

The background features a blue line-art illustration of various buildings, including a tall skyscraper and a house with a tiled roof. A large, stylized eye shape is superimposed over the center of the page, with a white circle in its center. The text is arranged around this central graphic.

**FORMATION**

pour l'amélioration de  
la sécurité et la prévention  
de la criminalité  
à l'intention des  
collectivités locales

[ vivre en sécurité > se donner les moyens ]

**MODULE 3**

Déterminer les  
interventions : du  
diagnostic de  
sécurité au plan  
d'action

Partie I :  
Réaliser un  
diagnostic  
de sécurité



## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3-3</b>
<b>1 GÉNÉRALITÉS LIÉES AU DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ .....</b>	<b>3-5</b>
1.1 DÉFINITION DU DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ.....	3-5
1.2 POURQUOI FAIRE UN DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ?.....	3-5
1.3 QUI PEUT FAIRE UN DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ?.....	3-6
<b>2 RÉALISATION DU DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ POINT PAR POINT .....</b>	<b>3-7</b>
2.1 POINT 1 : S'ENTENDRE SUR LES FINALITÉS DE LA DÉMARCHE .....	3-7
2.2 POINT 2 : IDENTIFIER LE TERRITOIRE OU LES PROBLÉMATIQUES D'INTÉRÊT .....	3-9
2.3 POINT 3 : IDENTIFIER L'INFORMATION À RECHERCHER.....	3-9
2.3.1 Déterminer les besoins en information.....	3-9
2.3.2 Types d'information disponibles.....	3-10
2.4 POINT 4 : IDENTIFIER LES SOURCES D'INFORMATION DISPONIBLES .....	3-11
2.5 POINT 5 : IDENTIFIER LA OU LES MÉTHODES DE COLLECTE D'INFORMATION.....	3-13
2.6 POINT 6 : RECUEILLIR L'INFORMATION.....	3-16
2.7 POINT 7 : ORGANISER ET ANALYSER L'INFORMATION RECUEILLIE .....	3-16
2.7.1 Organiser l'information selon un cadre logique .....	3-16
2.7.2 Développer une vision globale de la communauté au regard de sa sécurité.....	3-17
2.7.3 Identifier des liens possibles entre les problèmes observés et émettre des hypothèses quant à leurs causes.....	3-17
2.7.4 Établir le portrait de la sécurité dans la communauté .....	3-17
2.8 POINT 8 : VALIDER LE PORTRAIT ÉTABLI .....	3-18
<b>3 ÉVALUATION .....</b>	<b>3-19</b>
<b>NOTES.....</b>	<b>3-29</b>
<b>LECTURES SUGGÉRÉES .....</b>	<b>3-31</b>



## INTRODUCTION

L'amélioration de la sécurité et la prévention de la criminalité passent par une série d'étapes. Il s'agit de :

- ↪ réaliser un diagnostic de sécurité;
- ↪ identifier les interventions possibles;
- ↪ mettre en œuvre un plan d'action.

Le Module 3, Partie I, concerne donc la réalisation du diagnostic jusqu'à la validation auprès des informateurs clés.

Il est clair que l'information recueillie, analysée et portée à la connaissance des acteurs de la collectivité dans le cadre de cet exercice, peut devenir pour celle-ci, un puissant instrument de mobilisation autour d'enjeux communs. Elle peut également servir à l'évaluation du plan d'action en comparant les résultats du diagnostic à ceux obtenus après quelques années d'intervention.

Le Module 3, Partie II, débute avec la détermination des cibles d'actions prioritaires jusqu'à la production du plan d'action. Cette séparation entre les parties I et II est artificielle, procédant plutôt d'un souci d'équilibrer la taille des deux parties que d'une décision d'associer l'exercice de

mise en priorité au plan d'action plutôt qu'au diagnostic.

Ceci étant posé, le présent module est divisé en trois sections, soit :

1. Généralités liées au diagnostic de sécurité.
2. Réalisation du diagnostic de sécurité point par point.
3. Évaluation.

Après la lecture de ce module, le lecteur sera en mesure de :

- ↪ planifier une opération diagnostique en identifiant la nature, les sources et les méthodes de collecte d'information relative au territoire, à la population, de même qu'aux problèmes existants et émergents;
- ↪ collecter, traiter et analyser l'information nécessaire au diagnostic;
- ↪ évaluer le processus diagnostique au fur et à mesure de son déroulement.

Une fois le diagnostic terminé, l'équipe de travail pourra le transformer en plan d'action efficace. C'est l'objet du Module 3, Partie II.

## NOTES AU LECTEUR

Compte tenu de l'importance d'évaluer ce qui est fait au fur et à mesure des activités, il est conseillé de consulter la section 3 de ce module avant de réaliser le diagnostic de sécurité.

Ce module est disponible sur le site [www.crpspc.qc.ca](http://www.crpspc.qc.ca)  
dans la section « Outils de formation »



# 1 GÉNÉRALITÉS LIÉES AU DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ

Dans les lignes qui suivent, nous présenterons une définition du diagnostic de sécurité, les raisons qui sous-tendent sa réalisation et enfin qui peut s'investir dans une telle opération.

## 1.1 DÉFINITION DU DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ

Le terme diagnostic vient du mot grec *diagnosis* signifiant la connaissance. Emprunté de la médecine, il consiste à établir un portrait général d'une situation afin de mieux orchestrer les actions nécessaires.

Dans le contexte particulier de la sécurité, nous proposons la définition suivante :

*Le diagnostic de sécurité est une méthode qui permet d'établir, de façon systématique, le portrait le plus clair possible d'une communauté au regard de la sécurité en général ou d'un enjeu en particulier, en identifiant la nature, l'ampleur du ou des problèmes et les causes les plus probables de ces derniers.*

## 1.2 POURQUOI FAIRE UN DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ?

Il peut arriver que nous :

- ↪ ignorions l'état d'une problématique particulière sur le territoire;
- ↪ ayons une fausse perception de la réalité;
- ↪ ayons une idée assez précise des problèmes qui surviennent sur le territoire, sans toutefois bien saisir l'importance des problèmes existants, ni bien comprendre leurs causes.

Pour toutes ces raisons, il devient essentiel d'obtenir une information la plus complète et

représentant le plus fidèlement possible la réalité de la communauté, à partir de sources fiables et variées. C'est le diagnostic qui nous permettra de l'obtenir.

Selon les motifs de réalisation du diagnostic, deux démarches pourront être considérées, soit :

1. Réaliser un bilan général;
2. Documenter une problématique particulière.

Dans le premier cas, l'intérêt est avant tout porté sur un milieu de vie donné (ex. : ville, quartier, rue, parc, école, usine). Dans ce cas, la population d'intérêt est constituée de l'ensemble des individus partageant ce milieu de vie.

Ce bilan permettra :

- ↪ d'établir le portrait général de cette communauté au regard de sa sécurité;
- ↪ d'identifier éventuellement des problèmes qui pourraient évoluer insidieusement et s'avérer ultérieurement lourds de conséquences;
- ↪ de mettre en évidence des conditions susceptibles de favoriser l'apparition de problèmes de sécurité.

Par analogie, ce processus ressemble à la réalisation du bilan de santé qu'un médecin effectue à intervalles réguliers auprès d'un patient.

Dans le deuxième cas, soit de documenter une problématique particulière, l'intérêt est centré sur un ou des problèmes (ex. : violence conjugale, vol par effraction) ou conditions spécifiques pouvant favoriser le développement de problèmes de sécurité (ex. : fermeture d'une usine et accroissement subi du taux de chômage).

Dans ce cas, la population d'intérêt est constituée des individus exposés au problème ou à la condition à l'étude.

Par analogie, la documentation d'une problématique particulière peut ressembler à une situation où le médecin prendra la décision de faire une investigation chez un patient cumulant plusieurs facteurs de risques et comportements pouvant nuire à sa santé (ex. : fumer) ou se plaignant de divers symptômes (ex. : perte de poids, insomnie, irritabilité). Il décidera alors d'investiguer afin de mieux comprendre ce qui se passe, de trouver les causes et d'apporter des solutions à ces conditions ou problèmes particuliers. Une fois le processus complété, le diagnostic permet, au regard de la sécurité ou d'un enjeu particulier, d'identifier les :

- ☞ problèmes existants ou émergents;
- ☞ besoins de la communauté;
- ☞ services disponibles;
- ☞ forces et lacunes de la communauté;
- ☞ ressources humaines, financières et matérielles dont elle dispose.

Il est important que ce processus soit systématique, afin d'assurer que les actions soient orientées vers les vrais problèmes vécus par cette communauté.

Enfin, le diagnostic pourra fournir de l'information pertinente pour fins d'évaluation (voir section 3 de ce module).

### **1.3 QUI PEUT FAIRE UN DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ?**

Généralement, la responsabilité de réaliser un diagnostic de sécurité incombe à une équipe de travail formée d'individus intéressés par l'amélioration de cette dernière. Cette équipe peut avoir été créée par des instances officielles, comme la municipalité, la MRC, les autorités scolaires, une table de concertation ou spontanément, par des groupes ou des individus, suite à l'émergence d'une problématique (voir Module 2).

Par ailleurs, le diagnostic peut être réalisé par un consultant ou par un ou plusieurs membres de l'équipe. Dans tous les cas, il est important que cette dernière demeure le maître d'œuvre de l'opération. Ce faisant, les conclusions du diagnostic seront le résultat d'un consensus obtenu, tant auprès des membres de l'équipe de travail, qu'auprès des partenaires et de la population qui auront participé au processus.

## 2 RÉALISATION DU DIAGNOSTIC DE SÉCURITÉ POINT PAR POINT

Si la réalisation d'un diagnostic peut être assez complexe, les pages qui suivent ont pour but de présenter le processus point par point afin d'en faciliter la compréhension. Tout diagnostic devrait tenir compte de chacun de ces points, à l'intérieur des limites imposées par les ressources et le temps disponibles.

Huit points sont suggérés pour réaliser un diagnostic et ils sont répartis en trois blocs. Les cinq premiers se rapportent à sa planification et les trois derniers sont relatifs à son exécution. Quant au bloc évaluation, il doit nécessairement accompagner l'ensemble du processus (voir section 3 de ce module). Ces points suivent un déroulement logique, tel qu'illustré à la figure 3-1. Il est toutefois recommandé d'envisager ce processus de manière itérative plutôt que linéaire; l'idéal étant d'avoir une idée générale de chacun des points dès le départ. En effet, en adoptant un mouvement de va-et-vient entre les différents points, il devient possible de réviser ou de modifier, si nécessaire, certains éléments du processus (ex. : besoins en ressources humaines, financières ou matérielles) au fur et à mesure de son déroulement.

Chacun des points s'accompagne d'activités au sujet desquelles il sera bon de produire un échéancier ainsi que la liste des ressources nécessaires. Un tableau tel que celui présenté à l'annexe 1 peut être utilisé à cet effet.

### 2.1 POINT 1 : S'ENTENDRE SUR LES FINALITÉS DE LA DÉMARCHE

Ce point constitue l'occasion de s'entendre sur les raisons de faire un diagnostic. L'équipe veut-elle établir un portrait général du milieu ou veut-elle plutôt documenter un ou plusieurs problèmes ?

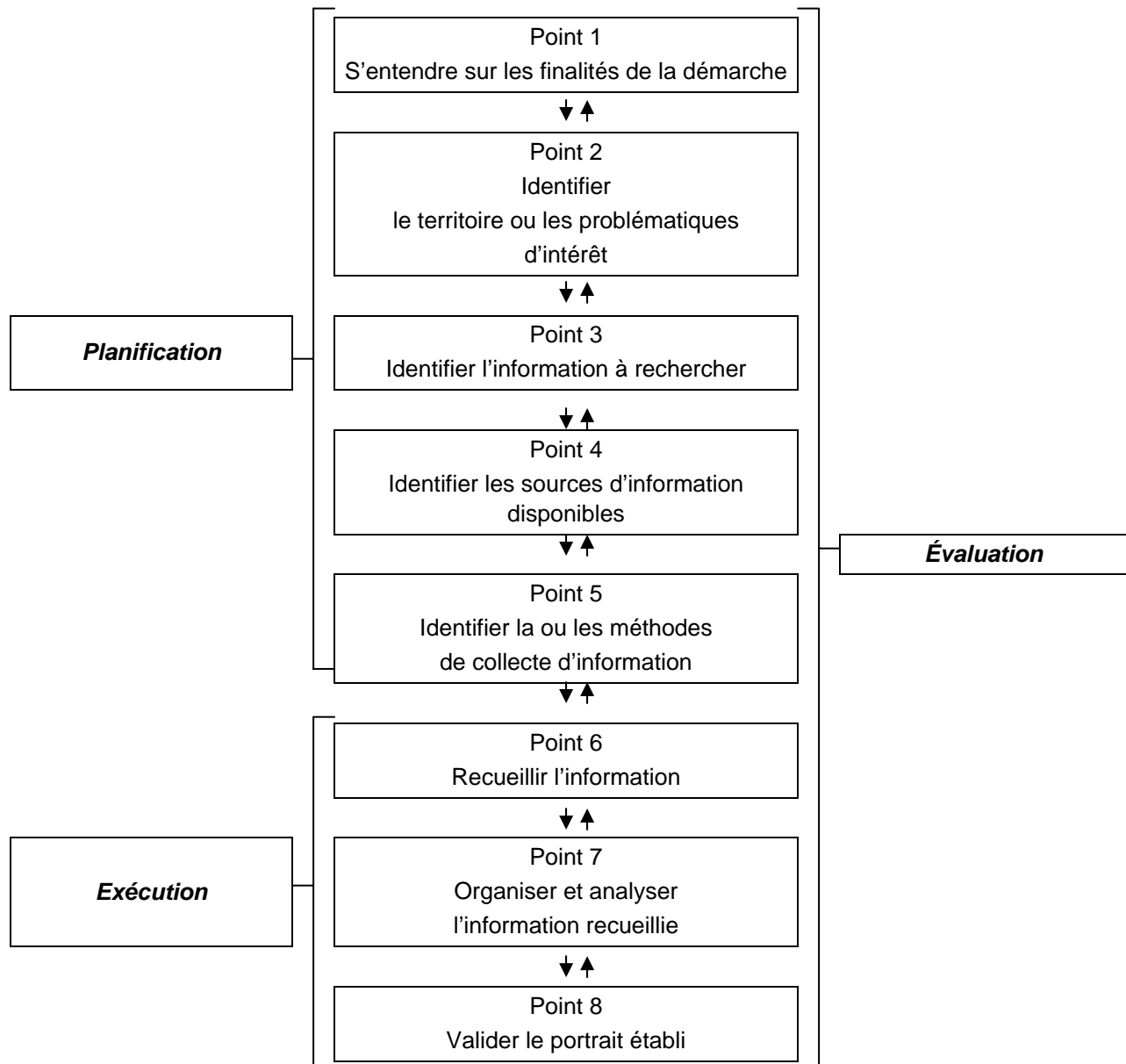
Advenant que l'équipe souhaite **établir un portrait général du milieu** pour ensuite déterminer les priorités d'action en matière d'amélioration de la sécurité, les efforts seront avant tout portés sur un milieu de vie donné, soit une ville, un quartier, une rue, un parc ou une école. Dans ce cas, la population d'intérêt sera constituée de l'ensemble des individus partageant ce milieu de vie.

Si l'équipe privilégie plutôt la **documentation d'un ou de plusieurs problèmes**, l'effort sera alors dirigé vers des problématiques ou des conditions spécifiques, telles que le vandalisme, les vols par effraction ou la violence. Dans ce cas, la population d'intérêt sera constituée d'individus exposés à ces problèmes et il faudra que l'équipe de travail s'interroge, dès le départ, sur les possibilités de solutionner ces derniers. En effet, rien ne sert de faire l'exercice s'il n'y a aucun espoir de mettre en œuvre des solutions.

Les réponses à ces questions permettent donc de préciser la portée du diagnostic. Par ailleurs, un retour sur la raison d'être de l'équipe de travail peut également être utile à ce moment du processus pour décider de la suite des événements.

**Figure 3-1**

**Le diagnostic de sécurité en huit points**



## 2.2 POINT 2 : IDENTIFIER LE TERRITOIRE OU LES PROBLÉMATIQUES D'INTÉRÊT

Qu'elle désire établir un **portrait général du milieu** ou **documenter un problème en particulier**, l'équipe de travail doit délimiter le territoire sur lequel le diagnostic de sécurité portera. Il pourra :

- ☞ correspondre à une entité géographique ou administrative officielle (ex. : municipalité, territoire de commission scolaire, de CSSS ou de MRC);
- ☞ être caractérisé par une superficie plus restreinte (ex. : rue, édifice, parc, stationnement intérieur, quadrilatère ou quartier).

L'identification du territoire d'intérêt ou des problématiques qui feront l'objet du diagnostic dépendra de la combinaison de l'un ou l'autre des éléments suivants :

- ☞ préoccupation partagée par les membres de l'équipe de travail;
- ☞ crainte manifestée par la population;
- ☞ existence de caractéristiques du milieu :
  - physiques, tels espaces verts, rivières, artères;
  - administratives, tels arrondissements, MRC;
  - socioéconomiques, tels milieux défavorisés;
  - démographiques, telle la répartition de la population selon l'âge;
- ☞ ressources disponibles dans la communauté;
- ☞ capacité et contraintes du milieu.

## 2.3 POINT 3 : IDENTIFIER L'INFORMATION À RECHERCHER

### 2.3.1 Déterminer les besoins en information

Avant de procéder à la collecte d'information ou de soumettre une requête auprès d'un organisme ou d'une institution qui possède des données, il faut réfléchir et préciser :

- ☞ Quelles seront les variables pertinentes pour le diagnostic?
- ☞ Le cas échéant, quels seront les sujets de discussion que l'on voudra soumettre à la population lors de la rencontre de consultation?
- ☞ Sur quelle période de temps portera cette information?
- ☞ Quel sera le type de traitement — c'est ce qui permet de mettre en relation les variables entre elles — auquel les données obtenues seront soumises, allant même jusqu'à définir la façon dont elles seront résumées par le biais de tableaux, de graphiques ou de figures?

Ainsi, les réponses à ces questions permettront d'optimiser la collecte d'information. En effet, les sources d'information sont nombreuses, il est parfois compliqué d'obtenir de l'information rapidement et les effectifs sont souvent limités. On ne saurait donc trop insister sur ce point, car mieux vaut s'en tenir à ce qui est pertinent et ainsi éviter de détourner l'équipe de son objectif principal.

De manière générale, l'information nécessaire se rapportera à trois grands ensembles, soit :

1. le territoire;
2. la population qui y habite;
3. les problèmes qu'on y rencontre.

En ce qui concerne le territoire, il pourra s'agir :

- ☞ d'information de nature géographique;
- ☞ d'une description du milieu;
- ☞ d'un inventaire des services et ressources disponibles sur le territoire.

Quant à la population qui habite le territoire, l'information recherchée portera sur les :

- ☞ variables descriptives (ex. : pyramide d'âge, conditions socioéconomiques);
- ☞ facteurs de risques et de protection qui ont une influence sur la vulnérabilité de cette dernière.

Enfin, il faudra recueillir de l'information sur les problèmes rencontrés sur le territoire, qu'il s'agisse :

- ☞ d'enjeux de sécurité (problèmes de criminalité, appréciation du désordre et des incivilités);
- ☞ du sentiment de sécurité de la population et de son niveau de victimation<sup>1</sup>.

Par ailleurs, la définition de la sécurité, telle que présentée au Module 1, peut s'avérer utile puisqu'elle permet de mettre en relation les trois conditions jugées essentielles pour la maintenir ou l'améliorer avec trois indicateurs, soit :

1. la survenue d'événements indésirables ou problèmes à documenter;
2. les facteurs de risques ou de protection ou causes des problèmes;
3. les ressources ou moyens disponibles au regard des problèmes et des causes énumérés.

Ces trois indicateurs représentent les grandes catégories d'information à recueillir pour établir le portrait du milieu. La grille diagnostique présentée à l'annexe 2 constitue un aide-mémoire qui permet de

considérer chacun des éléments nécessaires sans en oublier. L'utilisation d'une telle grille constitue un autre moyen pour préciser ce que l'équipe doit savoir avant de procéder à la collecte d'information.

### 2.3.2 Types d'information disponibles

L'information recherchée pourra être de type quantitatif ou qualitatif<sup>2</sup>. Ainsi :

- ☞ elle est dite quantitative si les valeurs qu'elle prend sont d'emblée de nature numérique, des quantités (ex. : nombre de vols à l'étalage, nombre de chutes sur le trottoir en hiver). Ces valeurs seront discrètes (ex. : nombre d'enfants par famille : 1, 2, 3 ou 4), donc obtenues par dénombrement, ou continues (ex. : distance entre le milieu du parc et le téléphone public le plus proche), c'est-à-dire obtenues par un procédé de mesure au sens strict;
- ☞ elle est dite qualitative si les valeurs qu'elle prend correspondent à des qualités, des attributs ou des observations sur l'environnement (ex. : genre masculin ou féminin, mauvais éclairage d'un parc, propos tenus par une personne faisant état de ses perceptions, opinions ou expériences).

Il est utile de reconnaître si une variable est quantitative ou qualitative parce que les mesures varieront de l'une à l'autre. Ainsi, il est possible de calculer une moyenne arithmétique pour des variables quantitatives (ex. : taux moyen de vols à l'étalage, nombre moyen de chutes pour chaque mois d'hiver). Dans le cas d'une variable qualitative, on pourra dégager les principaux thèmes des faits recueillis ou observés (analyse de contenu), puis établir des liens entre eux. On pourra également calculer des proportions (ex. : pourcentage de femmes dans le quartier, pourcentage de

parcs dont l'éclairage est considéré mauvais par rapport à l'ensemble des parcs du quartier).

## 2.4 POINT 4 : IDENTIFIER LES SOURCES D'INFORMATION DISPONIBLES

Une fois l'information à rechercher identifiée, l'équipe de travail doit localiser à quelles sources puiser cette information. Mais s'il en existe de nombreuses, il importe, avant d'en choisir une ou plusieurs, de considérer les quatre principes suivants :

### 1. Colliger d'abord l'information la plus facilement accessible.

Ainsi, avant de faire des requêtes auprès d'organismes spécialisés, il faut s'interroger sur ce qui est immédiatement disponible, auprès des membres de l'équipe de travail ou encore en provenance de la municipalité ou sur Internet, par exemple.

### 2. Tenter d'obtenir l'information la plus spécifique par rapport au territoire considéré.

Lorsque le territoire est limité, comme à l'échelle d'un quartier ou d'une unité de voisinage, mieux vaut obtenir, dans la mesure du possible, l'information auprès d'institutions et d'organismes locaux. Cependant, des organismes nationaux comme l'Institut de la statistique du Québec ou Statistiques Canada – qui fournissent généralement des informations au regard de territoires beaucoup plus vastes, telles des municipalités ou des MRC – pourront fournir des données à plus petite échelle, à partir de requêtes spéciales et moyennant des frais.

### 3. Tenir compte des limites de l'information obtenue.

Pour chaque renseignement obtenu, il faudra vérifier si ce dernier reflète la réalité que l'on veut documenter. Notamment, il s'agit de tenir compte du fait que :

- ☞ certaines situations sont sous-déclarées et n'apparaissent donc pas dans les statistiques administratives officielles;
- ☞ la perception des individus recueillie dans le cadre de consultations auprès d'informateurs clés par exemple, peut être influencée par leurs valeurs, leurs croyances, la pression sociale ou autres.

### 4. Diversifier les sources d'information.

Compte tenu du principe précédent et pour établir un portrait assez fidèle de la réalité, on aura intérêt à combiner plusieurs sources d'information et techniques de collecte de données (voir ci-dessous). Ce faisant, la compréhension et l'analyse d'une situation s'en trouveront enrichies et les résultats obtenus n'en seront que plus crédibles, surtout lorsque qu'il y aura convergence.

#### Principales sources d'information disponibles pour réaliser un diagnostic de sécurité

- 1) Les informateurs clés de la communauté
- 2) Les banques de données
- 3) Les résultats d'enquête sur la population
- 4) Les documents administratifs ou institutionnels
- 5) La population vivant dans un milieu de vie donné

### **Source 1 :**

#### **Les informateurs clés de la communauté**

Il s'agit d'individus choisis au sein d'un système social pour leur capacité à refléter adéquatement la réalité d'une communauté. Ces derniers sont donc des personnes résidant ou travaillant dans la communauté, particulièrement bien avisées et articulées, dont les connaissances et intuitions peuvent s'avérer très utiles pour aider un observateur à comprendre ce qui se passe dans le milieu<sup>3</sup>.

Bien sûr, les membres de l'équipe de travail figurent parmi les premiers à être considérés comme informateurs clés. En effet, le partage de leurs connaissances des besoins et des difficultés du milieu, ainsi que de ses projets en cours ou à venir, s'avèrera très éclairant pour les fins du diagnostic.

Il importe toutefois que l'équipe de travail élargisse son réseau d'informateurs clés afin de s'exposer à une diversité de points de vue. À cet effet, d'autres individus peuvent être sollicités, notamment les :

- ☞ membres du conseil municipal ou de la MRC;
- ☞ membres du comité de sécurité publique;
- ☞ intervenants de centres de services de santé et de services sociaux;
- ☞ agents de police;
- ☞ intervenants sociaux;
- ☞ directeurs d'école;
- ☞ président de la Chambre de commerce;
- ☞ membres du conseil de quartier;
- ☞ autres membres d'organismes communautaires interpellés par la prévention de la criminalité et la promotion de la sécurité.

### **Source 2 :**

#### **Les banques de données**

Elles contiennent de l'information colligée de manière continue sur différents objets d'intérêt, tels les renseignements sur l'état civil, la criminalité, la santé. Ces données sont souvent accessibles au public.

La consultation des sites Internet des divers organismes ou institutions dont les principaux sont énumérés à l'annexe 3, permettra de connaître ce qui est disponible comme information. Toutefois dans certains cas, il pourrait s'avérer nécessaire de se plier à un certain protocole administratif avant de pouvoir obtenir les renseignements voulus.

### **Source 3 :**

#### **Les résultats d'enquête sur la population**

Ces résultats d'enquête contribuent à enrichir des banques de données. Ils portent sur un ou plusieurs enjeux spécifiques et concernent un territoire plus ou moins étendu. Ces enquêtes peuvent avoir été réalisées par différents organismes tels que :

- ☞ l'Institut de la statistique du Québec;
- ☞ Statistique Canada;
- ☞ certains instituts de recherche;
- ☞ certains ministères ou organismes gouvernementaux (voir annexe 3).

Une partie de ces résultats peut alors être utilisée dans le cadre du diagnostic. L'information concernant les différentes enquêtes disponibles se retrouve généralement sur les sites Internet des organismes précités.

#### **Source 4 :**

##### **Les documents administratifs ou institutionnels**

Il s'agit de renseignements colligés à partir de documents écrits et pouvant faire état des priorités, des décisions, des activités de différents organismes au regard de certains enjeux de sécurité (ex. : l'organigramme d'une institution, un procès verbal, un plan d'action, un rapport annuel). Même si ces documents sont généralement du domaine public, une demande officielle pourrait toutefois être exigée afin d'obtenir l'information désirée.

#### **Source 5 :**

##### **La population vivant dans un milieu de vie donné**

Les perceptions de la population peuvent s'avérer fort utiles dans l'établissement du portrait d'un milieu de vie ou dans la documentation d'un problème spécifique.

Les différentes stratégies utilisées afin de recueillir l'information directement auprès de la population ainsi qu'auprès des quatre autres sources d'information présentées précédemment, sont décrites au point suivant.

## **2.5 POINT 5 : IDENTIFIER LA OU LES MÉTHODES DE COLLECTE D'INFORMATION**

Selon l'information qui est recherchée et la source auprès de laquelle elle sera recueillie, une méthode ou une combinaison de méthodes pourront être considérées.

Ces méthodes de collecte d'information sont présentées succinctement ci-après. Soulignons que si elles sont utilisées pour réaliser le diagnostic, ces méthodes peuvent l'être aussi lors des autres étapes de la démarche d'amélioration de la sécurité, notamment au moment de l'évaluation.

Principales méthodes  
de collecte d'information nécessaire  
à la réalisation d'un diagnostic de sécurité

1. La carte des acteurs
2. La compilation de données déjà existantes
3. L'observation terrain
4. L'entrevue
5. Le forum de discussion
6. L'enquête et le sondage
7. Le forum communautaire
8. Les groupes de discussion ou focus groups
9. Les techniques de remue-méninges

#### **Méthode 1 :**

##### **La carte des acteurs**

###### *Description*

Il s'agit d'un inventaire visant à identifier les principaux acteurs interpellés par un projet. Il peut s'agir de citoyens, d'organismes publics municipal, régional ou national, de groupes communautaires et d'organismes privés du territoire. La carte permet de constituer un groupe de référence qui représente la variété des perceptions, opinions, attentes, résistances et intérêts présents dans la population en ce qui a trait aux expériences de sécurité et d'insécurité vécues dans un milieu donné<sup>5</sup>. Elle permet également de mieux connaître les forces en place dans le milieu et auxquelles l'équipe de travail pourra faire appel à un moment ou à un autre du déroulement du projet.

###### Sources de données

Groupes, organisations et individus provenant du milieu

###### Outil

Grille de compilation

### **Méthode 2 :**

#### **La compilation de données déjà existantes**

##### *Description*

Elle consiste à extraire, compiler et traiter des données produites par différents organismes de façon continue ou dans le cadre d'une enquête.

##### *Sources de données*

Banques de données administratives et institutionnelles et résultats d'enquêtes

##### *Outil*

Canevas préalablement construit dans le but d'organiser l'information recueillie

### **Méthode 3 :**

#### **L'observation terrain**

(détaillée à l'annexe 4-A)

##### *Description*

Cette méthode consiste pour une ou des personnes à observer une réalité ou des faits. Il peut s'agir notamment de :

- ☞ faire état d'une dynamique entre personnes lors d'événements ou de sessions de travail;
- ☞ décrire des lieux pour en extraire les éléments importants.

Afin d'enrichir ses constats, l'observateur pourra avoir recours à d'autres méthodes complémentaires comme la recherche documentaire ou les entrevues.

##### *Sources de données*

Milieu physique, informateurs clés, population

##### *Outil*

Grille d'observation préétablie

### **Méthode 4 :**

#### **L'entrevue**

(détaillée à l'annexe 4-B)

##### *Description*

Il s'agit d'un échange entre un interviewer et un interviewé dans le but de bien cerner une question.

##### *Sources de données*

Informateurs clés, population

##### *Outils*

L'entrevue est faite à l'aide d'un questionnaire ou d'une grille d'entrevue

### **Méthode 5 :**

#### **Le forum de discussion**

##### *Description*

Il s'agit d'une discussion de groupe dirigée par un modérateur. Les participants, sélectionnés au préalable en fonction de critères de représentativité du milieu, sont invités à faire part de leurs opinions à propos d'un thème donné. Elles seront le fruit de leurs réflexions, de leur expérience personnelle, de même que des connaissances acquises au cours de leur pratique professionnelle. Ce sera l'occasion de mettre au défi ces opinions, voire de les modifier au contact de celles des autres. Plusieurs séances sont souvent nécessaires pour rejoindre tous les participants souhaités<sup>4</sup>.

##### *Sources de données*

Informateurs clés, population

##### *Outils*

Grilles de discussion et d'analyse

### **Méthode 6 : L'enquête et le sondage**

#### *Description*

À partir de questionnaires, il s'agit de produire de l'information nouvelle qui peut être de nature quantitative ou qualitative. Un ensemble de renseignements pertinents concernant l'objet de l'étude peut ainsi être recueilli de façon systématique auprès d'un échantillon prédéterminé de la population.

#### *Source de données*

Population

#### ✕ *Outil*

Questionnaire

### **Méthode 7 : Le forum communautaire** (détaillée à l'annexe 4-C)

#### *Description*

Il s'agit d'une assemblée ouverte à tous les membres d'une communauté donnée. Chacun est alors considéré comme une source importante d'information et est encouragé à venir s'exprimer publiquement sur un sujet donné.

#### *Source de données*

Population

#### ✕ *Outil*

Grille de discussion avec thème de départ

### **Méthode 8 : Les groupes de discussion ou « focus groups »** (détaillée à l'annexe 4-D)

#### *Description*

Technique qui consiste à susciter une discussion ouverte avec un certain nombre de participants, à partir d'une grille d'entrevue ou d'un canevas de discussion préétabli, sur un ou plusieurs thèmes

présélectionnés. Par la suite, il s'agit de faire une analyse synthèse des principaux messages et points de vue exprimés, qu'ils soient convergents ou divergents.

#### *Sources de données*

Informateurs clés, population

#### ✕ *Outils*

Grille d'entrevue ou canevas de discussion préétabli

### **Méthode 9 : Les techniques de remue-méninges** (détaillées à l'annexe 4-E)

#### *Description*

Il s'agit de séances de travail où les participants expriment à voix haute (brainstorming) ou par écrit (brainwriting), les idées qui leur viennent à l'esprit sur un problème ou une difficulté en particulier. Lors de la réalisation du diagnostic, ces techniques sont utiles pour générer des idées sur les problèmes de sécurité vécus dans la communauté. Elles favorisent l'identification rapide d'un éventail de préoccupations relatives à la sécurité.

#### *Source de données*

Informateurs clés

#### ✕ *Outils*

Ces deux techniques demandent l'intervention d'un animateur. Les idées exprimées lors de ces séances doivent être notées. Dans certaines circonstances, il peut être utile d'enregistrer les propos sur bande magnétique de manière à ne perdre aucun élément essentiel de l'information qui émanera du groupe.

Ceci complète le premier bloc de la planification du diagnostic avec ses cinq points. Nous abordons maintenant le bloc de l'exécution qui compte les points 6,

7 et 8 de la réalisation du diagnostic de sécurité.

## 2.6 POINT 6 : RECUEILLIR L'INFORMATION

Dans le cadre de la réalisation d'un diagnostic de sécurité, la collecte d'information représente une opération cruciale puisqu'elle permet de rassembler les éléments essentiels pour porter un jugement sur les objets d'intérêt.

Une fois les méthodes de collecte arrêtées, l'équipe de travail doit procéder au choix, à l'adaptation ou même à la conception d'outils pour réaliser la collecte d'information désirée. Ce choix sera fait en fonction de la nature de l'information recherchée et des sources de données disponibles. Les questionnaires et les grilles d'entrevue, d'observation et de discussion sont des exemples d'outils potentiels.

Quel que soit l'outil privilégié, la collecte de données ne doit pas être improvisée. C'est pourquoi, il est important de bien avoir en mémoire les décisions prises au point 3 de la réalisation du diagnostic au regard des informations souhaitées pour établir ce dernier.

Considérant les ressources nécessaires, tant humaines que financières, pour développer des outils, il est suggéré de rechercher ceux qui sont déjà disponibles (ex. : sur Internet) ou le cas échéant, de s'en inspirer fortement, quitte à ce que certains éléments soient ajustés à la réalité que l'on veut documenter.

## 2.7 POINT 7 : ORGANISER ET ANALYSER L'INFORMATION RECUEILLIE

---

### *Mise en garde*

*Le processus diagnostique peut générer une quantité importante de renseignements qu'il faudra organiser et analyser. Il s'agit avant tout d'un processus inductif, c'est-à-dire une méthode qui, à partir des observations et faits recueillis, cherche à dégager une compréhension plus générale de la situation. Toutefois, **il n'existe pas de méthodes ni d'outils qui soient adaptés à toutes les circonstances**. Dans les lignes qui suivent nous nous attarderons à suggérer un processus qui pourrait s'avérer utile mais l'équipe de travail pourrait décider de procéder autrement.*

---

Les objectifs de cette étape sont de :

- ☞ mettre en relation l'information recueillie;
- ☞ émettre des hypothèses quant aux causes possibles.

La démarche générale proposée consiste à :

- ☞ organiser l'information selon un cadre logique;
- ☞ développer une vision globale de la communauté au regard de sa sécurité;
- ☞ identifier des liens possibles entre les problèmes observés et émettre des hypothèses quant à leurs causes;
- ☞ établir le portrait de la sécurité dans la communauté.

### 2.7.1 Organiser l'information selon un cadre logique

Afin d'organiser l'information, il peut être utile d'avoir recours à un système de fiches signalétiques pour chaque problème documenté, afin d'y compiler des notes, tant au moment de la collecte d'information

qu'au cours des premières étapes du traitement de l'information obtenue. Il est possible d'imaginer autant de fiches qu'il y aura de problèmes identifiés suite à la collecte des données. L'annexe 5 présente les éléments à recueillir pour compléter une fiche signalétique.

L'utilisation de cet outil permettra d'identifier les aspects pour lesquels plus de renseignements sont nécessaires et l'équipe de travail pourra alors décider d'obtenir cette information, d'où le caractère itératif du processus diagnostique.

### **2.7.2 Développer une vision globale de la communauté au regard de sa sécurité**

Il s'agit de résumer l'information contenue dans les fiches signalétiques et de la consigner dans un tableau qui permettra d'obtenir en un clin d'œil, un portrait préliminaire de la situation qui prévaut dans la communauté. À cet effet, l'équipe de travail pourra utiliser la même grille que celle employée pour identifier l'information à rechercher (annexe 2, voir section 2.3.1). L'annexe 6 présente un exemple de cette grille qui rassemble l'information recueillie afin de résumer les problèmes de sécurité dans un parc tel que consignés dans les fiches signalétiques correspondantes.

### **2.7.3 Identifier des liens possibles entre les problèmes observés et émettre des hypothèses quant à leurs causes**

Qu'il s'agisse de réaliser un bilan général ou de documenter une problématique particulière, l'exercice consiste à mettre en relation les différentes données recueillies, soit les:

- ☞ situations observées;
- ☞ causes possibles appréhendées;

- ☞ services et ressources disponibles ou non dans la communauté et pouvant avoir un impact sur le ou les problèmes.

Par exemple :

*Hypothèse 1* : Les gens ont peur de fréquenter le parc parce qu'il y a beaucoup de jeunes qui y flânent.

*Hypothèse 2* : Les gens ont peur de fréquenter le parc parce que ce dernier fait l'objet de vandalisme.

*Hypothèse 3* : Les jeunes flânent dans le parc parce que le programme de loisir n'est pas très étoffé.

Le fait d'avoir regroupé l'information dans une grille telle que suggérée dans la section précédente, peut faciliter l'analyse de l'information, l'établissement de ces liens et la formulation d'hypothèses.

### **2.7.4 Établir le portrait de la sécurité dans la communauté**

Au terme de cette analyse, l'équipe de travail sera en mesure de produire un document préliminaire qui fera la synthèse :

- ☞ des forces et des faiblesses de la communauté au regard de la sécurité en général ou d'un enjeu particulier;
- ☞ de la nature et de l'importance des problèmes existants;
- ☞ des causes les plus probables;
- ☞ des ressources et des services disponibles ou manquants pouvant avoir un impact sur ces problèmes.

Par ailleurs, elle pourra confirmer ou infirmer les perceptions exprimées au départ quant à la sécurité de la communauté. Il sera alors possible de distinguer ce qui paraissait problématique de ce qui l'est réellement et, par conséquent, de s'assurer que les interventions soient orientées vers les vrais

problèmes et non sur des impressions non fondées.

Il faut se rappeler qu'en général, un certain nombre de critères peuvent être utilisés pour orienter les conclusions à tirer, soit :

☞ *La fréquence*

C'est le nombre de fois que le point de vue est exprimé ou qu'un fait est mentionné.

Même si une information observée une seule fois peut être importante, elle a plus de chance de refléter une certaine réalité lorsqu'elle est répétée un grand nombre de fois.

☞ *Les faits supportant une opinion ou une information*

Ce critère fait référence aux éléments objectifs qui viennent appuyer une opinion ou une information (ex. : documents, données quantitatives).

☞ *La congruence avec d'autres informations*

Ce critère fait référence à ce que les informations données soient compatibles et associées d'une façon logique avec les autres informations obtenues (ex. : l'accroissement des accidents de la route et la conduite avec facultés affaiblies).

## **2.8 POINT 8 : VALIDER LE PORTRAIT ÉTABLI**

Une fois le portrait établi, il sera primordial de le valider auprès d'informateurs clés de la communauté dans le cadre d'un forum de discussion par exemple. Cette validation sera orientée à partir des résultats obtenus et de l'analyse qui en aura été faite. Lors de cette activité, il sera alors possible de vérifier avec les personnes réunies :

- ☞ si elles sont d'accord avec les énoncés présentés;
- ☞ si les énoncés correspondent à leur connaissance de leur milieu de vie.

En outre, les participants pourront :

- ☞ exprimer leurs opinions quant à ce portrait;
- ☞ ajouter des éléments oubliés;
- ☞ nuancer certains éléments;
- ☞ s'approprier le portrait;
- ☞ commencer à réfléchir à l'étape subséquente de la démarche

À partir de cette validation, l'équipe de travail pourra compléter une version finale du diagnostic pour ensuite passer à l'étape suivante, soit l'élaboration d'un plan d'action dans le but d'intervenir sur certaines problématiques jugées pertinentes. La Partie II du Module 3 traite de cet aspect.

### 3 ÉVALUATION

L'évaluation n'est pas un exercice qu'on laisse pour la fin du projet. Au contraire, on ne saurait trop insister sur l'importance d'obtenir, au fur et à mesure des activités, le maximum de renseignements sur :

- ☞ ce que l'équipe veut réaliser;
- ☞ ce qui fonctionne bien ou pas du tout;
- ☞ les modifications que l'équipe apporte tout au long de la démarche.

La pierre angulaire de l'évaluation demeure les observations amassées au fil des activités. Plus il y aura de traces écrites, plus l'évaluation sera aisée, rapidement exécutée et fidèle à la réalité. Laisser des traces peut prendre plusieurs formes (ex. : comptes rendus des rencontres ou procès verbaux, journal de bord, documents produits en cours de diagnostic, correspondance). Les questions présentées au tableau 3-1 qui suit, permettent également d'orienter l'évaluation.

**Tableau 3-1**

**Questions relatives à l'évaluation du processus  
de réalisation du diagnostic de sécurité**

*Il s'agit de s'intéresser aux huit points qui ont permis de réaliser le diagnostic de sécurité.*

<b>Point 1 S'entendre sur les finalités de la démarche</b>			
<b>QUESTIONS</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>COMMENTAIRES (pourquoi?)</b>
Est-ce que les membres de l'équipe se sont entendus sur les raisons de s'engager dans une démarche d'amélioration de la sécurité?			
Est-ce que ces raisons étaient claires et comprises de tous les membres de l'équipe?			
Est-ce qu'il a été difficile de s'entendre sur ces raisons?			

**Tableau 3-1**

**Questions relatives à l'évaluation du processus  
 de réalisation du diagnostic de sécurité (suite)**

<b>Point 2 Identifier le territoire ou les problématiques d'intérêt</b>			
<b>QUESTIONS</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>COMMENTAIRES (pourquoi?)</b>
Est-ce que le territoire a été bien délimité?			
Est-ce que le territoire représente un tout cohérent?			
Y avait-il des raisons qui ont conduit au choix de ce territoire ou de cette problématique ? Lesquelles?			
Ces raisons sont-elles bien comprises et partagées?			

**Tableau 3-1**

**Questions relatives à l'évaluation du processus  
 de réalisation du diagnostic de sécurité (suite)**

<b>Point 3 Identifier l'information à rechercher</b>			
<b>QUESTION</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>COMMENTAIRES (pourquoi?)</b>
Est-ce que l'équipe de travail s'est entendue sur le type d'information à rechercher?			
Est-ce qu'il a été difficile d'identifier les informations à rechercher?			
<b>Point 4 Identifier les sources d'information disponibles</b>			
<b>QUESTION</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>COMMENTAIRES (pourquoi?)</b>
Avez-vous rencontré des difficultés lors de l'identification des sources d'information? Lesquelles?			
Plusieurs sources de données ont-elles été utilisées? Lesquelles?			
Est-ce que les sources d'information étaient facilement accessibles?			

**Tableau 3-1**

**Questions relatives à l'évaluation du processus  
de réalisation du diagnostic de sécurité (suite)**

<b>Point 5 Identifier la ou les méthodes de collecte d'information</b>			
<b>QUESTION</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>COMMENTAIRES (pourquoi?)</b>
Avez-vous utilisé plusieurs méthodes de collecte d'information? Lesquelles?			
Avez-vous rencontré des difficultés lors de l'utilisation de ces méthodes?			
Est-ce que les outils utilisés pour recueillir l'information étaient adéquats?			
<b>Point 6 Recueillir l'information</b>			
<b>QUESTION</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>COMMENTAIRES (pourquoi?)</b>
Est-ce que l'information identifiée comme nécessaire au diagnostic a été recueillie?			
Est-ce que des difficultés ont été rencontrées lors de la collecte de l'information?			

**Tableau 3-1**

**Questions relatives à l'évaluation du processus  
 de réalisation du diagnostic de sécurité (suite)**

<b>Point 7 Organiser et analyser l'information recueillie</b>			
<b>QUESTION</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>COMMENTAIRES (pourquoi?)</b>
Avez-vous réussi à dégager les éléments les plus importants?			
A-t-il été possible de mettre en relation les éléments d'information entre eux?			
A-t-il été possible de dégager les causes des problèmes observés?			
Avez-vous rencontré des difficultés lors de l'analyse des données?			

**Tableau 3-1**

**Questions relatives à l'évaluation du processus  
 de réalisation du diagnostic de sécurité (suite)**

<b>Point 8 Valider le portrait établi</b>			
<b>QUESTION</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>COMMENTAIRES (pourquoi?)</b>
Est-ce que l'exercice diagnostique a permis d'établir un portrait de la collectivité au regard de la sécurité?			
L'exercice a-t-il permis de cerner avec justesse des problématiques particulières?			
Est-ce que le portrait établi correspond aux perceptions exprimées au début?			
L'exercice de validation a-t-il permis de bonifier le diagnostic?			

**Tableau 3-1**

**Questions relatives à l'évaluation du processus  
de réalisation du diagnostic de sécurité (suite)**

*Il faudra également répondre aux questions suivantes :*

Qui a assumé la responsabilité du diagnostic de sécurité (individus ou organismes initialement impliqués)?
Quelles ont été les ressources bénévoles et rémunérées engagées dans la réalisation du diagnostic de sécurité?
Quelle a été la durée du processus ? Quel est l'écart entre la durée réelle et ce qui avait été planifié? S'il y a un écart significatif, quelles en sont les raisons?
Quels sont les coûts associés à la réalisation du diagnostic? Quel est l'écart entre les coûts réels et ce qui a été prévu? S'il y a un écart significatif, quelles en sont les raisons?

**Tableau 3-1**

**Questions relatives à l'évaluation du processus  
de réalisation du diagnostic de sécurité (suite)**

*Pour conclure, il faudra porter un jugement sur les éléments suivants.*

Quels éléments ont facilité la réalisation du diagnostic?
Quelles ont été les principales difficultés rencontrées lors de la réalisation du diagnostic?
Quelles solutions ont été mises de l'avant pour contrer ces difficultés?
Globalement, comment s'est déroulée la réalisation du diagnostic de sécurité?



## NOTES

1. Le mot « victimation » fait référence à la peur qu'une personne éprouve d'être victime d'un acte criminel.
2. Tiré de Bernard, P.-M., C. Lapointe (1987) *Mesures statistiques en épidémiologie*. Québec. Presses de l'Université Laval. 314 p.
3. Adapté de Patton, M.Q. (1980) *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills, California. Sage Publications.
4. Institut national de santé publique du Québec. *Guide d'organisation d'un forum de discussion sur la sécurité et le sentiment de sécurité*. Document en voie de publication. Pour en obtenir une copie, contacter les auteurs à : [info@crpspc.qc.ca](mailto:info@crpspc.qc.ca)
5. Idem



## LECTURES SUGGÉRÉES

Callum, Jennifer, M. Mackay (Éd.) (2002) *Formation canadienne en prévention et contrôle des traumatismes*. Guide de l'animateur. Edmonton, Alberta Centre for Injury Control & Research. 432 p.

Lajoie, Christine (1999) *L'aménagement et la sécurité dans les lieux publics*. Québec : Ministère des Affaires municipales et de la Métropole.

Levaque, Renée (éd.) (2002) *Sécurité dans les milieux de vie. Guide à l'intention des municipalités*. Comité intersectoriel sur la sécurité dans les milieux de vie. Québec : Ministère de la Sécurité publique et Institut national de santé publique, 2<sup>e</sup> édition, 69 p. + annexes

Michinov, Estelle. *Les techniques de discussion et de résolution dans les groupes*. In : page personnelle d'Estelle Michinov [En ligne]  
<http://perso.wanadoo.fr/estelle.michinov/techncreative.PDF>

Sansfaçon, Daniel, O. Berchechat (2002) *Le diagnostic local de sécurité: Mobiliser, Connaître, Agir*. Montréal : Centre international pour la prévention de la criminalité.

Sansfaçon, Daniel (1999) *Diagnostic local de sécurité: Questions et défis*. Montréal : Centre international pour la prévention de la criminalité, 21 p.

Valiquette, Gilles (2002) *L'analyse des données du focus group*. Document de travail pour accompagner la session de formation. Québec : Société québécoise d'évaluation de programme, mars 2002, 83 p. + annexes.

Ville de Québec. *La marche exploratoire-Pochette d'information*. Ville de Québec : Service de la culture, du loisir et de la vie communautaire. (édition épuisée)

