



**POLICE FÉDÉRALE  
COMMISSARIAT GÉNÉRAL  
DIRECTION DE L'INFORMATION POLICIÈRE OPÉRATIONNELLE**  
Appui à la politique policière  
Service Données de gestion

**MONITEUR DE SÉCURITÉ 2008-2009**

***MANUEL DU MONITEUR DE SÉCURITÉ***

**Isabelle VAN DEN STEEN  
Ellen VAN DEN BOGAERDE  
Annelies DE BIE**

**sous la direction de  
Patrizia KLINCKHAMERS  
Marc VANDENDRIESSCHE**

# Manuel du «Moniteur de sécurité»

## ***Table des matières***

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>1. CONTEXTE GENERAL: GENESE ET ORGANISATION</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJECTIFS ET MOYENS</b>	<b>7</b>
<b>3. METHODE D'ENQUETE</b>	<b>8</b>
<b>3.1. L'interview téléphonique</b>	<b>8</b>
<b>3.2. L'échantillon</b>	<b>11</b>
3.2.1. Structure de l'échantillon	11
3.2.2. Taille de l'échantillon	12
3.2.3. Echantillonnage	13
3.2.4. Les personnes interrogées	13
<b>3.3. Le questionnaire, longueur et type de questions</b>	<b>14</b>
3.3.1. Généralités	14
3.3.3. La programmation du questionnaire	15
<b>3.4. Enquêtes sur le terrain – la consultation</b>	<b>15</b>
3.4.1. Préparation	15
3.4.2. Organisation des enquêtes téléphoniques	16
<b>4. "ADHESION LOCALE"</b>	<b>20</b>

## **Introduction**

Une politique de sécurité intégrée et une politique policière reposent entre autres sur les besoins de la population en matière de sécurité. La manière dont les responsables et décideurs politiques locaux et fédéraux les visualisent peut varier et aller de la politique basée sur le sentiment des gens aux méthodes scientifiquement justifiées ou une combinaison des deux. Etant donné qu'il est impossible de tout objectiver et qu'on ne peut se contenter de se laisser guider par le vécu subjectif, une combinaison des deux approches est souhaitable.

Les autorités disposent de multiples sources et méthodes d'information afin de prendre connaissance des besoins locaux de la population.<sup>1</sup> Ce qui importe à cet égard, c'est le développement d'une politique de sécurité et policière, l'utilisation efficace de ces sources et méthodes d'information et la centralisation des informations. Un aspect positif du recensement des besoins locaux est que la commune ou la zone de police peut (essayer de) prendre connaissance des phénomènes ou du sentiment d'insécurité de manière délibérée, réfléchie et structurée.

Grâce à une politique intégrée de sécurité et policière, il est également nécessaire, au niveau fédéral, de travailler au développement de certains instruments d'appui à la politique. Outre les statistiques policières de la direction de l'information policière opérationnelle de la Police fédérale et les statistiques judiciaires du Ministère de la Justice, un outil appelé "Moniteur de sécurité" existe depuis 1997. Il s'agit d'une enquête menée auprès de la population qui sonde les citoyens en matière de sécurité et de fonctionnement des services de police.

Le premier chapitre de ce manuel aborde la genèse et l'organisation du Moniteur de sécurité. Il analyse son lancement à l'instar du *Politiemonitor* des Pays-Bas, le développement du Moniteur de sécurité depuis 1997, le groupe de projet Moniteur de sécurité, le comité d'accompagnement et le financement.

La seconde partie est consacrée à l'objectif du Moniteur de sécurité et aux possibilités d'implémentation.

Un troisième chapitre traite de la méthodologie de l'enquête. Les points suivants y sont soulevés: la manière de poser les questions, la technique d'enquête appliquée, la liste de questions utilisées et la façon dont les réponses sont collectées et analysées.

Le dernier point du présent document traite de "l'adhésion locale". Grâce aux différentes formules d'accès, chaque commune ou zone de police a la possibilité d'adhérer au Moniteur de sécurité.

---

<sup>1</sup> Nous distinguons trois manières de prendre connaissance des besoins locaux de la population: (1) directement par les citoyens, (2) par le biais de personnes clés, d'instances et d'organes de concertation, (3) en recourant à certaines méthodes telles que des enquêtes, des statistiques policières et judiciaires, des analyses quantitatives et qualitatives.

# 1. Contexte général: genèse et organisation

Le "Moniteur de sécurité", organisé par le groupe de projet "Moniteur de sécurité" du service Données de Gestion de la Direction de l'information policière opérationnelle de la Police fédérale, est une enquête téléphonique standardisée. Cette enquête comprend des questions sur les problèmes de quartier, le sentiment d'insécurité, la victimisation et les déclarations, ainsi que sur les contacts entre les citoyens et les services de police, sur le fonctionnement des services de police et sur les caractéristiques de base de la personne interrogée.

Le moniteur a pris le nom de Moniteur de sécurité parce que l'idée est partie de la notion de "sécurité intégrale" et, en conséquence, la problématique de la sécurité est abordée sous tous ses angles, sur tous les terrains et à tous les niveaux politiques. Le terme "intégrale" ne réfère pas uniquement à une approche répressive seule mais il faut que toute la chaîne de sécurité dont la proaction, la prévention, la préparation, la répression et le suivi soit passée en revue. La notion d'intégralité ne se limite pas seulement à la lutte contre la criminalité. Des causes non criminelles d'insécurité telles la sécurité routière, la sécurité en matière d'incendie, les catastrophes naturelles et l'influence de ces phénomènes d'insécurité sur le sentiment, le vécu subjectif des personnes sont aussi prises en considération.

Le Moniteur de sécurité est basé sur le Politieonitor néerlandais. Bien que le système néerlandais soit un instrument bien validé, nous ne pouvions le copier tel quel et l'implémenter en Belgique. Le Nederlandse Politieonitor (tant le projet que le questionnaire) a donc été "belgicisé".<sup>2</sup>

Au printemps 1997, le ministre de l'Intérieur a pour la première fois soumis l'enquête du "Moniteur de sécurité" au niveau fédéral et dans les villes/communes liées par un contrat de sécurité et de société et/ou impliquées dans un projet pilote ou zones interpolices pilotes (les ZIP n'existent plus depuis 2001).

En 1998, une deuxième enquête a été menée auprès de la population. Bien que très peu de modifications aient été apportées au niveau de la méthodologie et du contenu, le projet Moniteur de sécurité 1998 comportait tout de même quelques améliorations. Celles-ci concernaient essentiellement

---

<sup>2</sup> *Le Politieonitor Bevolking a vu le jour aux Pays-Bas à la suite des réformes de la police intervenues à la fin des années '80 (GOETHALS, J. e.a. 'Actieonderzoek Veiligheidsmonitor eindrapport', KULeuven et RUGent, 30 novembre 2000, 113 pages). Au début de cette décennie déjà, la police néerlandaise prenait de plus en plus conscience du fait que les chiffres de la criminalité qu'elle enregistrait ne reflétaient pas une image exacte de la problématique de l'insécurité et des besoins et préoccupations en matière de sécurité de la population locale. Au cours des années 70-80, nombreux sont les communes et corps de police qui, d'initiative, ont mené des enquêtes auprès de leur population. Toutefois, ces résultats n'étaient pas comparables en raison des différences entre les questions et la méthode d'analyse utilisée. Afin de mettre un terme à la prolifération de ces enquêtes, il a été décidé, à la fin des années quatre-vingt, de procéder au développement du Politieonitor (X. Politieonitor Bevolking. Landelijke rapportage, meting 2001, Politie Den Haag/Hilversum, juin 2001, 116 pages). Depuis 2008, le Nederlandse Politieonitor est repris, parmi quelques autres enquêtes, au sein du "Veiligheidsmonitor Rijk". Le choix du nom est sans doute logique mais il y a un risque de le confondre avec le "Moniteur de sécurité" belge existant depuis 1997.*

l'élargissement de l'échantillon du Moniteur de sécurité, d'une part, pour se montrer plus précis quant aux différentes entités et, d'autre part, pour se prononcer de manière pertinente à des niveaux géographiques complémentaires. En outre, depuis lors, il est possible via la formule "d'adhésion locale" d'impliquer des villes/communes qui ne sont pas sous contrat et des zones ne faisant pas partie des zones interpolices pilotes dans l'enquête Moniteur de sécurité menée auprès de la population (voir point 4).

En 1998, quelque septante communes ont reçu une version écrite du Moniteur de sécurité car cette solution avait été jugée moins onéreuse qu'une enquête téléphonique. Après une évaluation approfondie du Moniteur de sécurité écrit, il a été décidé de ne plus y recourir au cours des années suivantes. Les principales raisons invoquées ont été une fiabilité moindre et un taux plus élevé d'absence de réponse. Enfin, en 1998, on a opté pour un Moniteur de sécurité bisannuel. L'organisation annuelle (budget, enquête, analyse, ...) était trop lourde et n'était pas réalisable dans la limite de temps impartie. Une implémentation tous les deux ans libère du temps pour les autres priorités comme des projets pour l'exploitation des données du Moniteur de sécurité. Des analyses plus fouillées des résultats du Moniteur de sécurité peuvent ainsi être menées. Ainsi, en 2001, à la suite d'une augmentation des chiffres relatifs à la violence, une enquête appelée "Violences au pluriel - Une approche qualitative et quantitative des significations et des formes de violence en Belgique" a été lancée.

En 1999, le Ministère de l'Intérieur a financé une enquête destinée à améliorer le module "fonctionnement des services de police". Cette enquête, menée par une équipe de chercheurs de la Katholieke Universiteit Leuven et de l'Université de Liège<sup>3</sup>, a constitué une base importante pour ce module du questionnaire en 2000 et pour certaines modifications apportées à d'autres modules (problèmes de quartier, insécurité).<sup>4</sup>

Fin 1999, le ministre de l'Intérieur a souhaité que les priorités du plan fédéral de sécurité du gouvernement apparaissent dans le questionnaire de 2000.<sup>5</sup> Un groupe de travail technique a été chargé de cette mission, et ces recherches ont débouché sur diverses adaptations, parmi lesquelles l'intégration des priorités du plan fédéral de sécurité dans la partie du questionnaire consacrée aux missions de police et l'ajout des délits sexuels au module victimisation. Etant donné que le

---

<sup>3</sup> Pour la KULeuven, il s'agissait des chercheurs S. Pleysier et M. Vanderhallen, sous la direction des professeurs G. Vervaecke et J. Goethals; pour l'ULG, il s'agissait de M. Vandekerke et M. De Kerscheter, sous la direction des professeurs R. Doutrelepon et A. Lemaître.

<sup>4</sup> Il a été décidé d'apporter des améliorations à l'enquête à la suite de différentes constatations communiquées par les enquêteurs et le groupe de projet "Moniteur de sécurité" et aussi en conséquence de l'enquête sur le Moniteur de sécurité menée dans le cadre du programme d'appui à la politique de justice, organisé par la SSTC: A-P Frogner, Rapport méthodologique sur le "Moniteur de sécurité", UCL, PIOP, septembre 1998 et J. Billiet, S. Pleysier, J. Pickery et I. Hajnal, "Methodologische ondersteuning van de veiligheidsmonitor: opmerkingen vanuit ISPO", Bulletin van het ISPO, Louvain, 1998, n° 1998/30.

<sup>5</sup> Les 9 thèmes prioritaires du plan fédéral de sécurité sont les suivants: diminuer le nombre de délits avec violence, circonscrire et combattre la criminalité organisée, mieux dépister et réprimer la criminalité en col blanc, lutter contre la traite des êtres humains et les autres formes d'exploitation, prévenir au maximum les délits sexuels, combattre la délinquance juvénile, endiguer le hooliganisme, limiter les troubles et la criminalité liés à la drogue, réduire les accidents de la circulation entraînant des dommages corporels.

questionnaire était devenu trop long en raison de toutes ces adaptations, le module prévention qui en faisait partie les années précédentes a été retiré depuis 2000.

Sur le plan du contenu, le questionnaire du quatrième Moniteur de sécurité, en 2002, n'a subi aucune modification et, de manière générale, l'implémentation du questionnaire s'est déroulée selon les mêmes modalités que les années précédentes. Toutefois, un changement majeur dans l'échantillon est intervenu. Vu la réforme des polices et la constitution des zones de police y afférentes, travailler avec des zones interpolices<sup>6</sup> n'avait plus aucun sens. Au lieu de réaliser des moniteurs locaux dans les 20 zones interpolice-pilotes, ils ont été réalisés, en 2002, dans 22 zones de police pilotes. Le fait que certaines des 29 communes disposant d'un contrat de sécurité formaient alors une zone de police avec d'autres communes a été pris en compte. Afin de pouvoir comparer les résultats de ces communes avec ceux des années précédentes et parallèlement obtenir des résultats au niveau zonal, des analyses complémentaires ont été effectuées dans les autres communes des zones concernées.

Le questionnaire du Moniteur de sécurité 2004 est identique à celui de 2002, ce qui garantit la comparabilité. Cependant, depuis 2003, l'échantillon a été étendu à 73 communes ayant signé un contrat de sécurité et de prévention. Des analyses complémentaires ont également été effectuées dans les autres communes des zones de police qui comptaient une commune sous contrat de sécurité et de prévention afin de disposer de résultats au niveau des zones de police. Au total, ce sont quelque 35.000 enquêtes qui ont été menées (pour les niveaux local et fédéral, adhésions locales non comprises).

L'actuel Moniteur de sécurité 2008-2009 a été exécuté au niveau fédéral et dans les 73 communes qui avaient signé un contrat de sécurité et de prévention<sup>7</sup>. Pour des raisons budgétaires, cette édition a subi des restrictions qui empêchent de disposer de chiffres au niveau des zones de police. Le questionnaire n'a pas été modifié. Au total, de janvier à juin 2009, 36.000 enquêtes ont été réalisées (hors adhésions locales). En outre, 3596 enquêtes supplémentaires ont été menées pour les 18 adhésions locales de cette édition 2008.

---

<sup>6</sup> Les zones interpolice-pilotes sont les « pré-précurseurs » des zones de police et avaient comme objectif de stimuler la collaboration entre la police communale et la gendarmerie.

<sup>7</sup> Depuis janvier 2007, on ne parle plus de 73 communes avec un contrat de sécurité et de prévention mais de 102 communes (73 communes avec un CSP et 29 communes avec un Plan drogue) avec un plan stratégique de sécurité et de prévention.

## 2. Objectifs et moyens

Le Moniteur de sécurité peut, en complément d'autres instruments que les statistiques officielles de la police et de la justice, dresser un aperçu des phénomènes de sécurité/d'insécurité. En plus de sonder les besoins de la population en matière de sécurité et de police, le Moniteur de sécurité fournit des données qui permettent d'approcher les chiffres réels en matière de sécurité et de victimisation. Il est, en effet, demandé aux répondants qui ont été victimes s'ils ont ou non effectué un signalement ou une déclaration. Il ressort des résultats que, pour certains délits, peu d'infractions ont été signalées ou déclarées aux services de police<sup>8</sup>. Ce nombre de délits qui reste en dehors du champ policier, et qui ne parvient donc pas dans les statistiques policières, forme ce que l'on appelle "le chiffre noir"<sup>9</sup>. Le Moniteur de sécurité est un instrument important en ce qui concerne le comportement des victimes car il peut donner une indication sur la criminalité non enregistrée.

Les résultats du Moniteur de sécurité offrent une bonne indication du chiffre noir, sans qu'un lien avec d'autres sources soit nécessaire; un lien entre le Moniteur de sécurité et les statistiques de criminalité est éventuellement une plus-value, mais n'est pas évident. Les résultats des premières tentatives pour réaliser la comparaison semblent plutôt conduire à la validité des deux instruments<sup>10</sup>.

Le Moniteur de sécurité est une mine d'informations de plus en plus importante grâce à l'ampleur de l'enquête (40.000 enquêtes) et au souci de continuité appliquée au projet. En 2008-2009, Le Moniteur de sécurité a été réalisé pour la septième fois et les résultats sont à présent disponibles.

Les modifications limitées dans le questionnaire n'ont pas eu d'impact fondamental sur la comparabilité des résultats, ce qui permet au Moniteur de sécurité une évaluation correcte de la sécurité perçue par les citoyens à travers les années (de 1997 à 2008). Les intervalles de confiance réduits permettent de tirer des conclusions fiables et représentatives pour l'ensemble de la Belgique. Outre les comparaisons dans le temps il est aussi possible d'établir des comparaisons au niveau géographique (entre les régions, les provinces, les arrondissements, les catégories de zones de police et les différentes typologies de communes).

Les résultats du Moniteur de sécurité sont des données essentielles pour le développement et l'évaluation des politiques de sécurité et de prévention. Plus spécifiquement, le Moniteur de sécurité est un outil utile à la préparation et à l'exécution des politiques policières nationales et locales (plans nationaux et zonaux de sécurité) et à la préparation et à l'évaluation des contrats de sécurité et de prévention<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> Il y a de grandes différences en fonction du type de délits, les cambriolages sont généralement plus souvent déclarés que les violences physiques.

<sup>9</sup> Le chiffre noir correspond au nombre de faits criminels pour lesquels il n'y a eu aucun signalement ni déclaration.

<sup>10</sup> Le service Données de Gestion au sein de CGO a, pour la seconde année consécutive, réalisé des recherches plus approfondies dans ce domaine en collaboration avec l'Université de Hasselt.

<sup>11</sup> Van den Bogaerde, E., "De Veiligheidsmonitor: een andere kijk op veiligheid en criminaliteit", *Panopticon*, 2006.4, 115-120.

## **3. Méthode d'enquête**

### **3.1. L'interview téléphonique**

Comme nous l'avons déjà précisé dans l'introduction, le Moniteur de sécurité repose sur des questions posées par téléphone. Il a été démontré que cette méthode s'avérait un instrument d'enquête avantageux. En comparaison avec une interview en face à face, et une enquête par courrier, l'enquête par téléphone présente de nombreux atouts en termes de flexibilité. En effet, elle permet de réaliser un plus grand nombre d'entretiens en un laps de temps nettement plus court. Elle offre aussi un nombre non négligeable d'avantages méthodologiques, notamment en termes d'encodage automatisé. En outre, financièrement, l'interview par téléphone se révèle aussi meilleur marché que les interviews en face à face. Ainsi, il n'y a pas de pertes de temps et de coûts liés aux déplacements des interviewers. Cette technique d'enquête permet également d'exercer simplement un contrôle scrupuleux sur tout le processus de collecte des données (voir entre autres le système CATI). Enfin, concernant le "contact personnel" entre l'interviewer et le répondant, l'enquête par téléphone peut se situer entre l'enquête via un formulaire papier et l'interview face-à-face. Le contact personnel peut avoir une influence sur la réponse. Ainsi, un contact sans engagement tel qu'une enquête par courrier ou via internet peut faire en sorte que le questionnaire n'est jamais renvoyé, alors qu'un contact face-à-face trop direct peut entraîner la réaction de ne pas vouloir ouvrir la porte à une personne inconnue. Nonobstant les avantages offerts par l'interview téléphonique par rapport aux autres techniques, cet instrument connaît aussi des limites notables qu'il convient de garder à l'esprit lors de l'interprétation des données.

Le premier facteur gênant se situe au niveau du cadre de l'échantillon (liste de toutes les unités au sein de laquelle l'échantillon est tiré). Etant donné que tout le monde ne dispose pas d'un téléphone, certaines personnes sont déjà exclues d'avance. Cela ne poserait pas de problème si on supposait que ces personnes ne diffèrent pas systématiquement des personnes qui figurent dans l'échantillon au niveau des caractéristiques liées aux variables centrales de l'enquête. Cette hypothèse ne peut être acceptée aussi simplement. Il est par exemple imaginable que des groupes de population des classes socioéconomiques plus faibles soient moins enclins à disposer d'un téléphone que les personnes appartenant aux groupes au niveau socioéconomique plus élevés et, par ailleurs qu'ils ne partagent pas le même point de vue s'agissant de la problématique de la sécurité. Ces considérations conduisent à une sous-estimation / surestimation de l'existence de certaines idées ou opinions. Par ailleurs, ces dernières années, une frange toujours plus importante de la population ne possède plus qu'un GSM.



Pour avoir un aperçu sur le problème de la non-couverture et de la non-réponse lors de l'enquête téléphonique et plus spécifiquement celle du Moniteur de sécurité, une étude, appelée NOTESUMO a été lancée en 2007-2008. NOTESUMO signifie 'NONresponse to a TELEphone SURvey such as the Security MONitor'. Ce projet avait pour objectif d'évaluer la représentativité du Moniteur de sécurité et d'essayer de construire un modèle d'enquête alternatif. Lancé à l'initiative de la Police fédérale, il a été réalisé par le Centre de méthodologie des sondages (Centrum voor Surveymethodologie) de la Katholieke Universiteit Leuven et le Centre de statistique (Centrum voor Statistiek) de l'université de Hasselt (Universiteit Hasselt).

La récente diminution des connexions téléphoniques fixes représentait le motif concret pour évaluer la représentativité du Moniteur de sécurité et élaborer et appliquer un modèle de sondage qui fut en mesure de mieux connaître l'impact des non-réponses et de la non-couverture.

L'analyse de la représentativité a montré, entre autres, que les jeunes, les personnes habitant un studio ou un appartement et les personnes seules sont les catégories sous représentées au sein du Moniteur de sécurité. Il s'agit à chaque fois de groupes difficiles à joindre. Ensuite, les personnes qui ont suivi une formation supérieure, celles qui habitent une maison et les pensionnés sont surreprésentés. Ce profil de sous- et surreprésentation confirme les prévisions faites sur base de la tendance à la baisse des connexions téléphoniques fixes. L'information collectée au moyen d'une brève enquête auprès des personnes qui refusent de répondre montre que ceux qui refusent de collaborer à l'interview jusqu'au bout ont un point de vue plus négatif vis-à-vis du travail des services de police.

Dans l'optique de mieux figurer la représentativité du sondage téléphonique, un modèle d'enquête alternatif a été élaboré et implémenté. Au sein de ce modèle, deux groupes distincts ont été créés: les ménages qui ont une ligne téléphonique fixe connue et les ménages sans ligne téléphonique fixe ou qui ne sont pas joignable via leur ligne fixe. Le groupe des personnes possédant une ligne fixe ont été interviewées par téléphone. Le taux net de réponses atteignait les 40%. Les personnes du deuxième groupe ont été sondées via une enquête par courrier. Le taux net de réponses s'élevait à 38%. En comparant le groupe interrogé par courrier et ne possédant pas de ligne fixe avec le groupe interviewé par téléphone, il semble, entre autres, que les répondants sans ligne fixe interrogés par courrier se sentent davantage en insécurité, sont plus souvent victimes de délits, ont plus souvent des contacts avec la police et ont un sentiment plus négatif par rapport à la manière de travailler des services de police. L'enquête a montré également que le profil des répondants, selon qu'ils ont une ligne ou non, n'est pas la seule cause de différence, la méthode utilisée (téléphone ou courrier/internet) a également une influence sur les réponses données. En résumé, les répondants qui ont rempli un questionnaire de l'enquête par écrit se montrent plus négatifs vis-à-vis de la police et se sentent plus en insécurité.

Il est évidemment que ceci peut avoir une influence sur les résultats et les enquêtes téléphoniques ne peuvent pas simplement être comparées à la version écrite ou au face-à-face.

Si le Moniteur de sécurité est complété par une enquête par courrier pour compenser la non-couverture et donc joindre les gens qui ne disposent pas d'une ligne téléphonique fixe, les résultats ne peuvent pas être rassemblés à tort et à travers. Pour la raison que la tendance enregistrée dans les éditions précédentes peut s'orienter vers un sentiment négatif parce que les répondants qui ont pris part à l'enquête par courrier ont fourni des réponses plus négatives.

En sus de ces limites au niveau de l'échantillon lui-même, le caractère fortuit est aussi perturbé lorsqu'on veut se prononcer au niveau des individus. En effet, les unités qui sont choisies au hasard sont des ménages. Même si ensuite, à l'intérieur des ménages, ces personnes sont choisies également de manière aléatoire, tous les problèmes ne sont pas résolus. Une personne d'un ménage de deux personnes a, au second tour, deux fois plus de chance d'être choisie qu'une personne d'un ménage qui compte quatre personnes. En ce qui concerne l'échantillon de personnes, il ne s'agit pas, au sens strict, d'un simple échantillon pris au hasard (le caractère aléatoire est nécessaire pour la réalisation de certaines analyses). Toutefois, cette limitation du tirage de l'échantillon en deux étapes est contournée grâce à la collecte de données personnelles et en rendant un aperçu au niveau des ménages. Sur base de ces données, une pondération des résultats est réalisée au niveau des personnes. Cependant, le problème ne s'en trouve pas entièrement résolu. A côté des deux premières limitations que nous venons de citer, quelques autres inconvénients secondaires peuvent aussi être épinglés. On peut dire, par exemple, que l'enquête téléphonique présente un caractère impersonnel par rapport à une interview en face-à-face ou qu'elle facilite le refus à participer, notamment grâce aux répondants automatiques, ce qui aboutit à un taux plus élevé d'absence de réponse.

Malgré ces restrictions, l'interview par téléphone reste le meilleur système pour mener une enquête de grande envergure comme le Moniteur de sécurité de manière satisfaisante et dans un délai acceptable. Les avantages contrebalancent clairement les inconvénients, ce qui ne signifie toutefois pas que les limites du système doivent être négligées. Au contraire, durant les différentes phases de l'enquête, il faut tenter de minimaliser l'impact de ces facteurs. Enfin, une évaluation critique des instruments utilisés pour mener l'enquête est une condition *sine qua non* pour déboucher sur une interprétation justifiée des résultats finaux de l'analyse.

## 3.2. L'échantillon

Le Moniteur de sécurité est effectué, d'une part, au niveau fédéral et, d'autre part, au niveau local (communes et zones de police<sup>12</sup>). Des échantillons distincts sont pris tant pour le Moniteur de sécurité fédéral que pour les Moniteurs de sécurité locaux.

### 3.2.1. Structure de l'échantillon

Pour le **Moniteur de sécurité fédéral**, on opte pour un échantillon stratifié. Il s'agit d'un panel national représentatif des habitants de 15 ans et plus, répartis dans toutes les régions et dans les huit types de communes<sup>13</sup>. Les personnes interrogées dans l'échantillon fédéral habitent dans des communes pour lesquelles il n'existe pas de Moniteur local<sup>14</sup>. La répartition des personnes interrogées entre les régions et la typologie des communes est proportionnelle au nombre d'habitants. La répartition géographique des personnes interrogées au sein de chaque type de commune doit être la plus optimale possible.

Pour les **Moniteurs de sécurité locaux**, des échantillons sont pris au niveau d'une commune ou d'une zone de police. Les moniteurs locaux sont effectués dans 73 communes ayant un contrat de sécurité et de prévention<sup>15</sup> et dans les zones de police dont ces communes font partie. Au total, dans le cadre des moniteurs locaux, des enquêtes sont effectuées dans 141 communes. Une liste des communes concernées en 2008-2009 par un Moniteur de sécurité local se trouve dans le manuel d'instruction pour la lecture des tableaux.

Le nombre de Moniteurs de sécurité locaux peut croître si d'autres communes adhèrent à l'initiative et les communes précitées peuvent charger le bureau d'enquêtes et d'études de marché de réaliser des enquêtes complémentaires. Etant donné la grande ampleur de l'approche du questionnaire, cela leur est aussi plus profitable (voir point 4 "Adhésions locales").

Le groupe de projet communique les informations nécessaires pour extraire les différents échantillons (comme le nombre d'échantillons et, au besoin, des informations sur les communes, leur caractérisation et leur nombre d'habitants) au bureau d'enquêtes et d'études de marché qui exécutera le marché public.

---

<sup>12</sup> Une zone de police se compose d'une ou de plusieurs communes.

<sup>13</sup> La typologie des communes a été élaborée par le service général d'appui policier (SGAP) et est utilisée depuis 1996 dans le cadre des différentes statistiques policières : grandes villes, Bruxelles-18, villes régionales, communes d'agglomération, petites villes, comm. à urb. morph. forte, comm. à urb. morph. moyenne et comm. à urb. morph. faible/rurales.

<sup>14</sup> Pour information: le groupe de projet constitue un panel fédéral représentatif avec, d'une part, des personnes interrogées issues des moniteurs locaux et, d'autre part, des personnes interrogées provenant de l'échantillon fédéral extrait par le bureau d'enquêtes et d'études de marché.

<sup>15</sup> Les 73 communes avec un contrat de sécurité et de prévention antérieures sont, depuis le 1er janvier 2007, reprises dans les 102 communes avec un plan stratégique de sécurité et de prévention (73 communes CSP et 29 communes avec un plan drogue).

### 3.2.2. Taille de l'échantillon

La taille du panel requise dépend de plusieurs éléments. En premier lieu, le niveau d'analyse sur lequel on souhaite se prononcer est un facteur déterminant. Si on souhaite des résultats globaux pour toute la population, on peut s'en tenir à un échantillon relativement petit. Par contre, si on souhaite se prononcer sur des sous-catégories, celles-ci doivent aussi être suffisamment représentées, ce qui requiert donc un échantillon plus grand. Outre le niveau d'analyse, la précision souhaitée pour les résultats de l'enquête joue aussi un rôle déterminant dans l'importance minimale requise de l'échantillon. Plus les résultats souhaités devront être précis, plus l'échantillon devra être grand. Au-delà de ces conditions théoriques, quelques considérations pratiques jouent aussi un rôle dans la détermination de la taille de l'échantillon final. Compte tenu de l'importance des obstacles pratiques (ex. budget, capacité), cela revient à vérifier avec quels niveaux de fiabilité et d'analyse il faut travailler. Néanmoins, on suppose une fiabilité de 90 %<sup>16</sup> minimum en relation avec un intervalle de confiance de 10 %, ce qui revient à dire que lorsque le pourcentage estimé de victimisation avec violence est de 20%, on peut dire avec une certitude de 90% qu'il se situe entre 18% et 22% (= l'intervalle) de Belges victimes de violence (la taille de l'intervalle est dépendante de la taille de l'échantillon, pour de plus amples informations statistiques sur le Moniteur de sécurité, voir le manuel d'instruction).

Etant donné que le Moniteur de sécurité souhaite se limiter essentiellement à des conclusions globales ayant trait à toute la population et à des paramètres pour lesquels l'ordre de grandeur est souvent inconnu, la taille minimum souhaitée pour l'échantillon s'élève à 350 unités. Observons qu'il s'agit ici de l'échantillon réalisé, donc seuls les questionnaires remplis complètement ont été pris en considération.

On établit une distinction entre l'échantillon brut (toutes les enquêtes, peu importe qu'elles soient terminées ou pas) et l'échantillon net (les questionnaires sont complétés intégralement). Par taille de l'échantillon, on entend l'échantillon net ou, en d'autres termes, les enquêtes qui sont intégralement remplies.

L'échantillon du Moniteur de sécurité a compté 37.000 enquêtes en 2008-2009, dont 12.000 entités réparties sur le territoire belge sont représentatives du Moniteur fédéral de sécurité (la moitié provient des échantillons locaux pondérés, l'autre moitié d'enquêtes fédérales spécifiques), ce qui permet d'affirmer que la fiabilité des résultats est très satisfaisante. Pour les Moniteurs de sécurité locaux, on suppose un échantillon de 350 unités minimum par commune / zone de police (400 pour les cinq grandes villes).

---

<sup>16</sup> Pour les résultats fédéraux, un intervalle de confiance de 95% est utilisé.

### **3.2.3. Echantillonnage**

Vu le procédé d'échantillonnage et la grandeur de l'échantillon, les personnes en faisant partie sont tirées **au hasard**. Pour le tirage au sort de ces personnes, on utilise le fichier téléphonique d'Infobel. Les entreprises, institutions et ménages qui ont un numéro de téléphone privé ne sont pas pris en considération. Le cadre de l'échantillon se compose uniquement de ménages qui ont un raccordement téléphonique.

### **3.2.4. Les personnes interrogées**

Puisque que certaines questions ont trait au ménage et d'autres à la personne interrogée elle-même, il est nécessaire que cette dernière, au sein de chaque ménage, soit capable de fournir des informations valides tant sur le ménage que sur elle-même. C'est la raison pour laquelle seuls les interlocuteurs âgés de 15 ans minimum peuvent être interrogés. L'interlocuteur doit être le membre du ménage âgé de 15 ans ou plus qui fête son anniversaire en premier lieu (méthode de «la date d'anniversaire») et qui s'exprime en français ou en néerlandais. On cherche à atteindre la représentativité au niveau des ménages et des personnes en sélectionnant des coordonnées téléphoniques au hasard et la personne qui fête son anniversaire en premier lieu.

On applique aussi une pré-stratification et une post-stratification afin de tenir compte de la répartition de la population au travers des différentes régions, provinces et communes d'une part, et de l'âge et du sexe, d'autre part.

### 3.3. Le questionnaire, longueur et type de questions

#### 3.3.1. Généralités

L'utilisation du questionnaire "Moniteur de sécurité", dont l'un des objectifs est d'identifier des tendances, doit trouver son équilibre entre l'adaptation ou non des questions suite aux réformes de la police, aux initiatives politiques, aux réactions des personnes interrogées et aux enquêteurs par exemple. Les adaptations conduisent à l'ajout, à la suppression ou à la modification de questions, ce qui réduit les possibilités d'établir des comparaisons au fil du temps.

A l'exception du dernier module sur les caractéristiques personnelles qui n'a pratiquement pas été modifié, tous les autres modules des questionnaires précédents ont été améliorés afin de mieux saisir les problématiques fondamentales. Il peut en résulter parfois un allongement trop important du questionnaire qui peut conduire, comme en 1998, au retrait du module prévention par exemple, lequel n'apparaîtra plus dans les versions postérieures du questionnaire. Néanmoins, le questionnaire est relativement stable depuis 2000, ce qui permet une comparaison pertinente sur huit années.

Dès que la version retravaillée a été rédigée et approuvée par le groupe de projet Moniteur de sécurité, la formulation des questions et l'ordre des blocs de questions dans le Moniteur de sécurité sont déterminés sans qu'il soit possible d'y déroger. De la sorte, on restreint au mieux les distorsions éventuelles dans les réponses qui feraient suite à des différences de formulation ou à une modification de l'ordre des questions. Le contenu du questionnaire qui a été utilisé pour le projet en 2008-2009 est resté inchangé par rapport aux dernières versions, et il en va de même pour sa longueur.

Le bureau d'études de marché<sup>17</sup> se charge de réaliser les enquêtes tant en néerlandais qu'en français. Il comprend essentiellement des questions fermées. Il faut compter en moyenne 25 minutes pour répondre aux questions. Le questionnaire 2008-2009 contient cinq modules : (1) les problèmes de quartier, (2) le sentiment d'insécurité, (3) la victimisation et la déclaration, (4) les contacts entre les citoyens / services de police et le fonctionnement policier, (5) les caractéristiques générales de la personne interrogée. L'ordre des blocs de questions et l'ordre dans lequel les questions doivent être posées est très important. Ainsi, avant de se lancer dans les questions sur la victimisation, la personne interrogée doit d'abord répondre à des questions générales d'opinion. Des questions sur la victimisation avant les questions d'opinion entraîneraient d'importantes déformations.

---

<sup>17</sup> La collecte des données pour la période 1997-2006 a été réalisée par TNS Dimarso, en 2008 par GfK Significant, deux bureaux d'études de marchés indépendants.

### **3.3.3. La programmation du questionnaire**

Avant d'entamer les recherches sur le terrain, la liste de questions (ainsi que l'échantillon) doit être introduite dans un système téléphonique dirigé par ordinateur, également appelé système CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Cela signifie que les questions sont introduites dans un programme spécialement conçu à cet effet et qu'il n'est plus nécessaire de procéder à un encodage des données (data-entry) par la suite (après l'interview). Grâce au programme, l'enquêteur peut introduire ses réponses dans le système via le clavier. En outre, l'ordre des questions peut être fixé au préalable et être soumis aux réponses des premières questions posées. Il faut accorder une attention particulière au module victimisation et déclaration. Afin de pouvoir donner une image fiable du nombre de délits dont la personne interrogée a déjà été victime et qui ont été déclarés à la police, il convient de prévoir de multiples contrôles de saisie. Les chiffres communiqués par les personnes sondées doivent correspondre. Le nombre de déclarations ne peut être supérieur au nombre de fois où la personne interrogée a été victime. Par ailleurs, le nombre de fois où la personne a été victime d'un délit, dans sa commune ou en dehors de celle-ci, doit correspondre au nombre total de délits cités. Il en va de même pour le nombre de déclarations.

## **3.4. Enquêtes sur le terrain – la consultation**

### **3.4.1. Préparation**

Toutes les communes belges ont été averties du Moniteur de sécurité par le biais d'une lettre du ministre de l'Intérieur. Ce document présente l'échantillon de communes qui participent à l'enquête et donne la possibilité aux autres communes/zones de police d'adhérer au projet moyennant un financement propre.

Après évaluation des différentes offres des bureaux d'enquêtes et d'études de marché, le choix s'est porté sur une société qui assure toute l'enquête téléphonique.

En ce qui concerne la réalisation du projet, le timing suivant est prévu:

- maximum 1 mois pour la préparation de l'enquête (programmer le questionnaire, constituer les échantillons, briefier les enquêteurs, envoyer les lettres d'introduction, etc.);
- maximum 6 mois pour l'exécution de l'enquête (interviews, encodage, etc.).

Les données sont communiquées au plus tard sept mois après le début de la mission au groupe de projet "Moniteur de sécurité" (Police fédérale, CGOP/B).

Les données pour 2008 des Moniteurs de sécurité fédéraux et locaux ont été collectées par le bureau d'enquêtes et d'études de marché durant la période de janvier à juin 2009. Elles ont été traitées par la suite par la cellule du Moniteur de sécurité de la Police Fédérale avec le logiciel SAS pour les convertir en données chiffrées et tableaux. Le rapport fédéral contenant les principales conclusions sont issues du rapport fédéral et du rapport comparatif et les grandes tendances (+ graphiques) sont ensuite rédigées.

### **3.4.2. Organisation des enquêtes téléphoniques**

#### **3.4.2.1. Mailing**

Etant donné que le sujet est assez sensible, et pour augmenter le nombre de réponses, il est essentiel de "rassurer" les personnes qui font partie de l'échantillon pour qu'elles ne le ressentent pas comme une menace ou une intrusion dans leur vie privée. C'est la raison pour laquelle, préalablement à l'enquête téléphonique, celles-ci sont informées du projet par un courrier signé par le gouverneur de leur province.

Concrètement, cela signifie qu'environ une semaine avant de lancer les enquêtes, le bureau d'études envoie une lettre d'introduction aux personnes sondées potentielles (environ deux fois le nombre de personnes à interroger, en Région bruxelloise, ce nombre peut atteindre trois ou quatre fois). Pour ce faire, les lettres sont envoyées par étapes, en fonction de l'avancement des enquêtes. Grâce à ce courrier, les personnes consultées sont informées de l'objectif de l'enquête, du travail du bureau d'études et du moment où celui-ci les contactera. Ce courrier mentionne aussi un numéro vert que la personne peut composer pour poser ses questions et formuler ses remarques sur l'enquête.

Le groupe de projet et les personnes de contact au niveau local, ainsi que les bourgmestres, sont informés de la période d'enquête au moment de l'envoi des mailings.

#### **3.4.2.2. Les enquêteurs**

Les sondeurs font partie d'une équipe d'enquêteurs professionnels (pour l'édition 2008, ils étaient environ 200). Les enquêteurs néerlandophones et francophones suivent une formation du bureau d'étude de marché et sont soumis à des tests approfondis. Au début de la mission, tous les interviewers assistent à un briefing oral organisé par le bureau d'études en collaboration avec le groupe de projet. A cette occasion, les objectifs et la structure de l'enquête sont analysés et les acteurs parcourent entièrement la liste des questions et les possibilités de réponses. Outre cette session orale, les interviewers reçoivent une brochure détaillée expliquant les informations de base du projet. Les interviews à Bruxelles sont effectuées par des sondeurs bilingues. Durant toute la durée des enquêtes, ils sont aussi régulièrement contrôlés tant par les superviseurs du bureau d'étude que par le groupe de projet.



### **3.4.2.3. Nombre de tentatives de contact et moment de l'enquête**

Pour chaque adresse téléphonique, on fera minimum dix tentatives pour entrer en contact avec la personne à interroger. La première intervient entre 17 et 20 heures, en semaine ou le week-end. Après un essai manqué, les autres tentatives de prise de contact sont réparties sur différents jours et différents créneaux horaires. Si le sondé le souhaite, il est toujours possible de fixer un rendez-vous à une date ultérieure, et ce tant pour commencer l'entretien que pour le poursuivre à une autre date (si le sondé souhaite interrompre la conversation pour l'une ou l'autre raison). Le remplacement d'une adresse n'est possible qu'en cas de refus, de faux numéro ou s'il est impossible de mener l'interview au terme de dix essais. Tous ces éléments contribuent à augmenter la probabilité de joindre des correspondants difficilement accessibles, ce qui est positif pour la qualité de l'échantillon réalisé.

### **3.4.2.4. Numéro vert**

Si les personnes faisant partie de l'échantillon souhaitent obtenir davantage d'informations sur l'enquête, elles peuvent contacter gratuitement le bureau d'études par téléphone. Durant la période de l'enquête, le bureau d'études ouvre deux lignes de téléphone gratuites, l'une est réservée aux néerlandophones et l'autre aux francophones:

- entre 10h et 20h;
- répondeur automatique aux autres moments.

Le bureau d'études publie un rapport des conversations avec les personnes qui ont composé ce numéro vert: il communique le nombre d'appels en journée et le soir et les questions que les personnes de l'échantillon ont posées.

Ainsi, pour l'édition 2008, le numéro vert a enregistré quelque 2000 appels. La majorité de ceux-ci concernaient des demandes d'informations supplémentaires sur l'étude.

### **3.4.2.5. Justification du taux de réponses**

Vu qu'il existe une réelle possibilité de non-réponse lors d'une enquête téléphonique, nous souhaitons comprendre la nature et l'ampleur de ces cas du point de vue qualitatif. En effet, la représentativité de l'enquête peut en pâtir à partir du moment où le profil des personnes interrogées se distingue systématiquement de celui de la population. Par non-réponse, il faut entendre les contacts téléphoniques qui ne produisent pas de résultat final. Il peut s'agir (1) de l'échantillon brut (numéro pas utilisé, pas un particulier, tonalité/injoignable), ici, on parle d'erreurs d'échantillon (2) de l'échantillon utilisable (injoignable pendant la période de l'enquête, absence de réponse /en

communication, personne souhaitée absente) et (3) la personne souhaitée n'a pu être contactée (refus, maladie/problème linguistique).

Ce sont essentiellement ces deux derniers points qui peuvent entraîner une déformation systématique du fichier de réponses. Il est dès lors très important de maîtriser au mieux ces facteurs, d'une part, et de comprendre les déformations qu'ils causent, d'autre part. Afin de garantir une accessibilité maximale des personnes interrogées (point (2)), plusieurs tentatives de contact sont prévues (*cf. supra*). Afin de réduire le nombre de refus (point (3)), des précautions nécessaires sont prises. En effet, seuls sont engagés des interviewers professionnels ayant reçu des instructions précises quant à susciter la motivation des personnes interrogées à participer à l'enquête. Néanmoins, toutes ces précautions ne peuvent empêcher un certain niveau de non-réponse. C'est la raison pour laquelle nous essayons de relever les caractéristiques des personnes qui ne répondent pas. C'est ainsi que, en cas de refus, quelques données socio-démographiques sont demandées, et une question est posée à propos de la satisfaction par rapport aux services de police. En cas de refus absolu, il est demandé à l'enquêteur de relever un minimum de renseignements, à savoir le sexe et une estimation de l'âge.

En outre, il est important d'ajouter qu'en supplément des superviseurs du bureau d'études, le groupe de projet peut contrôler les enquêteurs par le biais d'un système d'écoute et de suivi des écrans à distance. Les conversations peuvent être suivies en simultané à partir d'un autre endroit et à distance grâce à un écran et un casque. De cette manière, on contrôle si les interviewers posent les questions comme il se doit. On veille principalement à ce que l'enquêteur fasse la lecture des questions et des catégories de réponse littéralement et calmement et d'un ton neutre (pas suggestif).

#### **3.4.2.6. Encodage et centralisation**

Le bureau d'enquêtes et d'études de marché se charge du data-entry et de la réalisation des fichiers de données, en d'autres termes l'encodage et la centralisation des données extraites des enquêtes téléphoniques.

Toutes les données brutes sont toujours remises au groupe de projet sur support informatique (ASCII) le plus rapidement possible et au plus tard sept mois après le début de la mission. La structure des fichiers ASCII est déterminée par le groupe de projet, en concertation avec le bureau d'enquêtes et d'études de marché.

### **3.4.2.7. Les résultats**

Après la collecte des données par le bureau d'enquêtes et d'études de marché, la section Données de gestion de la Direction de l'information policière opérationnelle de la Police fédérale rédige des rapports sur la base des tableaux distincts pour l'enquête fédérale et les enquêtes locales. Ceux-ci comprennent des tableaux de fréquence pour la majorité des questions qui figurent dans chacun des modules du questionnaire. Sur la base des tableaux présentés, l'évolution des résultats de l'enquête dans le temps et dans l'espace peut être visualisée par rapport à la situation en 1997, 1998, 2000, 2002, 2004, 2006 et 2008. Ce rapport propose aussi une analyse des résultats en fonction des caractéristiques générales des citoyens, à savoir leur âge, leur sexe, leur niveau de formation et leur activité professionnelle. Outre ce rapport de tableaux, un rapport comparatif est également produit. Ce dernier contient une analyse des résultats principaux de l'enquête, et ce tant dans le temps (2006, 2008) que dans l'espace (régions, provinces, arrondissements, typologie des communes, catégories des zones de police et arrondissements judiciaires).

Enfin, le groupe de projet réalise également une analyse des rapports de tableaux au niveau fédéral. Dans le rapport des grandes tendances, les résultats sont comparés avec l'édition précédente et les résultats les plus marquants entre 1997 et 2008 sont également relevés tant en texte qu'en image (graphiques). Le résumé de ces grandes tendances est repris dans plusieurs articles.

## **4. "Adhésion locale"**

"L'adhésion locale" est un système qui offre la possibilité aux communes de charger le bureau d'enquêtes et d'études de marché d'effectuer des enquêtes dans leur commune ou zone de police. Les résultats de celles-ci sont intégrés aux résultats des enquêtes menées dans le cadre de l'initiative du groupe de projet "Moniteur de sécurité" (Police fédérale, direction CGO). Il existe deux types d'adhésion locale:

- Les communes pour lesquelles on procède à un Moniteur de sécurité (voir liste dans le manuel d'instructions) peuvent étendre leur échantillon à condition qu'elles financent ce supplément.
- Les autres communes (qui ne disposent pas d'un contrat de sécurité et de prévention) peuvent, à condition d'assumer les coûts de 350 enquêtes minimum (par commune ou zone de police) se rallier à l'initiative du groupe de projet et faire exécuter un Moniteur de sécurité local. Les communes souhaitant rejoindre l'initiative du groupe de projet concluent, en concertation avec ce dernier, un accord avec le bureau d'enquêtes et d'études de marché.

Pour une "adhésion locale", les conditions suivantes doivent être remplies:

- Le questionnaire utilisé est identique au questionnaire "Moniteur de sécurité" de l'initiative du groupe de projet.
- Les communes supportent les frais liés à la participation à l'enquête. Il faut atteindre un minimum de 350 enquêtes par commune ou zone de police (sauf s'il s'agit d'un élargissement de l'échantillon).
- Les données supplémentaires récoltées lors de ces enquêtes sont mises à la disposition du groupe de projet. Celui-ci intégrera tous les résultats des enquêtes et fournira un rapport d'analyse (tableaux) aux communes qui font procéder aux enquêtes sur fonds propres.
- Les communes respecteront la législation sur les marchés publics. Dans le cas où les enquêtes supplémentaires dépassent les montants prévus par la loi, les communes devront procéder à un appel d'offre limité ou à un marché public.