

TROUSSE DIAGNOSTIQUE  
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION  
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

# Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés

[ vivre en sécurité > se donner les moyens ]

vol. 11

Québec 



TROUSSE DIAGNOSTIQUE  
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION  
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

## Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés

[ **vivre en sécurité** › se donner les moyens ]  
vol. 11

*Institut national  
de santé publique*

Québec 

Avec la collaboration de :

• Ministère de la Sécurité publique

## RECHERCHE ET RÉDACTION

Julie Laforest  
Institut national de santé publique du Québec

## AUTRES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE PROJET

Catherine Belley  
Institut national de santé publique du Québec

Robert Lavertue  
Institut national de santé publique du Québec

Pierre Maurice  
Institut national de santé publique du Québec

Monique Rainville  
Institut national de santé publique du Québec

## COORDINATION DU PROJET\*

Louise Marie Bouchard  
Institut national de santé publique du Québec

## CONCEPTION GRAPHIQUE DE LA COUVERTURE

Lucie Chagnon

## GRILLE TYPOGRAPHIQUE ET MISE EN PAGES

Parution inc.

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

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

Canada

Québec

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

ISSN : 1917-8492 (version imprimée)

ISSN : 1917-8506 (PDF)

ISBN : 978-2-550-55328-1 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-55329-8 (PDF)

Dépôt légal – 2<sup>e</sup> trimestre 2009

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

© Gouvernement du Québec (2009)

## Collection

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

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

### Volume 1

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

### Volume 2

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

### Volume 3

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

### Volume 4

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

### Volume 5

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

### Volume 6

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

### **Volume 7**

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

### **Volume 8**

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

### **Volume 9**

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

### **Volume 10**

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

### **Volume 11**

Laforest, Julie et Monique Rainville. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2009.

### **Volume 12**

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


### **Volume 13**

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

## Note au lecteur

Ce guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés s'inscrit dans la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales*. Il a été élaboré à l'intention des personnes qui veulent planifier et conduire des entretiens semi-dirigés auprès d'informateurs clés à l'occasion d'un diagnostic de sécurité. La marche à suivre exposée ici pourrait toutefois s'appliquer à d'autres contextes à la condition qu'une grille d'entretien appropriée soit mise au point.

## Table des matières

Comment se repérer dans ce guide .....	VII
1. <b>L'entretien semi-dirigé – Un aperçu général</b> .....	1
2. <b>Marche à suivre</b> .....	2
La planification .....	2
Identification des répondants .....	2
Nombre d'entretiens à réaliser .....	2
Préparation de l'entretien .....	3
L'entretien .....	3
Début de l'entretien .....	3
Déroulement de l'entretien : quelques conseils .....	4
Fin de l'entretien .....	4
L'analyse .....	5
3. <b>Références</b> .....	6
	
<b>Grille d'entretien semi-dirigé avec un informateur clé</b> .....	7
Instructions d'utilisation .....	7
Exemple de grille d'entretien .....	9
<b>ANNEXE 1 – Liste des thèmes de sécurité et des principaux éléments à considérer</b> .....	12
<b>ANNEXE 2 – Exemple de formulaire de consentement</b> .....	16



## Comment se repérer dans ce guide

Le guide contient quatre sections.

La première section décrit brièvement la nature

de *l'entretien semi-dirigé* et son utilité.

1

ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ

La deuxième section met l'accent sur

la *marche à suivre* : la planification,

2

MARCHE À SUIVRE

le déroulement de l'entretien semi-dirigé

et l'analyse des informations recueillies.

3

RÉFÉRENCES

La troisième section fournit des *références complémentaires*.

Enfin, un exemple de *grille d'entretien semi-dirigé*

ainsi que des instructions relatives à son utilisation

complètent ce guide.

#

GRILLE D'ENTRETIEN

## L'entretien semi-dirigé – Un aperçu général

L'entretien semi-dirigé est une méthode qui permet de recueillir de l'information qualitative, tout comme le sont le forum de discussion, l'observation et l'analyse documentaire. La méthode s'applique à un petit échantillon. L'entretien peut être utilisé pour explorer une situation particulière ou pour compléter et valider une information provenant d'autres sources utilisées dans un diagnostic (faits et vérification de faits). De plus, parce qu'il donne accès aux perceptions et aux opinions, l'entretien semi-dirigé est l'occasion de révéler des problèmes plus cachés, mais préoccupants dans certains secteurs ou segments de la population.

Dans un diagnostic de sécurité, l'entretien semi-dirigé se concentre sur les problèmes de sécurité ou de criminalité perçus par des informateurs clés. Plus précisément, les thèmes qu'il est suggéré d'aborder au cours des entretiens sont la criminalité et la victimation, le désordre et les incivilités (nuisances), la perception de la sécurité ou le sentiment de sécurité et l'appréciation des services à la population (voir l'annexe 1).

## Marche à suivre

### LA PLANIFICATION

#### Identification des répondants

Les informateurs clés du milieu à l'étude sont des « témoins privilégiés, des personnes qui, par leur position, action, leurs responsabilités, ont une bonne connaissance du problème. Ces témoins peuvent appartenir au public sur lequel porte l'étude ou y être extérieurs mais largement concernés par ce public<sup>1</sup> ». En plus d'être des témoins privilégiés de problèmes particuliers, ils peuvent représenter des clientèles et des territoires, avoir des responsabilités administratives au sein de la municipalité ou dans un organisme communautaire, être des experts dans un domaine précis, etc.

Il est conseillé de se référer à la carte des acteurs ou au répertoire des organismes du milieu pour identifier des informateurs clés. S'il y a lieu, les membres du comité responsable du diagnostic peuvent également être sollicités soit pour suggérer des répondants, soit en tant qu'informateurs clés. Avant de procéder à leur recrutement, il peut être utile de rédiger une liste de répondants potentiels.

#### Nombre d'entretiens à réaliser

Il est difficile de déterminer un nombre précis d'entretiens à réaliser à l'intérieur d'un diagnostic de sécurité. Cependant, les éléments suivants doivent être considérés au moment de la sélection du nombre d'entretiens :

- *Sources de données qualitatives et quantitatives déjà utilisées dans le diagnostic.* Il est important de couvrir tous les thèmes de sécurité, et ce, à l'aide de sources variées. Dans un diagnostic, l'entretien semi-dirigé peut être envisagé comme une méthode de collecte complémentaire aux autres méthodes privilégiées. De ce fait, un nombre restreint d'entretiens avec des informateurs clés du milieu peut être suffisant. Par contre, si les entretiens constituent la seule source d'information, un plus grand nombre d'informateurs doivent être rencontrés.
- *Diversité des points de vue représentés dans le diagnostic.* Les entretiens peuvent représenter le moyen de recueillir les préoccupations et les perceptions de groupes qui n'ont pas été rejoints à l'aide d'autres méthodes de collecte de données.
- *Temps et ressources disponibles.* Il faut compter un minimum de deux jours pour préparer, réaliser, transcrire et analyser chaque entretien. En ce sens, il est recommandé de planifier un nombre d'entretiens à la mesure du temps et des ressources disponibles. Par ailleurs, les informateurs clés sont souvent des acteurs très sollicités, ce qui limite leur disponibilité. En conséquence, il faut tenir compte de ces contraintes ainsi que des délais de réalisation de la collecte de données dans la détermination du nombre d'entretiens.
- *Saturation de l'information.* Dans des conditions optimales, l'atteinte de la saturation de l'information devrait marquer la fin de la collecte auprès des informateurs clés. Cela signifie que les informations recueillies deviennent répétitives, c'est-à-dire que les entretiens n'apportent plus d'éléments nouveaux ou complémentaires.

1. *Séance d'information dans le cadre du Diagnostic local de sécurité*, p. 25. Disponible sur le Web au [www.vps.fgov.be/doc/syllabusFr.pdf](http://www.vps.fgov.be/doc/syllabusFr.pdf).

## Préparation de l'entretien

Même si l'entretien semi-dirigé est une méthode souple, une préparation rigoureuse est tout de même nécessaire. La définition des objectifs de l'entretien, l'élaboration d'une grille d'entretien et l'adaptation d'un formulaire de consentement sont des étapes cruciales. Les points suivants précisent certaines de ces étapes.

- Appropriation de la grille d'entretien (voir la section Grille d'entretien – Instructions d'utilisation), détermination des questions les plus appropriées à l'interlocuteur ou élaboration de nouvelles questions.
- Élaboration d'un formulaire de consentement précisant les règles de l'entretien et l'engagement à la confidentialité ou adaptation de l'exemple fourni à l'annexe 2.
- Premier contact avec le répondant : explication du but de l'entretien et du projet, obtention de l'accord, prise de rendez-vous et entente sur le lieu où l'entretien aura lieu. Il est suggéré de préférer un lieu neutre, confidentiel, confortable, non bruyant, exempt de distraction et facile d'accès pour le répondant.
- Envoi du formulaire de consentement et de la grille d'entretien, si nécessaire.
- Préparation du matériel nécessaire à l'enregistrement de l'entretien, le cas échéant.
- Deuxième contact avec le répondant : confirmation de la date et du lieu de l'entretien.

2

MARCHE À SUIVRE

## L'ENTRETIEN

Un entretien semi-dirigé devrait durer entre 60 et 90 minutes. Une durée d'une heure est tout à fait acceptable et assure que l'interviewer et le répondant ne perdent pas leur concentration.

### Début de l'entretien

Une façon toute simple d'amorcer l'entretien est de se présenter et de rappeler les objectifs poursuivis, la durée prévue et les thèmes devant être abordés. Il est important de préciser au répondant qu'il sera interviewé en tant qu'expert ou représentant d'un groupe de personnes ou d'un organisme. Si l'enregistrement de l'entretien est prévu, il est essentiel de demander l'accord (verbal ou écrit) du répondant et de lui rappeler que l'anonymat des propos sera préservé en tout temps. C'est le moment approprié pour faire signer le formulaire de consentement, le cas échéant.

L'enregistrement (enregistreuse numérique ou autre) de l'entretien 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 du répondant (voir l'annexe 2). Si ce dernier refuse, la prise de notes doit être retenue, même si elle s'avère plus difficile, doit être retenue.

## Déroulement de l'entretien : quelques conseils

- Démarrer l'entrevue à l'aide d'une question générale et ouverte.
- Poser le moins de questions possible, la personne qui doit parler le plus est le répondant.
- La référence, anonyme bien sûr, aux propos des autres entretiens ou aux constats tirés des autres sources de données peut être une bonne manière d'amener le répondant à s'exprimer sur certains thèmes. De même, c'est une façon de valider l'information déjà recueillie.
- Respecter le rythme du répondant et ne pas être effrayé par les pauses et les silences.
- L'interviewer ne doit pas porter de jugement sur les propos émis par la personne interviewée. Il doit « diriger » ou orienter l'entretien vers les thèmes définis préalablement (voir la section Grille d'entretien – Instructions d'utilisation), ne pas suggérer les réponses et faire attention aux questions tendancieuses.
- Attention aux questions fermées qui ne laissent pas de place à l'élaboration et qui risquent de freiner le rythme de l'entretien.
- Veiller à ce que l'ensemble des thèmes pertinents prévus dans la grille d'entretien soient couverts.
- Poser des questions claires et directes, par exemple comment ?, où ?, quand ?, qui ?, quoi ?, pourquoi ?, combien ?<sup>2</sup>
- Formuler les questions de manière à ce que l'informateur réponde au nom de ceux qu'il représente, le cas échéant<sup>3</sup>.
- Écouter avec attention toutes les réponses et poser des questions complémentaires pour obtenir plus de précisions<sup>4</sup>.
- S'assurer que chaque question est bien comprise par l'informateur clé<sup>5</sup>.

## Fin de l'entretien

Étant donné que l'entretien semi-dirigé n'est pas régi par des questions fermées, il peut être difficile d'y mettre fin. Lorsque l'interviewer juge que l'ensemble des thèmes a été abordé et que le temps déterminé pour l'entretien est écoulé, il peut demander au répondant s'il a quelque chose à ajouter. L'exemple de grille d'entretien présenté dans ce guide propose deux questions de clôture au choix. L'interviewer remercie ensuite le répondant de sa participation, lui explique la suite du processus et lui mentionne que les résultats du diagnostic lui seront transmis lorsque ce dernier sera achevé. Rapidement après la fin de l'entretien, il est utile de résumer les propos du répondant et de noter les impressions et les éléments marquants. Ces informations pourront faciliter la transcription et l'analyse de l'entretien.

2. Inspiré du document *Outils pour l'évaluation, la planification et le développement participatif* :  
<http://www.unhcr.fr/cgi-bin/texis/vtx/publ/opendoc.pdf?tbl=PUBL&id=44c4864f2>.

3. *Idem*.

4. *Idem*.

5. *Idem*.

## L'ANALYSE

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

- Idéalement, transcrire puis relire les enregistrements des entretiens ou la prise de notes. Ce travail pouvant s'avérer assez lourd, un compromis serait de repérer les thèmes au moment de l'écoute sans tout retranscrire.
- Classer l'information recueillie dans une grille d'analyse en fonction des thèmes abordés par les répondants au cours des entretiens. Il s'agit de répondre à la question « Quoi ? ». Par exemple, quels sont les principaux problèmes évoqués par les répondants ?
- Dégager les idées maîtresses émises pour chacun des thèmes.
- Circonscrire les observations significatives et les classer selon les thèmes de sécurité.
- Valider les constats dégagés à l'intérieur de l'équipe de projet, puis auprès des autres instances prévues à cette fin.

2

MARCHE À SUIVRE

## Références



L'entretien individuel

[http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too\\_itw\\_res\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_itw_res_fr.pdf)



Outils pour l'évaluation, la planification et le développement participatif

<http://www.unhcr.fr/cgi-bin/texis/vtx/publ/opendoc.pdf?tbl=PUBL&id=44c4864f2>



Séance d'information dans le cadre du Diagnostic local de sécurité

[www.vps.fgov.be/doc/syllabusFr.pdf](http://www.vps.fgov.be/doc/syllabusFr.pdf)

## Grille d'entretien semi-dirigé avec un informateur clé

### INSTRUCTIONS D'UTILISATION

Pour mener à bien un entretien semi-dirigé, il faut que l'interviewer soit muni d'une grille d'entretien. La section suivante présente un exemple de grille d'entretien semi-dirigé adaptée au contexte de la réalisation d'un diagnostic de sécurité. La grille est précédée de quelques instructions concernant son utilisation.

**Toujours garder en tête que la grille d'entretien doit être utilisée de manière souple.** Elle peut être adaptée au besoin, selon les questions auxquelles on cherche à répondre, le type d'informateur, etc.

La grille proposée débute par une section « Présentation de l'interviewer ». Elle constitue un exemple qui peut facilement être adapté. L'important est de se présenter et de rappeler les thèmes qui seront abordés pendant l'entretien. Ainsi, le répondant sait exactement quelles sont les attentes de l'interviewer.

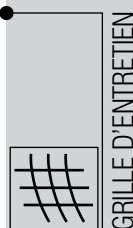
La deuxième section constitue le cœur de la grille d'entretien. Elle rappelle les thèmes à discuter et suggère des formulations de questions. La grille d'entretien propose deux séries de questions dont l'une sur le thème des **problèmes de sécurité** et l'autre, sur l'**appréciation des services à la population**.

Dans la grille, des exemples de formulation de questions sont proposés. Le but n'est pas de poser toutes les questions comme on le ferait dans le cas d'un questionnaire fermé par exemple, mais de suivre la trame générale. Dans le cas des problèmes de sécurité, il est important 1) d'obtenir des renseignements sur les problèmes de sécurité vécus sur le territoire et 2) d'amener le répondant à définir les problèmes qu'il juge les plus préoccupants. Pour ce qui est des questions sur les services, l'accent est mis sur la satisfaction à l'égard des services et des problèmes perçus relativement à ces derniers.

Afin de faciliter l'enchaînement, il peut être utile de résumer le thème discuté précédemment avant de passer à un autre sujet. À chaque changement de thème, le recours à des questions principales facilite le déroulement. Dans tous les cas, l'interviewer doit en choisir une avec laquelle il est à l'aise et qui est adaptée à l'interlocuteur. La question sera formulée différemment si elle s'adresse à un citoyen, à un intervenant d'un organisme communautaire ou à un maire.

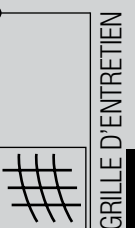
Dans l'exemple présenté, trois questions de clarification sont suggérées. Le recours à ce type de questions permet d'obtenir des précisions. Avoir en tête quelques versions de ces questions est nécessaire afin de susciter la discussion et assurer la fluidité des échanges.

Si le répondant a de la difficulté à nommer des problèmes de sécurité, l'interviewer peut lui donner des exemples de thèmes, sans toutefois lui suggérer des réponses (voir l'annexe 1).





La troisième partie vise à bien **clôturer** l'entretien. Pour ce faire, deux questions sont suggérées. Avant de terminer l'entretien, il faut s'assurer que les thèmes ont été couverts le plus possible. Il va sans dire que tous les informateurs clés ne sont pas en mesure de s'exprimer sur tous les thèmes de sécurité. Par exemple, au cours d'un entretien avec un interlocuteur qui travaille sur une problématique précise ou avec une clientèle particulière, il se peut que certains thèmes ne soient pas couverts parce qu'ils ne sont pas pertinents. Dans ce cas, il est important de déterminer les thèmes appropriés au moment de la préparation de l'entretien. Par contre, si l'informateur a une connaissance globale du territoire, l'interviewer tentera de couvrir le plus largement possible ces thèmes.



## EXEMPLE DE GRILLE D'ENTRETIEN

### Présentation de l'interviewer

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_, j'ai reçu le mandat de \_\_\_\_\_.

Au cours de l'entretien, j'aimerais que nous abordions les thèmes suivants : criminalité et la victimation, le désordre et les incivilités (nuisances), la perception de la sécurité ou le sentiment de sécurité et l'appréciation des services à la population. En ayant ces thèmes en tête...

### Problèmes de sécurité

Questions principales	Questions complémentaires	Questions de clarification
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pouvez-vous me parler des problèmes de sécurité présents sur votre territoire ?</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quels sont les problèmes de sécurité qui touchent votre territoire ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment avez-vous pris connaissance de ces problèmes ?</li> <li>Pourquoi cela est-il considéré comme un problème ?</li> <li>Dans quelles circonstances ce problème survient-il ?</li> <li>Quel est l'ampleur du problème ?</li> <li>Quels sont les endroits, moments, victimes, les plus touchés par ce problème ?</li> <li>Avez-vous remarqué des changements dans la situation au cours des dernières années ?</li> <li>Quels sont les problèmes de sécurité qui font l'objet de plaintes ?</li> <li>Comment expliquez-vous ce problème ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pouvez-vous m'en dire un peu plus ?</li> <li>Pouvez-vous m'en dire davantage ?</li> <li>Pouvez-vous me donner des exemples ?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>D'après votre expérience, quels sont les problèmes de sécurité qui dérangent le plus les citoyens ?</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quels sont, selon vous, les problèmes de sécurité les plus préoccupants de votre territoire ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour quelles raisons ?</li> </ul>	

## Appréciation des services à la population

Questions principales	Questions complémentaires	Questions de clarification
<ul style="list-style-type: none"> <li>En général, la population est-elle satisfaite des services offerts par la municipalité ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si non, quels sont les principaux problèmes que vous avez observés ou qu'on vous a rapportés ?</li> </ul>	
OU <ul style="list-style-type: none"> <li>Quelle est, selon vous, la satisfaction de la population à l'égard des services qui lui sont offerts ?</li> </ul> OU <ul style="list-style-type: none"> <li>Avez-vous eu connaissance que des groupes sont insatisfaits à l'égard de certains services ?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pouvez-vous m'en dire un peu plus ?</li> <li>Pouvez-vous m'en dire davantage ?</li> <li>Pouvez-vous me donner des exemples ?</li> </ul>
Clôture		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Est-ce qu'il y a d'autres problèmes de sécurité que nous n'avons pas abordés et qui vous semblent préoccupants ?</li> </ul> OU <ul style="list-style-type: none"> <li>Avez-vous quelque chose d'autres à ajouter concernant les problèmes de sécurité ou les services à la population ?</li> </ul>		

Cette grille est disponible dans le site internet du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité (crpspc.qc.ca) en format *MS Word* à l'adresse suivante :  
[http://www.crpspc.qc.ca/default.asp?fichier=outils\\_diagnostic.htm](http://www.crpspc.qc.ca/default.asp?fichier=outils_diagnostic.htm)



# **ANNEXES**

# Annexe 1

## Liste des thèmes de sécurité et des principaux éléments à considérer

### THÈME : CRIMINALITÉ ET VICTIMATION

#### Exemples de catégories à considérer dans ce thème

Il est préférable de classer les informations sur la criminalité ou la victimation en provenance des statistiques officielles selon les catégories du *Code criminel*. Par contre, plusieurs informations recueillies au cours d'un diagnostic ne sont pas formulées en termes légaux ou sont trop imprécises pour être classées selon ces catégories. Dans ces cas, il faut utiliser ou créer des catégories plus faciles à interpréter dont certaines sont citées en exemple dans ce thème.

#### Catégories 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)
  - 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

#### **Autres catégories de criminalité ou de victimation**

- Discrimination
- Violence agie ou subie par les jeunes
- Violence agie ou subie par les personnes âgées
- Intimidation à l'école
- Taxage dans les autobus scolaires
- Bagarres entre membres de gangs dans les rues
- Intimidation des citoyens par des membres de gangs
- Vol
- Autres : préciser la catégorie

#### **THÈME : DÉSORDRE ET INCIVILITÉS**

##### **Exemples de catégories à considérer dans ce thème**

- 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
- Nuisances liées à la vente ou à la consommation de drogue
- Nuisances liées à des activités de prostitution
- Comportements déplacés ou intimidants par des personnes intoxiquées ou dont la santé mentale semble perturbée
- Conflits entre groupes de résidents
- Autres nuisances liées au bruit
- Autres types de désordre et d'incivilités, préciser la catégorie

## **THÈME : PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ**

### **Exemples de catégories à considérer dans ce thème**

- Sécurité perçue
  - Perception de la sécurité de son milieu
  - Perception de sa propre sécurité
- Perception d'un risque dans son milieu de vie ou 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
  - Éclairage insuffisant ou défectueux des rues, trottoirs, stationnements, parcs ou autres espaces
  - Bâtiments placardés
  - Lieux isolés
- Comportements de protection
- Comportements d'évitement
- Facteurs pouvant influencer positivement le sentiment de sécurité
  - Stabilité résidentielle
  - Climat d'entraide avec le voisinage
  - Surveillance des domiciles entre voisins

## **THÈME : SERVICES OFFERTS À LA POPULATION**

### **Exemples de catégories à considérer dans ce thème**

#### Services policiers

- Présence policière dans le secteur
- Qualité du travail des policiers dans le secteur
- 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

#### Entretien des routes, rues et trottoirs

- Entretien et réparation des routes et des rues
- Entretien et réparation des trottoirs
- Déneigement des rues
- Déneigement et déglacage des trottoirs

- Éclairage des rues et des trottoirs
- Plaintes formulées

#### Entretien des parcs et des espaces publics

- Entretien des parcs et des espaces publics
- Éclairage nocturne des parcs et des espaces publics
- 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

#### Autres services

- Activités de loisirs
- Qualité de l'environnement ou de l'eau potable
- Présence de services communautaires



## ANNEXE 2

### Exemple de 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 entretiens semi-dirigés seront réalisés avec des informateurs clés **[de la municipalité, du quartier, etc.]**.
- L'entrevue sera d'une durée approximative d'une heure. Les questions porteront sur les problèmes de sécurité vécus sur le territoire et sur l'appréciation des services offerts **[dans le quartier, la municipalité]**.
- L'entrevue que j'accorde ainsi que les informations qu'elle contient seront utilisées aux seules fins définies par le projet.
- Je pourrai refuser en tout temps de répondre à certaines questions, refuser d'aborder certains thèmes ou même mettre fin à l'entrevue, et ce, sans qu'aucun préjudice ne me soit causé.
- Pour faciliter le travail de l'interviewer, l'entrevue sera enregistrée. Toutefois, l'enregistrement sera détruit dès que la transcription aura été réalisée.
- Toutes les données des entretiens seront traitées de façon à protéger la confidentialité. De ce fait, aucun nom ne sera cité et le matériel sera codé.
- Toutes les données 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 répondant : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature de l'intervieweur : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Ce formulaire de consentement est disponible dans le site internet du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité (crpspc.qc.ca) en format MS Word à l'adresse suivante :  
[http://www.crpspc.qc.ca/default.asp?fichier=outils\\_diagnostic.htm](http://www.crpspc.qc.ca/default.asp?fichier=outils_diagnostic.htm)



*Institut national  
de santé publique*

Québec 

Avec la collaboration de :

- Ministère de la Sécurité publique

