlastfenomenen in parken en groenzones, in: Tijdschrift voor Veiligheid, jrg.5 (2006), nr.1, p.5-20.
- ROBERT Ph., POTTIERM.-L. (1997), «Sur l'insécurité et la délinquance», Revue française de science politique, vol.47, n°5.
- ROCHÉ S. (1998), Sociologie politique de l'insécurité. Violences urbaines, inégalités et globalisation, Paris, PUF.
- ROCHÉ S. (1999), «Face aux incivilités, comment reconquérir les espaces collectifs?», in L'état de la France 1998-1999, Paris, La Découverte.
- ROCHÉ S. (2000), «La théorie de la «vitre cassée» en France. Incivilités et désordres en public», Revue française de science politique, vol.50, n°3, pp. 387-412.
- ROCHÉ S. (2002), Tolérance zéro? Incivilités et insécurité, Paris, Odile Jacob, 2002.
- ROSENFELD R. (2007), «The impact of Order-Maintenance Policing on New York City Homicide and Robbery Rates-1988-2001», Criminology, vol. 45, n°2, pp. 355-384.
- SMEETS S. (2003), «Insécurité et quartiers», in A. Franssen et al., Insécurité: un premier état des savoirs, Fondation Roi Baudouin, pp.24-42.
- SMITH, C., L. KIRBY (2009), Putting appraisal in context, Toward a relational model of appraisal and emotion, in: Cognition and Emotion, vol.23 (2009), no.7, p.1352-1372.
- STANKO, B. (2007), A grounded approach to thinking about confidence in policing as a lever in managing 'fear of crime' [handout], Metropolitan Police London, 2007.
- STOKKUM, B. VAN (2008), Bange burgers, doortastende dienstverleners, Voorbij de retoriek van burgerschap en zelfredzaamheid, in: H. Boutellier, R. van Steden, Veiligheid en burgers in een netwerkssamenleving, Boom, 2008, p.267-290.
- THOMAS G. ET AL., « A Campus-community Coalition to Control Alcohol-related Problems Off Campus: An Environmental Management Case Study », Journal of American College Health, 2000, 48, 5, p. 211-215.

- TIEMEIJER, W., C. THOMAS, H. PRAST (red.) (2009), De menselijke beslisser, Over de psychologie van keuze en gedrag, WRR / Amsterdam University Press, 2009.
- VULBEAU A. (2013) «Ruptures et incivilités à l'âge sécuritaire», Connexions, n°99, pp. 19-28.
- WALEN, S., R. DIGIUSEPPE, W. DRYDEN, (2001), Theorie en praktijk van de Rationeel-Emotieve Therapie, Elsevier Gezondheidszorg, 2001.
- WELSH, B., D. FARRINGTON (red.) (2005), Preventing crime, What works for children, offenders, victims and places, Springer, 2005.
- WILSON J. Q., KELLING G. (1982), «Broken Windows», The Atlantic Monthly, pp.29-38. Traduction, 1994, «Vitres cassées», Les Cahiers de la Sécurité Intérieure, n°15, 1er trimestre, pp.163-180.
- WONDEREN, R. VAN, R. VAN ENGBERSEN (2010), Alleen samen optrekken tegen onveiligheid helpt, in: Tijdschrift voor de Volkshuisvesting, jrg.16, nr.4 (augustus 2010), p.30-35.
- WYVEKENS A. (1997), «Espace public et civilité: réinventer un contrôle social? Perspectives pour la France», Lien social et Politiques, n°57, pp.35-45.

#### OFFICIALS :

- Cabinet Office / Institute for Government (UK) (2010), Mindspace, Influencing behaviour through public policy - the practical guide [discussed document], 2010.
- Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement COT, Meetinstrumentarium feitelijke overlast, een nationale en internationale inventarisatie, 2011.
- Home Office (2009), Communicating for Confidence, Practical, Guide, London, 2009.

- Ministerie van Binnenlandse Zaken, Ministerie van Veiligheid en Justitie (2010), Good practices, Positieve ervaringen in de bestrijding van overlast en verloedering [brochure], Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2010.
- Ministerie van Justitie en Ministerie van Binnenlandse Zaken (2008), Actieplan overlast en verloedering, Maatregelen ter intensivering van de lokale aanpak [beleidsnota], 10 maart 2008.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO), Tussen flaneren en schofferen, Een constructieve aanpak van het fenomeen hangjongeren, SWP, 2008.
- Police Department, Noise in Neighborhoods: Achieving Community Together (ACT), Herman Goldstein Award, San Marcos, Texas 2011. [www.popcenter.org/library/awards/goldstein/2011/11-38\(F\).pdf](http://www.popcenter.org/library/awards/goldstein/2011/11-38(F).pdf) (consulté le 15/03/2017).
- Police Departement, Dealing With Noise Complaints Around University Campuses, , [www.popcenter.org/library/awards/goldstein/2003/03-11.pdf](http://www.popcenter.org/library/awards/goldstein/2003/03-11.pdf) (consulté le 15/03/2017).
- Police Department, Mediation and Community Disputes, Submission for the Herman, Goldstein Award 2007. <http://www.popcenter.org/library/awards/goldstein/2007/07-35.pdf> (consulté le 15/03/2017).
- Directorate-Général Justice, Manuel de recommandations pour la « Prévention de la malveillance par l'urbanisme, la conception et la gestion des espaces », action SAFEPOLIS (2006 - 2007) financée par la Commission européenne -, Liberté et Sécurité.

