

TROUSSE DIAGNOSTIQUE
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Guide d'organisation d'un forum de discussion

2^e ÉDITION

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

TROUSSE DIAGNOSTIQUE
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Guide d'organisation d'un forum de discussion

2^e ÉDITION

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

Institut national
de santé publique

Québec 

Avec la collaboration de :

• Ministère de la Sécurité publique

AUTEURS

Monique Rainville

Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Louise Marie Bouchard

Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Pierre Maurice

Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

SOUS LA COORDINATION SCIENTIFIQUE DE

Pierre Maurice

Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

AVEC LA COLLABORATION DE

Catherine Belley

Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Robert Lavertue

Direction de la prévention et de l'organisation policière, ministère de la Sécurité publique du Québec

CONCEPTION GRAPHIQUE DE LA COUVERTURE

Lucie Chagnon

GRILLE TYPOGRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

Parution inc.

REMERCIEMENTS

Ce guide a été réalisé à l'intérieur du projet « Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des MRC et des municipalités ». Ce projet est financé en partie par la Stratégie nationale pour la prévention du crime du gouvernement du Canada. Le financement et la réalisation de ce projet ont été recommandés par le ministère de la Sécurité publique du Québec.

Canada

Québec 

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.crpssc.qc.ca, ainsi que sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) au www.inspq.qc.ca.

The document is also available in English under the title Safety Diagnosis Tool Kit for Local Communities - Guide to Organizing Focus Groups – 2nd edition. Please visit the Web sites mentioned above.

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 suivante : <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.

Dépôt légal – 3^e trimestre 2011

ISSN : 1917-8492 (version imprimée)

ISSN : 1917-8506 (PDF)

ISBN : 978-2-550-62678-7 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-62679-4 (PDF)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

© Gouvernement du Québec (2011)

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 6 à 12 constituent les principaux éléments d'une trousse diagnostique de sécurité développée à l'intention des collectivités locales. À ce jour, la collection est composée des volumes suivants :

Veillez prendre note que la liste des volumes de la collection [Vivre en sécurité, se donner les moyens] présentée dans les volumes 6, 10, 11, 12 et 13 publiés avant 2011 diffère de la présente liste.

VOLUME 1

Renée Levaque, 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

Josephina Alvarez. *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

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

VOLUME 4 (à paraître)

VOLUME 5

Louise Marie Bouchard, Monique Rainville, Pierre Maurice et Mélanie Tessier. *Enquête sur la sécurité des personnes et la victimation dans les milieux de vie – Questionnaires et mode d'emploi d'un outil informatique pour faciliter la saisie, le traitement et l'analyse des données*, Québec, Institut national de santé publique du Québec (à paraître en 2012).

VOLUME 6

Louise Marie Bouchard, Pierre Maurice et Monique Rainville. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 7

Louise Marie Bouchard, Pierre Maurice, Daniel Rochette et Robert Lavertue. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide de réalisation du portrait général du milieu*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 8

Louise Motard. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide sur l'analyse de la criminalité à partir des statistiques officielles – 2^e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 9

Catherine Goulet-Cloutier, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide de réalisation d'une enquête sur la sécurité des personnes d'un milieu de vie*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 10

Monique Rainville, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide d'organisation d'un forum de discussion – 2^e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 11

Julie Laforest, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés – 2^e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 12

Louise Marie Bouchard, Pierre Maurice et Monique Rainville. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide d'observation directe d'un milieu au regard de sa sécurité – 2^e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

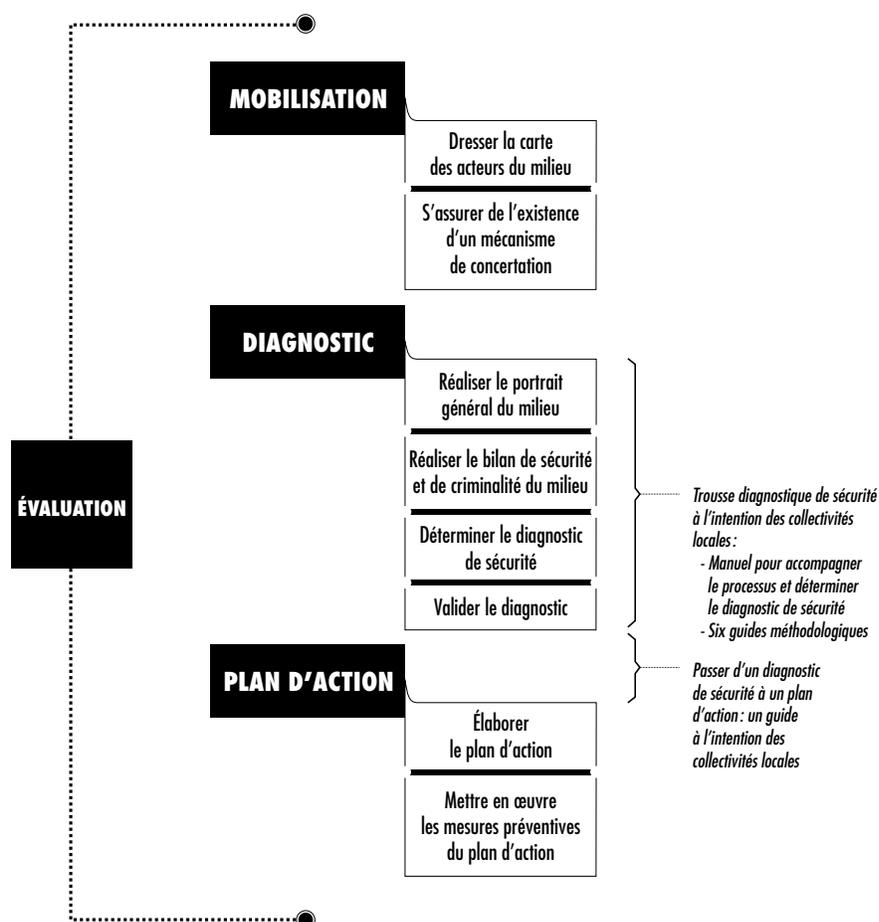
VOLUME 13

Julie Laforest, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2010

À PROPOS DE CE GUIDE¹ ...

Une approche par milieu de vie pour promouvoir la sécurité et prévenir la criminalité suppose l'application d'une démarche structurée de planification des interventions à réaliser. Cette démarche implique la mobilisation de la population et des partenaires intersectoriels, la réalisation d'un diagnostic de sécurité et l'élaboration d'un plan d'action. C'est pour soutenir cette démarche que la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* a été élaborée. Celle-ci est composée de plusieurs outils, dont le *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* et six guides méthodologiques. Il est à noter qu'outre la présente trousse le document *Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales* a été produit pour faciliter la transposition du diagnostic en plan d'action efficace.

Démarche structurée de planification des interventions à réaliser



1. Le contenu de ce guide a été inspiré de documents électroniques sur les *Groupes focus* réalisés par la Région wallonne (Belgique). Le site Internet d'où est tiré ce document n'étant plus accessible depuis 2008, les auteurs du présent guide peuvent fournir une copie sur demande (voir la page Internet « Nous joindre » du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité [www.crpssp.qc.ca]).

Le contenu de l'annexe 2 « Organiser un forum de discussion – Aide-mémoire » est une adaptation de l'information fournie sur les « focus groupes » dans la page Web suivante : [http://www.integration-projects.org/tools/Methodologie_du_focus_group_FR.doc].

Le présent document, *Guide d'organisation d'un forum de discussion – 2^e édition*, est l'un des guides méthodologiques qui composent la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales*. Il a pour objectif de soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par la population ou leurs représentants. Les participants sont sélectionnés sur la base de critères assurant la représentativité du milieu concerné. Contrairement à une enquête téléphonique dans la population, le forum de discussion est une méthode qui permet de colliger des données essentiellement qualitatives auprès d'un nombre relativement restreint de personnes, toutefois plus important que le nombre obtenu généralement à partir d'entretiens avec des informateurs clés.

Bien que ce guide ait été élaboré pour soutenir un diagnostic de sécurité, la marche à suivre exposée ici pourrait s'appliquer à d'autres contextes, à la condition qu'une grille d'animation appropriée soit mise au point.

Table des matières

Le forum de discussion – Un aperçu général	VII
CONDITIONS PRÉALABLES À RÉUNIR	VIII
Comment se repérer dans ce guide	XI
1.	
Planifier les forums de discussion	1
LES OBJECTIFS ET LES QUESTIONS	1
LES ACTEURS	1
QUELLES SONT LES RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR METTRE EN ŒUVRE UN FORUM DE DISCUSSION ?	2
COMMENT RECRUTER LES PARTICIPANTS ?	3
COMMENT CONVIER LES PARTICIPANTS ?	3
COMMENT PRÉPARER L'ÉVÉNEMENT ?	4
2.	
Réaliser les forums de discussion	5
FORMULATION DES QUESTIONS	6
COMBIEN DE TEMPS DURE UNE SESSION ?	7
COMMENT TERMINER UNE SESSION ?	7
COMBIEN DE FORUMS FAUT-IL PRÉVOIR ?	7
FAUT-IL FAIRE APPEL À UN SOUS-TRAITANT POUR RÉALISER UN FORUM DE DISCUSSION ?	7
3.	
Traiter et analyser l'information recueillie	9
RASSEMBLER ET CODIFIER LE MATÉRIEL RECUEILLI	9
REPÉRER ET CLASSER LES INFORMATIONS SIGNIFICATIVES	9
ANALYSER LES ÉNONCÉS POUR EN DÉGAGER LES FAITS SAILLANTS	12
ANNEXE 1 – Lectures complémentaires suggérées	15
ANNEXE 2 – Organiser un forum de discussion – Aide-mémoire	19
ANNEXE 3 – Les grilles d'animation – Forum de discussion	23
ANNEXE 4 – Formulaire de consentement	43
ANNEXE 5 – Exemples de thèmes de sécurité	47

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 permettant de s'assurer d'une bonne 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 victimation². 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 contacter par le biais d'organismes du milieu.

Principales caractéristiques d'un forum de discussion mené dans le cadre d'un diagnostic de sécurité

Objectifs

- Soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par la population ou leurs représentants.
- Faire ressortir des avis plus explicites ou mieux ancrés dans le contexte que des informations recueillies à l'aide d'un questionnaire fermé.
- Recueillir les opinions de plusieurs acteurs ou groupes de la population et mieux saisir les points de convergence et de divergence entre ces derniers.

Avantages

- Possibilité de mieux comprendre le pourquoi des phénomènes observés.
- L'implication des différents acteurs dans le forum est une bonne opportunité de mobilisation pour les actions futures.
- L'interaction entre les participants au forum permet de comprendre la dynamique qui existe dans la communauté entre certains groupes.
- Permet une certaine flexibilité pour ajuster la collecte des données d'un groupe à l'autre.
- Peut être réalisé à faibles coûts.

Inconvénients

- Nombre limité de questions abordées à l'intérieur d'une session (max. 3 ou 4).
 - Certains thèmes plus difficiles à aborder (par exemple, l'expérience de victimation violente).
 - N'assure pas d'obtenir une image représentative de la réalité du milieu.
-

2. Dans ce guide, la victimation est définie comme « le fait qu'une personne ait été victime d'un acte qui porte atteinte à sa personne ou à ses biens ». Sébastien Roché, *Insécurité et libertés*, collection L'épreuve des faits, Seuil, France, 1994, p. 25.

Commentaires

- Demande une expertise dans l'analyse de données qualitatives.
 - Nécessite une bonne capacité d'animation pour assurer l'expression libre et équitable de tous.
 - Les coûts de la méthode sont fonction du nombre de forums organisés et de la capacité d'analyser l'information qualitative qui en découle.
-

CONDITIONS PRÉALABLES À RÉUNIR

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 ? ». C'est à partir de la réponse à cette question que les objectifs des forums et les sujets abordés seront 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 d'autres méthodes de collecte ? ». Enfin, la mise en place des forums implique une logistique qui doit être soigneusement planifiée.

Comment se repérer dans ce guide

LE PRÉSENT DOCUMENT COMPREND TROIS SECTIONS.

La première section présente les étapes de planification d'un forum de discussion.

1

PLANIFIER

La deuxième section explique comment réaliser les activités planifiées afin de colliger les informations recherchées.

2

RÉALISER

La troisième section décrit la méthode pour traiter et analyser les informations recueillies dans le but d'établir les principaux faits saillants.

3

ANALYSER

Enfin, une suggestion de lectures complémentaires, un aide-mémoire pour la planification des activités, des grilles présentant des exemples de questions d'animation et un formulaire de consentement ainsi qu'une liste de thèmes à considérer dans un exercice de diagnostic de sécurité complètent ce guide.

ANNEXES

Planifier les forums de discussion

LES OBJECTIFS ET LES QUESTIONS

L'orientation donnée au forum dépend des objectifs poursuivis. Il est donc essentiel de s'accorder un temps de réflexion pour préciser par écrit les objectifs visés. Une fois ces 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 peuvent être utilisés pour documenter entre autres 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 préparés. Elles apparaissent à la fin du document et 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 servent à documenter d'autres thèmes, une activité supplémentaire doit 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 puissent être traitées durant une session.

LES ACTEURS

Qui participe aux forums de discussion ?

Un forum de discussion nécessite :

- un ou des animateurs idéalement impliqués avant et après 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 (par exemple, 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'appropriier le plan à respecter durant la session et 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 soulignant des idées nouvelles, 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 ;
- favoriser la participation de tous et s'assurer du respect des droits de parole ;
- 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 acteurs³ 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 (par exemple, 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 significatifs (retourner si nécessaire à la section traitant de cette opération dans le document *Guide de réalisation du portrait général du milieu*). 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 les tenir 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. Le fait d'avoir à interagir avec des personnes issues de groupes, milieux ou professions très diversifiés génère parfois des problèmes de vocabulaire ou peut tout simplement entraîner, chez certains, de la crainte à exprimer ouvertement une opinion. Une telle composition peut donc susciter chez des participants une certaine retenue, phénomène qui devra être compensé par de bonnes techniques d'animation. 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.

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 ;

3. Pour plus d'information sur la carte des acteurs, voir Existence d'un groupe défini de la section Facteurs de succès pour la réalisation d'un diagnostic du *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales*.

- la logistique nécessaire, notamment la réservation des locaux et le matériel utilisé pour les invitations, pour la prise de notes ou l'enregistrement, l'engagement d'un animateur, etc. ;
- des boissons et, éventuellement, une collation ;
- la possibilité de dédommager les participants, par exemple par 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 ;
- si l'on confie l'organisation des forums à un sous-traitant qui connaît bien le milieu, ce dernier pourra être d'une grande utilité pour indiquer les participants à contacter ;
- ne pas négliger sa propre expérience ni la pratique du bouche-à-oreille ou du réseautage pour compléter la liste des participants.

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'obtention d'un accord préalable des participants lorsqu'un enregistrement audio 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 ?

Des grilles d'animation sur le thème du désordre et des incivilités, de la sécurité et du sentiment de sécurité ainsi que sur l'appréciation des services offerts à la population sont regroupées à l'annexe 3. 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. L'animateur doit également bien préciser les thèmes qui seront privilégiés à la session.

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 déterminés ;
- 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).

Si l'on a prévu enregistrer les discussions, il faudra élaborer et faire signer un formulaire de consentement. Ce document doit préciser les règles de l'entretien ainsi que l'engagement à la confidentialité des sources de la part des organisateurs du forum. Il pourrait être acheminé aux participants avant l'activité. Un exemple de formulaire de consentement est présenté à l'annexe 4.

Réaliser les forums de discussion

Il peut s'avérer opportun 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'enregistrement (enregistreuse numérique ou autre) des discussions est fortement recommandé, et ce, même si les propos ne seront pas retranscrits intégralement. Il convient de rappeler que l'enregistrement est toujours conditionnel à l'obtention de l'accord préalable des participants. Cet accord peut être écrit (voir le formulaire de consentement présenté à l'annexe 4) ou donné verbalement. Dans la deuxième éventualité, cet accord doit être enregistré au moment du forum. Il est à noter que, dès qu'une seule personne refuse l'enregistrement, cette technique doit être mise de côté. Dans ce cas, c'est la prise de notes qui sera retenue.

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 en respectant la confidentialité des sources. 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 sans cérémonie pour les participants. En réalité, la plupart des interventions de l'animateur

Il arrive parfois que des participants expriment un problème en évoquant sa solution. Il faut donc, dans de tels cas, que l'animateur reformule l'intervention afin de s'assurer que le problème sous-jacent qui est évoqué est bien compris par tout le monde.

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 personnelles 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 influent ou plus loquace.

FORMULATIONS DES QUESTIONS

L'animateur doit être perçu comme un facilitateur et non comme une sorte d'autorité. Il doit absolument éviter de formuler des questions suggestives ou biaisées. 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 », il peut sembler favoriser une opinion plus qu'une autre. Par ailleurs, 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 ? ». Il faut aussi faire attention aux questions formulées de manière à appeler le silence.

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 peut également être liée, du moins en partie, à du conservatisme, au 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 l'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 un biais de désirabilité chez les participants qui, pour plaire à l'animateur ou aux autres participants, vont altérer leur opinion personnelle.

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 de 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 et nous confirment que l'ensemble des points de vue ont été exprimés.

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.

Dans un tel contexte, il apparaît souvent plus pertinent pour un comité ou une équipe qui désire réaliser des forums de discussion d'engager un sous-traitant. Le comité pourra tout de même participer aux activités avant et après les forums (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 la gestion de certains aspects techniques, en laissant aux personnes responsables la latitude nécessaire pour la supervision des opérations.

2

RÉALISER

Traiter et analyser l'information recueillie

Les notes ou enregistrements relatifs aux différents forums de discussion fourniront des données sous forme de mots et de phrases. Pour être utilisables, ces données doivent être résumées par une méthode adaptée à ce type de matériel, soit l'analyse qualitative. Cette méthode consiste à examiner successivement l'ensemble des renseignements ayant été recueillis lors de la collecte pour en faire ressortir les informations significatives.

Globalement, trois opérations décrites ci-dessous seront alors nécessaires :

- rassembler et codifier le matériel recueilli ;
- repérer et classer les informations significatives ;
- analyser les énoncés pour en dégager les faits saillants.

RASSEMBLER ET CODIFIER LE MATÉRIEL RECUEILLI

Si vous avez fait plusieurs forums, nous vous conseillons de classer chacun d'eux à l'aide d'un code. Ce code peut être un chiffre, une lettre ou les deux. Par exemple, chacune des informations significatives extraites du premier forum pourrait se voir assigner le code F1, celles du deuxième forum, F2 et ainsi de suite. Ce code sera celui que vous utiliserez tout au long du traitement et de l'analyse pour associer une information à sa source. Il est important de toujours maintenir ce lien puisqu'il permet un retour sur le matériel de base lorsqu'un complément d'information s'avère nécessaire.

REPÉRER ET CLASSER LES INFORMATIONS SIGNIFICATIVES

À cette étape-ci, l'information recueillie doit être regroupée sous des thèmes⁴ de sécurité appropriés. L'exercice consiste à écouter ou à lire attentivement le matériel recueilli de manière à repérer tous les énoncés qui expriment une idée au regard de la sécurité. Pour ce faire, deux options s'offrent à vous :

Option 1

Avant de commencer le traitement du matériel recueilli, vous pouvez décider d'établir les thèmes⁵ que vous jugez important de considérer dans l'analyse des entretiens.

Option 2

Vous pouvez déduire les thèmes au fur et à mesure, en fonction des énoncés que vous allez retenir.

L'une et l'autre des méthodes peuvent donner des résultats tout à fait adéquats. La première méthode peut être plus facile à appliquer lorsque vous n'êtes pas un habitué de l'analyse qualitative. Par exemple, si vos forums sont enregistrés et que vous connaissez les thèmes d'intérêt, il sera plus facile de repérer les informations susceptibles d'apporter un éclairage particulier sur la sécurité du milieu en sachant ce que vous rechercherez en écoutant les enregistrements ou en lisant les notes inscrites lors de la tenue des

4. Si ce ou ces forums sont réalisés à l'intérieur d'un diagnostic de sécurité, il est fort à parier que des discussions sur les thèmes à privilégier aient déjà eu lieu lors de la planification du diagnostic dans son ensemble. Dans ce cas, le traitement de l'information recueillie au cours des forums devra tenir compte de ces thèmes.

5. Des exemples de thèmes sont présentés à l'annexe 5.

Transcription d'enregistrements

Il peut être coûteux de faire une transcription intégrale de l'enregistrement d'entrevues avec des informateurs clés. Pour limiter les coûts, l'écoute des enregistrements et la prise de notes au fur et à mesure de la reconnaissance d'un énoncé d'intérêt peut aussi donner de bons résultats.

forums. Le fait de les déterminer auparavant ne vous limite toutefois pas à ces thèmes. En cours d'analyse, vous pouvez en ajouter si cela s'avère nécessaire. En contrepartie, si vous utilisez la seconde méthode, cela implique de noter toutes les informations qui vous semblent intéressantes, de déduire les thèmes qu'elles vous inspirent pour ensuite regrouper les informations sous chacun des thèmes qui ont émergé de votre première analyse. Cette option implique donc de passer en revue l'ensemble de l'information recueillie au moins deux fois.

Peu importe l'option que vous choisirez, il faut traiter l'information recueillie. Pour ce faire, vous devrez repérer les **informations significatives** qui semblent révélatrices dans un contexte de diagnostic. Ces informations devront être regroupées selon les différents thèmes de sécurité retenus. Cet exercice peut être réalisé de différentes façons : on peut, par exemple, retranscrire et classer à la main les informations significatives au moment de l'écoute de l'enregistrement, on peut également surligner ces informations à partir de notes manuscrites prises au cours des forums ou à partir de transcription intégrale d'un enregistrement de forum. Plusieurs outils peuvent faciliter ce type d'exercice (logiciel d'analyse de texte, chiffrier électronique, traitement de texte, etc.). L'exemple 1a de la page suivante illustre une méthode de traitement des informations significatives choisies à partir de trois forums en utilisant un chiffrier électronique.

Dans l'exemple 1a, en plus du thème de sécurité, nous avons inscrit le lieu et la clientèle se référant à chacune des informations significatives. Il est à noter que la clientèle, dans ce cas-ci, vise les personnes qui subissent le problème et non celles qui le causent. Ces informations pourront être facilement regroupées par thème, clientèle ou lieu en utilisant les filtres appropriés. Si l'on n'a pas recours à un logiciel qui permet des regroupements *a posteriori*, il sera judicieux de faire les regroupements selon les thèmes au fur et à mesure de leur retranscription. Dans l'exemple présenté, le nombre d'informations significatives a été limité pour des raisons pratiques. Dans la réalité, ce nombre serait sans doute plus important.

Bien que ce ne soit pas l'objet des forums, il se peut que des participants vous signalent une ou plusieurs causes de certains problèmes de même que des facteurs pouvant les aggraver. Il est bon de compiler ces informations à part car elles pourront être utilisées au moment de déterminer le diagnostic (voir la section Déterminer le diagnostic du *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité*). Par ailleurs, il se peut que des pistes de solutions aient été également exprimées. Une fois encore, nous vous suggérons de les compiler à part. Ces informations seront utiles au moment de transposer le diagnostic de sécurité en un plan d'action (voir *Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales*).

Exemple 1a Informations significatives tirées de trois forums de discussion⁶

Informations significatives	Thème	Clientèle	Lieu
(Au point de vue des vols), « au lac y en a beaucoup : des quatre roues, des moteurs de bateau, des affaires de même. » [F1]	Vols	Population saisonnière	Secteur du lac
« J'ai tout fait buriner, j'ai changé mes cadenas, j'ai changé mes serrures, ça me coûte une fortune pour mon système de sécurité puis je me suis fait voler mon quatre roues pis ma <i>chain saw</i> le mois dernier ! » [F1]	Vols	Population saisonnière	Secteur du lac
« Je n'ose pas envoyer mon enfant de 8 ans à l'école à pied, le monde va tellement vite [...] j'ai peur qu'il se fasse écraser. » [F1]	Sécurité routière	Jeunes	Quartier Sud
« Depuis que les voitures ont droit de virer à droite sur feu rouge, les enfants ne savent plus à quel moment traverser la rue. » [F1]	Sécurité routière	Population générale	Municipalité
« Je ne sais pas ce qui se passe à l'école mais mon enfant m'a dit qu'il avait peur d'y aller, il m'a dit qu'il a peur des plus grands. » [F2]	Violence	Jeunes	Écoles
« Depuis que le boulevard a été prolongé, les intersections sont tellement dangereuses que je n'ose plus envoyer mes enfants à l'école à pied. » [F2]	Sécurité routière	Jeunes	Quartier Sud
« Il y a tellement de graffitis dans le parc que je suis gênée d'y amener mes petits-enfants y jouer » [F2]	Désordre	Population générale	Parc
« [...] puis ils font du dommage. Ils font beaucoup de dommage. Pas besoin d'aller loin, là, juste ici, ils [les jeunes] laissent traîner leurs bouteilles de bière dans le parc. Ils font tellement de bruit qu'on ne peut pas dormir. » [F2]	Désordre	Population générale	Parc
« Puis le soir, dans le parc, les jeunes, ça traîne en bicyclette. Tu t'en vas dans la rue puis tu sais jamais quand est-ce qui va y en avoir un qui va t'accoster. » [F3]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Parc
« Ils veulent organiser de l'aide au devoir pour les jeunes mais le problème, c'est qu'en hiver il fait noir à trois heures et demie et moi j'ai peur de sortir quand il fait noir. » [F3]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité

6. Ces extraits proviennent de forums fictifs, dont un forum avec des citoyens du Quartier Sud, un forum avec des résidents du secteur du lac et un forum réunissant des membres du club de l'âge d'or de la ville. Afin de permettre le traçage de ces énoncés, les forums sont codés F1, F2 et F3.

ANALYSER LES ÉNONCÉS POUR EN DÉGAGER LES FAITS SAILLANTS

Un fait saillant est l'expression d'une réalité qui mérite d'être retenue en raison de son importance. Cette importance dépend de la fréquence (nombre et caractère répétitif d'un événement, d'une situation ou du nombre de personnes qui mentionnent la même information, etc.), de la gravité perçue des conséquences, d'une tendance observée (par exemple, un problème en constante progression), du caractère inusité d'un événement ou d'une situation, etc. Notons que, lorsque plusieurs informations significatives s'adressent à la fois au même thème, à la même population et aux mêmes lieux, il est souvent pertinent de résumer cette information par un même fait saillant. Un énoncé de fait saillant peut être exprimé de différentes façons en faisant référence au quand ?, quoi ?, où ?, qui ? et comment ?. Ainsi, à partir de l'exemple présenté précédemment, les informations significatives ont été triées par thème (exemple 1b). Ensuite, un fait saillant a été généré pour refléter une ou plusieurs informations significatives qui partageaient à la fois le même thème, la même population et le même lieu. Il est à remarquer que certains de ces énoncés de fait saillant relèvent d'une seule information significative (faits saillants ③, ④ et ⑤) alors que d'autres ont été dégagés à partir de plusieurs (faits saillants ①, ② et ⑥). Par ailleurs, certains énoncés vont devoir être validés par des données recueillies par d'autres méthodes (faits saillants ⑤ et ⑥).

Un tel exercice fait appel à un esprit de synthèse, au jugement et à une bonne connaissance du milieu. Aussi, il peut être judicieux de faire cet exercice avec plusieurs personnes. Au terme de cet exercice, les faits saillants dégagés à partir des forums devront être ajoutés aux faits saillants découlant d'autres collectes réalisées à l'intérieur du diagnostic de sécurité, le cas échéant. C'est à partir de l'analyse transversale de tous ces faits saillants réunis que vous pourrez déterminer ceux qui vont permettre de dégager les principaux problèmes à retenir dans le diagnostic (voir la section Réaliser le bilan de sécurité et de criminalité du milieu dans le *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité*).



En somme...

Les forums de discussion permettent de recueillir une information importante auprès de personnes qui ont une bonne connaissance d'un milieu au regard de ses principaux enjeux de sécurité. Il s'agit d'une méthode qui peut se réaliser à un coût relativement modeste dans des délais assez courts. Un tel processus de collecte d'information doit être soigneusement planifié et se réaliser de manière systématique afin de permettre de résumer de façon objective l'information recueillie. De plus, compte tenu de la nature des informations recueillies et de la méthode d'analyse à appliquer, il est fortement conseillé de réaliser cette dernière en groupe.

Exemple 1b Faits saillants dégagés des trois forums de discussion

Informations significatives	Thème	Clientèle	Lieu	Faits saillants
« Il y a tellement de graffitis dans le parc que je suis gênée d'y amener mes petits-enfants y jouer. » [F2]	Désordre	Population générale	Parc	❶ Il y a du désordre dans le parc occasionné par les activités des jeunes. [F]
« Puis ils font du dommage. Ils font beaucoup de dommage. Pas besoin d'aller loin, là, juste ici, ils [les jeunes] laissent traîner leurs bouteilles de bière dans le parc. Ils font tellement de bruit qu'on ne peut pas dormir. » [F2]	Désordre	Population générale	Parc	
« Je n'ose pas envoyer mon enfant de 8 ans à l'école à pied, le monde va tellement vite [...] j'ai peur qu'il se fasse écraser. » [F1]	Sécurité routière	Jeunes	Quartier Sud	❷ La sécurité routière est une préoccupation pour les piétons et les cyclistes en raison de la vitesse excessive et du virage à droite sur feu rouge. [F]
« Depuis que le boulevard a été prolongé vers l'est, les intersections sont tellement dangereuses que je n'ose plus envoyer mes enfants à l'école à pied. » [F2]	Sécurité routière	Jeunes	Quartier Sud	
« Depuis que les voitures ont droit de virer à droite sur feu rouge, les enfants ne savent plus à quel moment traverser la rue. » [F1]	Sécurité routière	Population générale	Quartier Sud	
« Puis le soir, dans le parc, les jeunes, ça traîne en bicyclette. Tu t'en vas dans la rue puis tu sais jamais quand est-ce qui va y en avoir un qui va t'accoster. » [F3]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Parc	❸ Les personnes âgées ont peur en raison des activités des jeunes dans le parc. Lien probable avec l'énoncé 1. [F]
« Ils veulent organiser de l'aide au devoir pour les jeunes mais le problème, c'est qu'en hiver il fait noir à trois heures et demie et moi j'ai peur de sortir quand il fait noir. » [F3]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	❹ Les personnes expriment de l'insécurité au regard d'éventuels déplacements après la tombée de la nuit. [F]
« Je ne sais pas ce qui se passe à l'école mais mon enfant m'a dit qu'il avait peur d'y aller, il m'a dit qu'il a peur des plus grands. » [F2]	Violence	Jeunes	Écoles/ Quartier Sud	❺ Possibilité d'un problème de violence à l'école : à vérifier si ce problème ressort dans les autres collectes de données. [F]
(Au point de vue des vols), « Au lac, y en a beaucoup : des quatre roues, des moteurs de bateau, des affaires de même. » [F1]	Vols	Population saisonnière	Secteur du lac	❻ Des vols par effraction sont rapportés dans les résidences secondaires : à vérifier si ce problème ressort dans les autres collectes de données. [F]
« J'ai tout fait buriner, j'ai changé mes cadenas, j'ai changé mes serrures, ça me coûte une fortune pour mon système de sécurité, puis je me suis fait voler mon quatre roues puis ma chaîne le mois dernier ! » [F1]	Vols	Population saisonnière	Secteur du lac	

Annexe 1

Lectures complémentaires suggérées

Lectures complémentaires suggérées



C. Hamel et S. Allaire. *Guide d'animation d'un forum de discussion*, Québec, Université Laval, Faculté des sciences de l'éducation, [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, [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/cp/_fl/Evaluation_handbook-F.pdf].

Annexe 2

Organiser un forum de discussion – Aide-mémoire

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 (faits saillants du portrait général du milieu, information sur la criminalité déclarée, etc.).	▲ 6 semaines avant la tenue du forum
Définir les objectifs du forum.	Préciser les 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 ou engager un sous-traitant.	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, etc.).	▲ 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 principales.	▲ 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

ACTIVITÉ	Contenu	Délai
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
Vérifier l'intention des participants d'être présents (téléphone ou courrier électronique).		▲ 2 semaines avant
Faire parvenir le formulaire de consentement aux participants		▲ 2 semaines avant
Organisation logistique (équipement de la salle, rafraîchissement, etc.).	Chevalet mille-feuilles, marqueurs, liste des participants, réservations, boissons, collation, cahier, enregistreur audio, etc.	▲ 1 semaine avant
Faire un rappel aux participants.		▲ 2 jours avant
TENIR LE FORUM.	Durée totale suggérée : 2 heures 15 minutes. Plan suggéré : 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 l'utilisation des données colligées).	
Faire un compte rendu synthétique de la session.	Noter les points importants 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 formuler les faits saillants.	Si nécessaire, revoir la section portant sur le traitement et l'analyse de l'information et se référer au <i>Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité.</i>	▲ 2 semaines après

Annexe 3

Les grilles d'animation – Forum de discussion

Les grilles d'animation – Forum de discussion

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 l'annexe 1 du *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales*.

Ces trois grilles sont disponibles en format MS Word dans le site Internet du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité [www.crpspc.qc.ca].

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, aré纳斯, etc.)
 - bancs, tables, arbres, aménagement paysager, cabines téléphoniques, abribus, lampadaires, boîtes postales
 - autres équipements publics
 - tags⁷ et graffitis
- bris ou endommagement d'espaces commerciaux (par exemple, 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
- gangs criminalisés
- personnes en état d'ivresse ou sous l'effet de drogues

7. Selon le Bibliorum 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
- diminue 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 (par exemple, 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
- personnes en état d'ivresse ou sous l'effet de drogues

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
- diminue le sentiment de sécurité
- dérange (par exemple, bruit)
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- problèmes de propreté, de salubrité
- risques de violence ou d'incendies
- touche 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 (par exemple, 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
- diminue le sentiment de sécurité
- dérange (par exemple, 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
- diminue le sentiment de sécurité
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- dérange (par exemple, bruit)
- touche 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 prostitution⁸ ?

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
- gangs criminalisés
- personnes réactionnaires ou agressives
- personnes s'adonnant à des activités de vente ou de consommation de drogues ou d'alcool
- personnes en état d'ivresse

8. Les problèmes de drogue et de prostitution auraient pu être classés parmi ceux visant la criminalité (voir le *Guide sur l'analyse de la criminalité à partir des statistiques officielles – 2^e édition*). Nous avons choisi de les intégrer aux problèmes de désordre en considérant que les diverses nuisances engendrées par ces types de commerce ont un plus grand impact sur la perception du citoyen que l'illégalité des actes.

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
- diminue le sentiment de sécurité
- dérange (par exemple, bruit)
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- risques de violence
- modifie l'image du secteur
- autres raisons (préciser)

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 (par exemple, 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 débris non ramassés (par exemple, seringues et condoms souillés, éclats de verre, bouteilles, etc.)
- voitures abandonnées et vitres de pare-brise cassées
- équipements de jeux détériorés et peu sécuritaires

THÈMES ABORDÉS

LE DÉSORDRE ET LES INCIVILITÉS

Exemples d'éléments à considérer

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

Raisons invoquées :

- diminue le sentiment de sécurité
- dérange (par exemple, 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)

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 :

- diminue le sentiment de sécurité
- dérange (par exemple, bruit)
- influence les habitudes ou les comportements des personnes
- oblige à restreindre les sorties
- problèmes de propreté, de salubrité
- autres raisons (préciser)

THÈMES ABORDÉS

LE DÉSORDRE ET LES INCIVILITÉS

Exemples d'éléments à considérer

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 (par exemple, 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 (par exemple, sexe, âge, état de santé, tempérament, handicap)
- son bagage d'expériences (par exemple, scolarité, expériences de victimation)
- ses croyances, perceptions et valeurs (par exemple, insécurité dans les lieux publics, racisme)
- son mode de vie (par exemple, vivre en ville, habiter seul, lieux fréquentés, habitudes de transport)
- son pouvoir économique (par exemple, 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 ?
- a) Si oui, quelles sont les principales raisons qui font que vous vous sentez en sécurité ?
 - b) Sinon, quelles sont les principales raisons qui font que vous ne vous sentez pas en sécurité ?
 - c) 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'être en sécurité ?
- Par exemple, y a-t-il eu des vols dans votre voisinage ? Cela a-t-il diminué votre sentiment de sécurité ?
 - Y a-t-il eu du vandalisme ? Cela a-t-il diminué 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 (par exemple, 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

IMPORTANTANCE 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 fournis 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 offerts à la population.

THÈMES ABORDÉS

Exemples d'éléments à considérer

LES SERVICES POLICIERS

1. De façon générale, êtes-vous satisfait du travail effectué par les policiers de votre secteur/municipalité/quartier ?

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

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

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

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction :

- présence
- efficacité
- visibilité
- travail de prévention (par exemple, milieu scolaire)

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

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

b) 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

3. De façon générale, êtes-vous satisfait des services de loisirs de votre secteur/municipalité/quartier ?

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

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

b) 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

4. 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

a) Quels sont vos principaux motifs de **satisfaction** à l'égard de l'aménagement ?

b) 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

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

- a) Quels sont vos principaux motifs de **satisfaction** à l'égard de l'entretien ?
- b) 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

6. 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

- a) Quels sont vos principaux motifs de **satisfaction** à l'égard de l'aménagement des parcs ?
- b) 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

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

- a) Quels sont vos principaux motifs de **satisfaction** à l'égard de l'entretien des parcs ?
- b) 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

8. 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

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 peuvent être posées pour améliorer les services offerts dans votre secteur/ municipalité/ quartier ?

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

Annexe 4

Formulaire de consentement

Formulaire de consentement

PROJET « INSCRIRE LE NOM »

Contexte du projet

Définir le contexte du projet

J'accepte de participer au projet dont les conditions sont les suivantes :

- Ce projet vise à établir un diagnostic de sécurité. À cette fin, des forums de discussion seront réalisés avec des informateurs clés [**de la municipalité, du quartier, etc.**].
- Un forum sera d'une durée approximative de [**nombre de minutes**]. Les questions porteront sur les problèmes de sécurité vécus sur le territoire et sur l'appréciation des services offerts [**dans le quartier, la municipalité**].
- Mes propos seront utilisés aux seules fins définies par le projet.
- Je pourrai refuser en tout temps de répondre à certaines questions, d'aborder certains thèmes ou de mettre fin à ma participation au forum, et ce, sans qu'aucun préjudice ne me soit causé.
- Pour faciliter le travail de l'animateur, l'entrevue sera enregistrée. Toutefois, l'enregistrement sera détruit dès que la transcription aura été réalisée.
- Toutes les données des forums seront traitées de façon à protéger la confidentialité des sources. De ce fait, aucun nom ne sera cité et le matériel sera codé.
- Toutes les données seront gardées sous clé et seront détruites à la fin du projet.
- Pour tout renseignement concernant le projet, je peux communiquer avec [**inscrire le nom et les coordonnées du responsable**].

Signature du participant : _____

Date : _____

Signature de l'animateur : _____

Date : _____

Personne à joindre si vous avez des questions :

Nom de la personne

Numéro de téléphone

Ce formulaire de consentement est disponible en format MS Word dans le site Internet du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité [www.crpspc.qc.ca].

Annexe 5

Exemples de thèmes de sécurité

Exemples de thèmes de sécurité

Criminalité et victimation

Selon les termes du *Code criminel* :

Infractions contre la personne

- Homicide
- Négligence criminelle et autres infractions
- Tentative ou complot en vue de commettre un meurtre
- Voies de fait (sauf les agressions sexuelles)
- Autres infractions d'ordre sexuel
- Enlèvement ou séquestration
- Vol qualifié ou extorsion
- Harcèlement criminel
- Menaces
- Autres

Infractions contre la propriété

- Crime d'incendie
- Introduction par effraction
- Vol de véhicules à moteur
- Vol de plus de 5 000 \$
- Vol de 5 000 \$ ou moins
- Possession de biens volés
- Fraude
- Méfait

Autres infractions au *Code criminel*

- Prostitution
- Armes
- Justice
- Actes contraires aux bonnes mœurs ou inconduite
- Appels téléphoniques indécents ou harcelants
- Autres

Infractions relatives à la conduite d'un véhicule

- Conduite avec facultés affaiblies
- Délits de fuite
- Autres

Infractions relatives aux drogues et aux stupéfiants

Selon des termes usuels :

- Discrimination**
 - Motifs religieux
 - Motifs ethniques
 - Motifs linguistiques
 - Motifs liés à l'orientation sexuelle
 - Motifs liés à un handicap (physique ou mental)
 - Motifs liés à l'apparence physique
 - Motifs liés à la pauvreté
 - Motifs liés à l'âge
 - Autres motifs
- Intimidation/harcèlement**
 - Individus importunés dans la rue
 - Intimidation exercée par des groupes ou des individus
 - Intimidation des citoyens par des membres de gangs
- Fraude**
- Violence (excluant les agressions sexuelles)**
 - Violence conjugale
 - Victimes d'agression dans leur milieu de vie
 - Bagarres entre membres de gangs dans les rues
 - Violence utilisée ou subie par les jeunes
 - Violence dans les relations amoureuses des jeunes
 - Violence à l'école
 - Taxage à l'école
 - Violence et intimidation dans les transports scolaires
 - Violence subie par les personnes âgées
- Agressions sexuelles**
- Vol**
 - Cambriolage
 - Vol d'automobile
 - Vol de pièces ou accessoires automobiles
 - Vol d'objets
 - Vol de vélo
 - Tentatives de vol
- Vandalisme**
- Désordre et incivilités**
 - Désordre physique**
 - Malpropreté de certains lieux publics (déchets, seringues, éclats de verre, etc.)
 - Immeubles abandonnés ou très détériorés
 - Graffitis sur les murs des bâtiments ou sur les équipements
 - Vandalisme sur des immeubles, bâtiments ou équipements privés ou publics
 - Nuisance sonore causée par le trafic ou une vitesse non adaptée au trafic

- Incivilités (désordre social)**
 - Nuisances liées à la consommation d'alcool dans les lieux publics
 - Nuisances liées à la vente ou à la consommation de drogue
 - Nuisances liées à des activités de prostitution
 - Comportement agressif ou dérangeant de personnes itinérantes ou sans abri
 - Comportements déplacés de personnes intoxiquées/santé mentale perturbée
 - Conflits entre groupes d'individus ou de résidants (ethniques, religieux, etc.)
 - Autres nuisances liées au bruit
 - Rassemblements dérangeants de personnes dans certains lieux publics
 - Animaux en liberté dérangeants
 - Nuisances dues à des « courses » de véhicules à moteur ou à la vitesse excessive

- Perception de la sécurité et sentiment de sécurité**
 - Sécurité perçue**
 - Perception de la sécurité de son milieu
 - Perception de sa propre sécurité
 - Perception d'un risque dans son milieu de vie au regard de la sécurité**
 - Pour soi
 - Pour ses proches ou ses enfants
 - Pour d'autres clientèles particulières : femmes, personnes âgées, jeunes, etc.
 - Perception d'un risque dans un lieu en particulier au regard de la sécurité**
 - Pour soi
 - Pour ses proches ou ses enfants
 - Pour d'autres clientèles particulières : femmes, personnes âgées, jeunes, etc.
 - Perception d'un risque lié à l'environnement bâti**
 - Bâtiments placardés
 - Lieux isolés
 - Perception d'un risque associé aux problèmes de criminalité dans son milieu**
 - Perception d'un risque dû à des comportements insécurisants de la part d'individus**
 - Comportements d'évitement**
 - Comportements de protection**
 - Apporter un objet pour assurer sa protection dans ses déplacements
 - Vérifier la présence d'intrus dans sa voiture avant d'y entrer
 - Éviter d'ouvrir sa porte à des inconnus pour des raisons de sécurité
 - Verrouiller constamment les portes de son domicile
 - Avoir un chien pour assurer sa protection
 - Avoir un système d'alarme activé régulièrement pour assurer sa protection
 - Avoir suivi un cours d'autodéfense pour assurer sa protection
 - Avoir une arme à feu à son domicile par mesure de protection
 - Avoir un détecteur de fumée fonctionnel par étage
 - Perception d'un risque associé à la santé physique**
 - Perception de sa santé par rapport à d'autres personnes du même âge

- Cohésion sociale (facteur de protection)**
 - Stabilité résidentielle
 - Niveau de confiance entre les résidants d'un milieu de vie
 - Climat d'entraide avec le voisinage
 - Surveillance des domiciles entre voisins
 - Implication dans un organisme ou comité préoccupé par la sécurité de milieu
 - Implication dans des assemblées du conseil municipal
 - Implication dans un conseil de quartier ou d'arrondissement
 - Implication dans un comité de citoyens
 - Implication dans des activités communautaires, d'entraide ou de bénévolat
 - Implication dans des activités sociales/culturelles/sportives organisées dans le milieu

- Accidents**
 - Accidents de la route**
 - Vitesse excessive
 - Nombre élevé d'accidents de la route
 - Conflits de circulation

 - Risque de blessures dans les lieux publics**

- Services offerts à la population**
 - Services policiers**
 - Présence (visibilité) policière dans le secteur
 - Satisfaction/efficacité du travail policier dans le milieu
 - Satisfaction du travail des policiers auprès des jeunes
 - Satisfaction du travail des policiers en sécurité routière
 - Satisfaction du travail des policiers pour régler les problèmes de délinquance/désordre
 - Confiance au service policier
 - Qualité du travail policier en prévention
 - Qualité de la réponse policière au moment d'une plainte

 - Service de protection contre les incendies**
 - Qualité de la réponse du service des incendies à la suite d'un appel

 - Aménagement et entretien des routes, rues et trottoirs**
 - Sécurité de certaines intersections
 - Signalisation routière adéquate
 - Satisfaction à l'égard de l'entretien et réparation des routes et des rues
 - Satisfaction à l'égard de l'entretien et réparation des trottoirs
 - Déneigement des rues
 - Déneigement et déglacage des trottoirs
 - Éclairage des lieux publics (rues, trottoirs, parcs, etc.)
 - Propreté des rues et des trottoirs
 - Plaintes formulées

- Entretien des parcs et des espaces publics**
 - Propreté des parcs et des espaces publics
 - Propreté des équipements
 - Propreté des espaces publics
 - Éclairage nocturne des parcs et des espaces publics
 - Sécurité des espaces publics
 - Sécurité des appareils de jeu dans les parcs
 - Sécurité des équipements dans les parcs
- Entretien des bâtiments, des équipements et des stationnements publics**
 - Entretien des bâtiments et des équipements publics
 - Éclairage nocturne autour des bâtiments, équipements et stationnements publics
- Services de loisirs**
 - Existence/disponibilité des services
 - Appréciation des services offerts
 - Entretien des lieux
 - Surveillance des lieux
 - Sécurité des installations
- Autres services**
 - Qualité des services préhospitaliers d'urgence
 - Qualité de l'environnement ou de l'eau potable
 - Présence de services communautaires
 - Connaissance des services par la population
 - Autres

*Institut national
de santé publique*

Québec 

Avec la collaboration de :

- Ministère de la Sécurité publique

