

TROUSSE DIAGNOSTIQUE
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Guide d'organisation d'un forum de discussion

[vivre en sécurité > se donner les moyens]
vol. 10

Québec 

TROUSSE DIAGNOSTIQUE
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Guide d'organisation d'un forum de discussion

[vivre en sécurité › se donner les moyens]
vol. 10

*Institut national
de santé publique*

Québec 

Avec la collaboration de :

• Ministère de la Sécurité publique

RÉDACTION

Monique Rainville
Institut national de santé publique du Québec

ÉQUIPE DE PROJET*

Catherine Belley
Institut national de santé publique du Québec

Robert Lavertue
Ministère de la Sécurité publique du Québec

Pierre Maurice
Institut national de santé publique du Québec

Monique Rainville
Institut national de santé publique du Québec

COORDINATION DU PROJET*

Louise Marie Bouchard
Institut national de santé publique du Québec

CONCEPTION GRAPHIQUE DE LA COUVERTURE

Lucie Chagnon

GRILLE TYPOGRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

Parution inc.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité (CRPSPC) au : www.crpssp.qc.ca, ainsi que sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) au : <http://www.inspq.qc.ca>.

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca. Les données contenues dans le document peuvent être citées à condition d'en mentionner la source.

Canada

Québec 

* *Ce document a été réalisé à l'intérieur du projet « Diagnostic de sécurité : trousse à l'intention des collectivités locales » pour lequel l'Institut national de santé publique du Québec a reçu une subvention liée à la « Stratégie nationale pour la prévention du crime » du gouvernement du Canada.*

ISSN : 1917-8492 (version imprimée)

ISSN : 1917-8506 (PDF)

ISBN : 978-2-550-54239-1 (PDF)

ISBN : 978-2-550-54238-4 (version imprimée)

Dépôt légal – 4^e trimestre 2008

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

© Gouvernement du Québec (2008)

Collection

[**vivre en sécurité** > se donner les moyens]

Ce document fait partie d'une collection produite dans le but de favoriser et soutenir la promotion de la sécurité dans les milieux de vie. Il est à noter que les volumes 4 à 13 constituent les principaux éléments d'une trousse diagnostique de sécurité élaborée à l'intention des collectivités locales. À ce jour, la collection se compose des volumes suivants :

Volume 1

Levaque, Renée, Laurence Le Hénaff et Pierre Maurice. *Formation pour l'amélioration de la sécurité et la prévention de la criminalité à l'intention des collectivités locales*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2006.

Volume 2

Alvarez, Josephina. *Réalisation d'un diagnostic de sécurité. Trousse à l'intention des collectivités locales – Les diagnostics locaux de sécurité : une étude comparée pour mieux comprendre et mieux agir*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2006.

Volume 3

Laforest, Julie. *Indicateurs de vulnérabilité associés à la sécurité d'un territoire*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2007.

Volume 4

Rainville, Monique, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide général*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, à paraître en avril 2009.

Volume 5

Lavertue, Robert, Louise Marie Bouchard et Louise Motard. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'élaboration du portrait sociodémographique et économique du territoire*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, à paraître en avril 2009.

Volume 6

Motard, Louise. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide sur l'analyse de la criminalité à partir des statistiques officielles*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2008.

Volume 7

Bouchard, Louise Marie. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'organisation d'une enquête téléphonique sur la sécurité des personnes et la victimation dans les milieux de vie*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, à paraître en avril 2009.

Volume 8

Ouellet, Michel et Louise Marie Bouchard. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'organisation d'une enquête autoadministrée sur la sécurité des personnes et la victimation dans les milieux de vie*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, à paraître en avril 2009.

Volume 9

Ouellet, Michel et Louise Marie Bouchard. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'organisation d'une enquête autoadministrée sur la sécurité des personnes et la victimation dans les milieux de vie (version adaptée aux logements sociaux)*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, à paraître en avril 2009.

Volume 10

Rainville, Monique. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'organisation d'un forum de discussion*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2008.

Volume 11

Laforest, Julie et Monique Rainville. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2008.

Volume 12

Ouellet, Michel, Louise Marie Bouchard, Catherine Belley et Monique Rainville. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'observation d'un milieu au regard de sa sécurité*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, à paraître en avril 2009.

Volume 13

Rainville, Monique, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide de traitement et d'analyse de l'information recueillie pour un diagnostic de sécurité*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, à paraître en avril 2009.

Note au lecteur

UTILISATION

Ce guide a été élaboré à l'intention des personnes qui veulent organiser un forum de discussion dans le cadre d'un diagnostic de sécurité. La marche à suivre exposée ici pourrait toutefois s'appliquer à d'autres forums à la condition qu'une grille d'animation appropriée soit élaborée.

SOURCES

Le contenu des sections « Le forum de discussion – Un aperçu général » et « Le forum de discussion – Point par point » est une adaptation des documents électroniques sur les « focus groupes » réalisés par la Région wallonne (Belgique) :

<http://archivesweb.wallonie.be/archives/egov%2020060517/egov.wallonie.be/index.html>

Le contenu de la section « Organiser un forum de discussion – Aide-mémoire » est une adaptation de l'information fournie sur les « focus groupes » dans le site Web suivant :

http://www.integration-projects.org/tools/Methodologie_du_focus_group_FR.doc.

Table des matières

Comment se repérer dans ce guide	IX
1.	
Le forum de discussion – Un aperçu général	1
Quand avoir recours au forum de discussion ?	1
2.	
Le forum de discussion – Point par point	3
Les objectifs et les questions	3
Les acteurs	3
Qui participe aux forums de discussion ?	3
Comment constituer les groupes de discussion ?	4
La préparation et la mise en œuvre	5
Quelles sont les ressources nécessaires pour mettre en œuvre un forum de discussion ?	5
Comment recruter les participants ?	5
Comment convier les participants ?	6
Comment préparer l'événement ?	6
Comment procéder au forum de discussion ?	7
Combien de temps dure une session ?	8
Comment terminer une session ?	8
Combien de forums faut-il prévoir ?	9
Comment structurer l'information recueillie au cours des forums et en analyser les résultats ?	9
Faut-il faire appel à un sous-traitant pour réaliser un forum de discussion ?	10
3.	
Organiser un forum de discussion – Aide-mémoire	11
4.	
Pour en savoir plus sur le forum de discussion	13
	
Le forum de discussion – Les grilles d'animation	15
Le désordre et les incivilités	17
La sécurité et le sentiment de sécurité	25
L'appréciation des services offerts à la population	29

Comment se repérer dans ce guide

Les deux premières sections mettent l'accent sur le forum de discussion en tant que méthode appliquée au diagnostic de sécurité. Ainsi, la section

Le forum de discussion – Un aperçu général

décrit brièvement la nature du diagnostic et son utilité. C'est ensuite dans la section

Le forum de discussion – Point par point

que sont présentés les étapes d'organisation d'un forum ainsi qu'un bref survol de l'analyse des données recueillies.

Les troisième et quatrième sections

fournissent respectivement un *aide-mémoire*

et des *références documentaires complémentaires*.

Enfin, les *grilles d'animation* applicables aux thèmes de sécurité à documenter complètent ce guide.

GRILLES D'ANIMATION



1

APERÇU

2

POINT PAR POINT

3

AIDE-MÉMOIRE

4

RÉFÉRENCES

Le forum de discussion – Un aperçu général

Un forum de discussion désigne une discussion de groupe dirigée par un animateur. Les participants sont invités à faire part de leurs réflexions à propos d'un thème donné, sur la base de leur opinion et de leur expérience personnelle, chacun étant encouragé à se situer et à réagir par rapport aux avis des autres.

Dans le modèle proposé, les personnes invitées ont été sélectionnées en fonction de critères de représentativité du milieu. Les forums permettent ainsi d'obtenir une grande diversité de points de vue et de perceptions et sont donc utiles pour appréhender les différences de positions et le degré de consensus existant sur un sujet, par exemple sur le sentiment de sécurité dans une MRC ou une municipalité. Dans le diagnostic de sécurité, les forums seront surtout utilisés pour aller chercher l'opinion et la perception de la population sur l'un ou l'autre des thèmes de sécurité suivants : la sécurité du milieu de vie, le sentiment de sécurité de même que les problèmes préoccupants, qu'il s'agisse de désordre, d'incivilités, de criminalité ou de victimation¹. La question de la qualité des services offerts à la population peut également être abordée. Plusieurs séances peuvent s'avérer nécessaires pour rejoindre les participants potentiels. Il peut être intéressant de les rejoindre par le biais d'organismes du milieu.



QUAND AVOIR RECOURS AU FORUM DE DISCUSSION ?

- Lorsqu'on a besoin de connaître l'avis de la population sur certains sujets, par exemple la perception des participants concernant le désordre et les incivilités dans leur secteur.
- Lorsqu'on veut faire le point sur les perceptions, opinions, représentations, souhaits et pratiques de plusieurs types d'acteurs et mieux saisir les éventuelles divergences ou contradictions entre les besoins, les attentes ou les contraintes des différents groupes qui sont présents sur le territoire.
- Lorsqu'on veut faire ressortir des avis plus explicites ou parlants que les faits détachés du contexte, recueillis au moment de l'administration d'un questionnaire soumis.
- Lorsqu'on désire dégager des souhaits, des besoins, des attentes ou des propositions de solutions à un niveau de détail assez élevé.
- Lorsqu'on désire impliquer plus rapidement les différents acteurs dans la démarche. La méthode comporte pour les participants un côté valorisant qui peut être exploité.
- Lorsqu'on souhaite repérer les groupes d'acteurs « alliés » qui pourront être mis à contribution au cours des phases du processus qui découlent du diagnostic de sécurité, de même que les groupes d'acteurs « opposants ou résistants » dont il faudra tenir compte tout au long du projet.
- Lorsqu'on veut estimer le décalage entre la perception des problèmes révélée par les participants et le portrait constitué à partir des banques de données publiques ou privées.
- Lorsque la taille de la population à sonder est trop restreinte pour permettre le déploiement d'une enquête.
- Lorsque les coûts d'une enquête sont hors de portée des ressources monétaires disponibles.

1. Dans ce guide, la victimation est définie comme « le fait qu'une personne ait été victime d'acte qui porte atteinte à sa personne ou à ses biens ». Le terme est utilisé dans ce sens par de nombreux experts français qui s'intéressent à la délinquance et à l'insécurité dont Sébastien Roché (*Le sentiment d'insécurité*, Paris, PUF, 1993).

Le forum de discussion – Point par point

La préparation de forums de discussion nécessite une réflexion préliminaire sur la nature des informations qu'on espère obtenir. On tente alors de répondre à la question « Que veut-on savoir ? ». Les objectifs des forums et les questions à poser aux participants doivent donc être clairement établis par l'équipe de projet. Par la suite, la réflexion devra porter sur les groupes de participants à inviter : « quels groupes sont les plus susceptibles de nous renseigner sur les questions qui nous intéressent ? » ou « quels groupes ne seront pas rejoints par le biais de d'autres méthodes de collecte ? » Enfin, la mise en place des forums implique une logistique qui doit être soigneusement planifiée.

LES OBJECTIFS ET LES QUESTIONS

L'orientation et l'ampleur données au forum dépendent des objectifs poursuivis. Il est donc essentiel de s'accorder un temps de réflexion pour préciser par écrit les objectifs visés. Une fois les objectifs précisés, il reste à préparer la grille des questions qui seront posées aux participants au cours du forum.

Rappelons que, dans le diagnostic de sécurité, les forums sont habituellement utilisés pour documenter 1) la perception des citoyens du désordre et des incivilités dans leur milieu, 2) leur sentiment de sécurité ou 3) leur appréciation des services qui leur sont offerts. Des exemples de grilles de questions relatives à ces thèmes ont donc été préparées. Elles apparaissent à la fin du document et elles touchent différentes facettes des thèmes abordés. Elles pourront toutefois être révisées à la lumière des objectifs à atteindre, et modifiées au besoin. Lorsque les forums serviront à documenter d'autres thèmes, une activité supplémentaire devra alors être planifiée, soit l'élaboration de la grille de questions aux participants.

La durée prévue pour le forum influence le nombre de sujets qui pourront y être abordés. Il convient de réfléchir au type de déroulement envisagé pour le forum en fonction des objectifs visés. On peut, par exemple, décider de limiter le temps alloué à chacun des thèmes abordés, dans le but de couvrir un plus grand nombre de sujets. Une autre option est de déterminer à l'avance, parmi les thèmes de la liste, ceux qui sont jugés prioritaires ainsi que les thèmes secondaires, ces derniers étant gardés en réserve en fonction du temps disponible. De façon générale, on peut s'attendre à ce que cinq ou six questions de fond soient traitées durant une session.

LES ACTEURS

Qui participe aux forums de discussion ?

Un forum de discussion nécessite :

- un ou des animateurs minimalement impliqué(s) en amont et en aval de la tenue des forums ;
- des participants qui représentent les différents groupes d'acteurs concernés par le diagnostic de sécurité du milieu (citoyens, groupes communautaires, experts, autorités locales, etc.). Il appartient à l'équipe de projet de déterminer la répartition optimale des acteurs dans chacun des forums (ex. : en fonction des différents secteurs géographiques, de clientèles ciblées tels les jeunes et les personnes âgées, etc.).

Le rôle de l'animateur est de :

- participer à la définition des objectifs du forum de discussion ;
- s'approprier le plan à respecter durant la session et d'établir des priorités quant aux thèmes à aborder (se référer aux grilles d'animation) ;
- faire progresser le niveau de connaissances acquises par l'équipe au fur et à mesure du déroulement du forum en approfondissant certains points, en soulevant de nouvelles idées, en recentrant le débat si nécessaire, etc. ;
- rester neutre tout au long des débats ;
- provoquer une discussion constructive sans inhiber l'expression spontanée des opinions ; l'adoption d'un ton chaleureux incite à la participation ;
- faire la synthèse des discussions.

Comment constituer les groupes de discussion ?

Selon le sujet, les besoins et les aptitudes de l'animateur, un forum devrait regrouper de 8 à 15 personnes représentatives des différents groupes d'acteurs intéressés par le sujet. Une carte des acteurs² peut être utile pour identifier ces groupes. Différentes options existent pour réunir les participants. L'option retenue tiendra compte notamment du nombre de personnes invitées et des dynamiques propres aux milieux (ex. : historiques de coopération ou de conflits entre les représentants des groupes).

Il est très important d'adapter la composition des groupes aux secteurs géographiques déjà déterminés au moment de la répartition du territoire en secteurs signifiants (retourner si nécessaire à la section traitant de cette opération dans le document *Guide d'élaboration du portrait sociodémographique et économique du territoire*). Plus le territoire est vaste, plus cet élément prend de l'importance pour l'analyse. On peut en effet s'attendre à ce que les informations recueillies au cours des forums soient beaucoup plus consistantes lorsque les participants ont en commun une bonne connaissance du secteur. De plus, certaines personnes ne sont pas forcément disposées à parcourir de grandes distances pour participer au forum de discussion. Il faut donc envisager de tenir les forums de discussion en plusieurs endroits et recruter les participants par municipalité ou par secteur, en fonction des buts visés.

Les groupes composés peuvent être soit hétérogènes, soit homogènes en matière de profils socioéconomiques ou de lien d'appartenance (Maison des jeunes, club de l'Âge d'or, etc.). Composer un groupe hétérogène peut avoir pour effet de diminuer la spontanéité des échanges. En outre, cette composition risque de susciter chez certains participants une retenue à faire part de leurs expériences personnelles. À l'inverse, un groupe homogène peut livrer un résultat peu contrasté, sans relief ou biaisé par les caractéristiques de l'ensemble. En définitive, chaque option a ses avantages et ses inconvénients, mais il semble malgré tout que mettre en présence des personnes aux profils différents vaut la peine d'être tenté, car les résultats obtenus par cette méthode sont souvent plus riches et plus nuancés.

2. La carte des acteurs est expliquée dans le *Guide d'élaboration du portrait général du territoire*.

LA PRÉPARATION ET LA MISE EN ŒUVRE

Quelles sont les ressources nécessaires pour mettre en œuvre un forum de discussion ?

Si l'on décide d'organiser soi-même un ou plusieurs forums de discussion, il faut évaluer les ressources en temps, en matériel et en argent que nécessite la méthode. Il faudra donc prévoir :

- le temps estimé pour la tenue des forums, ainsi que pour la préparation en amont et l'analyse en aval ;
- le temps nécessaire pour identifier, recruter, convoquer et accueillir les participants ;
- la logistique nécessaire, notamment la réservation des locaux et le matériel utilisé pour les invitations, pour la prise de notes ou d'enregistrement, l'engagement d'un animateur, etc. ;
- des boissons et, éventuellement, une collation ;
- la possibilité de dédommager les participants, par exemple le remboursement des frais de déplacement.

Comment recruter les participants ?

Le recrutement des participants est à la base de ce type de forum de discussion. Il n'existe pas de méthode infaillible pour identifier les personnes concernées par le diagnostic de sécurité du milieu. Toutefois, certains conseils peuvent être utiles pour réaliser cette étape :

- recourir, si possible, à la carte des acteurs établie au début du diagnostic ;
- une autre stratégie intéressante pourrait être de recourir à des organismes partenaires du milieu pour qu'ils recrutent des participants au sein de leur clientèle ;
- constituer les groupes en tenant compte des secteurs géographiques déjà ciblés ;
- selon les cas, opter pour la constitution de groupes homogènes ou hétérogènes ;
- si l'on opte pour la sous-traitance de l'organisation des forums de discussion, les partenaires choisis peuvent s'avérer d'une grande utilité pour indiquer les participants qu'il faudra contacter ;
- ne pas négliger son expérience ni la pratique du bouche à oreille ou du réseautage pour compléter son échantillonnage.

Un léger dédommagement peut être prévu pour les participants (une petite rétribution financière, notamment pour couvrir les frais de déplacement). L'objectif de cette « récompense » est également de montrer aux participants que leur concours est important et apprécié. Leur contribution n'en sera que plus consciencieuse.

Il faut en outre tenir compte du fait que des sujets peuvent ne pas être très attrayants pour certains groupes d'acteurs (notamment des groupes fortement sollicités). Il faut donc s'efforcer de présenter le thème du forum de manière attirante et compréhensible lorsqu'on contacte les participants potentiels.

Enfin, le choix d'endroits de réunion « neutres » (par rapport au sujet, aux options politiques ou aux convictions individuelles, etc.) est important afin de diminuer les appréhensions des personnes conviées et favoriser la participation active le moment venu.

Comment convier les participants ?

L'équipe de projet ou les organismes partenaires doivent identifier les personnes pressenties pour le forum et les joindre afin de leur expliquer la démarche en cours et de vérifier leur intérêt à participer. Une fois leur accord obtenu, une convocation leur est envoyée. Celle-ci doit reprendre toute l'information nécessaire, à savoir :

- le jour, l'heure et le lieu du forum de discussion ;
- la durée approximative de la rencontre ;
- le contexte dans lequel le forum est organisé ;
- si la personne est invitée à titre de citoyen ou de représentant d'un organisme ;
- le sujet abordé, présenté de manière attirante et compréhensible ;
- les résultats attendus ;
- l'utilisation qui sera faite des informations obtenues ;
- l'accord préalable des participants lorsqu'un enregistrement audio ou vidéo est prévu.

Donner toutes ces informations a un côté très positif et valorisant pour les personnes contactées. En outre, il est probable que cela incite les futurs participants à réfléchir préalablement aux sujets qui seront abordés au cours des forums, à en discuter avec des proches, à songer comment verbaliser leurs impressions, etc.

Comment préparer l'événement ?

Les grilles d'animation des différents thèmes de sécurité pouvant faire l'objet d'un forum sont regroupées à la section « Le forum de discussion – Les grilles d'animation ». En collaboration avec le comité ou l'équipe de projet, l'animateur s'approprie la grille d'animation pertinente, c'est-à-dire le plan de la discussion basé sur les objectifs qui ont été définis. Le but de ce plan est de faire progresser la discussion et de définir une ligne de conduite qu'il faudra tenter de maintenir au cours des débats. Il doit également choisir les thèmes qui seront privilégiés à la session, en s'appuyant sur sa connaissance du milieu.

Par exemple, dans le cas d'un forum de discussion traitant du désordre et des incivilités du milieu, le plan pourrait être le suivant :

- évoquer d'abord la situation actuelle, les expériences vécues, les problèmes vécus et perçus, les attentes de chacun, etc. ;
- orienter la réflexion vers la compréhension des problèmes identifiés et vers des pistes de solution ;
- dans une dernière phase, revenir sur les idées émises en tentant de les regrouper et de les recouper. En général, on demande à chacun de préciser les « x » points qui ressortent de la discussion ou qui leur semblent les plus importants (par exemple, quels sont les trois problèmes les plus importants qui ont été évoqués, quelles sont les trois solutions les plus intéressantes qui ont été proposées pour résoudre chacun de ces problèmes, etc.).

Comment procéder au forum de discussion ?

On envisage souvent que l'animateur soit soutenu par un observateur. Cela peut être utile à condition que la répartition des rôles de chacun soit claire. Ils doivent s'entendre au préalable sur leurs tâches respectives durant la rencontre. En général, la répartition se fait de façon pragmatique : l'animateur s'occupe de l'animation du groupe et l'observateur, de l'aspect « logistique » (enregistrement, prise de notes, etc.).

L'animateur s'efforce de créer d'entrée de jeu une atmosphère de groupe, par exemple en demandant aux participants de bouger les tables pour les disposer en cercle, ou en demandant à chacun de se présenter. Il doit aussi mettre les participants en confiance en leur expliquant l'objectif de la session, l'importance de leur participation, le caractère résolument informel et constructif de la discussion, mais aussi en leur rappelant que les données recueillies seront utilisées dans le plus strict anonymat. C'est aussi le moment d'obtenir le consentement écrit des participants à l'enregistrement ou à l'utilisation de leurs propos.

Pour encourager les participants à se livrer, il est utile de leur rappeler l'importance pour l'équipe de projet de recueillir toutes les opinions. Il est également essentiel de rappeler que l'objectif n'est pas de juger les avis des uns et des autres, ni d'établir une « hiérarchie » des opinions.

Une fois le débat ouvert, la discussion doit idéalement être structurée par l'animateur, mais apparaître naturelle et presque sans cérémonie pour les participants. En réalité, la plupart des interventions de l'animateur ne doivent pas être perçues comme des questions, mais plutôt comme des relances. Il doit aussi veiller à ce que chacun prenne la parole (mais sans forcer la main) et éviter de faire part de ses opinions de quelque façon que ce soit.

L'animateur doit également maintenir l'échange dans les limites du sujet, mais en permettant à chacun de s'exprimer librement. D'un autre côté, il doit pouvoir prévenir la tendance, pas forcément consciente, de certains individus à se rallier de façon systématique à l'opinion d'un participant plus brillant, plus influent ou plus loquace.

Formulation des questions

Même lorsque la discussion ne démarre pas immédiatement, l'animateur ne doit pas être perçu comme un « passage obligé » entre deux participants ou comme une sorte d'autorité. Il doit absolument éviter de formuler des questions suggestives ou biaisées ou de répondre aux questions que lui poseraient les participants. De même, il retiendra tout geste ou parole, même suggestif, d'approbation ou de désapprobation (par exemple, s'il dit une fois « oui, c'est intéressant », s'abstenir de le dire par la suite peut sembler suggérer que « c'est inintéressant »).

L'animateur s'efforce de favoriser l'ouverture du débat. Il posera d'emblée des questions ouvertes visant à provoquer l'interaction entre les participants. Durant toute la discussion, il doit jongler avec les termes afin de s'adapter aux réactions et tenter de susciter la participation. Ainsi, s'il attend des réponses assez précises, il doit essayer de poser des questions relativement fermées. Par exemple, « Trouvez-vous ce lieu sécuritaire ? ». Attention cependant aux questions formulées de manière à appeler le silence. Il faut ainsi s'abstenir de poser la question : « Quelqu'un a-t-il encore quelque chose à ajouter ? ».

De plus, l'animateur doit éviter les questions trop évidentes ou trop directes. Par exemple, on cherche souvent à connaître le pourquoi d'une opinion, d'une attitude ou d'un besoin. Pourtant, il n'est vraiment pas idéal de poser ce genre de question très directement. Cela a tendance à placer l'interlocuteur sur la défensive et génère souvent des réponses peu fructueuses car :

- **INUTILES** – Il est ardu d'obtenir les motivations de certains actes, comportements ou opinions : celles-ci sont souvent inconscientes, complexes, multiples et variables dans le temps. De plus, il n'est pas facile pour l'interlocuteur de verbaliser quelque chose à quoi il n'a peut-être jamais pensé, ou d'analyser froidement toutes les raisons qui le poussent à faire ou penser telle chose plutôt qu'une autre, etc.
- **TROP RATIONALISÉES, TROP BANALES ET PRIVÉES DES VRAIS ÉLÉMENTS QUE L'ON RECHERCHE** – Par exemple, si l'on demande à un médecin « Pourquoi prescrivez-vous le médicament x ? », on peut s'attendre à obtenir la réponse « Parce que c'est ce qui fonctionne le mieux », alors que la vraie motivation contient probablement aussi, du moins en partie, du conservatisme, le fait d'être plus familier avec le médicament en question, etc.
- **INVENTÉES** – Il existe un tas de raisons de ne pas divulguer, voire de se cacher à soi-même les raisons d'un acte, d'une opinion ou d'un comportement.

Certaines techniques peuvent toutefois amener les participants et les groupes à se révéler. L'une d'entre elles consiste à faire part à un groupe de la réflexion livrée par un des groupes précédents sur le même sujet. Cela peut permettre d'aller plus loin dans l'analyse des aspects qu'on cherche à approfondir ou encore de valider des informations précises. L'animateur qui utilise cette technique doit cependant être attentif à ne pas introduire de biais de désirabilité chez les participants, c'est-à-dire lorsque la volonté de plaire à l'animateur ou aux autres participants vient altérer l'opinion personnelle du participant.

En somme, l'animateur doit créer un climat favorable aux échanges, maintenir le cap des discussions dans le sens des objectifs prévus, favoriser la participation de toutes les personnes présentes et modérer les débats si nécessaire, le tout dans le plus grand respect des individus, en s'efforçant de conserver une attitude de neutralité bienveillante.

Combien de temps dure une session ?

Une session peut durer jusqu'à deux heures à deux heures et demie. Au-delà de cette durée, la concentration et l'attention des participants et de l'animateur vont diminuer. Afin de ne pas briser le rythme de la discussion avec des pauses, il est suggéré de s'en tenir à des sessions d'une heure et demie, sans pause ou d'insérer une pause à un moment propice, par exemple, entre deux thèmes.

Comment terminer une session ?

Il est utile de consacrer un peu de temps de *debriefing* et d'analyse à la fin de chaque session. L'équipe qui a mené le forum proposera en guise de conclusion de la démarche une synthèse des opinions recueillies et des discussions ayant eu cours. Il est intéressant de mettre au courant les participants de ces premiers résultats afin de leur permettre de les commenter. Les commentaires émis durant la période de synthèse devront être notés et faire partie des éléments recueillis.

Avant de mettre un terme à la session, il est très important de remercier les participants en soulignant en quoi leur participation contribue à l'élaboration du diagnostic de sécurité et de les informer des étapes ultérieures prévues au projet.

Combien de forums faut-il prévoir ?

Le nombre de rencontres nécessaires ne peut pas toujours être déterminé à l'avance. Il varie en fonction de caractéristiques propres aux milieux : le nombre d'acteurs à rencontrer, l'étendue géographique et les particularités locales. La teneur des renseignements recueillis peut aussi imposer la tenue de sessions supplémentaires. De plus, il est souhaitable d'obtenir une certaine saturation de l'information, ce qui signifie que les renseignements obtenus sont émis à plusieurs reprises par des acteurs différents. La répétitivité et la redondance de l'information deviennent alors une façon de valider l'importance des opinions émises.

Comment structurer l'information recueillie au cours des forums et en analyser les résultats ?

Le traitement et l'analyse des données qualitatives recueillies sont abordés plus amplement dans le *Guide d'analyse de l'information recueillie aux fins du diagnostic de sécurité*. La marche à suivre présentée ci-dessous ne constitue qu'un bref rappel des étapes habituelles d'analyse des données.

- Idéalement, transcrire puis relire les enregistrements des forums ou la prise de notes. Ce travail pouvant s'avérer assez lourd, un compromis serait de repérer les thèmes lors de l'écoute sans tout retranscrire.
- Classer l'information recueillie dans une grille d'analyse en fonction des thèmes abordés lors des forums. Il s'agit de répondre à la question « Quoi ? ». Utiliser d'abord des grilles distinctes pour chacun des forums.

Ex. : Quels sont les principaux problèmes mentionnés par les participants ?

- Dégager les idées maîtresses émises pour chacun des thèmes : points de consensus, opinions divergentes ou controverses, préoccupations issues de groupes particuliers, problèmes soulevés, solutions suggérées, etc. Il s'agit maintenant de répondre aux questions « Où, quand, comment et pourquoi ? ».

Ex. : Quels sont les endroits de l'arrondissement évités par les citoyens et pourquoi ?

- Faire la synthèse des idées qui ressortent, toujours en respectant les thèmes de sécurité.

Ex. : Les participants ont-ils émis des opinions divergentes sur la nature des problèmes dominants ?

- Consacrer une section de l'analyse au climat des forums, aux attitudes des participants, à la dynamique observée entre ces derniers et aux autres renseignements qui pourront vous être utiles dans vos efforts de mobilisation.

Ex. : Les participants ont-ils dévoilé la nature des enjeux de leur organisation au regard de leur participation au diagnostic de sécurité ?

Certains conflits entre les organisations ont-ils été mentionnés et sont-ils de nature à nuire au processus de mobilisation ?

Certaines positions sont-elles cristallisées autour du diagnostic de sécurité ? Des leaders du milieu ont-ils démontré de l'animosité ou du scepticisme face au processus ?

Quels seront nos meilleurs alliés ? Etc.

- Valider les constats dégagés (principaux problèmes et solutions) à l'intérieur de l'équipe de projet, puis auprès des participants aux forums ou des autres instances prévues à cette fin.

- Réfléchir en équipe sur les positions des différents acteurs.
- Tenter d'obtenir un consensus sur la concordance des constats ou observations significatives avec l'information déjà disponible.

Faut-il faire appel à un sous-traitant pour réaliser un forum de discussion ?

L'organisation, la conduite, l'animation et l'analyse des forums requièrent des compétences particulières et, surtout, du temps. Il faut en effet compter une à deux semaines de préparation et jusqu'à plusieurs semaines pour la tenue des forums (selon qu'il est facile ou non de recruter les participants, de constituer les groupes, de les rassembler, etc.), et une durée proportionnelle au nombre de sessions organisées pour en faire la synthèse et analyser les résultats.

Compte tenu de ceci, il apparaît souvent plus pertinent pour un comité ou une équipe qui désire réaliser des forums de discussion d'en sous-traiter l'organisation pratique, tout en participant en amont et en aval des forums proprement dits (par exemple pour recruter les participants ou collaborer à l'analyse des données recueillies). Cette option permet de bénéficier de l'expertise de professionnels pour les aspects techniques, en laissant aux personnes responsables la latitude nécessaire pour la supervision des opérations.

Organiser un forum de discussion – Aide-mémoire

ACTIVITÉ	Contenu	Délai
Se familiariser avec la réalité du milieu ciblé.	Prendre connaissance des données disponibles sur les caractéristiques du milieu (statistiques sociodémographiques, données de criminalité, etc.).	▲ 6 semaines avant la tenue du forum
Définir les objectifs du forum.	Préciser les thèmes et sous-thèmes de sécurité à documenter.	▲ 5 semaines avant
Constituer les groupes de discussion.	Identifier les organismes et personnes du territoire interpellés par la problématique et cibler ceux qui sont les plus susceptibles d'apporter une diversité de points de vue au forum.	▲ 5 semaines avant
Recruter les participants.	Entre 8 et 15 par forum.	▲ 5 semaines avant
Choisir un animateur et un observateur.	L'animateur a pour mission de guider la discussion dans le groupe en veillant à ne pas prendre position. Son rôle consiste à relancer la discussion, à poser les questions, à organiser la prise de parole. L'observateur n'intervient pas dans l'animation. Il s'occupe de rapporter les discussions (prise de notes, enregistrement audio).	▲ 4 semaines avant
S'approprier une des grilles d'animation suggérées ou bâtir sa propre grille si le forum touche d'autres thèmes.	La grille doit porter sur un maximum de 3 à 4 questions de fond.	▲ 4 semaines avant
Réserver le lieu où se déroulera le forum.	Un lieu central, confortable, neutre.	▲ 4 semaines avant
Envoyer les invitations aux participants.		▲ 4 semaines avant
Élaborer un plan de déroulement du forum.	C'est la garantie de l'harmonisation du déroulement des forums lorsqu'il est nécessaire d'en tenir plusieurs.	▲ 2 semaines avant

ACTIVITÉ	Contenu	Délai
Vérifier l'intention des participants d'être présents (téléphone ou courrier électronique).		▲ 2 semaines avant
Organisation logistique (équipement de la salle, rafraîchissement).	Chevalet mille-feuilles, marqueurs, liste des participants, réservations, boissons, collation, cahier, enregistreur audio et cassettes, autre matériel.	▲ 1 semaine avant
Faire un rappel aux participants.		▲ 2 jours avant
<p>TENIR LE FORUM.</p> <p>Durée totale suggérée : 2 h 15. Plan suggéré :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accueil et introduction : 15 min (rappel du contexte, des objectifs et du déroulement du forum). 2. Poser les questions et animer la discussion : une heure et demie 3. Synthèse des débats : 15 min. 4. Clôture du forum : 15 min (remerciements aux participants, information concernant la validation et l'utilisation des données colligées). 		
Faire un compte rendu synthétique de la session.	Noter les points saillants de la rencontre (observations sur le déroulement, climat, etc.).	▲ 1 jour après
Envoyer une lettre de remerciements aux participants.		▲ 2 jours après
Transcrire au besoin les enregistrements et les notes prises lors du forum.		▲ 3 jours après
Analyser les données colligées et rédiger un compte rendu pour validation.	Revoir la section portant sur l'analyse pour le rappel des étapes. Se référer au besoin au <i>Guide d'analyse de l'information recueillie aux fins du diagnostic de sécurité.</i>	▲ 2 semaines après

Pour en savoir plus sur le forum de discussion



C. Hamel et S. Allaire, *Guide d'animation d'un forum de discussion*, Québec, Université Laval, Faculté des sciences de l'éducation, à l'adresse :

www.tact.fse.ulaval.ca/fr/html/outils/animation_forum/index.htm



Sécurité publique et protection civile Canada, *Évaluation des projets de prévention du crime par le développement social. Manuel pour les organismes communautaires*, 2006, module 4,

p. 99-101, à l'adresse : http://www.publicsafety.gc.ca/prg/cp/_fl/Evaluation_handbook-F.pdf

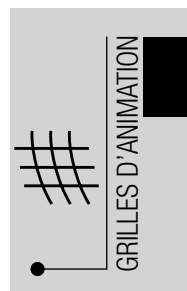
Le forum de discussion – Les grilles d'animation

Trois grilles ont été développées pour soutenir l'animation d'un forum sur la sécurité d'un milieu ou d'un territoire donné. Chacune d'elle contient une liste élaborée mais non exhaustive de thèmes permettant de cerner le désordre et les incivilités, la sécurité et le sentiment de sécurité ainsi que l'appréciation des services offerts à la population. Chacun des thèmes présentés est complété par des exemples de formulation de questions.

Le choix de l'une ou l'autre de ces trois grilles dépend des objectifs du forum. Il est à noter que ces grilles contiennent plus de questions que nécessaire. Il est donc suggéré d'en privilégier trois et d'en choisir une quatrième qui pourra être utilisée s'il reste du temps.

Chaque grille comprend deux colonnes. Celle de gauche présente les différentes questions. Celle de droite ne fait pas partie de la grille d'animation. Elle constitue un aide-mémoire quant aux éléments qui pourraient être abordés au cours des discussions et permet à l'animateur de se familiariser avec les concepts. Ces divers éléments peuvent également devenir des catégories d'analyse de l'information recueillie au cours du forum. Pour en savoir un peu plus sur le désordre, les incivilités, la sécurité, le sentiment de sécurité et les services offerts à la population, consultez la section relative à l'un ou l'autre de ces concepts dans le *Guide général d'élaboration d'un diagnostic sécurité*.

Ces trois grilles sont disponibles dans le Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité (crpspc.qc.ca) en format MS Word à l'adresse suivante :
http://www.crpspc.qc.ca/default.asp?fichier=outils_diagnostic.htm



LE DÉSORDRE ET LES INCIVILITÉS

THÈMES ABORDÉS

Exemples d'éléments à considérer

PERCEPTION DES PROBLÈMES DE DÉSORDRE

1. Est-ce que votre secteur/municipalité/quartier est touché par des actes de vandalisme ?
 - a) Si oui, de quel genre de vandalisme s'agit-il ?

Manifestations de vandalisme :

- bris ou endommagement des biens publics (édifices, parcs, équipements de jeux, arénas, etc.)
 - bancs, tables, arbres, aménagement paysager, cabines téléphoniques, abribus, lampadaires, boîtes postales
 - autres équipements publics
 - tags³ et graffitis
- bris ou endommagement d'espaces commerciaux (ex. : centre commercial)
 - vitrines, bancs, tables, arbres, aménagement paysager, enseignes, lampadaires
 - autres équipements commerciaux
 - tags et graffitis
- bris ou endommagement des biens privés
 - résidences, parterre, arbres, voitures, vélos
 - autres biens privés
 - tags et graffitis

- b) Est-ce qu'un groupe particulier est en cause ?

Groupes :

- personnes désœuvrées
- personnes réactionnaires ou agressives
- personnes avec des problèmes de santé mentale
- jeunes

3. Selon le Bibliorom Larousse 1996 version 1, le tag est un graffiti tracé ou peint, caractérisé par un graphisme proche de l'écriture et constituant un signe de reconnaissance.

THÈMES ABORDÉS

LE DÉSORDRE ET LES INCIVILITÉS

Exemples d'éléments à considérer

c) Pourquoi considérez-vous cela comme un problème ?

Raisons invoquées :

- importance des coûts matériels
- affecte le sentiment de sécurité
- modifie l'image du secteur
- influence sur les habitudes ou les comportements des personnes
- autres raisons (préciser)

2. Est-ce que votre secteur/municipalité/quartier connaît des problèmes d'itinérance, d'errance ou de squattage ?

a) Si oui, quels secteurs sont les plus touchés ?

Secteurs :

- espaces publics
- espaces commerciaux
- espaces privés (ex. : terrain vague)

b) Est-ce qu'un groupe particulier est en cause ?

Groupes :

- personnes désœuvrées
- personnes réactionnaires ou agressives
- personnes avec des problèmes de santé mentale
- jeunes

THÈMES ABORDÉS

LE DÉSORDRE ET LES INCIVILITÉS

Exemples d'éléments à considérer

c) Pourquoi cela est-il considéré comme un problème ?

Raisons invoquées :

- ces gens ennuiant, intimident ou insultent les personnes
- influence le sentiment de sécurité
- dérange (ex. : bruit)
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- problèmes de propreté, de salubrité
- risques de violence ou d'incendies
- affecte l'image du secteur
- autres raisons (préciser)

3. Est-ce que votre secteur/municipalité/quartier est touché par des problèmes de flânerie ou d'attroupements récurrents ?

a) Si oui, quels secteurs sont les plus touchés ?

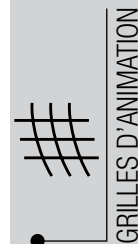
Secteurs :

- espaces publics
- espaces commerciaux
- espaces privés (ex. : terrain vague)

b) Est-ce qu'un groupe particulier est en cause ?

Groupes :

- personnes désœuvrées
- personnes réactionnaires ou agressives
- adolescents bruyants
- personnes avec des problèmes de santé mentale
- gangs criminalisés
- personnes en état d'ivresse



THÈMES ABORDÉS

LE DÉSORDRE ET LES INCIVILITÉS

Exemples d'éléments à considérer

c) Pourquoi cela est-il considéré comme un problème ?

Raisons invoquées :

- ces gens ennuient, intimident ou insultent les personnes
- affecte le sentiment de sécurité
- dérange (ex. : bruit)
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- problèmes de propreté, de salubrité
- risques de violence ou d'incendies
- modifie l'image du secteur
- autres raisons (préciser)

4. Est-ce que votre secteur/municipalité/quartier est touché par des problèmes de courses de véhicules à moteurs ou de vitesse excessive ?

a) Si oui, quels secteurs sont les plus touchés ?

Secteurs :

- espaces publics
- espaces commerciaux
- espaces privés

b) Est-ce qu'un groupe particulier est en cause ?

Groupes :

- personnes désœuvrées
- personnes réactionnaires ou agressives
- adolescents bruyants
- gangs criminalisés
- personnes en état d'ivresse

THÈMES ABORDÉS

LE DÉSORDRE ET LES INCIVILITÉS

Exemples d'éléments à considérer

c) Pourquoi cela est-il considéré comme un problème ?

Raisons invoquées :

- peur pour leur sécurité personnelle ou celle de leurs proches
- affecte le sentiment de sécurité
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- dérange (ex. : bruit)
- affecte la sécurité réelle des personnes
- diminue l'image du secteur
- autres raisons (préciser)

5. Est-ce que votre secteur/municipalité/quartier est touché par des problèmes liés à la vente de drogue ou à la prostitution ?

a) Si oui, quels secteurs sont les plus touchés ?

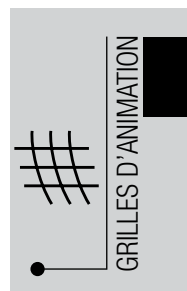
Secteurs :

- espaces publics
- espaces commerciaux
- espaces privés

b) Pourquoi cela est-il considéré comme un problème ?

Raisons invoquées :

- ces gens ennuiant, intimident ou insultent les personnes
- affecte le sentiment de sécurité
- dérange (ex. : bruit)
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- risques de violence
- modifie l'image du secteur
- autres raisons (préciser)



THÈMES ABORDÉS

LE DÉSORDRE ET LES INCIVILITÉS

Exemples d'éléments à considérer

PERCEPTION DES PROBLÈMES DE DÉTÉRIORATION PHYSIQUE DES BÂTIMENTS ET DES LIEUX

6. Avez-vous remarqué, dans votre secteur/
municipalité/quartier, des endroits où la propreté
ou l'entretien des lieux et des bâtiments semble
vraiment très négligé ?

a) Si oui, quels endroits sont les plus touchés ?

- Immeubles ou bâtiments abandonnés non sécurisés
- Immeubles ou bâtiments nécessitant de nombreuses réparations (ex. : vitres ou luminaires cassés, escaliers endommagés, revêtement extérieur brisé ou défraîchi, etc.)

b) Pouvez-vous me dire plus précisément ce
que vous avez constaté ?

Constats :

- présence de nombreux déchets et détritres non ramassés (ex. : seringues et condoms souillés, éclats de verre, bouteilles, etc.)
- voitures abandonnées et vitres de pare-brise cassées
- équipements de jeux détériorés et peu sécuritaires

c) Pourquoi cela est-il considéré comme
un problème ?

Raisons invoquées :

- affecte le sentiment de sécurité
- dérange (ex. : bruit)
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- problèmes de propreté, de salubrité
- risques de violence ou d'incendies
- modifie l'image du secteur
- autres raisons (préciser)

THÈMES ABORDÉS

LE DÉSORDRE ET LES INCIVILITÉS

Exemples d'éléments à considérer

PERCEPTION D'AUTRES SOURCES DE NUISANCE

7. Y a-t-il dans votre secteur/municipalité/quartier d'autres sortes de problèmes qui nuisent à votre qualité de vie ?

Autres nuisances :

- un voisinage bruyant
- des mauvaises odeurs
- animaux en liberté ou dérangeants

a) Si oui, quels endroits sont les plus touchés ?

b) Pouvez-vous me dire plus précisément pourquoi cela vous ennuie ?

Raisons invoquées :

- affecte le sentiment de sécurité
- dérange (ex. : bruit)
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- oblige à restreindre les sorties
- problèmes de propreté, de salubrité
- autres raisons (préciser)

IMPORTANCE DES PROBLÈMES

8. Selon votre perception, à travers tout ce qui a été évoqué au cours de ce forum, quelles sont les trois principales causes de désordre et d'incivilités dans votre milieu ?

Les participants sont-ils en mesure de se mettre d'accord sur un ordonnancement ?

PISTES DE SOLUTIONS

9. Quelles actions la municipalité ou les citoyens pourraient-ils poser pour réduire les désordres et les incivilités dans votre secteur/municipalité/quartier ?

- Actions municipales
- Actions des citoyens

LA SÉCURITÉ ET LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

THÈMES ABORDÉS

Exemples d'éléments à considérer

PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ EFFECTIVE

1. J'aimerais que vous me décriviez votre secteur/municipalité/quartier du point de vue de la sécurité. Trouvez-vous qu'il est sécuritaire ?
 - a) Si oui, quelles sont les principales raisons qui font que vous le trouvez sécuritaire ?
 - b) Sinon, quelles sont les principales raisons qui font que vous ne le trouvez pas sécuritaire ?
 - c) À votre avis, quels sont les principaux problèmes de sécurité dans votre secteur/municipalité/quartier ?

La sécurité est liée à des caractéristiques :

- de l'environnement physique
 - des espaces privés
 - des espaces publics
- de l'environnement social
 - disparités sociales (itinérance, prostitution, etc.)
 - incivilités et désordre
 - contrôle informel, force des réseaux
- de la victimation
 - cambriolages et vols de biens
 - agressions sur les personnes
 - traumatismes routiers
- des services offerts à la population
 - entretien
 - services policiers
 - autres types de services (ex. : rapidité de la réponse des services d'ambulance et d'incendie)

SENS DONNÉ AU SENTIMENT DE SÉCURITÉ

2. Se sentir en sécurité dans votre secteur/municipalité/quartier, qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

Le sentiment de sécurité est lié à des caractéristiques de la personne :

- sa constitution physique ou psychologique (ex. : sexe, âge, état de santé, tempérament, handicap)
- son bagage d'expériences (ex. : scolarité, expériences de victimation)
- ses croyances, perceptions et valeurs (ex. : insécurité dans les lieux publics, racisme)
- son mode de vie (ex. : vivre en ville, habiter seul, lieux fréquentés, habitudes de transport)
- son pouvoir économique (ex. : revenu)

THÈMES ABORDÉS

LA SÉCURITÉ ET LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Exemples d'éléments à considérer

SENTIMENT DE SÉCURITÉ

3. Est-ce que vous vous sentez en sécurité dans votre secteur/municipalité/quartier ?
- Si oui, quelles sont les principales raisons qui font que vous vous sentez en sécurité ?
 - Sinon, quelles sont les principales raisons qui font que vous ne vous sentez pas en sécurité ?
 - Y a-t-il des endroits que vous évitez de fréquenter parce que vous ne vous y sentez pas en sécurité ?

En plus des caractéristiques personnelles, le sentiment de sécurité est lié :

- aux comportements et mesures de protection personnelles adoptés par la personne
- à sa perception de la qualité des services publics, notamment :
 - l'entretien et l'éclairage des parcs et espaces publics
 - l'entretien et l'éclairage des centres commerciaux
- à la victimation
 - cambriolages et vols de biens
 - agressions sur les personnes
 - traumatismes routiers
- à l'environnement physique
 - quartiers délabrés et mal éclairés
- à l'environnement social
 - disparités sociales
- aux incivilités et au désordre

PROBLÈMES RAPPORTÉS

4. Pouvez-vous me donner des exemples de situations survenues dans votre secteur/ municipalité/quartier dans la dernière année et qui ont modifié votre sentiment d'y être en sécurité ?

Par exemple, y a-t-il eu des vols dans votre voisinage ? Cela a-t-il affecté votre sentiment de sécurité ?

Y a-t-il eu du vandalisme ? Cela a-t-il affecté votre sentiment de sécurité ?

Y a-t-il eu des personnes ou des rassemblements de personnes qui occupent certains endroits le soir, qui font du bruit ou qui vous font peur ?

Y a-t-il eu des tensions ethniques ou religieuses ?

- Cambriolages et vols de biens
- Vandalisme et autres désordres ou incivilités
- Agressions sur les personnes
- Tensions ethniques ou religieuses
- Intimidation ou taxage
- Traumatismes routiers
- Détérioration de certains secteurs

THÈMES ABORDÉS

LA SÉCURITÉ ET LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Exemples d'éléments à considérer

COMPORTEMENTS PERSONNELS ET ADOPTION DE MESURES DE PROTECTION

5. Au cours de la dernière année, dans votre vie de tous les jours, avez-vous adopté des comportements particuliers dans le but de vous protéger ?

Comportements personnels de protection (ex. : verrouiller les portes, éviter des secteurs, ne pas sortir le soir)

FACTEURS DE PROTECTION : CONTRÔLE SOCIAL INFORMEL

6. Les gens de votre voisinage ont-ils une influence sur votre sentiment d'être en sécurité dans votre secteur/municipalité/quartier ? Comment ?

Contrôle social non officiel :

- surveillance par les voisins
- confiance aux voisins et climat d'entraide
- force des réseaux de contacts

SERVICES POLICIERS

7. Est-ce que l'organisation actuelle des services policiers de votre territoire a une influence sur votre sentiment d'être en sécurité dans votre secteur/municipalité/quartier ? De quelle façon ?

Perception des services policiers offerts

AUTRES SERVICES MUNICIPAUX ET COMMUNAUTAIRES

8. Est-ce que les autres services offerts dans votre secteur/municipalité/quartier ont une influence sur votre sentiment d'être en sécurité ?

- Autres services offerts :
 - entretien
 - service des incendies
 - service ambulancier
 - autres services municipaux et communautaires
- Présence ou absence
- Perception des services offerts

THÈMES ABORDÉS

LA SÉCURITÉ ET LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Exemples d'éléments à considérer

IMPORTANTES DES PROBLÈMES

9. Selon votre perception, à travers tout ce qui a été évoqué au cours de ce forum, quelles sont les trois causes qui influencent le plus votre sentiment de sécurité ?

- Les participants sont-ils en mesure de se mettre d'accord sur un ordonnancement ?

PISTES DE SOLUTIONS

10. Quelles actions la municipalité ou les citoyens pourraient-ils poser pour améliorer votre sécurité ou votre sentiment d'être en sécurité dans votre secteur/municipalité/quartier ?

- Actions municipales
- Actions des citoyens

L'APPRÉCIATION DES SERVICES OFFERTS À LA POPULATION

Introduction

Les services dispensés à la population peuvent avoir une influence sur la sécurité des citoyens et sur leur sentiment de sécurité. Pour cette raison, les prochaines questions porteront sur votre perception de différents services dispensés à la population.

THÈMES ABORDÉS

Exemples d'éléments à considérer

LES SERVICES POLICIERS

1.1 De façon générale, êtes-vous **satisfaits** du travail effectué par les policiers de votre secteur/municipalité/quartier ?

- Confiance au service policier
- Appréciation des services offerts
- Utilisation des services

1.1.1 Quels sont vos principaux motifs de **satisfaction** à l'égard de ces services ?

1.1.2 Avez-vous des motifs **d'insatisfaction** à l'égard de ces services ?

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction :

- présence
- efficacité
- visibilité
- travail de prévention (ex. : milieu scolaire)

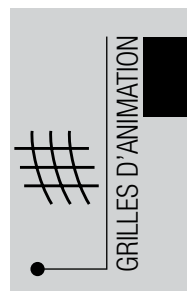
1.2 Avez-vous déjà eu recours personnellement aux services policiers de votre territoire ? Si oui, dans quelles circonstances ?

1.2.1 Quels ont été vos principaux motifs de **satisfaction** à l'égard des services reçus ?

1.2.2 Avez-vous des motifs **d'insatisfaction** à l'égard des services reçus ?

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction face aux services reçus :

- qualité de l'accueil lors d'une demande ou d'une plainte
- qualité de la réponse ou du suivi lors d'une demande ou d'une plainte



THÈMES ABORDÉS

L'APPRÉCIATION DES SERVICES OFFERTS...

Exemples d'éléments à considérer

SERVICES DE LOISIRS

2.1 De façon générale, êtes-vous **satisfaits** des services de loisirs de votre secteur/municipalité/quartier ?

- Appréciation des services offerts
- Utilisation des services
- Sécurité des installations

2.1.1 Quels ont été vos principaux motifs de **satisfaction** à l'égard de ces services ?

2.1.2 Avez-vous des motifs **d'insatisfaction** à l'égard de ces services ?

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction face aux services offerts :

- présence
- disponibilité
- entretien des lieux
- surveillance

L'AMÉNAGEMENT ET L'ENTRETIEN DES ROUTES, RUES ET TROTTOIRS

3.1 Dans l'ensemble, quelle est votre appréciation de l'aménagement des routes, des rues et des trottoirs dans votre secteur/municipalité/quartier ?

Appréciation globale de l'aménagement

3.1.1 Quels sont vos principaux motifs de satisfaction à l'égard de l'aménagement ?

3.1.2 Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction à l'égard de l'aménagement ?

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction face à l'aménagement :

- sécurité des intersections
- présence ou absence de panneaux de circulation et de feux de circulation
- éclairage adéquat

THÈMES ABORDÉS

L'APPRÉCIATION DES SERVICES OFFERTS...

Exemples d'éléments à considérer

3.2 Dans l'ensemble, quelle est votre appréciation de l'entretien des routes, des rues et des trottoirs dans votre secteur/municipalité/quartier ?

3.2.1 Quels sont vos principaux motifs de satisfaction à l'égard de l'entretien ?

3.2.2 Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction à l'égard du déneigement et du déglçage des rues et des trottoirs ?

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction face à l'entretien :

- propreté des rues et trottoirs : délai et qualité
- état de la chaussée et des trottoirs : délai de réparation et qualité
- fréquence et qualité du déneigement
- remplacement des luminaires

L'AMÉNAGEMENT ET L'ENTRETIEN DES PARCS, DES ÉQUIPEMENTS ET DES ESPACES PUBLICS

4.1 Dans l'ensemble, quelle est votre appréciation de l'**aménagement** des parcs, des équipements et des espaces publics dans votre secteur/municipalité/quartier ?

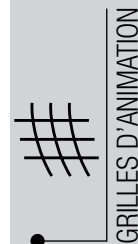
Appréciation globale des services offerts

4.1.1 Quels sont vos principaux motifs de **satisfaction** à l'égard de l'aménagement des parcs ?

4.1.2 Quels sont vos principaux motifs **d'insatisfaction** à l'égard de l'aménagement des espaces publics ?

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction face à l'aménagement :

- sécurité des parcs
- sécurité des équipements de jeux
- sécurité d'autres équipements
- sécurité des espaces publics
- éclairage adéquat



THÈMES ABORDÉS

L'APPRÉCIATION DES SERVICES OFFERTS...

Exemples d'éléments à considérer

4.2 Dans l'ensemble, quelle est votre appréciation de l'**entretien** des parcs et des espaces publics dans votre secteur/municipalité/quartier ?

4.2.1 Quels sont vos principaux motifs de **satisfaction** à l'égard de l'entretien des parcs ?

4.2.2 Quels sont vos principaux motifs **d'insatisfaction** à l'égard de l'entretien des espaces publics ?

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction face à l'entretien :

- propreté des parcs
- propreté des équipements
- propreté des espaces publics

AUTRES SERVICES

5. Il est suggéré de s'inspirer des formulations précédentes pour vérifier la satisfaction de la population face à d'autres types de services ayant un lien avec la sécurité des personnes :

- Autres services municipaux ;
- Services de premières lignes du réseau de la santé (CSLC, services ambulanciers, etc.) ;
- Organismes communautaires ou non gouvernementaux ;
- Etc.

IMPORTANCE DES PROBLÈMES

6. Selon votre perception, à travers tout ce qui a été évoqué au cours de ce forum, quelles sont les trois causes qui influencent le plus votre sentiment de sécurité ?

Les participants sont-ils en mesure de se mettre d'accord sur un ordonnancement ?

PISTES DE SOLUTIONS

7. Quelles actions peuvent être posées pour améliorer les services offerts dans votre secteur/municipalité/quartier ?

- Actions municipales
- Actions des organismes non gouvernementaux
- Actions des citoyens

*Institut national
de santé publique*

Québec 

Avec la collaboration de :

- Ministère de la Sécurité publique

