

La Participation Citoyenne à la Sécurité Locale



Une exploration du paysage



Centre d'expertise
Innovation sociale

COLOPHON

Copyright © 2021

Centre d'expertise Innovation sociale, Institut supérieur VIVES

Auteur

Ellen Vandenbogaerde

Remerciements

Caroline Neckebroeck & Julie Tieberghien • Chargées de cours Projet Sécurité intégrale

Les étudiants de 2e Bachelor Sécurité sociale, Année académique 2019-2020

Acteurs de la sécurité et figures clés interviewés

Et les membres du groupe de pilotage

Dennis Hofman • Ville de Courtrai

Freja Gheysen • Service central de recherche VIVES

Prof. Dr. Jeroen Maesschalck • Leuvens Instituut voor Criminologie (LINC) (Institut de Criminologie de Louvain)

Joke Claesen et Stefanie Dhont • Direction générale Sécurité et Prévention, SPF Intérieur

Marc Bloeyaert • Centre for Policing and Security ASBL

Melissa Rasschaert • Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (Association des Villes et Communes flamandes)

Rino Defoor • Province de Flandre-Occidentale

Conception



Willem Roose

No Grid Collective • www.nogrid.be

Impression

Mediafabriek

Traduction

Oneliner

Cette publication a été rendue possible grâce à une contribution financière de la Direction générale Sécurité et Prévention, SPF Intérieur.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE	Annelies Verlinden	6
1 • INTRODUCTION		8
2 • CONTEXTE THÉORIQUE		11
1 •• Qu'entendons-nous par participation citoyenne à la sécurité locale ?		11
1.1. ••• Politique de sécurité locale		11
1.2. ••• Participation citoyenne		17
2 •• Réflexion sur le pourquoi de la participation citoyenne à la politique de sécurité ; de la contradiction à la valeur ajoutée		23
3 • CADRE D'INSPIRATION PRATIQUE		33
1 •• Conseils et astuces généraux		34
1.1. ••• Clarifiez l'objectif et identifiez la ou les formes de participation appropriées		34
1.2. ••• Vérifiez si le soutien et les ressources matérielles sont suffisants		40
1.3. ••• Impliquez les bonnes personnes		42
1.4. ••• Gérez les attentes mutuelles et communiquez de manière honnête et transparente tout au long du processus		48
2 •• Exemples pratiques		52
2.1. ••• Transparence		53
2.2. ••• Prendre part à la discussion		62
2.3. ••• Participer		72
4 • CONCLUSION		80
5 • BIBLIOGRAPHIE		82



En tant que ministre fédérale de l'Intérieur, des Réformes institutionnelles et du Renouveau démocratique, je ne comprends que trop bien que le gouvernement ne puisse plus résoudre seul les problèmes complexes de sécurité. Dans ma déclaration de politique de novembre 2020, je reconnaissais déjà le potentiel des initiatives impliquant les citoyens pour accroître la sécurité dans les espaces publics. Le citoyen est un maillon indispensable de la gestion intégrale et intégrée de la sécurité – et au-delà.

L'implication des citoyens comporte, bien entendu, un certain nombre de défis. Les évolutions sociales telles que la diversité croissante et la numérisation exercent une pression sur la relation avec le citoyen. En outre, les acteurs publics ont du mal à trouver leur chemin vers le citoyen, dans le grand nombre de canaux et de développements numériques, les différences socioculturelles et les schismes sociaux. Permettre aux citoyens de participer nécessite une approche sur mesure pour chaque initiative. La participation est un processus fait de hauts et de bas, dans lequel les parties créent consciemment un espace pour les opinions, les préoccupations et les idées de l'autre.

La participation citoyenne n'est pas une nouveauté. Dès 2008, des recherches ont été menées pour le compte de l'Intérieur sur

« l'implication des citoyens dans la politique locale de sécurité » (Gelder et autres, 2009). Cependant, nous sommes encore loin du point où un tel processus fait partie de la politique au quotidien. Toujours dans le domaine de la sécurité, on réfléchit à la poursuite et à l'élargissement des initiatives existantes, dont les partenariats locaux de prévention et la médiation de proximité sont des exemples bien connus. Nous puisons également notre inspiration dans des initiatives nationales et internationales.

J'espère que cette publication du Centre d'expertise Innovation sociale de l'Institut supérieur VIVES est le début d'une recherche de partenariats et coopérations durables avec et entre les citoyens, les autorités, les institutions de connaissances et les institutions sociales. C'est une quête dans laquelle je suis heureuse de m'engager.

Plus d'informations



1 • INTRODUCTION

Divers documents politiques (par exemple, la Note-cadre Sécurité intégrale, les notes politiques Intérieur, etc.) soulignent le rôle important que les citoyens peuvent jouer dans la politique de sécurité. Cependant, cette mise en œuvre n'est pas toujours aussi évidente. Les dernières publications sur la participation citoyenne dans le domaine de la sécurité en Belgique datent d'une dizaine d'années (Gelders et al., 2009 ; Moor et al., 2011). Depuis lors, la société s'est fortement diversifiée et numérisée, avec des conséquences importantes pour la participation citoyenne dans le domaine de la sécurité locale. Par le biais d'une recherche scientifique axée sur la pratique, le Centre d'expertise Innovation sociale de l'Institut supérieur VIVES veut examiner comment la participation citoyenne à la sécurité peut se concrétiser au niveau local.

La recherche a débuté en septembre 2019 et se poursuivra jusqu'en août 2023. Dans une première phase, nous avons analysé le soutien à la participation citoyenne parmi les acteurs locaux de la sécurité, et fait un tour d'horizon actualisé des pratiques inspirantes. À cette fin, nous avons réalisé une étude de la littérature, une recherche documentaire et 16 entretiens qualitatifs avec des figures clés. Nous avons également utilisé 57 entretiens qualitatifs avec des acteurs locaux de la sécurité, qui ont été réalisés au cours de l'année académique 2019-2020 par des étudiants du deuxième Bachelor Sécurité sociale. Dans la phase suivante, nous examinerons comment les groupes cibles plus difficiles à atteindre peuvent jouer un rôle dans la politique de sécurité. Pour les publications correspondantes, veuillez vous référer au site web via le code QR.

Cette publication encadre et ordonne les pratiques inspirantes

qui ont été collectées pour la mise à jour de l'aperçu, et qui ont également été regroupées dans une banque d'inspiration sur le site web de la recherche. Comme la participation citoyenne elle-même, la banque d'inspiration est un document « vivant », dans lequel les autorités locales peuvent puiser et qui peut être ajusté et complété.

Le message clé de la recherche menée jusqu'à présent est que la participation est avant tout un processus. Il ne s'agit pas d'un objectif isolé que l'on peut cocher, mais d'un processus continu d'expérimentation, fait de hauts et de bas. Ce processus dépend fortement du contexte, des cartes qui vous sont distribuées en tant que gouvernement pour travailler. En outre, le processus est fortement influencé par la volonté de prendre à cœur la participation citoyenne. Dans quelle mesure est-on prêt et capable d'écrire de (nouvelles) règles du jeu avec les citoyens et de mélanger, distribuer et réorganiser les cartes. La liste des initiatives est principalement destinée à inspirer les autorités locales. L'aperçu présenté ici n'est pas exhaustif. Un large éventail de pratiques a été sélectionné, en Belgique et à l'étranger, qui peuvent être utiles dans le contexte belge. Les informations disponibles ne permettent pas toujours de savoir si et comment chacune de ces pratiques a été évaluée, et donc dans quelle mesure il s'agit de « bonnes pratiques ». Même lorsqu'une évaluation est disponible, les facteurs de réussite identifiés ne s'appliquent pas nécessairement dans d'autres contextes. Nous fournissons ci-dessous un certain nombre de conseils pour mener à bien ce processus, mais il appartient aux autorités locales elles-mêmes d'écrire leur propre histoire, d'expérimenter et d'apprendre ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas avec les ressources disponibles localement et les (groupes de) citoyens présents. La participation citoyenne est et reste un travail sur mesure.

L'objectif de cette publication, qui accompagne l'aperçu

des initiatives (la banque d'inspiration), est de guider les gouvernements dans un certain nombre de choix qui ont été faits, et de leur offrir un point de repère pour concrétiser la participation citoyenne. Dans la première partie de cette publication, nous présentons le contexte théorique et les principaux enseignements tirés de l'étude de la littérature et des entretiens. Nous nous attardons sur l'interprétation des concepts de « sécurité » et de « participation » et sur un certain nombre de contradictions inhérentes à la participation à la politique dans ce domaine. Dans la deuxième partie, pratique, nous nous appuyons à nouveau sur les données collectées pour fournir quelques « trucs et astuces » ou « principes de participation » généraux à prendre en compte lors de la conception d'un processus de participation. Ensuite, nous classons les pratiques identifiées. Nous les divisons en trois catégories selon la phase de la politique : (1) informer et communiquer avec les citoyens sur la politique (transparence), (2) impliquer les citoyens dans la préparation ou l'évaluation de la politique, en leur permettant de réfléchir et de parler des problèmes, des priorités et des décisions au niveau local (élaboration de la politique ou « dialogue ») et (3) impliquer les citoyens dans la production de la sécurité, en leur permettant de contribuer à la résolution des problèmes de sécurité (exécution de la politique ou « participation »). Nous espérons ainsi inciter les acteurs locaux de la sécurité et les organisations de la société civile à impliquer les citoyens dans la communication, la planification et la mise en œuvre de leur politique de sécurité.

Cette publication a été élaborée par le Centre d'expertise Innovation sociale de l'Institut supérieur VIVES, en collaboration avec la Direction générale Sécurité et Prévention du SPF Intérieur. Il s'agit du résultat d'une recherche scientifique pratique (PWO) sur la « participation citoyenne à la sécurité locale » dans le cadre de l'axe d'étude Sécurité et viabilité du Centre d'expertise Innovation sociale.

2 • CONTEXTE THÉORIQUE

Dans cette section, nous allons développer le quoi et le pourquoi de la participation citoyenne à la politique de sécurité locale. Nous allons d'abord examiner ce que ces termes signifient exactement. Ensuite, nous examinerons plus en détail l'utilité de la participation citoyenne à la sécurité locale.

1 •• Qu'entendons-nous par participation citoyenne à la sécurité locale ?

La « participation citoyenne » et la « sécurité » sont devenues au fil des ans des concepts généraux qui ont acquis différentes significations et interprétations. Il est donc nécessaire d'examiner d'abord ce que nous entendons et n'entendons pas par là dans cette publication.

1.1. ••• Politique de sécurité locale

Différentes définitions et interprétations de la sécurité sont utilisées dans la littérature. En substance, la « sécurité » signifie se sentir protégé et être protégé contre les dommages personnels ; toute atteinte à l'intégrité physique ou mentale (Stol et al., 2016). « Être protégé » et « se sentir protégé » font référence à la distinction entre la sécurité subjective et la sécurité objective. La sécurité objective fait référence à la mesure dans laquelle les citoyens sont effectivement protégés contre les dommages personnels, et est souvent représentée par les taux de criminalité et les statistiques. La sécurité subjective fait référence à la mesure dans laquelle les citoyens se sentent protégés. Au cours des dernières décennies, il est

devenu évident que les sentiments subjectifs jouent souvent un rôle plus important dans la perception de la sécurité par les citoyens que les faits objectifs, et que les deux ne sont pas nécessairement liés. Au contraire, ces dernières années, plusieurs pays occidentaux ont vu leur taux de criminalité baisser, alors que le sentiment d'insécurité et la peur de la criminalité ont parfois augmenté (Lub & de Leeuw, 2017; Van den Herrewegen, 2011). Une autre distinction importante est celle entre la sécurité sociale et la sécurité physique. La sécurité sociale désigne la protection contre les dommages personnels d'origine humaine (criminalité et nuisances). La sécurité physique, quant à elle, fait référence à la protection contre les dommages personnels d'origine non humaine (par exemple, les accidents, les catastrophes naturelles et les pandémies) (Stol et al., 2016).

La protection des citoyens contre l'ensemble des phénomènes qui peuvent menacer leur intégrité est un domaine qui a traditionnellement constitué une tâche essentielle du gouvernement. L'État centralisé, tel que nous le connaissons aujourd'hui, doit même en partie son existence à la sécurisation de la population contre les menaces extérieures à l'intérieur des remparts des villes médiévales. Cette protection offrait l'avantage important de

Politique locale de sécurité intégrale

l'ensemble des mesures prises par les autorités locales pour que les citoyens soient protégés et se sentent protégés contre un large éventail de phénomènes qui menacent leur intégrité physique ou mentale, en partenariat avec toutes les organisations concernées, et sur tous les maillons de la chaîne de sécurité (de la pro-action, la prévention et la préparation à la répression et au suivi).

permettre aux citoyens de se préoccuper d'autres tâches que de leur propre sécurité, et a finalement contribué au développement d'une économie diversifiée et d'un appareil d'État centralisé (Tilly, 1985). Néanmoins, cette tâche, et l'idée que le gouvernement peut résoudre seul les problèmes de sécurité, a été fortement mise à mal au cours des dernières décennies. La mondialisation et la numérisation ont contribué à créer des défis complexes et interconnectés, qui ne peuvent être résolus ou abordés par une seule entité. Actuellement, la politique de sécurité en Belgique est basée sur une approche « intégrale », qui part de la complexité des phénomènes de sécurité et de la nécessité d'une coopération pour y faire face. La « sécurité intégrale » fait référence à une « approche globale de la criminalité, des nuisances et de l'insécurité routière dans le contexte le plus large possible et en tenant compte de tous les facteurs qui peuvent menacer ou promouvoir la sécurité » (Note-cadre Sécurité intégrale, 2004). Cette approche large de la sécurité va également de pair avec une vision en chaîne, dans laquelle la pro-action, la prévention, la préparation, la répression et le suivi doivent être coordonnés de manière optimale (Schmidt et al., 2015). En outre, l'approche intégrale implique également que la sécurité (locale) est une responsabilité partagée, qui doit être assumée en partenariat avec d'autres autorités et organisations sociales. En d'autres termes, pour traiter le large éventail de phénomènes à l'origine de l'insécurité, différentes instances doivent travailler en « appropriation partagée » (Bruggeman et al., 2007). La vision intégrale fait référence à la coopération horizontale (entre différentes organisations) et verticale (entre différents niveaux de pouvoir). En Belgique, le gouvernement fédéral fixe les priorités générales de la politique, mais les autorités locales

disposent d'importantes compétences discrétionnaires quant à la manière de les mettre en œuvre. Les acteurs locaux de la sécurité, avec le bourgmestre à leur tête, sont censés orienter autant que possible ces priorités fédérales vers le contexte local, et prendre toutes les mesures pour protéger leur population du large éventail de phénomènes qui menacent leur intégrité.

En théorie, le citoyen a également un rôle important à jouer ici, un rôle que nous voulons définir dans cette contribution. Dans la pratique, cependant, le travail intégré en général, et l'implication des citoyens en particulier, ne sont pas toujours aussi évidents. Dans la section suivante, nous examinons certaines caractéristiques inhérentes à la participation qui sont souvent en contradiction avec les objectifs politiques. Nous abordons ici brièvement une caractéristique spécifique de la politique de sécurité qui peut rendre plus difficile la participation citoyenne à celle-ci. Pour protéger la population, faire respecter la loi et maintenir l'ordre public, les autorités disposent de pouvoirs formels de contrôle et de sanction, et même d'un monopole sur l'usage de la force. En ce sens, un important champ de tension peut être observé dans le domaine de la participation citoyenne à la gestion de la sécurité entre, d'une part, une responsabilité partagée en matière de sécurité et, d'autre part, la position de pouvoir en matière de contrôle social formel et de répression de la criminalité par le gouvernement. Lorsque la responsabilité est trop transférée aux citoyens, ou lorsque les citoyens remettent en question la position de pouvoir du gouvernement, il y a un risque qu'ils assument également des tâches qui menacent le monopole de l'usage de la force et donc la sécurité des autres

citoyens. Surtout lorsqu'il s'agit de réprimer la criminalité, c'est la bête noire de nombreux bourgmestres. Après tout, ce dernier doit veiller à ce que tous les citoyens de sa ville ou de sa commune soient protégés de manière égale, avec toutes les garanties que l'État de droit alloue aux citoyens. D'autre part, l'implication durable des citoyens, en renforçant les relations et la confiance dans les autorités, peut également promouvoir la légitimité de cette position de pouvoir. Lorsque les compétences et responsabilités mutuelles sont clairement définies, la participation citoyenne ne peut que renforcer la légitimité du gouvernement. L'implication des citoyens dans le domaine de la sécurité est donc un exercice d'équilibre important.

La participation citoyenne dans le domaine de la sécurité génère un champ de tension avec la position de pouvoir du gouvernement en termes de contrôle social formel et de répression de la criminalité. Les acteurs locaux de la sécurité doivent s'assurer que la participation citoyenne ne sape pas, mais au contraire légitime, cette position de pouvoir.

La sécurité n'inclut pas ici le concept plus large de « viabilité », qui fait référence à la mesure dans laquelle le cadre de vie « en termes d'équipements, répond aux besoins des personnes qui y vivent » (Veenhoven, 1996, p. 7). Le fait que les citoyens soient protégés et se sentent protégés dans leur quartier ou leur commune est, bien entendu, un aspect important, voire une condition préalable, de la viabilité. La qualité de vie, quant à elle, englobe bien plus que la sécurité, comme la qualité du développement spatial, la prospérité économique et un tissu social solide. La frontière avec la viabilité est souvent très vague,

surtout lorsqu'il s'agit de nuisances. Comme de plus en plus de problèmes de viabilité sont sanctionnés par des ordonnances de police et des sanctions administratives communales, ils font aussi de plus en plus partie du domaine de la sécurité. Toutefois, nous voulons ici nous limiter explicitement à la participation à la politique de sécurité, c'est-à-dire aux mesures qui visent à ce que les citoyens soient protégés et se sentent protégés contre les dommages personnels, y compris les nuisances. Nous n'incluons pas les initiatives qui visent uniquement à améliorer la viabilité (par exemple, créer des liens entre les habitants du quartier, améliorer la qualité de vie générale). En effet, la participation citoyenne dans le domaine de la sécurité présente des caractéristiques différentes. Si les citoyens peuvent être encouragés à prendre des initiatives de grande envergure dans le domaine de la viabilité, cela est moins évident dans le domaine de la sécurité. De cette manière, les citoyens peuvent parfaitement organiser des activités permettant de créer des liens pour promouvoir la viabilité, sans nécessairement avoir à passer des accords avec les autorités. Cependant, les citoyens ne peuvent donner des conseils préventifs ou assumer des tâches liées à la production de sécurité, comme la médiation dans les conflits de voisinage ou la surveillance des places de quartier, à moins d'avoir passé des accords clairs avec le gouvernement à ce sujet, voire d'avoir suivi une formation. Les citoyens ne pourront jamais non plus s'approprier le pouvoir de sanction ou le monopole de l'usage de la force des autorités. Il nous semble donc important de nous limiter aux initiatives de sécurité pour lesquelles les autorités ont un pouvoir de sanction, afin de préciser et de clarifier ce champ de tension avec la participation citoyenne.

La définition et la délimitation du terme « participation citoyenne » ont également fait couler beaucoup d'encre. Nous nous y attardons dans la section suivante.

1.2. ••• Participation citoyenne

Depuis plusieurs décennies, la participation citoyenne figure parmi les priorités des différents gouvernements, non seulement locaux, mais aussi fédéraux et européens. Néanmoins, les gouvernements à tous les niveaux peinent toujours à impliquer durablement les citoyens dans leur politique. Sous l'influence des médias sociaux, les canaux et les possibilités de participation ont été multipliés. En outre, la société s'est considérablement diversifiée dans de nombreux domaines au cours des dernières décennies. Les gouvernements ont souvent du mal à répondre aux attentes élevées des citoyens dans la limite de leurs ressources, à trouver leur chemin vers « le » citoyen, ou du moins vers divers groupes de citoyens, dans la multitude de canaux. Néanmoins, les médias sociaux offrent également d'énormes possibilités d'entamer le dialogue avec (divers groupes de) citoyens. Malgré les difficultés, la conviction demeure que la participation citoyenne peut enrichir et renforcer la politique, accroître le soutien aux décisions et renforcer ou rétablir la confiance dans les gouvernements. En particulier au niveau local, les possibilités de participation citoyenne sont souvent mises en avant. En effet, ce niveau est le plus proche du citoyen et offre le plus de possibilités de réunir efficacement les partenaires et de développer une politique intégrale (Milliken, 2016).

Le terme de participation citoyenne fait ici avant tout référence

à la « participation à la politique », des initiatives par lesquelles les citoyens ont la possibilité « d’influencer l’élaboration, la mise en œuvre et/ou l’évaluation de la politique » (Peeters, 2012, p. 5). Certaines définitions vont plus loin, considérant la participation citoyenne comme une « participation sociale », la participation des citoyens à la société, et prenant en compte les différentes manières dont les citoyens influencent la société. La principale différence avec la « participation à la politique » est que la « participation sociale » comprend également les initiatives citoyennes unilatérales dans lesquelles les citoyens prennent l’initiative sans intervention du gouvernement. Le choix de ne pas le faire ici est double. Une première raison est liée au champ de tension susmentionné entre la responsabilité partagée et la position de pouvoir du gouvernement, qui est intrinsèquement présent dans la politique de sécurité. En effet, les initiatives citoyennes unilatérales dans le domaine de la sécurité peuvent dégénérer en initiatives citoyennes de répression de la criminalité. L’influence peut certainement être encouragée, et certaines tâches peuvent être déléguées dans une certaine mesure, mais la tâche du gouvernement est et reste de veiller à ce que tout le monde reste protégé de manière égale, et que les initiatives citoyennes ne violent pas le droit fondamental à la sécurité des autres citoyens. Deuxièmement, le groupe cible de cette publication étant les acteurs locaux de la sécurité, nous souhaitons ici nous concentrer explicitement sur la participation à la politique et les possibilités d’impliquer les citoyens de manière optimale. Cela ne signifie pas, bien sûr, que ce guide ne peut pas offrir une inspiration (d’un point de vue politique) pour aborder également les initiatives citoyennes unilatérales, afin d’enrichir la politique locale de cette manière.

Participation citoyenne à la politique de sécurité locale ; « le processus permettant aux citoyens et aux communautés de participer à la politique de sécurité locale au niveau de leur choix, allant de la fourniture d'informations et d'apaisement (transparence de la politique) à la possibilité d'identifier et d'appliquer des solutions aux problèmes locaux (exécution de la politique) et d'influencer les priorités et les décisions stratégiques (élaboration de la politique) » (Myhill, 2012).

Le terme anglais est « community engagement », c'est-à-dire l'engagement des citoyens et des communautés vis-à-vis de la politique. Myhill (2012) a mené une recherche au Royaume-Uni sur le « community engagement » dans le travail de la police. Nous appliquons sa définition à la politique de sécurité locale et définissons la participation citoyenne comme « le processus permettant aux citoyens et aux communautés de participer à la politique de sécurité locale au niveau de leur choix, allant de la fourniture d'informations et d'apaisement (transparence de la politique) à la possibilité d'identifier et d'appliquer des solutions aux problèmes locaux (exécution de la politique) et d'influencer les priorités et les décisions stratégiques (élaboration de la politique) ».

Ce qui est important dans cette définition, c'est qu'elle reconnaît que l'information (transparence de la politique) peut être une forme importante de participation à la politique de sécurité. Dans des conceptions antérieures de la participation, sous l'influence de l'échelle de participation d'Arnstein (1969), « l'information » n'était souvent pas considérée comme une forme de participation à part entière. L'échelle de participation

classe les processus de participation en fonction du degré d'influence : de l'information (top-down) à la codécision et à l'autogestion (bottom-up), en passant par la consultation, le conseil et la coproduction. Selon les critiques, l'échelle crée une attente normative selon laquelle les citoyens aimeraient, ou du moins doivent pouvoir être impliqués dans la politique jusqu'au plus haut niveau. Cela n'est pas toujours possible dans la pratique. En particulier dans le domaine de la (production de) sécurité, il n'est pas toujours approprié ou opportun d'impliquer tous les citoyens jusqu'au plus haut niveau et d'évoluer vers l'autogestion. En outre, dans la pratique, il est de plus en plus évident que la codécision accordée aux citoyens peut également être « mal » organisée et reproduire les relations de pouvoir existantes, par exemple lorsque seuls certains groupes de la société sont touchés. Les formes d'influence possibles dépendent aussi fortement du contexte local, des réseaux, des citoyens actifs présents... Dans la mesure du possible, les citoyens devraient être invités à participer autant que possible, dans la mesure et de la manière qu'ils préfèrent. La littérature plus récente souligne que chacune des échelles, ou formes d'influence, devrait être considérée comme individuellement valable, et simultanément possible. En effet, les processus de participation ne peuvent souvent pas être ordonnés de manière nette et peuvent informer et responsabiliser en même temps. De la même manière, le partage d'informations peut stimuler l'appropriation par les citoyens, les incitant à agir. Des auteurs plus récents préfèrent donc parler d'un

La codécision accordée aux citoyens n'est pas nécessairement meilleure ou plus efficace que de leur donner la parole ou de les informer. Chaque forme d'influence est individuellement valable et possible simultanément et doit être évaluée dans le contexte local.

« spectre » ou d'une « roue » de participation plutôt que d'une échelle, qui permet aux autorités d'expérimenter différentes formes d'influence afin de toucher différents groupes cibles et d'atteindre différents objectifs, adaptés au contexte local (Gordon, 2016).

Il est tout aussi important dans cette définition que la participation soit considérée comme un processus (d'apprentissage). L'implication durable des citoyens ne peut être réduite à un projet linéaire ou à une initiative ad hoc, mais est souvent un processus désordonné de hauts et de bas, de tâtonnements, d'expérimentation de différentes méthodologies et pratiques. De Rynck et Dezeure (2009, p. 2) définissent la participation comme « des processus de communication, de dialogue, de conflit dans lesquels les citoyens, les organisations de citoyens, les fonctionnaires, les experts et les politiques s'influencent mutuellement, construisant ainsi des opinions, des attitudes et des comportements et aboutissant finalement à des décisions ».

À l'instar de la définition de Myhill, nous identifions trois formes de participation à la politique dans la sécurité locale (voir Figure 1) ; informer et communiquer avec les citoyens sur la politique (transparence), impliquer les citoyens dans la préparation ou l'évaluation de la politique, en leur permettant de réfléchir et de parler des problèmes, des priorités et des décisions au niveau local (élaboration de la politique) et impliquer activement les citoyens dans la production de la sécurité, en leur permettant de contribuer à la résolution des problèmes de sécurité (exécution de la politique). À l'instar de Terpstra et Kouwenhoven (2005), nous faisons également

référence respectivement à la « participation à la discussion » et à la « participation » par rapport à l'élaboration et l'exécution de la politique. Ici aussi, les frontières ne sont pas absolues. La transparence de la politique, la fourniture d'informations et la communication permettent également aux citoyens de « participer » à la production de la sécurité de la manière la plus élémentaire, en respectant les règles et en adoptant un comportement préventif. L'information des citoyens et la communication sur la politique, par le biais des médias

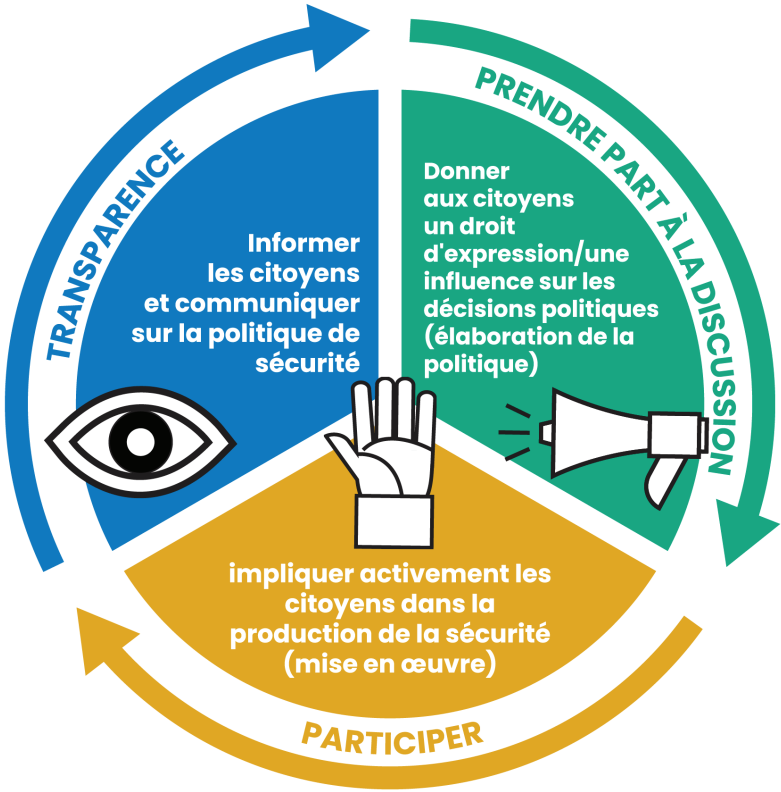


Figure 1: Formes de participation à la politique

sociaux par exemple, peuvent également se transformer en « participation à la discussion » lorsqu'un dialogue efficace est engagé. Et lorsque les citoyens sont invités à prendre part à la discussion sur la politique, ils peuvent également participer activement s'ils peuvent mettre en œuvre des solutions qu'ils ont eux-mêmes imaginées. Nous développons ces formes de participation dans la partie pratique de cette publication, à l'aide d'exemples concrets. Tout d'abord, nous nous pencherons sur les objectifs de la participation citoyenne, le « pourquoi » de l'implication des citoyens.

2 •• Réflexion sur le pourquoi de la participation citoyenne à la politique de sécurité ; de la contradiction à la valeur ajoutée

Il semble généralement admis dans certains milieux que la participation citoyenne est toujours conseillée et ne peut être que positive pour les autorités locales. Pourtant, dans

De la pratique de la sécurité locale:

« C'est bien joli cette participation citoyenne, mais au bout du compte, son organisation requiert beaucoup d'efforts et le résultat... Nous n'aurions pas d'autres résultats que ceux que nous avons déjà sans avoir à fournir cet effort. »

Une citation de la recherche sur le soutien à l'implication des citoyens.

Lisez ci-contre comment la participation citoyenne ne produit pas toujours des résultats directs, en particulier quant aux indicateurs de sécurité. Cela ne signifie pas que la participation dans le domaine de la sécurité n'est pas utile, mais plutôt que les objectifs politiques sont parfois irréalistes. Les processus participatifs bien mis en œuvre ont tendance à avoir des effets à long terme sur la qualité des décisions, les capacités des citoyens et les relations avec ceux-ci. Il devrait être possible d'inclure ces objectifs de manière plus explicite dans la planification de la politique.

la pratique, une certaine réticence à s'engager dans une participation étendue est perceptible. Une brève réflexion sur les raisons pour lesquelles nous devrions nous engager dans la participation citoyenne est donc appropriée. Nous avons déjà évoqué plus haut le fait que la gestion de la sécurité, sous l'influence de la réflexion intégrale sur la sécurité, est de plus en plus considérée comme une responsabilité partagée qui ne peut plus être assumée par le gouvernement seul. En théorie, le citoyen a également un rôle important à jouer dans ce domaine. Néanmoins, la sécurité est un domaine spécifique de la politique locale, qui est de tout temps une tâche essentielle du gouvernement. On peut donc se poser la question de savoir s'il est opportun que les citoyens assument une responsabilité et, surtout, quelle peut être l'étendue de cette responsabilité. Dans notre analyse du soutien à la participation citoyenne, nous avons constaté que les acteurs locaux de la sécurité sont généralement ouverts à la participation citoyenne, mais dans la pratique, celle-ci est souvent limitée au moniteur de sécurité pendant l'élaboration de la politique et aux réseaux d'information de quartier pendant l'exécution de la politique (Vandenbogaerde et autres, 2020). Le rôle possible des citoyens dans la politique de sécurité est donc défini de manière assez étroite, comme le signalement ou la notification des problèmes aux instances compétentes. En outre, un certain scepticisme, voire une certaine méfiance à l'égard de l'implication des citoyens, a été occasionnellement observé. Cependant, le soutien à l'implication des citoyens parmi les acteurs publics est une condition essentielle à une participation citoyenne durable (voir ci-dessous).

Une explication au moins partielle de ce scepticisme réside

dans le fait que les caractéristiques et les objectifs de la participation citoyenne sont souvent en contradiction avec les besoins et les préoccupations des décideurs politiques, et ce à trois niveaux différents. Cela s'explique par le fait que les décideurs politiques, de par leurs rôles et responsabilités publics, se concentrent sur l'intérêt public, l'efficacité et l'efficacité lorsqu'ils formulent et mettent en œuvre leur politique. Il s'agit toutefois d'objectifs que les processus de participation ne peuvent pas toujours, ou parfois difficilement, atteindre. Afin de maximiser les avantages des processus de participation, il peut être utile pour les gouvernements d'être au moins conscients de ces contradictions.

Premièrement, le gouvernement sert toujours **l'intérêt public**, notamment dans le domaine de la sécurité. La sécurité est un besoin et un droit fondamental dans les sociétés démocratiques. L'article 3 de la Déclaration universelle des droits de l'homme stipule que toute personne a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité. Cela implique que les gouvernements doivent protéger l'intégrité personnelle de leurs citoyens, et ils ne peuvent faire aucune distinction à cet égard ; tous les citoyens doivent être protégés de la même manière. Toutefois, cette idée peut être en contradiction avec les processus participatifs ; en effet, il est de plus en plus clair que certains

Le **paradoxe de la participation** implique que les citoyens d  j émancipés participent plus facilement à la politique que les citoyens moins émancipés, qui peuvent en général pourtant bénéficier davantage de la participation à la politique. Cela peut être en contradiction avec l'accent mis par le gouvernement sur l'intérêt public et la nécessité d'une politique de sécurité inclusive.

groupes de citoyens, et surtout ceux qui s'expriment déjà, sont plus susceptibles de participer à la politique que d'autres. C'est ce que la littérature appelle le « paradoxe de la participation ». Les groupes qui exercent déjà une influence sur la politique en raison de leur position sociale sont les plus faciles à atteindre et à engager, avec des conséquences importantes. Dans le domaine de la sécurité, la tension avec la position de pouvoir du gouvernement en termes de contrôle social formel se reflète ici. Si certains groupes de citoyens critiques, déjà actifs et impliqués, se voient accorder trop de pouvoir pour définir la sécurité au détriment de groupes moins émancipés, tels que les jeunes et les personnes issues de l'immigration, cela met en péril la légitimité du gouvernement et l'État de droit lui-même. Les groupes moins émancipés peuvent ainsi devenir l'objet d'une politique de sécurité unilatérale, plutôt qu'inclusive (Boutellier et al., 2016 ; CVV, 2016).

Il est important pour une ville ou une commune d'avoir une vue d'ensemble des différents (groupes de) citoyens qui ont un intérêt dans la politique de sécurité et des distorsions quant à ceux qui participent ou non. Il faut s'efforcer d'atteindre toutes les parties prenantes autant que possible afin qu'elles puissent participer au niveau qui leur convient. Néanmoins, il n'est pas si facile d'obtenir la participation effective de groupes cibles plus difficiles à atteindre (ce sujet fait également l'objet de la

La participation à la politique est un processus fait de hauts et de bas. Cela peut entrer en conflit avec la nécessité pour le gouvernement de rendre des comptes et de mener une politique « efficace ».

prochaine phase de cette recherche). En outre, tous les citoyens ne se sentent pas appelés à jouer un rôle dans la sécurité. Les personnes que les autorités locales peuvent impliquer dépendent également fortement du contexte local. Afin d'atteindre différents groupes cibles, il est particulièrement important d'utiliser une combinaison de différentes stratégies de participation, en se concentrant sur les besoins, les valeurs et les normes des différents groupes. Plutôt que de renoncer à la participation parce que « les mêmes (groupes de) personnes se manifestent tout le temps » (en toute honnêteté, peut-être aussi dans les mêmes formes de participation tout le temps), un gouvernement peut expérimenter d'autres formes de participation plus accessibles pour atteindre différents groupes cibles (voir aussi « impliquer les bonnes personnes » ci-dessous).

Deuxièmement, dans le cadre de sa fonction publique, une autorité locale est responsable devant les citoyens de la manière dont les fonds publics sont utilisés, souvent dans des délais relativement courts. Cela encourage à se concentrer sur des objectifs à court terme plutôt que sur des processus à long terme, et sur **l'efficacité** plutôt que sur les tâtonnements. Cependant, les processus de participation ne sont pas toujours efficaces, mais plutôt désordonnés (Gordon, 2016). Ils ne marchent pas toujours comme sur des roulettes. Dans la pratique, les autorités ont très peur de « l'échec ». Les acteurs de la sécurité racontent aussi souvent des histoires animées de processus participatifs « ratés ». Cela peut aller de l'observation plutôt innocente mais récurrente que les mêmes personnes se manifestent toujours, à des situations qui deviennent incontrôlables. Par exemple, on entend parler

d'administrations communales bien intentionnées qui se font injurier, voire menacer, lors de soirées d'information publiques. Le spectre de l'évolution des réseaux d'information de quartier en véritables patrouilles civiles peut également faire hésiter à mettre en place des processus de participation.

La sécurité locale, et la participation à celle-ci, n'est pas seulement un exercice d'équilibre, mais souvent aussi un champ de bataille, où les tensions et même les conflits ouverts ne sont pas absents. L'implication des citoyens dans la politique locale de sécurité peut contribuer à prévenir ces tensions, mais elle peut aussi les exposer et même les amplifier, par exemple lorsque les citoyens n'ont pas le sentiment d'être réellement écoutés. Il n'est donc pas étonnant que de nombreux acteurs locaux de la sécurité, dans les limites de leur temps et de leurs ressources, ne recherchent pas toujours ce conflit. Néanmoins, ce conflit et cet échec perçu sont autant d'occasions d'ouvrir la discussion, de chercher les raisons de cet « échec » ou de commencer à travailler avec d'autres formes de participation. Plusieurs auteurs considèrent la gestion des conflits comme un élément essentiel de la politique, une forme de dialogue et de participation également, qui n'est pas toujours reconnue comme telle. Ils y voient un « apprentissage dans l'action » (De Rynck & Dezeure, 2009; Verloo, 2018). Les processus de participation doivent donc laisser autant de place que possible aux conflits, aux tâtonnements, et à la recherche de méthodes et de modalités appropriées pour impliquer les (divers groupes de) citoyens dans leur propre contexte.

Troisièmement, ce n'est pas seulement une focalisation excessive sur l'efficacité qui joue parfois des tours aux

gouvernements, mais aussi **l'interprétation spécifique de l'efficacité**. Une focalisation déplacée sur l'efficacité se manifeste de deux manières : d'une part, les objectifs sont souvent insuffisamment réfléchis et concrétisés, et d'autre part, ils sont parfois difficiles à atteindre. D'une part, les décisions d'impliquer les citoyens sont encore trop souvent prises dans un souci de « pratiquer la participation citoyenne », parce que c'est ce que l'on attend d'en haut ou même d'en bas, sans réfléchir à la valeur ajoutée que l'on souhaite apporter à l'implication des citoyens. On suppose parfois trop facilement que la participation citoyenne a purement et simplement des effets positifs. En attendant, la littérature montre clairement qu'un processus participatif non préparé ou mal conçu peut aggraver l'engagement de la population plus que le fait de ne pas mener de processus participatif du tout. D'autre part, dans le domaine de la sécurité, on poursuit souvent des effets ou des objectifs qui ne peuvent pas toujours être atteints par la participation citoyenne. Par exemple, les projets de participation à la politique de sécurité sont souvent motivés par l'objectif d'améliorer la sécurité (ou le sentiment de sécurité) ou la cohésion sociale, alors que ces effets ne sont pas toujours évidents dans la pratique et ne sont pas non plus univoques dans la littérature. Par exemple, l'effet de la participation citoyenne sur la sécurité objective (taux de criminalité) et le sentiment de sécurité subjectif est contesté (Gill et al., 2014 ; Hardyns et al., 2020). Des études menées aux Pays-Bas montrent que les groupes WhatsApp ou les réseaux d'information de quartier peuvent également renforcer le sentiment d'insécurité dans certains cas (Lub & de Leeuw, 2019). La participation peut également favoriser la polarisation plutôt que la cohésion sociale. Certains citoyens critiques

font un usage habile des médias sociaux, par exemple, pour accroître les tensions et la polarisation autour de la sécurité locale.

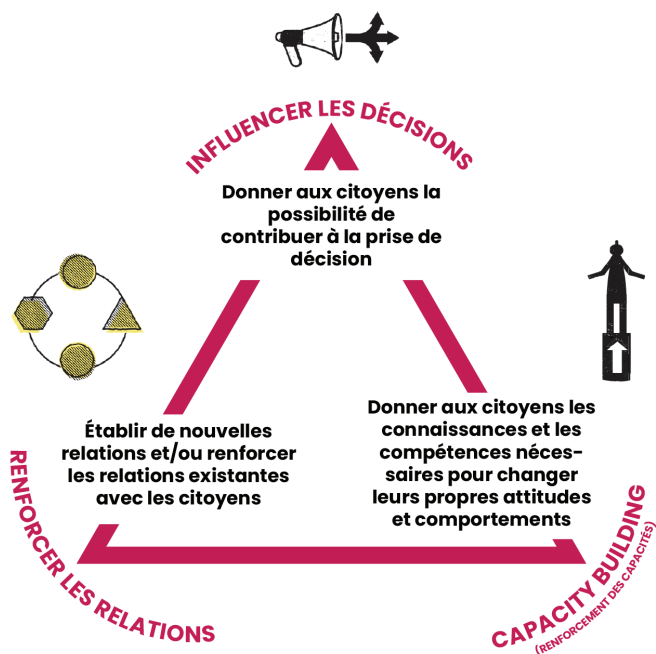


Figure 2: Objectifs de la participation citoyenne (Capire, 2015)

Capire, une entreprise australienne spécialisée dans le « community engagement », donne un bon aperçu des objectifs qui peuvent être poursuivis de manière plus réaliste par le biais

La participation citoyenne ne résout pas les problèmes de sécurité, mais elle prépare mieux les autorités locales aux défis sécuritaires d'aujourd'hui et de demain en renforçant les relations, en dotant les citoyens de connaissances et de compétences et en ancrant les décisions politiques au niveau local.

de la participation citoyenne (voir figure 2). L'implication des citoyens dans la politique de sécurité peut avoir pour objectif de renforcer ou de développer les relations avec les citoyens, ou certains groupes de citoyens. Influencer les décisions est également un objectif important qui peut être poursuivi en impliquant les citoyens. Offrir aux citoyens la possibilité de contribuer à la prise de décision peut élargir (le soutien de) la politique locale. Pour les deux objectifs, il y a déjà une plus grande unanimité dans la littérature, l'implication durable des citoyens peut avoir une influence positive sur la confiance des citoyens dans les autorités locales, et la légitimité de la politique locale (Myhill, 2012). Le renforcement des capacités, c'est-à-dire le développement des connaissances et des compétences des citoyens autour d'un thème ou d'un problème spécifique, peut également constituer un objectif important.

L'implication des citoyens ne conduit donc pas à la solution directe des phénomènes d'insécurité, mais plutôt à la création ou au maintien de relations et de réseaux locaux forts, à des décisions mieux soutenues et à des citoyens plus autonomes. Nous préconisons ici des initiatives visant à renforcer les relations. Dans le monde complexe d'aujourd'hui, où les phénomènes sécuritaires prioritaires de demain sont parfois même encore inconnus aujourd'hui, c'est précisément en établissant des relations réciproques avec les citoyens que les autorités locales sont mieux préparées à faire face à ce large éventail de défis sécuritaires. En d'autres termes, en engageant le dialogue avec les citoyens, on crée ou on renforce des relations qui peuvent apporter des réponses aux défis d'aujourd'hui, mais aussi à ceux de demain. La participation

citoyenne à la sécurité locale devrait avoir pour objectif important non pas de faire baisser le taux de criminalité, mais d'établir indirectement de bonnes relations avec divers groupes cibles. Une meilleure relation avec les citoyens peut également conduire indirectement à une plus grande sécurité (ou sentiment de sécurité). Par exemple, la confiance dans le gouvernement est un indicateur important du respect des règles, tout comme le comportement de signalement (Lockey et al., 2019). Des réseaux durables avec divers groupes de citoyens sont également indispensables pour le dépistage et la clé d'un maintien de l'ordre efficace (Bullock & Johnson, 2016).

Pour réaliser pleinement la valeur ajoutée de la participation citoyenne dans le domaine de la sécurité, les autorités doivent donc être conscientes d'un certain nombre de contradictions inhérentes aux objectifs politiques. Tout d'abord, la participation citoyenne s'oppose parfois à la recherche de l'intérêt public. Les gouvernements doivent s'efforcer d'impliquer les groupes cibles plus difficiles à atteindre, que ce soit ou non par le biais de formes de participation à bas seuil. En outre, il peut être utile de faire une double mise en pratique. De la politique fondée sur les projets à la politique fondée sur les processus, où l'échec est aussi instructif que le succès. Et des effets à court terme aux effets à long terme sur les relations, les capacités et les décisions.

3 • CADRE D'INSPIRATION PRATIQUE

Dans cette partie pratique de la publication, nous essayons d'inspirer les autorités dans la mise en place de processus de participation au moyen d'un certain nombre de « trucs et astuces » généraux et d'exemples pratiques concrets.

Nous avons longuement réfléchi à la meilleure façon d'aider les acteurs locaux de la sécurité dans la conception pratique d'un processus participatif. Dans la phase initiale de l'étude, nous avons pensé à un plan par étapes que les autorités locales pourraient utiliser pour mettre en place des processus de participation. Malheureusement, sur la base de nos ressources disponibles et de la méthodologie utilisée, l'analyse documentaire et les entretiens qualitatifs, il s'est avéré difficile d'élaborer une telle feuille de route jusqu'à présent. L'évaluation des initiatives locales reste de toute façon un point sensible ; il est souvent difficile de déterminer, à partir des informations disponibles, ce qui a fonctionné ou non. Les projets sur lesquels les répondants ont été interrogés dans le cadre d'entretiens qualitatifs étaient trop diversifiés pour permettre l'élaboration d'un plan par étapes standardisé. De même, dans d'autres documents pratiques, des exemples inspirants sont souvent utilisés plutôt qu'un « guide » concret, précisément parce que le processus de participation politique est tellement difficile à prévoir et dépend tellement des différents (f)acteurs (locaux). La participation est un travail sur mesure et il est difficile de la traduire dans des modèles fixes. Verloo (2018), dans son analyse de la façon dont les gouvernements gèrent les conflits

locaux, indique même qu'il n'existe pas de plan par étapes. En effet, il y aura toujours des éléments inattendus qui viendront perturber le processus. Elle parle de l'importance d'une attitude, d'une ouverture à « l'apprentissage dans l'action », plutôt que d'un plan par étapes. D'autres auteurs (néerlandais) font également référence à cette attitude consistant à « bouger avec les citoyens » en utilisant d'autres termes, comme le « judo participatif » (Lam & Kop, 2020), ou le « crafting » (van der Land & van Stokkom, 2015).

Toutefois, nous pouvons d'ores et déjà donner un certain nombre de conseils ou de principes généraux de participation, qui, selon la littérature et nos entretiens, constituent des éléments d'une telle attitude. Dans cette partie « pratique » de cette publication, nous allons donc d'abord examiner brièvement les facteurs primordiaux qui peuvent (aussi) déterminer le succès ou l'échec des processus de participation. Nous passerons ensuite en revue un certain nombre de pratiques inspirantes en termes très concrets. Nous espérons rendre les conseils pratiques plus concrets dans la prochaine phase de l'étude. Tout comme la participation, donc, un travail en cours.

1 •• Conseils et astuces généraux

Dans ce qui suit, nous passons en revue un certain nombre de principes qui doivent être pris en compte dans tous les processus de participation, quel que soit le contexte, sur la base de quatre suggestions générales.

1.1. ••• Clarifiez l'objectif et identifiez la ou les formes de participation appropriées

Avant tout, les acteurs publics doivent clairement réfléchir à

l'objectif d'un processus de participation et le concrétiser. Il est inutile et même contre-productif d'organiser un processus de participation simplement parce qu'une certaine méthode semble intéressante, ou pour pouvoir prouver, par exemple, qu'il y a eu « participation » pour une certaine décision. En particulier lors de l'élaboration de la politique, les moments ou les processus de participation semblent parfois être organisés pour la forme, alors que les décisions ont déjà été prises, par exemple, et que les citoyens ne pouvaient pas réellement les influencer. De telles pratiques sont appelées dans la littérature « participation fictive » et peuvent être préjudiciables aux autorités locales, en sapant le soutien et la confiance. Il faut donc, avant tout, qu'il y ait un **besoin local** d'impliquer les citoyens dans la politique de sécurité. Il faut également se demander si la population est intéressée par la question et s'il est possible d'y apporter une contribution.

#pièges – Les citoyens sont impliqués sans objectifs concrets, ou sans réfléchir à des formes de participation appropriées. Par exemple, on leur demande de participer à la discussion sur une décision qui a déjà été prise.

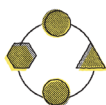
Il est également préférable de traduire le besoin en un **objectif plus concret**. En d'autres termes, il convient de réfléchir attentivement à ce que l'on veut obtenir en impliquant les citoyens, et si cela est possible par le biais de la participation à la politique. Nous avons à l'esprit les objectifs de participation discutés plus haut : un gouvernement peut impliquer les citoyens afin de renforcer les relations avec eux, d'influencer les décisions ou d'accroître les capacités des citoyens eux-

mêmes. S'attaquer directement aux problèmes d'insécurité par la participation citoyenne est moins évident, ou certainement moins directement démontrable.

Il convient également de réfléchir attentivement à la **forme de participation** (transparence de la politique, participation à la discussion ou participation) qui répond le mieux à cet objectif ; le choix impulsif d'une forme ou d'une méthodologie particulière peut avoir un impact négatif. Ce choix dépend, entre autres, d'un certain nombre de conditions de réussite et de facteurs de risque spécifiques, que nous développerons par forme de participation dans la partie suivante de cette publication. Dans le tableau ci-dessous, nous comparons ces formes de participation avec les trois objectifs politiques identifiés ci-dessus. De cette façon, nous voulons donner aux autorités une orientation pour faire correspondre l'objectif politique à la forme de participation à la politique. Nous utilisons les signes « + » et « - » pour indiquer des formes de participation plus ou moins appropriées à certains objectifs. Comme toujours, le « succès » ou « l'échec » final dépend toujours de la manière dont le processus est mis en œuvre localement et de la mesure dans laquelle les principes examinés ici sont pris en compte. Pour l'élaboration de chaque forme de participation, basée sur des exemples concrets, des conditions de réussite et des facteurs de risque, nous nous référons à la section suivante de cette publication.

En principe, toutes les formes de participation peuvent être utilisées pour **renforcer les relations**. Communiquer de manière transparente sur la politique de sécurité ou les activités des services de sécurité peut renforcer la confiance

dans le gouvernement. L'offre d'informations concrètes sur la sécurité obtient un « + » car l'influence sur les relations avec les citoyens n'est pas tout à fait claire. La recherche suggère que la fourniture, par exemple, de statistiques sur la criminalité peut accroître la confiance dans le gouvernement (Quinton, 2011). De même, lorsque les citoyens participent à l'élaboration ou à la mise en œuvre de la politique, cela semble renforcer les relations avec le gouvernement en particulier. Du moins avec les citoyens qui prennent part aux discussions et participent activement, et obtiennent un retour sur ce qu'il advient de leur contribution. La participation passive à la discussion,



	Renforcer les relations	Influencer les décisions	Capacity building
Transparence			
Informations générales	++	+	+
Informations sur la sécurité	+	+	++
Relations publiques	++	-	-
Prendre part à la discussion			
Droit d'expression	+	++	-
Codécision	++	++	+
Participer			
Signaler	++	-	++
Agir en médiateur	++	-	++

Tableau 1: Objectifs et formes appropriées de participation citoyenne

par la proposition d'un droit d'expression, n'est pas toujours appropriée pour renforcer les relations et reçoit un « + ». Les enquêtes, par exemple, qui ne donnent pas au public un autre retour d'information, n'auront pas nécessairement un impact sur leur relation avec les autorités, alors qu'un café de la police bien conçu en aura un.

Afin **d'influencer les décisions**, la méthode la plus appropriée est de permettre aux citoyens de participer en leur donnant la parole ou en leur permettant de codécider. L'offre d'informations est également assortie d'un « + » prudent, car le fait de voir ou de recevoir des informations générales ou de sécurité peut encourager les citoyens à entamer un dialogue avec le gouvernement et donc à influencer la politique. Afin de **renforcer les capacités des citoyens**, de leur donner les connaissances et les compétences nécessaires pour changer leurs propres opinions et comportements, la transparence peut être parfaitement utilisée. Nous pensons notamment au fait de proposer des informations spécifiques sur la sécurité, comme des conseils de prévention. Les informations sur les services de sécurité peuvent également renforcer les capacités, mais plutôt de manière indirecte, en permettant aux citoyens de signaler les problèmes. Permettre aux citoyens de codécider obtient un « + » car ces processus offrent souvent de nouvelles informations, qui peuvent les amener à modifier leurs propres opinions ou comportements. Enfin, permettre aux citoyens de participer renforce également leur capacité à adapter leurs comportements et leurs attitudes.

Check-list

- Y a-t-il un besoin local d'impliquer les citoyens dans la politique de sécurité ? Les citoyens peuvent-ils (encore) apporter une contribution ? Le sujet suscite-t-il l'intérêt de (certains groupes de) citoyens ?

- Pouvons-nous concrétiser ce besoin en un objectif clair et trouver une forme de participation appropriée pour atteindre cet objectif ?

- • Voulons-nous renforcer les relations avec (certains groupes de) citoyens ? Pouvons-nous les atteindre avec des informations ou des communications sur la politique ou les services de sécurité, ou peuvent-ils également contribuer à l'élaboration ou l'exécution de la politique ?

- • Voulons-nous impliquer les citoyens pour influencer une décision ? Est-il encore possible d'influencer cette décision ? Si la décision a déjà été prise et qu'il n'y a guère besoin de la contribution des citoyens, pouvons-nous mieux les impliquer dans la mise en œuvre de la décision ? Les laisser participer ? Ou bien la décision doit-elle encore être communiquée ?

- • Voulons-nous accroître les capacités (compétences et connaissances) des citoyens à adapter eux-mêmes leurs attitudes ou leurs comportements ? Peut-on y parvenir par l'information ou la communication, ou les citoyens peuvent-ils également participer à la mise en œuvre d'une décision ?

1.2. ••• Vérifiez si le soutien et les ressources matérielles sont suffisants

La participation citoyenne à la politique est un processus qui ne va pas de soi, mais qui exige un effort considérable de la part de l'autorité organisatrice. Une condition préalable importante pour des pratiques réussies est donc qu'il existe un soutien à la fois culturel et structurel au sein de l'organisation ou du service organisateur. Sur le plan structurel, il s'agit de fournir des ressources suffisantes, du temps et de l'espace au personnel pour superviser les processus de participation citoyenne. Les ressources disponibles doivent également être soigneusement mises en balance avec des formes possibles de participation et des méthodologies plus concrètes. L'implication d'un large groupe de citoyens pour influencer les décisions, par exemple, peut être un processus très intensif et coûteux. L'implication des citoyens dans des questions complexes peut également exiger beaucoup d'efforts supplémentaires. On peut se demander si les objectifs peuvent également être atteints avec d'autres formes ou méthodes de participation, par exemple en travaillant également de manière numérique. Ou en réalisant des investissements plus ciblés pour atteindre des groupes spécifiques de citoyens, plutôt que des efforts coûteux pour atteindre un large public.

#pièges - Il n'y a pas de ressources structurelles, de confiance dans le citoyen ou de croyance dans l'utilité de la participation citoyenne.

En outre, une culture participative, l'ouverture à l'expertise des citoyens et la volonté de renoncer à l'influence lorsque cela est nécessaire sont également importantes. Une participation

sans soutien, ou dans laquelle les citoyens sont invités à apporter leur contribution alors que les décisions ont déjà été prises, peut avoir des résultats opposés. Pour créer un soutien culturel, il est nécessaire qu'il y ait également une « participation » interne, que le personnel soit informé et entendu de manière suffisamment transparente, et qu'il puisse lui-même influencer les priorités politiques. Le dialogue et la communication, l'ouverture à d'autres visions et opinions, sont donc cruciaux en interne également. Les personnes impliquées dans les processus de participation doivent être soutenues de manière adéquate, y compris dans le fait que la participation est un processus fait de hauts et de bas, elles sont autorisées à faire des erreurs et à ne pas être découragées par des expériences ou des réactions négatives.

Check-list

- Les **ressources structurelles**, financières et humaines, sont-elles suffisantes pour développer la forme de participation et la méthodologie prévues ? Y a-t-il assez de temps et de marge de manœuvre ? L'infrastructure nécessaire ?
- La forme de la participation doit-elle être adaptée au temps et aux ressources ? Pouvons-nous encore atteindre l'objectif ?
- Y a-t-il un **soutien culturel** ? Le personnel est-il ouvert aux opinions des citoyens ? Y a-t-il de l'empathie et de la confiance dans l'opinion, les connaissances et les compétences du citoyen ? Y a-t-il une volonté de céder de l'influence ? Y a-t-il une place pour la flexibilité, les tâtonnements ?

1.3. ••• Impliquez les bonnes personnes

Outre l'identification du besoin local, la spécification des ressources objectives et disponibles, les **parties prenantes** locales qui ont un intérêt dans une décision ou une intervention doivent être plus clairement définies, tant en interne qu'en externe. Les villes et les communes ont naturellement déjà une vue d'ensemble des différents acteurs et groupes de citoyens qui sont actifs sur leur territoire. Il peut toujours être utile de procéder à une analyse des parties prenantes autour du besoin ou de l'objectif concret. Cela signifie qu'il faut regarder en interne et en externe, par exemple dans les organisations partenaires, quels sont les départements ou les acteurs qui travaillent sur des thèmes complémentaires ou qui ont déjà des contacts ou des projets utiles et qui pourraient éventuellement jouer un rôle dans la participation citoyenne. Dans certaines villes et communes, il existe des partenariats professionnels qui visent explicitement une approche intégrée de la sécurité ou des nuisances dans, par exemple, certains quartiers vulnérables. Ces réseaux professionnels n'impliquent pas nécessairement les citoyens, mais ils peuvent être très pertinents pour mettre en place des processus de participation citoyenne. Nous avons donc inclus un certain nombre d'exemples dans la banque d'inspiration (voir « réseaux professionnels » sous « participer »).

#pièges. On ne touche qu'un groupe limité de citoyens qui ont un intérêt pour une question. Ou bien un groupe trop important de citoyens est impliqué, ce qui rend le processus confus. La relation avec (un groupe de) citoyens dépend d'une personne au sein de la communauté/organisation.

En ce qui concerne les **citoyens**, en fonction de l'objectif, il est nécessaire de déterminer quels groupes cibles doivent être mis en relation, quels citoyens ont un intérêt dans une décision, sont concernés ou affectés par une question particulière. Une question importante est de savoir s'il s'agit d'un large public (par exemple, un quartier ou une ville entière) ou plutôt d'un groupe cible ou d'un segment spécifique de la population (par exemple, les jeunes, les personnes âgées, les victimes, les auteurs...).

Si l'on souhaite atteindre un **large public**, cela peut demander beaucoup de temps et de ressources, mais il est très important de veiller à une diversité suffisante. Si certains groupes ne sont pas atteints, cela peut nuire à une stratégie de communication ou à une décision politique. Pour l'élaboration de la politique, il peut même être important d'atteindre une partie représentative du groupe cible (voir aussi « participer »). Afin d'atteindre différents groupes cibles, il est particulièrement important d'utiliser une combinaison de différentes stratégies de participation, en se concentrant sur les besoins, les valeurs et les normes des différents groupes. Il peut être utile de s'adresser aux personnes personnellement, ou de travailler avec des personnes clés.

La société civile locale peut jouer un rôle important pour atteindre des **groupes cibles spécifiques**. Il est de notoriété publique que certains sous-groupes de la société ne sont souvent pas ou peu impliqués dans la participation à la politique. Il s'agit, par exemple, des personnes en situation de pauvreté, des personnes peu instruites, des personnes défavorisées, des personnes âgées, des personnes issues de

l'immigration, des sans-abri, des personnes moins mobiles, etc. Il peut être utile de faire des efforts supplémentaires pour impliquer ces groupes cibles afin de renforcer les relations, d'enrichir les décisions ou d'améliorer leurs capacités (voir les conseils concrets dans l'encadré). Les associations et les organisations (par exemple, les associations de jeunesse, culturelles, religieuses, etc.) peuvent constituer un point d'entrée important (ce que l'on appelle des « gatekeepers » ou des **figures clés**) pour établir des contacts avec un certain groupe cible ou une certaine communauté. Les relations avec ces figures clés sont importantes pour l'accès aux diverses communautés, et sont bien entretenues dans la mesure du possible.

*Les autorités ont souvent du mal à impliquer les **groupes cibles vulnérables** dans la politique de sécurité. La manière dont les autorités peuvent y répondre est le sujet de la prochaine phase de notre recherche. Loyens et Van de Walle (2006, p.10-11) donnent déjà un certain nombre de conseils concrets pour atteindre les groupes cibles aux « intérêts moins défendus » :*

- Ces groupes cibles ont souvent besoin d'être encore plus motivés pour participer à la politique, car ils ont souvent d'autres problèmes en tête. En indiquant clairement les avantages qu'ils en retirent et l'importance de leur contribution, on peut tout de même les encourager à participer.*
- Les canaux de communication traditionnels ne permettent pas d'atteindre ces groupes. Il est donc nécessaire de mettre en place une stratégie de recrutement adaptée, par exemple par le biais de groupes ou d'organisations existants (des personnalités qui parlent le même « langage » au sens propre*

et au sens figuré) ou de contacts personnels informels.

- En raison d'expériences négatives dans le passé, ces groupes cibles ont souvent appris que leur opinion ne compte pas de toute façon. Cela constitue un seuil élevé pour la participation à la politique. Il est particulièrement important de prendre le groupe cible au sérieux et de lui faire comprendre que sa contribution est précieuse.*
- Pour ces groupes, il est encore plus important d'organiser la participation autour d'un thème en rapport avec leur environnement de vie concret. Il est important de partir du cadre de référence du public cible.*
- La participation est organisée de préférence dans un environnement familier et en présence d'un accompagnateur de confiance. En effet, un lieu différent ou des inconnus peuvent sembler menaçants.*
- Avec ces groupes cibles – en comparaison avec le grand public – il faut généralement commencer la participation plus longtemps à l'avance, car ils ont besoin de plus de temps pour apporter leur contribution.*
- Tenez toujours compte des barrières intellectuelles en ne noyant pas le groupe cible dans une surcharge d'informations et en n'utilisant pas un langage technique ou difficile. L'utilisation d'un « langage courant » plutôt que d'un jargon ou d'un langage abstrait est encore plus importante pour eux que pour les autres groupes.*

Afin d'encourager les citoyens à participer au maximum à un processus, il est important de rendre explicite l'intérêt concret qu'ils ont au thème. En partant de cet intérêt, et de l'environnement de vie du groupe cible, on peut augmenter considérablement les chances qu'il se sente interpellé et participe efficacement. Par ailleurs, il est également intéressant de **travailler de manière aussi participative que possible dès le départ** ; d'impliquer le groupe cible dans le développement de processus de participation ou d'initiatives concrètes dès le départ. Nous pensons, par exemple, aux stratégies de prévention et aux promenades de quartier organisées par les jeunes eux-mêmes. Ou à l'implication dans sa résolution de groupes cibles qui font ou ont fait partie du problème, par exemple des patrons de plumes, des messagers crédibles, des interrupteurs de violence et des groupes de dialogue réparateur.

Il est très important de consacrer suffisamment de temps à la participation des bonnes personnes, non seulement en termes de groupe cible et de diversité, mais aussi en termes de **nombre**. Impliquer trop de personnes peut compliquer inutilement le processus. Impliquer trop peu de personnes dans une décision peut par exemple entraîner (après coup) des conflits et une opposition à cette décision. Les citoyens qui peuvent être opposés à une idée doivent également avoir la possibilité de participer à un processus participatif. Toutefois, si l'on s'attend à une forte opposition, il peut être préférable de communiquer de manière ciblée ou d'offrir des possibilités limitées de participation, et d'organiser une participation « segmentée ». Cela signifie que l'on essaie d'atteindre séparément des segments du groupe cible ou de la population totale (voir également « participer à la discussion »).

La participation citoyenne dépend souvent de citoyens engagés et motivés, mais une trop grande dépendance à l'égard de ces personnes peut également constituer un piège. Un processus peut être sujet au turnover si les personnes concernées perdent leur intérêt ou partent. Si possible, il convient de rechercher des contacts avec différentes personnes au sein de certains groupes ou communautés cibles, ainsi qu'un bon équilibre entre marge d'initiative et réglementation excessive. Il est également très important d'impliquer les bonnes personnes au sein de l'organisation, qui sont ouvertes au dialogue avec les citoyens et à leur contribution.

Check-list

- Qui sont les parties prenantes internes les plus importantes de l'organisation ? Et d'autres services ou organisations, ou la société civile ? Quels projets ou contacts ont-ils avec les citoyens qui pourraient être utiles au processus de participation ? Quels acteurs internes et externes peuvent être impliqués dans le processus, sans le rendre confus ou ingérable ?

- Avec quels citoyens cherche-t-on à établir un lien ? Quels citoyens sont concernés par une question ou ont un intérêt dans une décision ? Quels citoyens sont à l'origine d'un problème ? Comment pouvons-nous atteindre ou impliquer ces citoyens ?
 - • S'agit-il d'un public large, par exemple un quartier, un district ou même la ville ou la commune entière ?
 - • • Comment pouvons-nous atteindre ou impliquer un groupe représentatif ou du moins diversifié ? Quelles stratégies différentes pouvons-nous utiliser pour attirer des groupes cibles différents ? Pouvons-nous contacter les citoyens personnellement ?

- • S'agit-il plutôt d'un groupe cible spécifique ?
 - • • Connaissons-nous des personnes, des « gatekeepers » intéressants ou des figures clés au sein de ce groupe cible ?
Comment établir et maintenir des relations avec ces figures clés ?
- • Quel intérêt ces citoyens ont-ils exactement ? Pouvons-nous souligner cet intérêt afin d'impliquer au maximum ce groupe cible ? Pouvons-nous les impliquer dès le départ pour prendre en compte leurs intérêts ?

• Combien de citoyens pouvons-nous impliquer sans rendre le processus confus ? Faut-il s'attendre à une forte opposition ? Organisons-nous alors des moments de participation mieux ciblés ? Comment pouvons-nous continuer à motiver les citoyens tout au long du processus ?

1.4. ••• Gérez les attentes mutuelles et communiquez de manière honnête et transparente tout au long du processus

Une fois l'objectif, les moyens, les parties prenantes et les groupes cibles identifiés, le processus de participation peut prendre forme. Les objectifs, les attentes et les modalités concrètes du processus peuvent ensuite être affinés. Il est essentiel **d'aligner les attentes** des différentes parties prenantes dès le départ. En termes de contenu, mais aussi de processus, des accords clairs doivent être conclus sur les attentes et les objectifs, sur la manière dont ils seront abordés

#pièges - Les citoyens ont des attentes différentes vis-à-vis des autorités locales, ou ne sont pas informés de ce qu'il advient de leur contribution. Les autorités ou les citoyens attendent des résultats immédiats. Il n'y a pas de communication honnête et transparente

« La qualité de la participation a beaucoup à voir avec la qualité de la communication : crédible, correcte, opportune, honnête, sincère, expliquant les choix et indiquant les critères qui conduisent aux choix. ... Si les gens sont pris au sérieux et traités correctement par le gouvernement de cette manière, ils comprennent aussi que des choix doivent être faits, que tout n'est pas possible et que les intérêts doivent être pesés. La communication n'est pas un jouet pour le marketing, elle est l'essence même de la politique de participation. »

(De Rynck et Dezeure, 2009)

de tenir compte dans la mesure du possible des groupes cibles.

Il est également très important que les attentes, tant des citoyens que des autorités, et les objectifs du processus soient réalistes. Comme nous l'avons vu plus haut, la résolution des problèmes de sécurité n'est pas toujours un objectif réalisable, et les efforts devraient plutôt viser à renforcer les relations, à influencer les décisions, ou à accroître la capacité des citoyens à adapter leur comportement et à concevoir eux-mêmes des solutions. De plus, le chemin vers ces objectifs n'est pas toujours direct, il faut laisser une place aux tâtonnements et à la flexibilité. Il peut être utile, en particulier pour les acteurs publics, d'ajuster les attentes en matière d'efficacité, et éventuellement d'envisager la manière dont un impact sur les relations ou les

et communiqués, et sur le rôle que joueront les différents acteurs. Si les citoyens ne peuvent jouer qu'un rôle limité, cela doit être clairement communiqué.

En outre, les dispositions pratiques nécessaires doivent être prises, par exemple en ce qui concerne la langue, les lieux, les heures de participation, etc. Il est également préférable

décisions peut être cartographié et communiqué. Il doit y avoir une certaine ouverture au changement, aux tâtonnements, à l'expérimentation de différentes méthodologies et stratégies, y compris à l'échec. L'échec permet également de tirer des enseignements sur ce qui pourrait mieux fonctionner à l'avenir dans un contexte donné. Il est très important de se concentrer sur le processus, d'identifier ce qui se passe bien ou non, pour pouvoir tirer ces leçons. Dans la mesure du possible, les objectifs/impacts et la manière de les contrôler et de les ajuster sont définis avec les acteurs concernés. Il est donc important d'élaborer **une stratégie et des critères d'évaluation** afin de pouvoir tirer les enseignements nécessaires.

Une **communication honnête et transparente** et un **retour d'information** sont essentiels pour gérer les attentes des citoyens. Plusieurs auteurs soulignent que les processus de participation sont tributaires d'une communication honnête, fiable, concrète, pertinente et opportune, suffisamment compréhensible (dans un « langage courant ») (Loyens & Van de Walle, 2006). Si les citoyens ne sont pas informés de ce qu'il advient de leur contribution (par exemple, des rapports dans les réseaux d'information de quartier), ils sont rapidement désillusionnés et un processus participatif peut conduire à une dégradation des relations et à la méfiance. Il convient également de se mettre d'accord sur ce point et de rechercher un équilibre approprié entre trop ou trop peu de communication.

Check-list

- Quelles sont les **attentes** des différentes parties prenantes (internes et externes) ? Sont-elles réalistes ? Sont-elles flexibles ? Y a-t-il une place pour les tâtonnements ? Les objectifs ou les attentes doivent-ils être ajustés ou modifiés ? Quel calendrier prévoyons-nous pour atteindre les objectifs ? Quelles dispositions pratiques sont prises en ce qui concerne les lieux, les horaires, le rythme... ?
- Quelle contribution est attendue des différents acteurs et à quel moment ? Quel rôle joueront-ils ? Quels sont les accords passés à ce sujet ? Qui prend les décisions finales ? Quelle place est laissée à l'interaction et au retour d'information ?
- Comment la **communication** sera-t-elle assurée tout au long du processus ? Comment le **retour d'information** est-il organisé ; comment les citoyens sont-ils informés de ce qu'il advient de leur contribution ?
- Quand le processus est-il réussi ? Comment l'impact sur les relations / capacités / décisions peut-il être cartographié et **évalué** ? Quels indicateurs et critères seront utilisés à cet effet ? À quelle(s) date(s) procédera-t-on à une évaluation ?

2 •• Exemples pratiques

Dans ce qui suit, nous examinons un certain nombre d'exemples pratiques intéressants de participation citoyenne à la sécurité locale, provenant de diverses villes et communes en Belgique et de l'étranger. Nous avons classé les pratiques en fonction de la forme de participation à la politique, et nous avons fait un certain nombre de subdivisions à l'intérieur de ce classement. Nous rappelons au lecteur que nous ne faisons pas de distinctions hiérarchiques et qu'une forme de participation n'est pas nécessairement meilleure ou plus efficace qu'une autre. Beaucoup de choses dépendent de la manière dont le processus est mis en œuvre dans le contexte local, et de la prise en compte des principes décrits ci-dessus. Il n'existe pas de solution universelle en matière de participation citoyenne. Cette publication et la banque d'inspiration qui l'accompagne contiennent un certain nombre de pratiques et de méthodologies existantes qui ne peuvent pas être simplement copiées dans d'autres villes et communes. Elles doivent être affinées en tenant compte des ressources, des partenaires et des acteurs locaux. Les processus, initiatives et méthodologies concrets ne sont énumérés ici que par leur nom. De plus amples explications sur chaque exemple peuvent être trouvées dans la banque d'inspiration correspondante sur le site web de la recherche, où des classifications alternatives peuvent également être faites, par exemple en fonction de l'objectif, du groupe cible et du problème.



2.1. ••• Transparence

Quoi & comment

La transparence de la politique concerne la fourniture d'informations et la communication ciblée sur la politique. Les acteurs de la sécurité peuvent informer les citoyens sur

divers sujets par différents canaux. Nous faisons ci-après une distinction en fonction du contenu et du canal de communication. Si des contenus différents atteignent principalement des cibles différentes, des canaux différents ont tendance à atteindre des groupes cibles différents. En termes de contenu, les acteurs peuvent informer ou communiquer sur des sujets généraux, de sécurité, ainsi que sur des sujets liés aux relations publiques. La transparence sur la politique peut s'adresser à un « large » public par le biais de canaux généraux, mais peut aussi être activement orientée vers des quartiers ou des groupes cibles spécifiques (voir les exemples ci-dessous).

La frontière avec les autres formes de participation est parfois floue, car ces canaux sont souvent aussi utilisés pour interagir avec les citoyens. Ils peuvent donc également être utilisés pour permettre aux citoyens de prendre part à la discussion ou de participer, par exemple lorsqu'un rapport peut également être effectué via le site web, ou lorsqu'un message sur les médias sociaux ou une soirée

d'information déclenche un dialogue.



Avantages et désavantages

La transparence n'est pas toujours considérée comme une forme de participation citoyenne, car les citoyens n'y jouent souvent pas un rôle actif. Néanmoins, l'ouverture sur la politique informe les citoyens de manière plus ou moins accessible et, grâce à une communication ciblée, ils peuvent, par exemple, être encouragés à s'impliquer plus activement, par exemple à adopter un comportement préventif, à signaler certaines situations ou certains faits suspects, à participer à la politique ou à en discuter. La transparence peut donc avoir un effet de renforcement des capacités, c'est-à-dire doter les citoyens des connaissances et des compétences nécessaires pour modifier leur propre comportement. En outre, diverses études montrent également que la transparence de la politique peut favoriser la confiance dans le gouvernement, et donc renforcer les relations.

Toutefois, la communication par différents canaux peut également susciter des attentes élevées chez les citoyens. Certaines zones de police, par exemple, constatent que les citoyens signalent des faits suspects ou des crimes via les médias sociaux au lieu des canaux établis. Il est important d'indiquer clairement (par exemple par des réponses générées automatiquement) que ces canaux de communication ne sont pas surveillés en permanence et de renvoyer aux numéros (d'urgence) pour les avis (urgents).

En offrant une communication en ligne et des possibilités d'interaction, on peut réduire les obstacles et atteindre un large public avec un investissement en temps relativement faible. Néanmoins, les gouvernements doivent être conscients

que tout le monde n'est pas connecté, et que les groupes les plus vulnérables sont particulièrement difficiles à atteindre en ligne. Dans la littérature, ce phénomène est qualifié de fracture numérique. Selon Eurostat, près d'un ménage belge sur dix (9 %) ne dispose pas d'une connexion Internet à domicile. Il s'agit souvent de personnes âgées, mais aussi de familles vivant dans la pauvreté.

Conditions de réussite

Chaque canal de communication a son propre public spécifique et n'atteindra jamais tous les groupes cibles. Il est important d'utiliser différents canaux et stratégies de communication adaptés aux différents groupes cibles. Une ville ou une commune peut évaluer au mieux les groupes de citoyens auxquels il faut s'adresser et les canaux de communication qu'ils préfèrent. D'une manière générale, les informations doivent être proposées de manière aussi facile d'accès, non ambiguë et concise que possible. Il est important de communiquer de manière crédible, correcte, honnête et suffisamment compréhensible (« dans un langage courant »). Le style de communication peut également faire la différence ; un style informel, par exemple, génère plus d'interaction. Pour les locuteurs non natifs, plusieurs langues peuvent être utilisées, ainsi que des symboles ou des dessins animés.

Facteurs de risque

Les médias sociaux, et la possibilité inhérente d'interaction qui en découle, offrent de nombreux avantages en termes de portée et de facilité de communication, mais l'anonymat peut aussi provoquer des réactions extrêmes ou négatives. Sur Twitter et Facebook notamment, les autorités sont souvent

confrontées à des commentaires et réactions très négatifs. Au lieu d'ignorer ces réactions, il peut être utile d'engager un dialogue avec les personnes concernées par le biais de messages personnels, voire d'organiser une conversation physique. Certains acteurs ont eu des expériences positives à cet égard, et ont même pu convaincre les administrateurs de groupes Facebook de partager des messages positifs.

Certains thèmes se prêtent moins à une large communication. Par exemple, il peut être plus intéressant de communiquer de manière ciblée plutôt que large sur des questions et décisions sensibles.

Ressources

Personnel ayant suivi une formation ou un cours en communication.

Plus d'informations

- L'entreprise néerlandaise CCV a commandé une étude sur la manière dont les bourgmestres maintiennent l'ordre en ligne et gèrent les situations difficiles. Le rapport de recherche « Pas compétent, mais responsable » (voir Westers et al., 2020) offre de nombreux exemples et pratiques intéressants.
- L'agence pour l'intégration & l'intégration civique propose des conseils concrets pour communiquer avec les groupes vulnérables issus de l'immigration sur son site web <https://integratie-inburgering.be/nl/kwetsbare-groepen-met-een-migratieachtergrond-bereiken>.
- Le Socialemidiaburo et l'Académie de police néerlandaise

proposent sur leurs sites respectifs des conseils utiles pour l'utilisation des médias sociaux par le personnel de sécurité :

- <https://socialemediaburo.be/>
- <https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/onderwerpen/social-media/social-media-beleid-2020.pdf>

Exemples

EN FONCTION DU CONTENU	
<p>Informations générales</p> <p>Objectif : Renforcer les relations</p>	<p>Les acteurs locaux de la sécurité peuvent informer les citoyens sur la politique de sécurité locale et le fonctionnement des services de sécurité. Il s'agit, par exemple, des rapports du conseil de police ou du collège de police, des plans de sécurité zonaux et des chiffres ou statistiques concernant le fonctionnement des services de sécurité. Cela comprend également certains événements au sein du service, tels que des informations sur les nouveaux collaborateurs, ou des décisions importantes (qui peuvent ou non avoir été prises dans le cadre d'un processus participatif).</p> <p>Ces informations peuvent renforcer les relations et accroître la confiance dans le gouvernement.</p>
<p>Informations relatives à la sécurité</p> <p>Objectif : Capacity building</p>	<p>En outre, les citoyens peuvent également être informés spécifiquement des phénomènes de sécurité, de leur détection ou de leur application. Il s'agit, par exemple, d'astuces et de conseils de prévention, de mises en garde contre de (nouveaux) phénomènes de sécurité, de statistiques sur la criminalité, de demandes d'informations au public, d'annonces de personnes disparues ou d'actions à venir dans la circulation. On attend alors souvent des actions de la part des citoyens, que ce soit de manière préventive ou réactive.</p> <p>Ce type d'information vise principalement à renforcer les capacités, à encourager les citoyens à prendre des mesures préventives ou à fournir des informations.</p> <p>Nous nous attardons ici sur la fourniture de statistiques sur la criminalité car les acteurs de la sécurité ont parfois des sentiments mitigés à l'idée de les partager, surtout lorsqu'elles peuvent susciter la peur du public ou être utilisées à mauvais escient par des citoyens moins bien intentionnés. Dans la culture anglo-saxonne, la transparence est davantage ancrée. Les villes anglaises et américaines, par exemple, proposent souvent des « observatoires de la criminalité » (voir les exemples ci-dessous), mais aux Pays-Bas, les citoyens peuvent également consulter les statistiques de la criminalité au niveau des quartiers. Il existe peu de preuves de l'impact négatif de la fourniture de telles informations ; les quelques études qui se sont penchées sur son impact ont plutôt constaté une influence positive sur la confiance dans les services de sécurité et même sur les perceptions du voisinage (Quinton, 2011). Le fait de ne pas partager les informations peut également susciter la méfiance et les abus.</p>
<p>RP – Relations publiques</p> <p>Objectif : Renforcer les relations</p>	<p>Les acteurs de la sécurité peuvent également informer les citoyens sur les événements et les interactions avec le public, afin de promouvoir l'image de l'organisation, ou de promouvoir certains événements.</p> <p>Ces informations ont également un effet de renforcement des relations et peuvent encourager les citoyens à participer à des initiatives ou à des événements.</p>

EN FONCTION DU CANAL DE COMMUNICATION

<p>Site Internet</p> <p>Groupe cible : Large public/ utilisateurs d'Internet</p>	<p>Les acteurs locaux de la sécurité utilisent leurs sites web principalement pour fournir des informations générales. La plupart des zones de police, par exemple, y proposent leur plan de sécurité zonal. Certaines communes et zones de police offrent la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, voire de faire une déclaration (voir également « signaler »), ce qui peut abaisser le seuil. Les sites web offrent d'énormes possibilités de transparence, par exemple en proposant en ligne des documents (anciens) et des avis de décision.</p> <p>La police fédérale propose des statistiques de sécurité, qui peuvent être récupérées et analysées au niveau de la zone de police. Dans certains pays, on parle d'observatoires de la criminalité ou de la sécurité. Souvent, des cartes sont également utilisées, sur lesquelles les citoyens peuvent consulter les statistiques de la criminalité dans leur quartier ou leur ville.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chicago violence reduction & sentiment dashboard • Police.uk • Politie.nl • Leeds crime & community safety observatory • Rotterdam Wijkprofiel <p>Il existe également des sites web spécifiques qui fournissent des informations sur certains sujets, ou qui proposent même des trajets d'e-learning, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cybercriminalité (Safeonweb, Wat Wat, Je décide, MKB Echt/Nep) • Délits contre les biens (BeSafe@home, Maak-het-ze-niet-te makkelijk) • Sécurité physique/situations d'urgence (info-risques.be, seveso.be, appli de la Croix-Rouge, mijnnoodplan.be, L-CRIB) • Terrorisme (e-learning Action Counters Terrorism)
<p>Journal d'information/magazine</p> <p>Groupe cible : Tous les résidents / utilisateurs en- registrés</p>	<p>Les acteurs communaux et certaines zones de police disposent également de leur propre journal d'information, magazine ou bulletin d'information, qui est envoyé aux citoyens physiquement et/ou en ligne. Des informations générales et relatives à la sécurité ainsi que des conseils de prévention peuvent ainsi être fournis. Les relations publiques, la publicité pour les événements ou le matériel de campagne (flyers, dépliants, affiches...) peuvent également être fournis sous forme physique ou numérique.</p>

<p>Médias sociaux</p> <p>Groupe cible : Dépend de la plateforme</p>	<p>Les acteurs locaux de la sécurité disposent souvent de leurs propres canaux sur les médias sociaux les plus utilisés, tels que Facebook, Twitter, Instagram et, dans une moindre mesure, YouTube, Pinterest et Tiktok. Ils font ici office de sources fiables et vérifiées dans la multitude d'informations qui parviennent au citoyen. La mesure dans laquelle les gens communiquent via les médias sociaux varie considérablement. Certaines zones de police proposent également une « heure de consultation numérique » ou même un « agent de quartier numérique », qui est disponible à des heures régulières pour répondre aux questions et donner des conseils. Dans certains cas, l'agent de quartier numérique engage un dialogue proactif avec les groupes sur les médias sociaux. Des Politievloggers (agents vloggers) sont également actifs aux Pays-Bas.</p>
<p>Sensibilisation de la communauté</p> <p>Groupe cible : Large public/ Groupes cibles spécifiques</p>	<p>Il existe différentes méthodes pour atteindre les citoyens qui ne lisent pas le journal d'information communal, ou qui sont moins actifs sur les médias sociaux. La forme dépend ici du groupe cible :</p> <p>Quartier/commune :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agent Bijt Hond • Coffee-with-a-cop • Data walks • Soirées d'information / Home party • Table de quartier mobile • Poste de police pop-up (PUP) • Rent-a-Cop/ Rent-a-BOA • Salon de la sécurité <p>Jeunesse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brillant • Tuteur/parrainage dans les écoles • Promeneurs du net • Second Wave • Sports et jeux, par exemple Futsal Chabbab • Zo Geflikt <p>Séniors</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochures • Conseils de porte-à-porte
<p>Campagnes de prévention participatives</p> <p>Groupe cible : Groupes cibles spécifiques</p>	<p>Il existe également des méthodes très intéressantes où les groupes cibles eux-mêmes sont impliqués afin de développer des campagnes ou de donner des conseils de prévention. L'implication du groupe cible renforce le contenu et la portée des conseils en les rendant directement pertinents.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Théâtre participatif • Promenades animées par des jeunes, par exemple Youth-Led Tours, Walk not Patrol • Storytelling, par exemple Digital Me

<p>Programmes de formation</p> <p>Groupe cible : Large public</p>	<p>Les programmes de formation sont moins facultatifs que d'autres formes de transparence. Ils s'adressent à un large public, mais attirent souvent des citoyens plus motivés ou intéressés. Ils sont souvent utilisés aux États-Unis pour informer les citoyens sur la structure et le fonctionnement de la police. Aux Pays-Bas, et depuis peu en Belgique, on peut également voir Politiekids comme une forme « d'académie de police ».</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citizen's Police Academy • Politiekids
<p>Jeux sérieux (gamification)</p> <p>Groupe cible : Large public/ Enfants/Jeunes</p>	<p>Depuis peu, la gamification est souvent utilisée pour transmettre des informations sur la sécurité ou des conseils de prévention de manière ludique, pour renforcer les connaissances et les compétences (renforcement des capacités) et pour encourager les changements de comportement. La composante jeu favoriserait l'apprentissage actif.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bad News • Eenheid75 • Hackshield • Newscraft • Application contre le travail de sape • Operatie Proper • Politiebril • VIK
<p>Réseaux de quartier existants, applications de signalement et/ou plateformes de concertation</p> <p>Groupe cible : Large public/ Groupes cibles spécifiques</p>	<p>Be-alert est la seule plateforme de signalement qui sert uniquement à la transparence top-down sur les situations d'urgence. D'autres plateformes auxquelles les citoyens sont invités à participer plus activement (et qui sont examinées sous la rubrique « prendre part à la discussion » ou « participer ») ont souvent un double objectif. En plus de permettre aux citoyens de participer, elles sont aussi souvent utilisées pour fournir des informations. Ces plateformes, auxquelles les citoyens participent déjà périodiquement (par exemple, le café de la police) ou de manière plus structurée (par exemple, les réseaux d'information de quartier, diverses applications), peuvent également être utilisées pour fournir aux membres ou à des groupes cibles spécifiques des conseils de prévention ou des informations sur de nouveaux phénomènes criminels.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Be- alert.

2.2. ••• Prendre part à la discussion

Quoi & comment

En plus d'informer et de communiquer sur les politiques de sécurité, les gouvernements peuvent également impliquer plus activement les citoyens dans l'élaboration de la politique. Cela peut se faire, par exemple, en les écoutant lors de l'élaboration de l'agenda politique ou du diagnostic des problèmes locaux, en définissant et en fixant les priorités politiques, en concevant des stratégies pour s'attaquer aux problèmes concrets et en évaluant les initiatives politiques. Il existe plusieurs bons exemples de plateformes que les autorités proposent pour engager un dialogue avec les citoyens sur les priorités politiques générales, les questions de sécurité locale ou les priorités et le fonctionnement de certains services. Une distinction importante dans ces méthodologies est de savoir si les citoyens sont seulement invités à donner leur avis, par exemple dans le diagnostic des problèmes de sécurité, après quoi une décision est prise par les acteurs publics, ou s'ils peuvent réellement participer à la prise de décision et ainsi orienter la politique avec leur contribution. Nous faisons ci-après la distinction entre « droit d'expression » et « codécision » respectivement.

Ici aussi, la frontière entre « transparence » et « participation » est floue. Les méthodes décrites ci-dessous peuvent également être utilisées pour informer et communiquer avec les citoyens. Lorsque les citoyens peuvent participer efficacement à la décision et à la mise en œuvre



d'approches des problèmes par le biais de l'étude des actions, par exemple, ils participent de facto. Une différence importante avec le terme « participer » dans la classification utilisée ici est que les méthodologies décrites ci-dessous font souvent partie de processus ponctuels ou périodiques, par exemple dans la préparation de nouveaux plans de sécurité, ou la conception d'actions concrètes en réponse à un problème particulier. Les méthodologies classées dans la catégorie « participation » impliquent souvent des partenariats à long terme, structurés et formalisés.



Avantages et désavantages

Permettre aux citoyens de prendre part à la discussion peut considérablement enrichir la politique, en incluant des points de vue que les autorités connaissent moins bien, et en augmentant le soutien aux décisions. Cela peut renforcer la relation avec le citoyen, mais aussi l'affaiblir si, par exemple, aucun retour n'est donné sur ce qu'il advient de la contribution. Si les citoyens peuvent codécider de la manière dont les problèmes locaux sont abordés, cela peut également avoir un effet de renforcement des capacités. Toutefois, ces processus peuvent nécessiter beaucoup de temps et d'efforts, surtout s'il faut atteindre différents groupes de citoyens.

Les citoyens ne sont pas souvent impliqués dans l'évaluation des politiques ; il pourrait être utile d'accorder une attention particulière à l'implication des citoyens dans l'évaluation des initiatives politiques.

Conditions de réussite

Permettre aux citoyens de prendre part à la discussion sur les décisions politiques n'est utile que si l'on peut encore influencer cette décision. Loyens et Van de Walle (2006) se basent sur le « modèle décisionnel de la participation publique » de Thomas pour distinguer trois facteurs qui déterminent la pertinence de permettre aux citoyens de prendre part à la discussion. Au fur et à mesure que (a) moins d'informations sont disponibles pour prendre une décision de qualité, (b) les possibilités de solution sont encore en discussion et (c) le besoin d'acceptation publique d'une décision est élevé, le besoin de participation citoyenne augmente. Si, en revanche, les autorités disposent déjà d'informations suffisantes, que les possibilités de solution ne font plus l'objet de discussions et qu'il n'y a guère de besoin d'acceptation publique, une décision autonome est plus appropriée que la participation citoyenne.

La gestion des attentes est cruciale dans ces méthodologies. Il est important de communiquer très clairement à l'avance jusqu'où l'influence des citoyens peut aller. Impliquer les citoyens pour ensuite ne rien faire de leur contribution est pernicieux pour la confiance dans le gouvernement, et mène invariablement à la désillusion et à la démotivation des citoyens. Il est très important de toujours prévoir un espace pour le retour d'information au cours d'un processus de participation. Même si certains plans ou idées ne peuvent être mis en œuvre, les citoyens doivent être informés de manière équitable de ce qu'il adviendra de leur contribution et, une fois le processus terminé, de ce qui en a été fait.

Une réflexion sur le groupe cible à atteindre est également

très importante. Si l'on veut toucher un large public, il faut veiller à atteindre des groupes divers, voire représentatifs, de la population. Si l'on veut, par exemple, renforcer le soutien à une décision, il convient d'atteindre une partie représentative du public cible. Afin d'obtenir la participation d'un groupe représentatif de citoyens, ceux-ci doivent être sélectionnés de manière aléatoire, afin que chacun ait une chance égale d'être choisi, et abordés à plusieurs reprises, afin de réduire le taux de non-réponse. Les panels de citoyens, par exemple, ont généralement recours au tirage au sort et à des contacts répétés afin d'atteindre un public aussi représentatif que possible. Afin de générer des solutions ou des idées nouvelles et originales, il est également intéressant de s'adresser à différents groupes cibles, mais la représentativité n'est pas nécessaire.

Les méthodes traditionnelles de participation touchent souvent une partie spécifique de la population, des personnes qui sont déjà intéressées et qui ont le temps de participer. Il est recommandé d'utiliser des techniques plus accessibles et pouvant être ciblées, telles que des entretiens qualitatifs ou des groupes de discussion plutôt que des enquêtes. Des combinaisons de participation numérique et physique aux décisions politiques peuvent également être expérimentées, afin de toucher le plus grand nombre de personnes possible. Pour vraiment motiver les gens à participer, on peut aussi utiliser des invitations personnelles, par exemple.

Facteurs de risque

Les principaux facteurs de risque en termes de participation sont liés au public touché. Si seul un groupe limité est touché

par la participation, mais qu'un grand groupe est affecté par la décision, cela peut saper le soutien. Il est tout à fait possible que les décisions prises alors ne tiennent pas compte des groupes cibles plus difficiles à atteindre ou plus vulnérables. Une mauvaise gestion des attentes est également un facteur de risque. Par exemple, lorsque les citoyens sont amenés à croire qu'ils seront en mesure d'influencer une décision, alors qu'il n'y a en réalité aucune possibilité de le faire. Tant en Belgique qu'aux Pays-Bas, les autorités locales ont été critiquées pour avoir organisé des moments d'information publique sur les centres de demandeurs d'asile, présentés comme des « moments de participation ». Cependant, le droit d'expression était limité, et il s'agissait d'une question très sensible qui a surtout fait réagir les personnes en désaccord avec la décision.

Le degré d'opposition possible peut aider à déterminer le degré d'influence accordé aux citoyens. Si une forte opposition est attendue, une « consultation segmentée » peut être une meilleure option. Cela signifie que l'on essaie d'atteindre des segments du groupe cible ou de la population totale séparément dans des moments de participation distincts, tels que des groupes de discussion, des tables rondes ou des ateliers (Loyens & Van de Walle, 2006). S'il y a beaucoup de désaccords au sein même du groupe cible, une consultation conjointe, comme dans un café de la police, est parfois utile. De cette façon, les contradictions au sein du groupe deviennent rapidement claires et les gens peuvent même mieux comprendre les dilemmes en en discutant. Les panels de citoyens peuvent également constituer une bonne option à cet égard, à condition que les citoyens participants soient

correctement informés. Un groupe de citoyens qui reflète bien la population, avec des opinions et des idées différentes, peut apporter des solutions pondérées à des questions sensibles ou polarisantes.

Ressources

Accompagnement par un chercheur, modérateur ou accompagnateur de processus expérimenté.

Plus d'informations :

- Voir aussi « impliquer les bonnes personnes », et les conseils concrets pour impliquer les groupes cibles difficiles à atteindre ci-dessus.
- Dans le Cahier Politiestudies sur la « participation citoyenne » (2011), Van Aerschot a donné un aperçu très complet et concret de l'organisation pratique d'un café de la police. La procédure utilisée pour impliquer un groupe diversifié de citoyens s'applique également à d'autres méthodes pour « prendre part à la discussion ».
- Une série d'informations sur la participation numérique et les budgets citoyens en particulier sont disponibles sur Citizenlab.com et Burgerbegrotingen.eu

Exemples

DROIT D'EXPRESSION	
<p>Conversation informelle</p> <p>Groupe cible : large public/ groupes cibles spécifiques</p>	<p>Le pouvoir des conversations informelles, en s'adressant aux gens dans la rue, dans les associations ou pendant les loisirs, se perd un peu au milieu de cet éventail de pratiques inspirantes. Néanmoins, la conversation informelle est la méthode par excellence pour entrer en contact avec les citoyens de manière accessible et pour avoir une meilleure idée de ce qui se passe chez les résidents. Des méthodologies telles que le « coffee-with-a-cop » ou les tables de quartier mobiles s'en inspirent (voir la transparence). Afin d'obtenir une image plus systématique de ce qui se passe dans les différents groupes de la population, les enquêtes, les entretiens et les groupes de discussion sont plus appropriés.</p>
<p>Enquêtes</p> <p>Groupe cible : large public</p>	<p>Les enquêtes sont de bons instruments pour obtenir une image représentative des sentiments de sécurité (ou d'insécurité), de la victimisation et des opinions envers les services de sécurité dans une période de temps relativement courte. Néanmoins, elles sont coûteuses et la non-réponse, notamment de la part de groupes plus difficiles à atteindre, est également un problème important. Les enquêtes offrent également peu de possibilités d'interpréter les nuances en fonction du contexte local. La plupart des villes et des communes ont recours à des enquêtes représentatives pour se faire une idée des phénomènes de sécurité prioritaires et pour inclure la voix du citoyen dans l'élaboration de leur politique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sondages locaux ad hoc • Moniteur communal-urbain • Moniteur de sécurité • Scan de la sécurité
<p>Entretiens/ groupes de discussion</p> <p>Groupe cible : large public/ groupes cibles spécifiques</p>	<p>Des méthodes de recherche qualitative peuvent être utilisées pour mieux comprendre les problèmes qui préoccupent les citoyens. Ces méthodes ne sont pas représentatives, mais ciblées. On recherche des personnes qui ont certaines connaissances sur un sujet ou qui peuvent clarifier le point de vue d'un certain groupe cible. Il peut être utile d'organiser des groupes de discussion avec des groupes cibles spécifiques par le biais de figures clés dans diverses communautés, afin d'inclure leurs expériences dans la conception d'une politique de sécurité inclusive.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signal de voisinage • Groupes de discussion • Entretiens • Observations

DROIT D'EXPRESSION

Ateliers (participatifs)

Groupe cible :
large public/
groupes cibles
spécifiques

Les ateliers vont un peu plus loin que les entretiens ou les groupes de discussion, en permettant le dialogue en plus d'une vision plus approfondie des perceptions des citoyens en matière de sécurité. Dans ce format, les citoyens travaillent et discutent autour de thèmes prédéfinis. Ces réunions peuvent être destinées à des groupes cibles ou à des thématiques spécifiques, par exemple à la suite d'incidents ou de conflits. Ils peuvent également être organisés pour façonner davantage la politique de sécurité du quartier (entrant ainsi dans le domaine de la « codécision »).

- Data walks
- Café de la police
- Second Wave
- Discussions de quartier, tables rondes
- Wij(k) in Verandering

Dans les ateliers, différents outils participatifs peuvent être utilisés pour disséquer les problèmes en collaboration avec les citoyens, par exemple.

- Méthodologies design thinking, par exemple la cartographie du parcours ou persona.
- Storytelling (numérique)
- Humour/bandes dessinées
- Théâtre participatif
- Photographie/vidéo participative, par exemple LOMAP ou Photovoice
- Cartes de signaux ou d'expériences (également : cartographie participative)

Promenades exploratoires

Groupe cible :
Groupes cibles
spécifiques

Les promenades exploratoires sont une méthode très adaptée pour se faire une idée des problèmes de sécurité dans l'espace public avec différents groupes cibles. En Wallonie, les promenades exploratoires sont souvent utilisées pour identifier les problèmes rencontrés par les femmes dans les espaces publics. C'est également une bonne méthode pour travailler avec d'autres groupes cibles, comme les personnes âgées ou les jeunes. S'il est difficile d'organiser une promenade efficace, des cartes de signaux ou d'expériences peuvent être utilisées.

CODÉCIDER

<p>Projets ou chartes de code de conduite</p> <p>Groupe cible : large public/ groupes cibles spécifiques</p>	<p>Il s'agit de processus de participation dans lesquels des accords sont conclus et des règles élaborées avec les citoyens et/ou les entreprises ou organisations afin d'éviter les nuisances et les conflits.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operatie Proper • Nuisances/charte de circulation • Charte communautaire • Charte sur les déchets sauvages
<p>Plans de sécurité</p> <p>Groupe cible : large public/</p>	<p>Dans certaines villes et municipalités, on va au-delà de la simple demande de participation des citoyens en leur permettant de participer aux décisions, voire en leur laissant certaines décisions. Il peut s'agir d'élaborer des priorités, des actions concrètes et des plans d'action avec les citoyens afin d'accroître la sécurité et le sentiment de sécurité dans le quartier, la commune ou la ville. Parfois, les citoyens peuvent également décider du budget qui est alloué. Cela implique souvent une série d'ateliers, parfois une combinaison d'ateliers physiques et numériques, au cours desquels les citoyens sont également informés des enjeux et peuvent ainsi formuler des recommandations ou prendre des décisions en connaissance de cause. Il peut être important de discuter d'une question concrète et définie. Il faut également veiller à atteindre un public diversifié, parfois même représentatif.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buurt Bestuurt • Budget citoyen/budget • Conseil des citoyens • Référendum • Contrat de quartier • Plan de sécurité du quartier ou d'action
<p>Recherche participative sur l'action ou la conception</p> <p>Groupe cible : large public/ groupes cibles spécifiques</p>	<p>Participatief actie- of designonderzoek verloopt aan de hand van een serie workshops en hierboven beschreven participatieve tools. Deze insteek gaat hierin een stapje verder door burgers uit te dagen om zelf oplossingen uit te denken en soms ook te implementeren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citizen jury • Hackathon/ design workshop • Participatory action mapping • Veiligheidsatelier

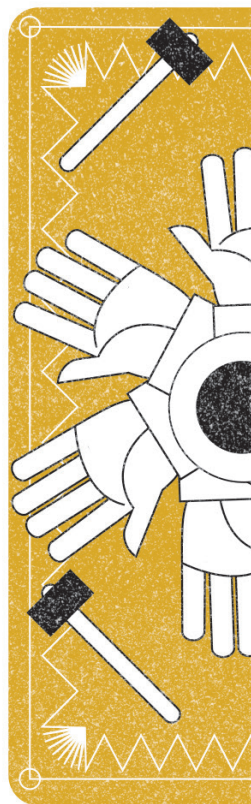
<p>Interprétation temporaire</p> <p>Groupe cible : large public/ groupes cibles spécifiques</p>	<p>L'interprétation temporaire concerne les interventions participatives dans l'espace public. Avec les citoyens, nous pouvons réfléchir à des adaptations concrètes de l'espace public qui augmentent la visibilité et le contrôle social (cf. l'approche Crime Prevention Through Environmental Design ou CPTED), nous attaquer aux situations de trafic dangereuses ou créer des espaces clairement délimités pour les jeunes, où ils peuvent réaliser des graffitis ou se rencontrer sans causer de nuisances (cf. Lummelhoecken). L'interprétation temporaire permet l'expérimentation et l'adaptation, et enrichit les décisions politiques.</p>
--	--

2.3. ••• Participer

Quoi & comment

Dans de nombreuses villes et communes, les citoyens participent également plus activement à la lutte contre la criminalité et les nuisances, et contribuent à la résolution des problèmes de sécurité. À l'exception d'un nombre limité d'initiatives dans le domaine des nuisances (par exemple, Mooimakers), elles y parviennent non pas tant en s'attaquant directement aux problèmes qu'indirectement, en renforçant les relations avec les autorités ou avec le groupe cible. Nous distinguons deux formes : le signalement et la médiation. Le signalement est la forme classique de la participation citoyenne à la gestion de la sécurité, en agissant comme les « yeux et les oreilles » des acteurs de la sécurité sur le terrain. La médiation va plus loin, lorsque les citoyens reprennent des tâches concrètes des acteurs de la sécurité, notamment dans le domaine de la surveillance et du contrôle social, mais parfois aussi dans les réponses alternatives à la criminalité. Nous incluons également ici, par exemple, les initiatives qui impliquent les groupes à l'origine d'un phénomène dans la résolution de celui-ci. Grâce à cette participation des « auteurs », les citoyens peuvent également jouer un rôle important dans la réponse à la criminalité et la « réparation » dans la société.

Les deux formes de participation (signalement et médiation) impliquent la création de ponts et de réseaux entre les citoyens



et le gouvernement. Les méthodes de signalement impliquent souvent des connexions avec des groupes de citoyens, des réseaux ou des partenariats organisés numériquement ou physiquement. La médiation fait souvent intervenir des personnes qui, en raison de leur expertise ou de leur position dans une communauté, peuvent elles-mêmes servir de figures de proue ou être formées. Ces méthodologies diffèrent également par leur degré d'institutionnalisation. On distingue des contacts plus ou moins structurés dans le cadre de partenariats, du bénévolat, et du personnel civil effectuant un travail rémunéré, mandaté ou employé par une zone de police, une ville ou une commune.



Avantages et désavantages

Les méthodologies visant la « participation » offrent des avantages significatifs en termes de sécurité locale. Les relations et les réseaux qualitatifs avec les différentes couches de la population sont souvent considérés dans la littérature comme une condition de succès pour la gestion de la sécurité et l'identification précoce d'éventuels problèmes. Ces réseaux peuvent être utilisés à la fois de manière préventive (en diffusant des informations et des conseils de prévention et en exerçant une surveillance ou un contrôle social) et réactive (pour la détection, la réponse à la criminalité et le suivi). Ces initiatives sont fortement axées sur le renforcement

des capacités des citoyens, en les laissant – moyennant une formation et un soutien – assumer eux-mêmes des tâches liées à la production de la sécurité. Des relations plus fortes

avec les acteurs publics sont également souvent observées, du moins avec les personnes touchées. L'effet de ces réseaux sur la cohésion sociale et la confiance dans le gouvernement n'est pas clair. En effet, des groupes spécifiques de citoyens participent souvent, ce qui peut renforcer le conflit avec d'autres groupes.

Un avantage important de la « médiation » concerne la force des conseils de prévention bottom-up et du contrôle social informel par les pairs. Les gens, et des groupes cibles spécifiques comme les jeunes en particulier, se sentent généralement plus attirés par les personnes qui leur ressemblent. Ils ressentent moins de résistance ou de suspicion et acceptent parfois plus facilement les conseils de personnes qui ont des expériences et des perceptions similaires, et qui ne sont pas en position de pouvoir. Plusieurs initiatives font appel à des modèles ou à des « messagers crédibles » et à des « experts du vécu », qui peuvent remplir une importante fonction d'intermédiaire sur la base de leur expérience. D'autre part, il est important que les médiateurs ne s'approprient pas trop la position de pouvoir des autorités et, dans leur position d'intermédiaire, ne se distinguent pas trop du groupe cible.

Conditions de réussite

La condition la plus importante pour le succès de ces initiatives est la présence de citoyens motivés qui sont également prêts à prendre l'initiative. Compte tenu de leur rôle actif dans la production de la sécurité, l'entraînement, la formation et la professionnalisation des citoyens participants, notamment des médiateurs, revêtent également une importance

fondamentale. Cela peut se faire à bas seuil, par exemple par le biais d'une soirée d'information, mais aussi par l'offre effective d'une formation formelle (par exemple, la prévention des vols). Outre le fait de trouver, d'engager et de former des citoyens motivés, leur soutien continu est important pour maintenir leur motivation. Avec un bon équilibre entre la sous-utilisation et la sursollicitation des citoyens participants, pour éviter les abandons et favoriser la rétention. Un interlocuteur et un retour d'information sont également essentiels à cet égard. Si les citoyens ne sont pas informés de ce qu'il advient de leurs rapports, ils sont rapidement désillusionnés. En outre, il convient de faire preuve d'un certain pragmatisme ; la dépendance à l'égard de citoyens motivés et engagés signifie également qu'il n'est souvent pas possible de formuler trop d'exigences et que les attentes des citoyens participants doivent être ajustées dans certains domaines.

Facteurs de risque

Des citoyens motivés sont la principale condition du succès de ces méthodes, mais ils constituent également un facteur de risque. La relation avec les citoyens, la répartition des rôles et des pouvoirs doivent être très bien définies et gérées en permanence. C'est avec ces méthodes que le champ de tension avec le monopole de l'usage de la force des autorités, et entre le contrôle social formel et informel, s'exprime le plus fortement. Certains acteurs se voient confier des responsabilités plus importantes et, en cas d'abus, peuvent mettre en péril la légitimité des acteurs de la sécurité professionnels. Les relations avec leur propre communauté peuvent également tourner au vinaigre s'ils adoptent une attitude différente à son égard et « exploitent » leur position

de pouvoir acquise. Les acteurs de la sécurité, qui ont reçu une formation plus intensive, peuvent également se montrer hostiles envers les bénévoles. Il convient de prêter attention à l'acceptation et aux avantages de l'apport de cette « expertise citoyenne ». En outre, il est de notoriété publique que cette forme de participation touche aussi souvent les mêmes groupes de citoyens. Il est beaucoup plus difficile d'atteindre les groupes cibles vulnérables.

Ressources

Citoyens engagés, trajet de professionnalisation ou de formation.

Plus d'informations

- Le Centre d'expertise des PLP et BeSafe offrent un large éventail d'informations en vue de travailler avec des partenariats locaux de prévention, mais aussi d'autres formes de signalement ou de médiation :

- <https://www.bin-plp.be/>
- <https://www.besafe.be/nl/veiligheidsthemas/burenbemiddeling>

- En Belgique, l'université de Gand a récemment effectué une recherche sur l'efficacité des partenariats locaux de prévention (voir Hardyns et autres, 2020). Aux Pays-Bas, de nombreuses études ont également déjà été consacrées à la prévention de quartier numérique (voir par exemple Lub & De Leeuw, 2019 et Mehlbaum et autres, 2018).

Exemples

Signalement	
<p>Plateformes de signalement numériques</p> <p>Groupe cible : large public</p>	<p>Il existe plusieurs outils numériques qui encouragent les citoyens connectés à signaler les problèmes de voisinage. Parfois, ces applications contiennent également des informations pertinentes sur les phénomènes de sécurité (cf. « Transparence »).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligne d'assistance anonyme pour toxicomanes dans le Limbourg • BART! Burger Alert Real Time • Buitenbeter • Application contre le travail de sape • Police-on-web • Application de police • Reppido • Stop Heling
<p>Réseaux de voisinage</p> <p>Groupe cible : large public</p>	<p>Les réseaux de voisinage sont les formes les plus connues de participation citoyenne à la politique de sécurité. Ils sont principalement utilisés pour lutter contre les délits contre les biens, mais conviennent également pour diffuser des informations sur la détection et des conseils de prévention. De nombreux réseaux/administrateurs communiquent également entre eux via WhatsApp (en interne) ou Facebook (avec un public plus large).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crime Stoppers • PLP - partenariats locaux de prévention • PLP-I - partenariats locaux de prévention pour indépendants • Prévention de quartier • Eyewatch • Neighbourhood watch • Pubwatch UK • SAVE - Propriétaires de chiens • WIN - Réseaux d'information des magasins • WhatsApp Buurtpreventie (WABP)
<p>Réseaux professionnels</p>	<p>Outre les réseaux avec les citoyens, nous mentionnons également ici les initiatives qui rassemblent non pas tant les citoyens que les organisations professionnelles travaillant dans un quartier, et qui promeuvent de cette manière une approche intégrale de la sécurité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe autoriteit • Concièrgerie du quartier • Untouchables • Veilige buurtteams

Médiation

Bénévoles/ figures de proue

De nombreuses autorités locales utilisent déjà diverses formes de médiation. Nous interprétons la médiation de manière large, en incluant non seulement la résolution d'une nuisance ou d'un conflit, mais aussi diverses initiatives visant leur prévention. La médiation implique les citoyens dans la prévention ou la résolution des conflits communautaires et des nuisances de voisinage. Il peut s'agir de conflits entre voisins, mais aussi dans les espaces publics. Des bénévoles sont souvent formés à cet effet. La plupart de ces initiatives sont basées sur le pouvoir du travail entre pairs, impliquant les groupes cibles eux-mêmes dans la réalisation des solutions soutenues.

Problématique:

Espace public

- Maîtres-composteurs
- Glasbolmeter/peter
- Moimakers
- Pleinmakers

Jeunes (qui traînent en rue)/modèles/nuisances dans l'espace public

- Pleinpatron(a)s, -coaches
- Grote broer/grote zus
- Buurtvaders
- Buurtstewards

Étudiants/vie nocturne/événements

- PRE-venters
- Fakbarsteward
- Street pastors
- Party checkers

Transports en commun/circulation

- Contrôleurs de De Lijn/schoolspotters
- Surveillant mandaté
- Politiekids

Délits contre les biens

- Conseiller en prévention des vols
- Expert du vécu

Radicalisation/violence/conflits communautaires

- Bondgenoten (Alliés)
- Médiation de quartier ou de voisinage
- Groupes de dialogue axés sur la réparation
- Modèles

Experts du vécu

Certaines initiatives très inspirantes impliquent également des groupes cibles qui sont à l'origine d'un problème, par exemple les jeunes qui causent des nuisances ou même les auteurs de violences intrafamiliales. Les experts du vécu peuvent jouer un rôle important dans la résolution des problèmes de sécurité. Sur la base de leurs expériences personnelles, ils peuvent remplir une fonction d'intermédiaire entre les professionnels, les auteurs et les victimes.

- Credible Messengers
- Experts du vécu Violence intrafamiliale
- Groupes de dialogue axés sur la réparation
- Violence interrupters

Acteurs publics	<p>Il existe également des personnes qui, dans le cadre d'un poste rémunéré dans une ville/commune, assument un rôle dans la lutte contre la criminalité et les nuisances. Cette figure n'est ni un citoyen ni un bénévole, et n'est donc pas un exemple de participation citoyenne au sens strict, mais elle ne pouvait être omise de cette publication car la mise en relation avec différents groupes de citoyens est l'une de ses principales tâches.</p> <ul style="list-style-type: none">• Buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) (agent spécial de police judiciaire)• Gardien de la paix• Médiateurs de nuit• Réseauteurs• Stadsmarinier• Wijk-GGDer
------------------------	--

4 • CONCLUSION

Avec cette publication, nous voulons inspirer les acteurs locaux de la sécurité et les organisations de la société civile dans la mise en place de processus de participation citoyenne dans la politique de sécurité locale.

Dans la première partie, nous avons abordé certains aspects théoriques de la participation citoyenne à la sécurité locale. La sécurité, la protection des citoyens, est et reste une tâche essentielle des autorités (locales). Impliquer les citoyens dans cette tâche n'est pas facile, mais cela ne la rend pas moins valable. Les acteurs publics craignent parfois que la participation citoyenne ne compromette leur position de pouvoir formelle dans le domaine de la sécurité. Cependant, l'implication à long terme des citoyens dans la politique de sécurité locale peut en fait renforcer cette position de pouvoir. Nous nous sommes également attardés sur un certain nombre d'autres contradictions entre la participation citoyenne et les objectifs politiques. La participation ne va pas toujours de pair avec une politique axée sur l'intérêt public, l'efficacité ou l'efficacité. Il est important que les autorités locales veillent à impliquer les groupes cibles les plus difficiles à atteindre afin d'élaborer une politique de sécurité inclusive. Il est également important que la participation citoyenne soit considérée comme un processus fait de hauts et de bas, et non comme une fin en soi. Les principaux objectifs de la participation citoyenne dans le domaine de la sécurité ne sont pas tant de résoudre directement les problèmes d'insécurité, mais

plutôt de renforcer les relations, d'influencer les décisions et/ou d'améliorer les capacités des citoyens en leur fournissant les connaissances et les compétences nécessaires. De cette façon, la participation citoyenne contribue indirectement, et à plus long terme, à un plus grand sentiment de sécurité.

Dans la deuxième partie, plus pratique, nous avons proposé un certain nombre de « trucs et astuces » pour gérer ce processus. Peut-être encore plus que dans d'autres domaines politiques, la participation citoyenne à la sécurité nécessite des accords clairs et une répartition des rôles, ce qui peut renforcer la position de pouvoir du gouvernement dans ce domaine. Les autorités devraient accorder une attention suffisante à la définition d'objectifs réalisables, à l'identification de formes de participation appropriées dans la limite des ressources disponibles, à l'atteinte du ou des bons groupes cibles et à une communication ouverte et transparente sur les objectifs, les rôles et les attentes mutuelles. Nous avons également donné des exemples concrets de la manière dont les citoyens peuvent contribuer à enrichir les décisions politiques (« prendre part à la discussion »), et peuvent aussi être activement impliqués dans la mise en œuvre de la politique de sécurité (« participer »). Outre une participation plus active, nous considérons également la transparence de la politique comme une forme importante de participation à la politique. Informer les citoyens et communiquer sur la politique peut les doter des connaissances, des compétences et/ou des relations nécessaires pour assumer leur propre rôle dans la production de la sécurité.

Cette publication fait partie d'un projet de recherche

scientifique basé sur la pratique et portant sur la participation citoyenne à la sécurité locale, réalisé par le Centre d'expertise Innovation sociale, Institut supérieur VIVES, et a été rendue possible par la Direction générale Sécurité et Prévention du SPF Intérieur. Une banque d'inspiration et une analyse du soutien à la participation citoyenne ont également été réalisés. Pour ces produits, nous vous renvoyons aux sites web de VIVES et Besafe.be.

5 • BIBLIOGRAPHIE

- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Boutellier, J. C. J., Steden, R. van, & Stokkom, B. van. (2016). *Perspectieven op veiligheid: Van burgerschap tot veerkracht*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- Bruggeman, W., Van Branteghem, J. M., & Van Nuffel, D. (2007). *Naar een excellente politiezorg*.
- Buckmeier, B. (2019). *Police interactions with the community on Facebook: An examination of the content of the message police communicate with citizens on Facebook, community response, and factors associated with different communication patterns*. [University of Cincinnati].
- Bullock, K., & Johnson, P. (2016). Faith in Policing: The Co-production of Crime Control in Britain. *British Journal of Criminology*, azw080.
- Capire. (2015). *The Engagement Triangle. Understanding the purpose of your engagement*. Capire Consulting Group.
- CVV. (2016). *Burgerparticipatie en veiligheid*. Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). <https://hetccv.nl/onderwerpen/burgerparticipatie-en-veiligheid/>
- De Rynck, F., & Dezeure, K. (2009). *Burgerparticipatie in Vlaamse steden naar een innoverend participatiebeleid*. Van den Broele.
- Gelders, D., Brans, M., Maesschalck, J., & Colsoul, N. (2009). *Burgers betrekken in lokaal veiligheidsbeleid: Praktijkinitiatieven en succesvoorwaarden*. Vanden Broele; Brugge.
- Gill, C., Weisburd, D., Telep, C. W., Vitter, Z., & Bennett, T. (2014). Community-oriented policing to reduce crime, disorder and fear and increase satisfaction and legitimacy among citizens: A systematic review. *Journal of Experimental Criminology*, 10(4), 399–428.
- Gordon, E. (2016). *Accelerating Public Engagement. A Roadmap for Local Government*. (City Accelerator Cohort on Public Engagement, p. 74). Citi Foundation; Engagement Lab @ Emerson College.
- Hardyns, W., Pauwels, L., & Snaaphaan, T. (2020). *Buurtinformatienetwerken en lokale veiligheid. Een evaluatiestudie op basis van een mixed-method experimenteel design*.
- Lam, J., & Kop, N. (2020). *Burger- en politieparticipatie tijdens de vermissing van Anne Faber* (p. 57). Politieacademie.
- Leeney, D. (2018). *From Public Participation in Neighbourhood Policing to testing the limits*

of Social Media as a tool to increase the flow of Community Intelligence [Thesis, University of Cambridge].

- Loyens, K., & Van de Walle, S. (2006). Methoden en technieken van burgerparticipatie: Strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het federaal plan duurzame ontwikkeling (p. 144). Instituut voor de Overheid.
- Lub, V., & de Leeuw, T. (2017). Perceptions of Neighbourhood Safety and Policy Response: A Qualitative Approach. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 23(3), 425–440.
- Lub, V., & de Leeuw, T. (2019). Politie en actief burgerschap: een veilig verbond? Een onderzoek naar samenwerking, controle en (neven)effecten. *Politie & Wetenschap*; Twynstra Gudde.
- Milliken, J. (2016). Urban Safety and Security—Lessons from the Last Two Decades and Emergent Issues (No. 22; Synthesis Report: Safer Cities +20). Geneva Peacebuilding Platform.
- Moor, L, Hutsebaut, F., van Os, P., & Van Ryckeghem, D. (Eds.). (2011). Burgerparticipatie (Vol. 19).
- Maklu, Myhill, A. (2012). Community engagement in policing; lessons from the literature (p. 113). National Policing Improvement Agency.
- Peeters, B. (2012). Burgerparticipatie in de lokale politiek. Een inventarisatie van gemeentelijk beleid en activiteiten op het gebied van burgerparticipatie. (p. 54). ProDemos - huis voor democratie en rechtsstaat.
- Quinton, P. (2011). The impact of information about crime and policing on public perceptions: The results of a randomised controlled trial. National Policing Improvement Agency.
- Schmidt, A., Prins, R., & Devroe, E. (2015). Integraal veiligheidsbeleid in België en Nederland. *Reeks Veiligheidsstudies*, 22.
- Stol, W., Tielenburg, C., Rodenhuis, W., Kolthoff, E., van Duin, M., & Veenstra, S. (2016). Basisboek integrale veiligheid. 3de, herz. Dr. Boom Juridische uitgevers.
- Terpstra, J., & Kouwenhoven, R. M. (2005). Burgers als deelnemers aan lokale veiligheidsnetwerken. *Tijdschrift Voor Veiligheid En Veiligheidszorg*, 4(1), 4–16.
- Tilly, C. (1985). War making and state making as organized crime. In P. B. Evans, D. Rueschemeyer, & T. Skocpol, *Bringing the State Back In*. Cambridge University Press.
- Van Aerscht, D. (2011). Burgers participeren in het politiecafé. *Cahiers Politiestudies*, 2(2), 123.
- Vandenbogaerde E, Tieberghien J, Neckebroeck C. (2020). Lokaal Integraal Veiligheidsbeleid in de gemeente X: is er een rol weggelegd voor de burger? Working Paper, Expertisecentrum Sociale Innovatie.
- Van den Herrewegen, E. (2011). Constructies en bronnen van veiligheidsbeleving bij

burgers: Naar een andere benadering van een relatief fenomeen. Ghent University.

- van der Land, M., & van Stokkom, B. (2015). Burgerparticipatie en "crafting" in het lokale veiligheidsbeleid. *Tijdschrift Voor Veiligheid*, 1, 3–21.
- Van der Land, M., Van Stokkom, B., & Boutellier, H. (2014). Burgers in veiligheid: Een inventarisatie van burgerparticipatie op het domein van de sociale veiligheid. *Vrije Universiteit-Faculteit der Sociale Wetenschappen*.
- Veenhoven, R. (1996). Leefbaarheid van landen. *ASWB-research paper*, 96(2), 45.
- Verloo, N. (2018). Conflict als democratische kans: Handlingsrepertoire voor publieke conflicten. In S. L. de Lange & J. Zuure (Eds.), *#Woest: De kracht van verontwaardiging*.
- Westers, S., Bantema, W., & Munneke, S. (2020). Niet bevoegd, wel verantwoordelijk? Handhavingmogelijkheden bij online aangejaagde ordeverstoringen.