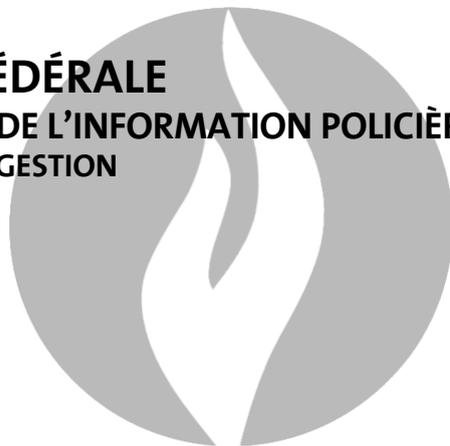


**POLICE FÉDÉRALE**

**DIRECTION DE L'INFORMATION POLICIÈRE OPÉRATIONNELLE**

**DONNÉES DE GESTION**



## **MONITEUR DE SÉCURITÉ 2009**

# **Analyse de l'enquête pour la Région de Bruxelles-Capitale**

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

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



## **Table des matières**

<i>Table des matières</i>	3
<i>Introduction</i>	5
<i>Chapitre 1: Méthodologie de l'enquête</i>	6
1.1. L'échantillonnage	6
1.2. Taux de participation à l'enquête en Région de Bruxelles-Capitale	6
1.3. Profil des répondants de la Région de Bruxelles-Capitale	7
<i>Chapitre 2: Les problèmes de quartier</i>	9
2.1. Les problèmes de quartier dans la Région de Bruxelles-Capitale	9
2.2. Évolution temporelle des problèmes de quartier dans la Région de Bruxelles-Capitale	10
<i>Chapitre 3: L'insécurité</i>	11
3.1. Le sentiment d'insécurité en Région de Bruxelles-Capitale	11
3.2. Les comportements d'évitement en Région de Bruxelles-Capitale	12
3.3. Le risque estimé d'être victime en Région de Bruxelles-Capitale	14
3.4. Possession d'un moyen de défense en Région de Bruxelles-Capitale	16
<i>Chapitre 4: La victimisation</i>	17
4.1. Les délits contre les ménages en Région de Bruxelles-Capitale	17
4.2. Les délits contre les personnes en Région de Bruxelles-Capitale	19
4.3. Signalement et déclaration	21
4.3.1. Le Moniteur de sécurité, un indicateur du chiffre noir	21
4.3.2. Délits contre les ménages	21
a) Signalement	22
b) Déclaration	23
4.3.3. Délits contre les personnes	24
a) Signalement	24
b) Déclaration	25
<i>Chapitre 5: Dernier délit</i>	26
5.1. Service de police contacté	26
5.2. Satisfaction suite au contact policier	27
<i>Chapitre 6: Les contacts entre la population et les services de police en dehors d'une victimisation en Région de Bruxelles-Capitale</i>	28
6.1. Fréquence des contacts	28
6.2. Satisfaction des citoyens à l'égard des contacts avec les services de police	28
<i>Chapitre 7: Le fonctionnement des services de police en Région de Bruxelles-Capitale</i>	30

<b>7.1. Appréciation globale du fonctionnement policier en Région de Bruxelles-Capitale</b>	<b>30</b>
<b>7.2. Les raisons du bon travail des services de police</b>	<b>31</b>
<b>7.3. Les raisons du mauvais travail des services de police</b>	<b>32</b>
<b>7.5. L'appréciation de la qualité du travail des différentes tâches policières</b>	<b>34</b>
<b>7.6. L'agent de quartier</b>	<b>35</b>

## Introduction

Le présent rapport a pour objet de restituer les principaux résultats de l'enquête de population *Moniteur de sécurité 2008-2009* réalisée au cours du premier semestre de l'année 2009 pour la Région de **Bruxelles-Capitale**. Le Moniteur de Sécurité est une enquête réalisée auprès de la population à la demande du Ministre de l'Intérieur. Cette enquête a été lancée et suivie par le service Données de Gestion de la Direction de l'information policière opérationnelle de la Police fédérale. La collecte des données a été réalisée par Significant GfK, bureau d'études de marchés externe et indépendant.

Il s'agit de la septième édition de l'enquête au niveau fédéral. Dès lors, les résultats sont dans l'ensemble comparables dans le temps. Le questionnaire du Moniteur de sécurité, depuis son origine en 1997, n'a pas subi de modifications profondes susceptibles d'avoir une influence sur la comparabilité. Ainsi, il est permis de dresser un aperçu des tendances à travers les années (1997-2009).

Le Moniteur de sécurité comporte des questions relatives aux problèmes de quartier, au sentiment d'insécurité, à la victimisation et à la plainte, aux contacts citoyens/services de police, au fonctionnement des services de police et aux caractéristiques personnelles du répondant.

Les résultats de l'enquête font l'objet de différents rapports de tableaux, à savoir le rapport fédéral, le rapport comparatif (fédéral, régions, provinces, typologie des communes, typologie des zones de police), le rapport au niveau des arrondissements judiciaires et les rapports locaux (zones de police, communes). Les résultats analysés dans ce rapport sont issus du rapport comparatif.

Le présent rapport a pour objet de restituer les grandes tendances des résultats du Moniteur de sécurité 2009 à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale et de montrer les différences statistiquement significatives entre 1997 et 2009.

Le premier chapitre de ce rapport est consacré à l'échantillonnage, aux taux de réponse et au profil des répondants.

Le corps du rapport est composé de six chapitres abordant chacun une des grandes thématiques de l'enquête, à savoir: les problèmes de quartier, l'insécurité, la victimisation et les contacts des victimes avec les services de police, l'appréciation de l'intervention des services de police lors du dernier délit, les contacts entre les citoyens et les services de police, et enfin le fonctionnement des services de police.

## **Chapitre 1: Méthodologie de l'enquête**

### **1.1. L'échantillonnage**

L'échantillon concerne la population belge de 15 ans et plus. Afin de garantir une représentativité maximale, le ménage a été tiré au hasard au sein de l'annuaire téléphonique. Pour préserver le caractère aléatoire du tirage, lors du contact téléphonique, le répondant a été choisi selon la méthode de «la date d'anniversaire» (la personne interrogée au sein du ménage est celle qui fêtera en premier son anniversaire). La composition de cet échantillon est issue de deux sources: les moniteurs locaux d'une part et des enquêtes réalisées spécifiquement pour le niveau fédéral d'autre part.

Les critères de sélection des répondants ont été établis d'avance par pré-stratification en tenant compte de la distribution de la population (15 ans et plus) dans les différentes régions, provinces et typologies des communes. Les répondants ont ensuite été sélectionnés au hasard au sein de ces entités. En fonction de ces répartitions, le poids total des 36.948 personnes composant l'échantillon fédéral des individus à interroger en 2009 a été déterminé pour chacune de ces entités territoriales et réduit à 12.000.

En outre, l'échantillon fédéral a aussi fait l'objet d'une post-stratification selon les catégories d'âge et de sexe. Cette post-stratification a été réalisée au niveau de la province et de la typologie des communes. Cette post-stratification est utile lorsque certains groupes de population sont sous- ou surreprésentés dans l'échantillon de répondants interrogés.

Dans la Région de Bruxelles-Capitale, 5132 ménages ont été interrogés. Selon le même principe de post-stratification, ce chiffre a été réduit à 1148 après pondération.

### **1.2. Taux de participation à l'enquête en Région de Bruxelles-Capitale**

Pour les 5132 interviews téléphoniques du Moniteur de sécurité 2009 réalisées dans la Région de Bruxelles-Capitale, 12615 numéros ont été utilisés dont 2028 n'ont pas donné lieu à une communication (pas de réponse, répondeur et téléphone occupé). Connaissant le nombre de refus (3700) et celui en cours d'interview (62), nous pouvons calculer le taux de participation. En 2009, ce taux de participation en Région de Bruxelles-Capitale est de 58%, ce qui est un taux élevé pour une enquête téléphonique. Il se situe en dessous de la moyenne nationale qui est de 63% de participation. La participation est néanmoins fortement encouragée par l'envoi d'une lettre d'introduction officielle, signée par le gouverneur de la province, aux répondants potentiels. La mise à disposition d'un numéro vert pour les répondants potentiels leur permet de vérifier l'authenticité de l'enquête et de demander des compléments d'information la concernant.

$$\text{Taux de participation} = \frac{\text{nombre d'enquêtes réalisées}}{\text{nombre d'enquêtes réalisées} + \text{refus de participer}}$$

<b>Contact</b>	<b>10587</b>
Nombre d'enquêtes réalisées	5132
Rendez-vous (retéléphone plus tard)	25
Refus de participer (ferme, par échappatoire, d'être écouté)	3555
Refus de participer durant l'interview	62
Refus de participer par téléphone	145
Ni francophone, ni néerlandophone	511
Incapacité physique	607
Absent durant la période des enquêtes	550
<b>Pas de contact</b>	<b>2028</b>
Pas de réponse	1394
Répondeur	466
Tél. occupé	168
<b>Total</b>	<b>12615</b>

*Fig.: Nombre de contacts téléphoniques réalisés pour effectuer les 5132 enquêtes du Moniteur de sécurité 2009 dans la Région de Bruxelles-Capitale. Sur cette base, le taux de réponse à l'enquête peut être calculé: il est de 58%.*

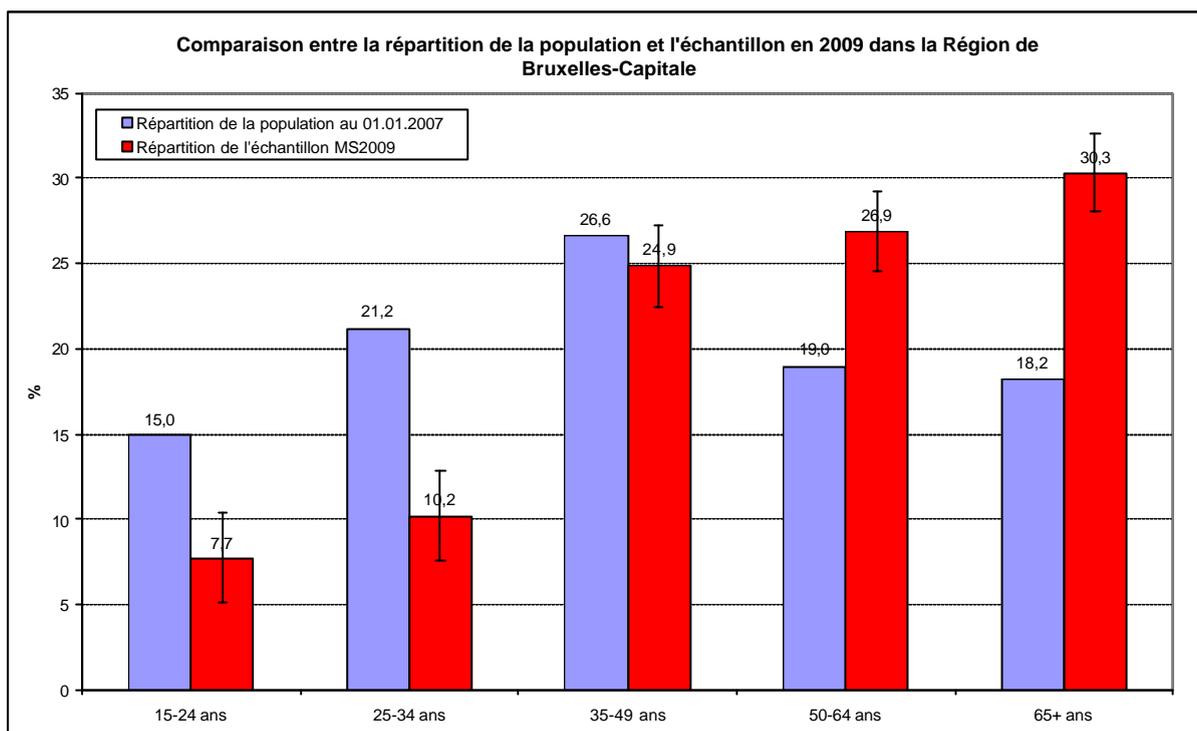
Le profil des personnes refusant de participer à l'enquête correspond aux personnes âgées (plus de 65 ans), aux femmes, aux personnes n'exerçant pas de travail rémunéré et ne possédant pas de diplôme ou possédant un diplôme de l'enseignement primaire.

### **1.3. Profil des répondants de la Région de Bruxelles-Capitale**

La répartition de l'échantillon a été comparée à la répartition réelle de la population de la province selon les catégories d'âge et de sexe. La répartition entre hommes et femmes dans l'échantillon est proche de celle de la répartition de la population.

La catégorie d'âge la mieux représentée est la classe des 35-49 ans. Les catégories d'âge les moins représentées sont les classes les plus jeunes, 15-24 ans et 25-34 ans, et qui disposent probablement plus souvent d'un GSM et ne sont plus abonnés à une ligne fixe. A l'inverse, les catégories d'âge les plus élevées (50-64 ans et plus de 65 ans) sont surreprésentées dans l'échantillon.

Une pondération selon l'âge et le sexe des répondants, appelée post-stratification, est utilisée pour faire face à ces différences de répartition. Ceci signifie qu'un poids - plus ou moins grand - est alloué à chaque répondant selon que la catégorie (âge et sexe) à laquelle il appartient est sous- ou surreprésentée dans l'échantillon.



*Fig.: Répartition de la population et de l'échantillon de la Région de Bruxelles-Capitale selon les catégories d'âge. La taille totale de la population est de 839.794 personnes de 15 ans et plus.*

## Chapitre 2: Les problèmes de quartier

### 2.1. Les problèmes de quartier dans la Région de Bruxelles-Capitale

Parmi les problèmes de quartier abordés, cinq problématiques touchent plus particulièrement les citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale: il s'agit de la conduite agressive dans la circulation (67%), des cambriolages (65%), de la vitesse non adaptée au trafic (62%), des vol dans les voitures (62%) et des objets divers traînant dans la rue (60%). Un peu plus de 60% des citoyens interviewés considèrent ces trois situations comme «tout à fait» ou «un peu» problématiques.

Ces cinq problèmes ne sont pas les seuls à interpeller les gens. En effet, il ne faut pas négliger les autres problématiques considérées comme importantes par les citoyens. Quatre autres problèmes de quartier interpellent la moitié des citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale: la nuisance sonore causée par le trafic (55%), les murs et/ou bâtiments salis (55%), la destruction des cabines et d'abribus (48%) et les nuisances causées par des groupes de jeunes (48%). Les autres problèmes de quartiers sont considérés comme problématiques par 30 à 45% des citoyens.

La totalité des problèmes sont considérés comme plus importants à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale qu'au niveau fédéral. Seule la vitesse non adaptée au trafic est considérée de manière équivalente comme un problème au niveau national et dans la Région de Bruxelles-Capitale.

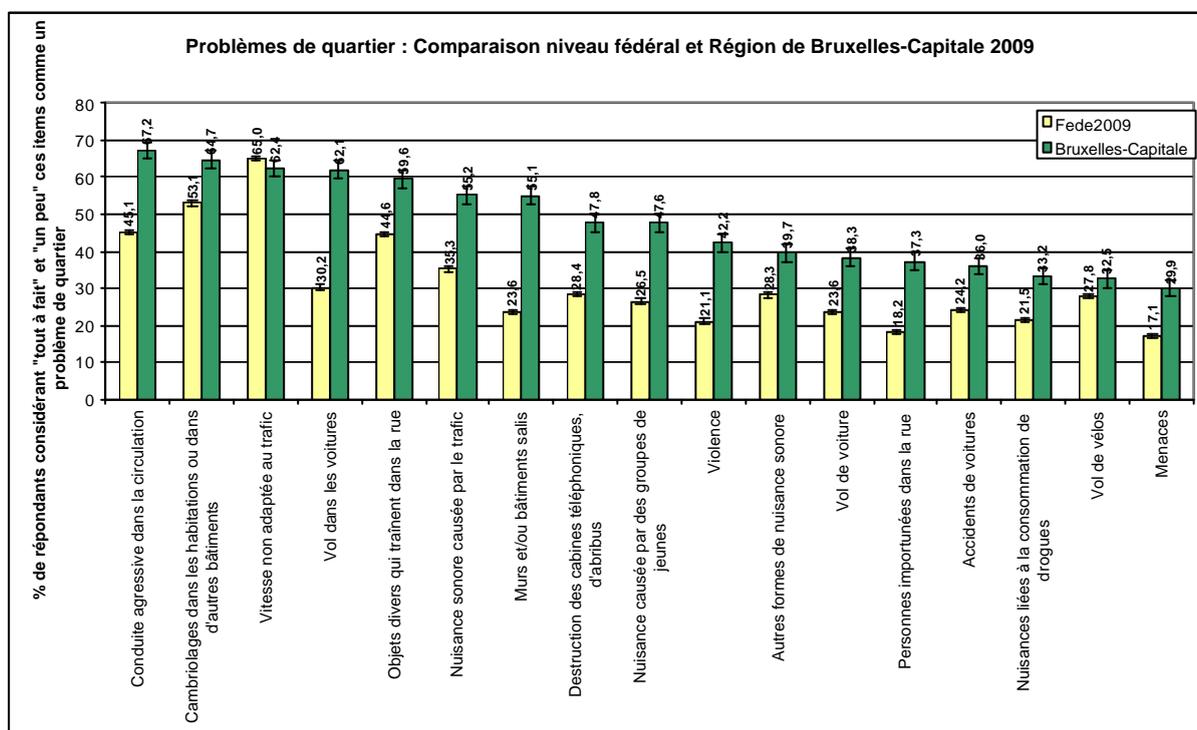


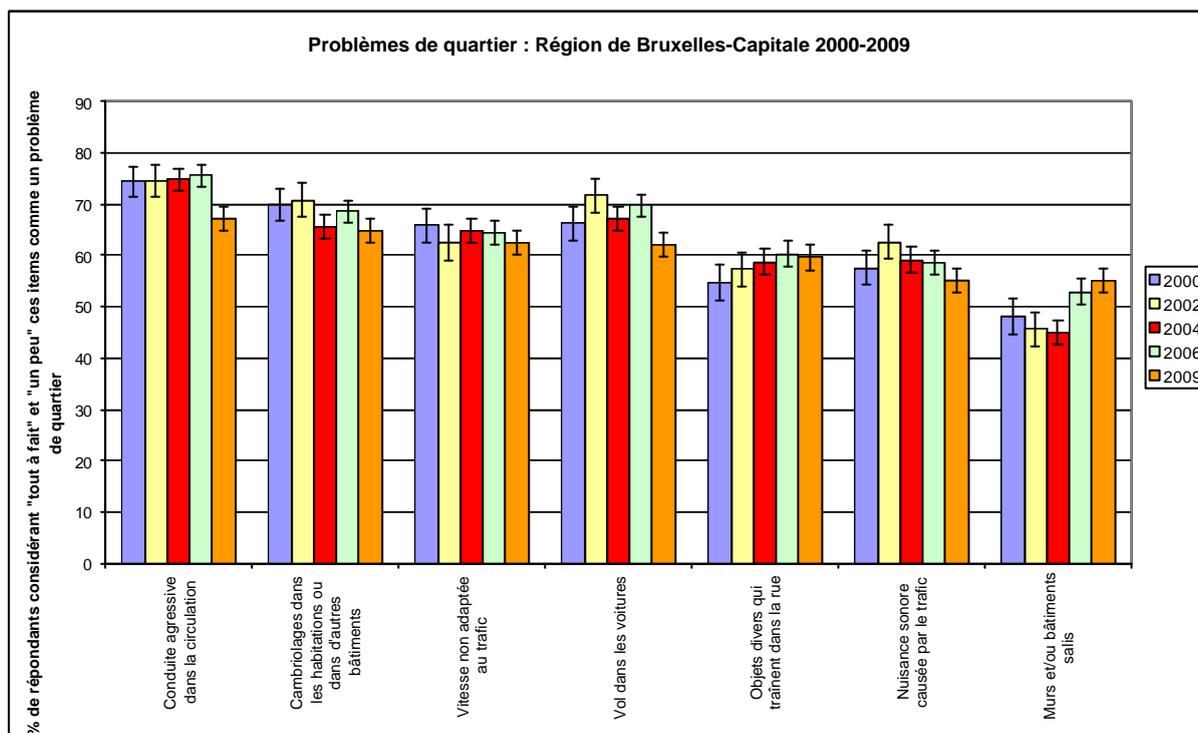
Fig.: Les problèmes de quartier en 2009, mis en parallèle avec les résultats du pays. Le graphique regroupe les réponses «tout à fait» et «un peu» à la question: «ressentez-vous les faits ou situations suivants comme un problème dans votre quartier?» Les problèmes de quartier sont classés par ordre décroissant d'importance (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG.qrt A.1. à A.17.).

## 2.2. Évolution temporelle des problèmes de quartier dans la Région de Bruxelles-Capitale

Entre 2006 et 2009, une diminution a été constatée pour la plupart des problèmes de quartier. Les baisses les plus importantes sont: la conduite agressive dans la circulation (de 76% à 67%), le vol de voiture (de 49% à 38%), le vol de vélos (de 43% à 32,5%) et le vol dans les voitures (de 70% à 62%).

La destruction des cabines téléphoniques, d'abribus (de 45% à 48%) et autres formes de nuisance sonore (de 37% à 40%) montrent, par contre, une légère hausse entre 2006 et 2009.

Lorsqu'on considère l'évolution de 2000 à 2009, on constate une tendance à la baisse pour certains problèmes de quartier comme le vol de voitures. À l'inverse, plus de citoyens considèrent les objets divers traînant dans la rue comme plus problématiques que précédemment. D'autres problèmes de quartier connaissent une certaine stabilité quant à l'importance accordée par les citoyens entre 2000 et 2009, comme la vitesse non adaptée au trafic.



*Fig.: Les problèmes de quartier (sélection). Comparaison 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009. Les années 1997 et 1998 ne sont pas reprises sur le graphique car la fréquence de ces problèmes était demandée à l'époque ; les résultats ne sont donc pas comparables. Le graphique regroupe les réponses «tout à fait» et «un peu» à la question: «Ressentez-vous les faits ou situations suivants comme un problème dans votre quartier?» Les problèmes de quartier sont classés par ordre décroissant d'importance pour l'année 2009 (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG.qrt A.1. à A.17.).*

## Chapitre 3: L'insécurité

### 3.1. Le sentiment d'insécurité en Région de Bruxelles-Capitale

La proportion de personnes interviewées qui se sentent «toujours» et «souvent» en insécurité connaît deux grandes phases en Région de Bruxelles-Capitale: aux alentours de 20% entre les années 1998 et 2000, le sentiment d'insécurité passe à approximativement 17% des gens interrogés se sentant «toujours» et «souvent» en insécurité en 2006. Entre ces deux phases, le sentiment d'insécurité connaît une diminution statistiquement significative entre 2000 et 2002. En 2009 13% des répondants se sont sentis «toujours» ou «souvent» en insécurité en Région de Bruxelles-Capitale. C'est une diminution significative par rapport à 2006 et le pourcentage le plus bas depuis 1998.

La proportion de personnes interrogées se sentant en insécurité est, en Région de Bruxelles-Capitale, systématiquement supérieure à celle du reste du pays. En 2009, l'écart est de 5,3%.

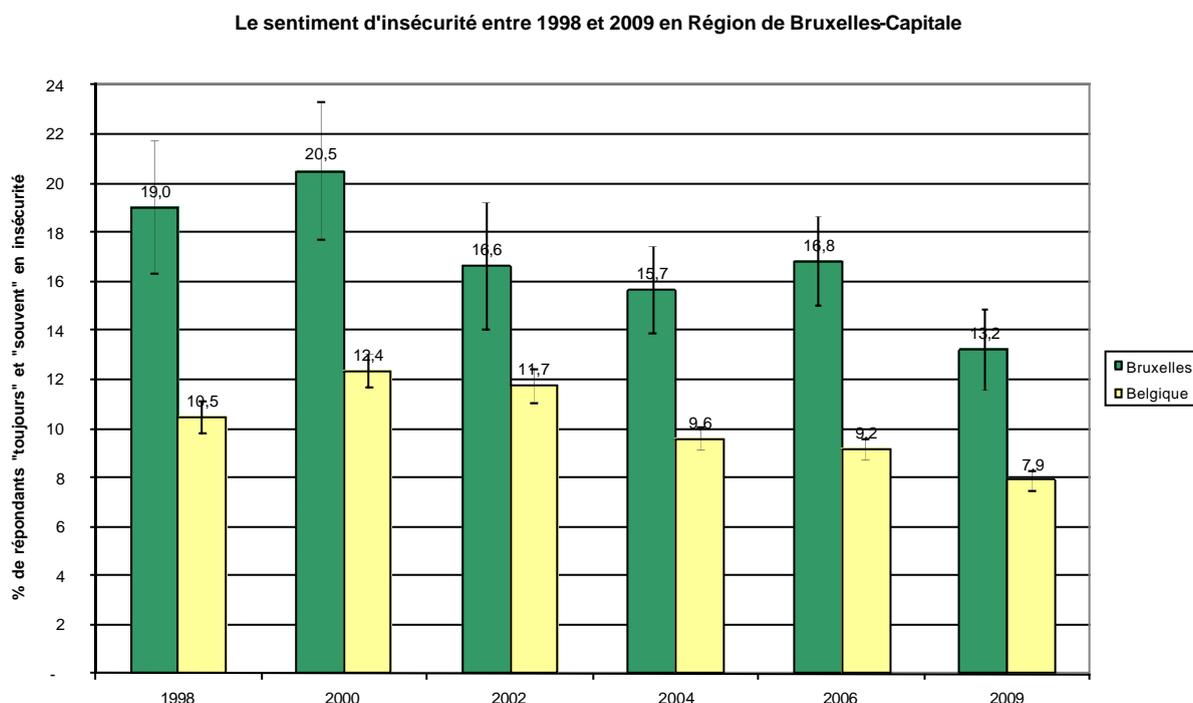


Fig.: Le sentiment d'insécurité. Comparaison 1998, 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009.

Question générale quant au sentiment d'insécurité: «Vous arrive-t-il de vous sentir en insécurité? Est-ce toujours, souvent, parfois, rarement ou jamais?» (intervalle de confiance à 90%, Table: CG. ins A.).

### 3.2. Les comportements d'évitement en Région de Bruxelles-Capitale

Comme nous avons pu le voir dans le point précédent, l'analyse et l'évolution du sentiment d'insécurité peuvent être appréhendées au travers de la question générale relative au sentiment d'insécurité «Vous arrive-t-il de vous sentir en insécurité?». Cette approche est complétée par 6 autres questions sur le comportement d'évitement:

- éviter certains lieux de sa commune de résidence parce qu'on ne trouve pas cela sûr
- éviter d'ouvrir à des inconnus parce qu'on ne trouve pas cela sûr
- mettre des objets de valeur dans un endroit estimé plus sûr que sa maison
- éviter de partir de la maison quand il fait noir
- éviter de laisser ses enfants quitter la maison (enfants de moins de 15 ans)
- éviter de prendre les transports en commun (nouvel article depuis 2008/2009)

Comportement d'évitement : Comparaison niveau fédéral et Région de Bruxelles-Capitale 2009

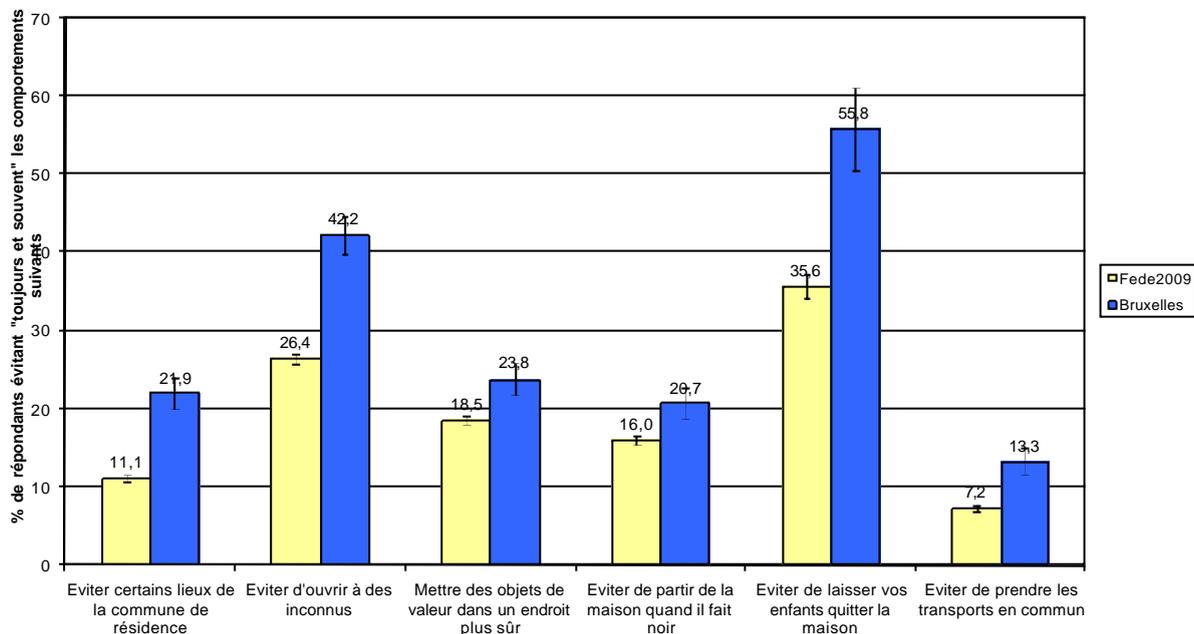


Fig.: Comportements d'évitement. Le graphe reprend la somme des réponses «toujours» et «souvent» aux 6 questions. Comparaison entre le niveau fédéral et provincial (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG. ins B.1 à B.5.).

Des résultats au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, il ressort que les répondants interrogés optent plus ou moins fréquemment pour un type de comportement d'évitement selon sa nature. 56% des citoyens qui ont des enfants évitent «toujours» ou «souvent» de laisser leurs enfants quitter la maison, tandis que 42% de tous les citoyens bruxellois évitent «toujours» ou «souvent» d'ouvrir à des inconnus. Ils sont aussi 24% à mettre des objets de valeur dans un endroit sûr et environ un cinquième à éviter certains lieux de la commune de résidence (22%) et à éviter de partir de la maison quand il fait noir (21%). Enfin, à propos de la nouvelle question concernant les transports en commun, environ 13% des bruxellois évitent «toujours» ou «souvent» de prendre les transports en commun parce qu'ils estiment que ce n'est pas sûr.

Les citoyens de Bruxelles-Capitale adoptent plus régulièrement ces différents comportements d'évitement que les répondants à l'échelle fédérale. Cette donnée concerne aussi le nouvel article: s'agissant d'éviter de prendre les transports en commun, Bruxelles-Capitale atteint un résultat plus élevé. La différence atteint 6%.

Comportement d'évitement en Région de Bruxelles-Capitale (2000-2009)

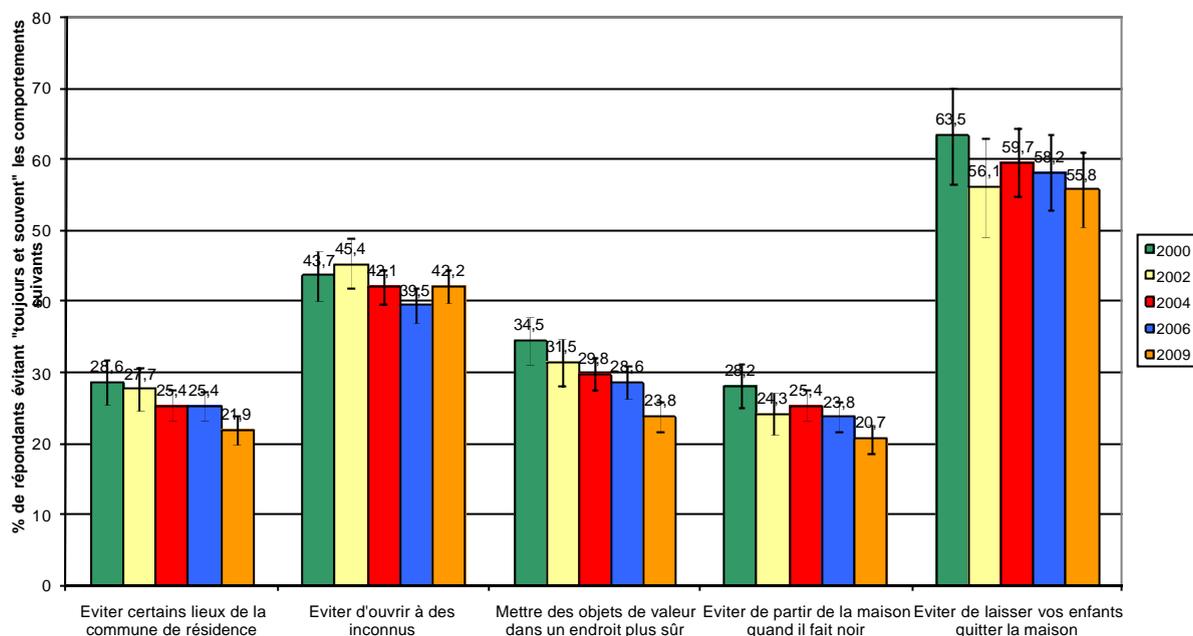


Fig.: Comportements d'évitement. Le graphe reprend la somme des réponses «toujours» et «souvent» aux 5 questions (le fait d'éviter de prendre les transports en commun n'est pas repris dans le graphique car c'est un nouvel article en 2009). Comparaison 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009. Les années 1997 et 1998 ne sont pas reprises sur le graphique car les questions étaient posées différemment (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG. ins B.1 à B.5.).

Par rapport à 2006, les différents comportements d'évitement ont diminué. Il en est ainsi concernant l'article «éviter certains lieux de la commune de résidence» (de 25% en 2006 à 22% en 2009), «mettre des objets de valeur dans un endroit sûr (de 29% en 2006 à 24% en 2009) et «éviter de partir de la maison quand il fait noir» (de 24% en 2006 à 21% en 2009). Ces trois comportements d'évitement connaissent à long terme également une tendance à la baisse.

«Éviter d'ouvrir à des inconnus» a connu par contre une légère hausse de 39,5% en 2006 à 42% en 2009.

### 3.3. Le risque estimé d'être victime en Région de Bruxelles-Capitale

L'approche sur l'insécurité est complétée par des questions portant sur le risque estimé d'être victime de certains délits:

Au cours des 12 prochains mois, quel risque estimez-vous:

- que votre ménage a d'être victime d'un cambriolage avec vol?
- courir d'être victime de violence physique ou de menace de violence physique?
- courir d'être victime d'un vol sans violence ou menace de violence?
- courir d'être victime d'un délit dans la circulation par exemple un accident, un délit de fuite, une agression dans la circulation, etc.?

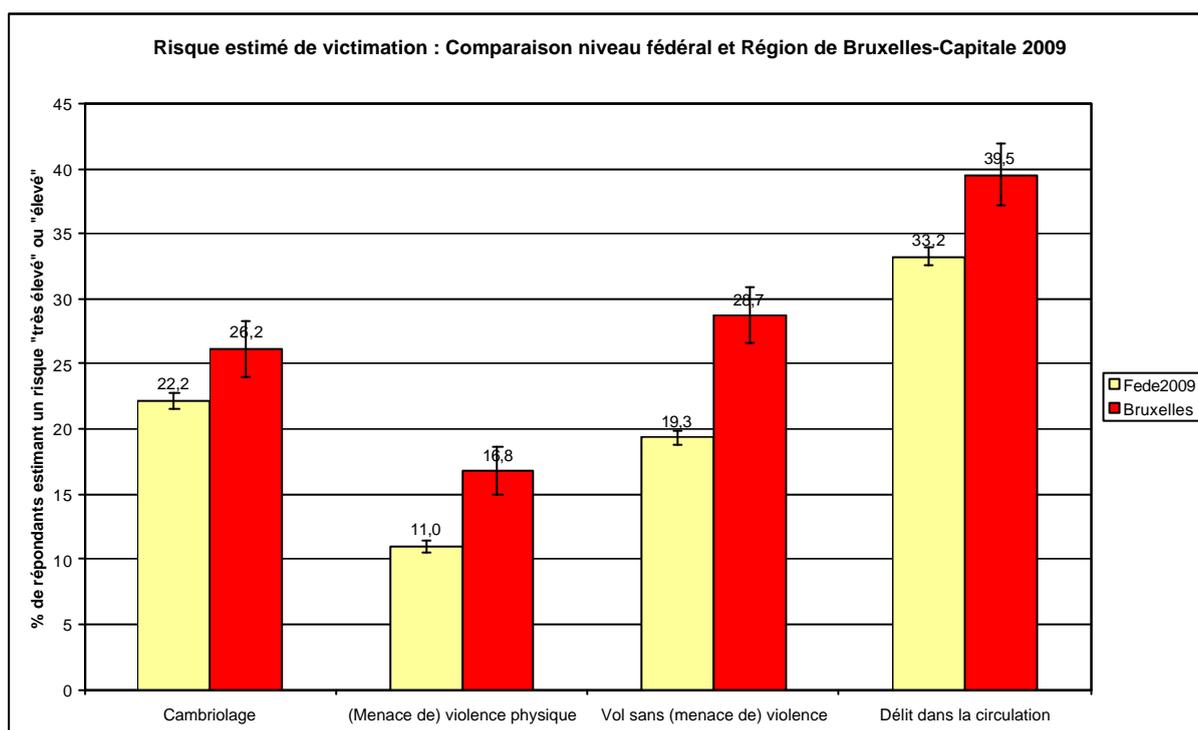


Fig.: Comparaison du risque estimé d'être victime entre le niveau fédéral et provincial, regroupement des catégories «très élevé» et «élevé» de risque estimé (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG. ins C.1 à C.4).

Interrogés sur le risque d'être victimes de quatre délits – cambriolage, (menace de) violence physique, vol sans (menace de) violence, délit dans la circulation –, les citoyens procèdent manifestement à une estimation différente du risque d'être victime en fonction du délit envisagé. Les délits dans la circulation (ex. délit de fuite, agression dans la circulation, ...) sont considérés comme le risque le plus élevé. 39,5% des citoyens interrogés considèrent un délit dans la circulation comme un risque (très) élevé. Le risque d'être victime d'un vol sans (menace) de violence est perçu comme (très) élevé par 29% des répondants interrogés. Le cambriolage semble également perçu comme problématique par 26% des citoyens de Bruxelles-Capitale. Enfin, la (menace de) violence physique est évaluée comme un risque par 17% des citoyens.

En comparant avec le niveau fédéral, on se rend compte que le pourcentage de citoyens estimant être victimes d'un délit au cours des 12 prochains mois est plus élevé en Région de Bruxelles-Capitale. C'est essentiellement le cas pour le vol sans (menace de) violence

physique : 29% des habitants de Bruxelles-Capitale estiment que le risque d'être victime d'un délit est (très) grand par rapport à 19% au niveau fédéral.

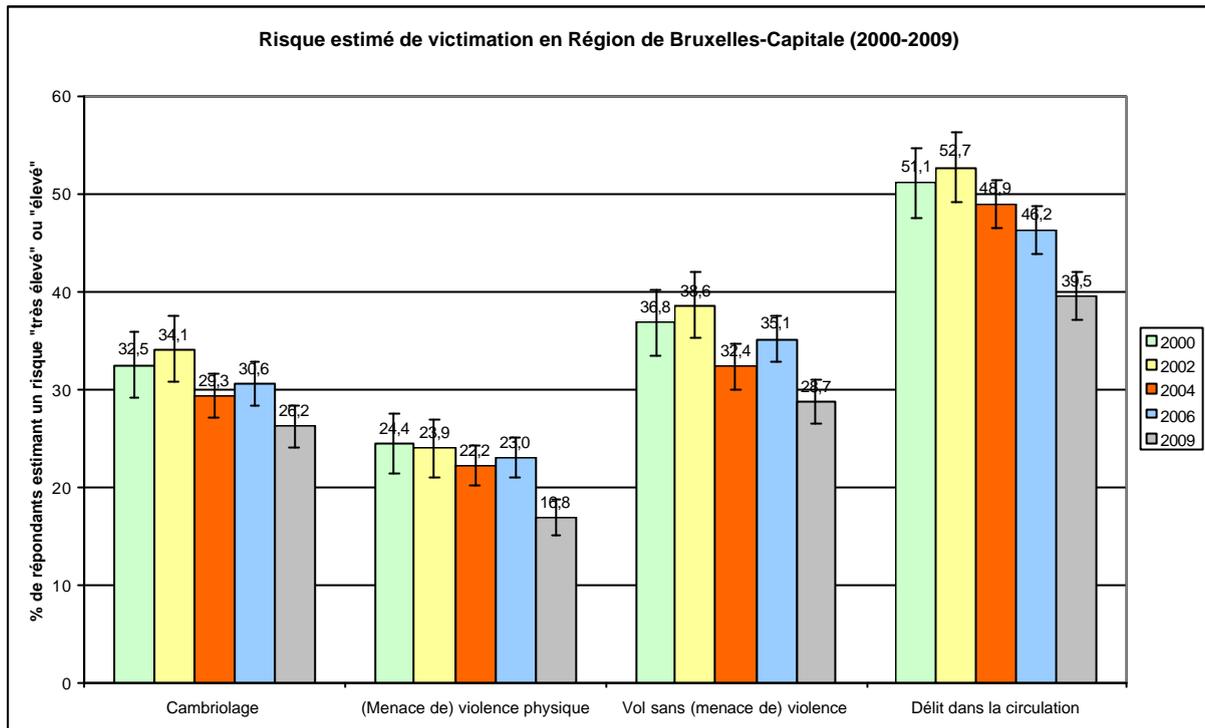


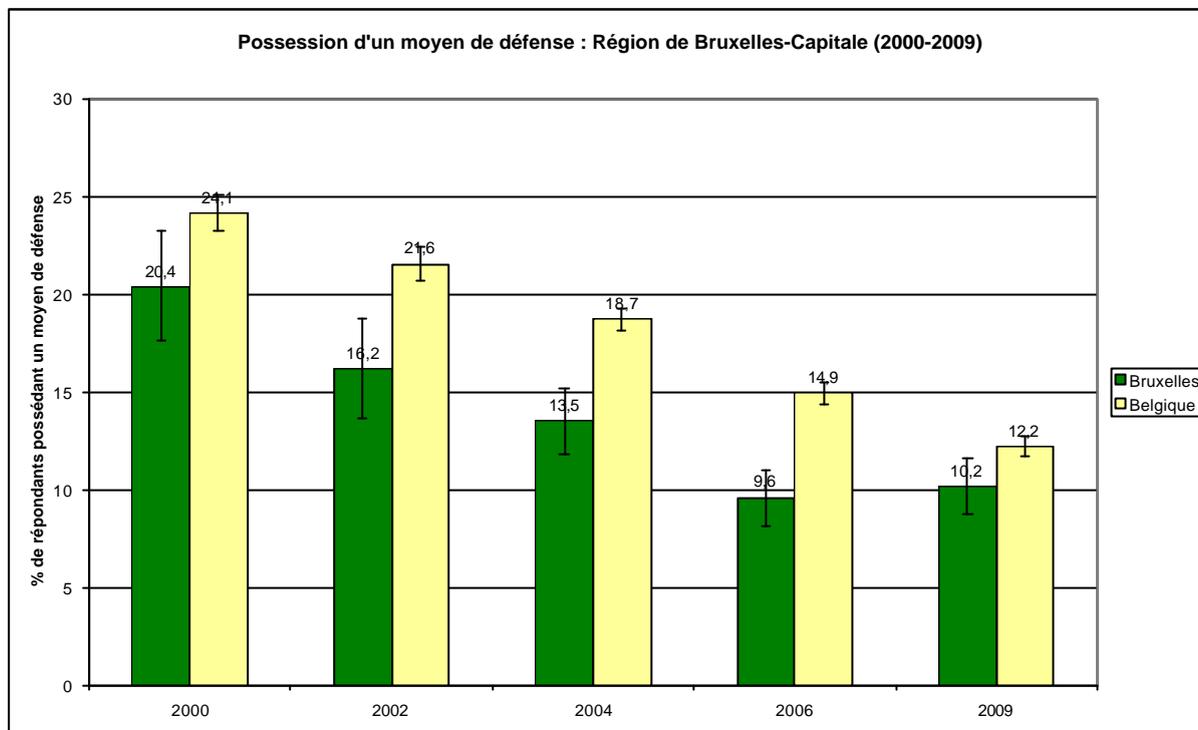
Fig.: Evolution du risque estimé d'être victime entre 2000 et 2009, regroupement des catégories «très élevé» et «élevé» de risque estimé (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG. ins C.1 à C.4). Ce n'est qu'à partir de 2000 que les questions portant sur le risque estimé d'être victime de certains délits ont complété le module du sentiment d'insécurité. La comparaison avec les années 1997 et 1998 n'est donc pas réalisable.

Par rapport à 2006, les habitants de la Région de Bruxelles-Capitale estiment que le risque d'être victime d'un délit est plus faible. C'est valable pour tous les délits cités lors de l'interview. Ainsi, le risque estimé d'être victime de (menaces de) violence physique, qui, au cours des années, a toujours connu un pourcentage assez stable aux alentours des 23%, a baissé à 17% en 2009.

Les risques estimés pour tous les délits cités se situent plus bas en 2009 qu'en 2000. Une tendance à la baisse est notable en ce qui concerne «le risque d'être victime d'un délit dans la circulation»: en 2000-2002, 1 Bruxellois sur 2 estimait encore qu'il s'agissait d'un (très) grand risque, pourcentage qui a diminué d'environ 10% pour atteindre 39,5% en 2009. C'est néanmoins la problématique qui touche encore le plus les citoyens.

### **3.4. Possession d'un moyen de défense en Région de Bruxelles-Capitale**

Le module «insécurité» reprend également une question relative à la possession d'un moyen de défense.



*Fig. Pourcentage de personnes répondant posséder un moyen de défense en 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009 (intervalle de confiance à 90%, Table: CG. ins D.).*

La diminution de la possession d'un moyen de défense rencontrée à l'échelle du pays est aussi observée pour la Région de Bruxelles-Capitale entre 2000 et 2006. En effet, en 2000, 20% des citoyens bruxellois déclaraient posséder un moyen de défense, ils ne sont plus que 10% à le déclarer. Là où, entre 2006 et 2009, le pourcentage au niveau national a baissé, la Région de Bruxelles-Capitale, elle, connaît un statu quo.

Néanmoins, le pourcentage de citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale (10%) déclarant posséder un moyen de défense est inférieur à celui de la Belgique (12%) en 2009.

## Chapitre 4: La victimisation

Ce module traite des pourcentages de victimisation. Une distinction a été effectuée entre deux grandes catégories de délits: les délits contre les ménages et les délits contre les personnes. Ces deux types de délits sont repris dans les deux sections suivantes de cette partie.

### 4.1. Les délits contre les ménages en Région de Bruxelles-Capitale

Les délits contre les ménages englobent la victimisation des membres du ménage ainsi que les infractions à l'encontre d'un bien du ménage. Le répondant a été interrogé sur un délit dont lui-même ou un membre du ménage a été victime au cours des douze derniers mois. Les délits contre les ménages repris sont: les tentatives de cambriolage, les cambriolages avec vol, les vols de voitures, les vols dans la voiture, les dégâts à la voiture, les vols de motos, les dégâts à la moto, les vols de vélos, les vols de mobylettes et les destructions.

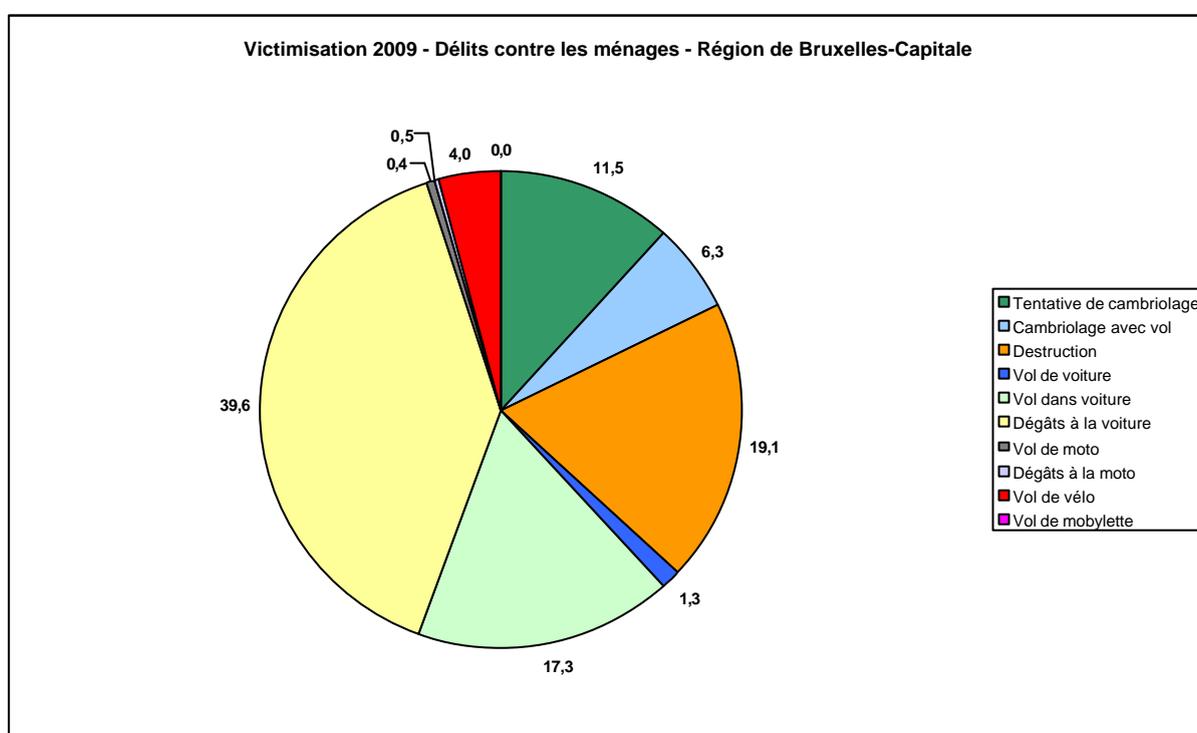


Fig.: Les délits contre les ménages en (2008-)2009. Le total équivaut à 100% des victimes (table: CG. vic A.).

Parmi les délits contre les ménages en 2009 relevés en Région de Bruxelles-Capitale, c'est la rubrique «dégâts à la voiture» qui, avec ses quasi 40%, est mentionnée en tête des délits les plus fréquemment rencontrés par les citoyens. Les citoyens sont aussi souvent victimes de délits de «destruction» (19%). Le vol dans les voitures est aussi rencontré dans 17% des cas. D'autres types de délits sont moins fréquemment mentionnés: autour de 11 % pour les tentatives de cambriolage. Enfin, les délits restants sont présents à moins de 6%.

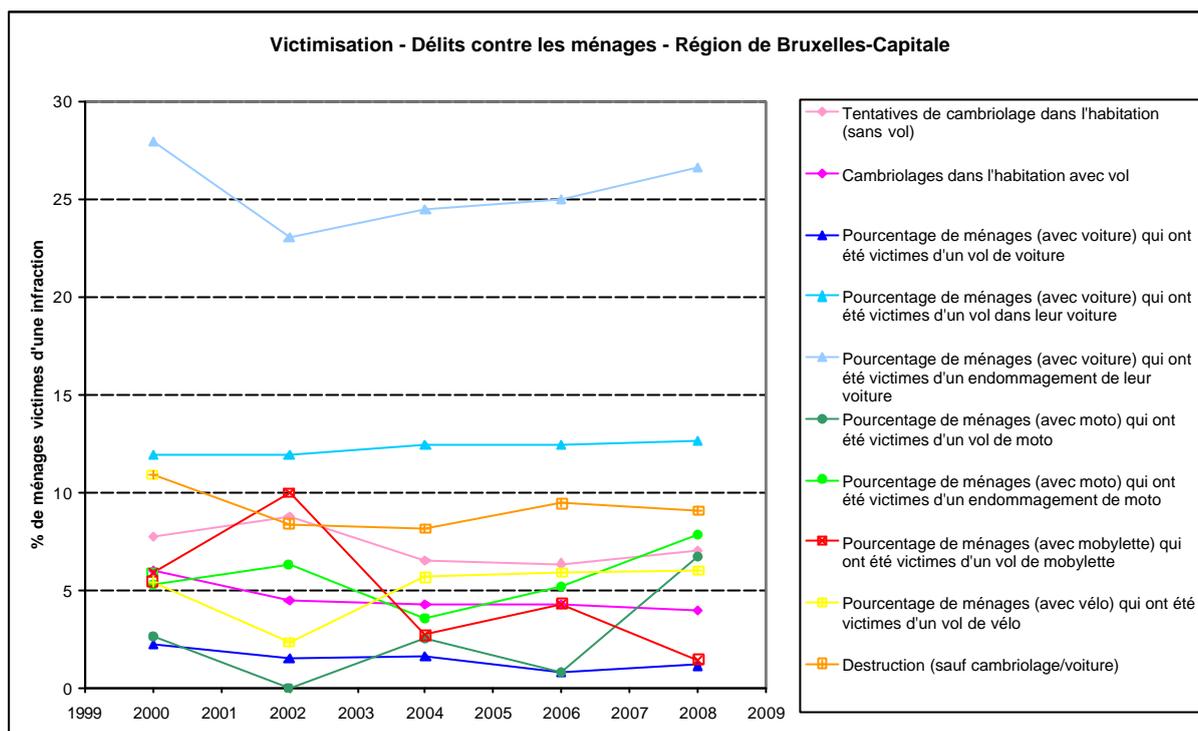


Fig.: Evolution temporelle des délits contre les ménages en 2000, 2002, 2004, 2006 et (2008-)2009, exprimés en pourcentage de ménages victimes d'une infraction (tables: CG vic B.1.2, CG vic B.1.3, CG vic B.2.2.2, CG vic B.2.3.2, CG vic B.2.4.2, CG vic B.3.1.2, CG vic B.3.2.2, CG vic B.3.3.2, CG vic B.3.4.2, CG vic B.4.).

Rapportés au total de la population de tous les ménages en Région de Bruxelles-Capitale, les chiffres des victimes présentent l'aperçu suivant.

Dans les 12 mois qui ont précédé l'interview, c'est l'infraction «dégâts à la voiture» qui est la plus fréquemment rencontrée par les citoyens interrogés en Région de Bruxelles-Capitale (27% de ménages victimes). Ce délit connaît le plus haut pourcentage de victimisation. Ensuite c'est le «vol dans les voitures» dont ont été victimes les citoyens au cours des douze derniers mois (13% des ménages).

En termes d'évolution, certaines infractions connaissent une croissance par rapport à 2006. C'est le cas des tentatives de cambriolage (de 6,3% à 7%), des vols de voitures (de 0,8% à 1,1% des ménages) et des vols de motos (de 0,8% à 6,7%). Les autres délits connaissent un statu quo.

À plus long terme, par rapport à 2000, le pourcentage de ménages victimes d'un cambriolage a aussi tendance à diminuer, passant de 6% à 4% en Région de Bruxelles-Capitale. Il en va de même pour le pourcentage de ménages victimes d'un vol de voiture (de 2,2 à 1,1%). Ces évolutions à la baisse sont aussi observables à l'échelle du pays. Également en matière de destruction on constate, avec des fluctuations entre-temps, une baisse par rapport à 2000: de 11% en 2000 à 9% des ménages.

## 4.2. Les délits contre les personnes en Région de Bruxelles-Capitale

Les délits contre les personnes concernent la victimisation personnelle. On demande à la personne si elle-même a été ou non, au cours des douze derniers mois, victime d'un délit contre la personne. Les délits contre les personnes se composent des catégories suivantes: vol sur des personnes sans menace/violence, vol sur des personnes avec menace/violence, vol en dehors de la maison, victime absente, menace de violence physique, violence physique, délit de fuite dans la circulation, délit contre la morale sexuelle et autres infractions. On entend par «autres infractions» toute infraction dont aurait été victime la personne interrogée et qui ne serait pas reprise dans une catégorie précédemment citée.

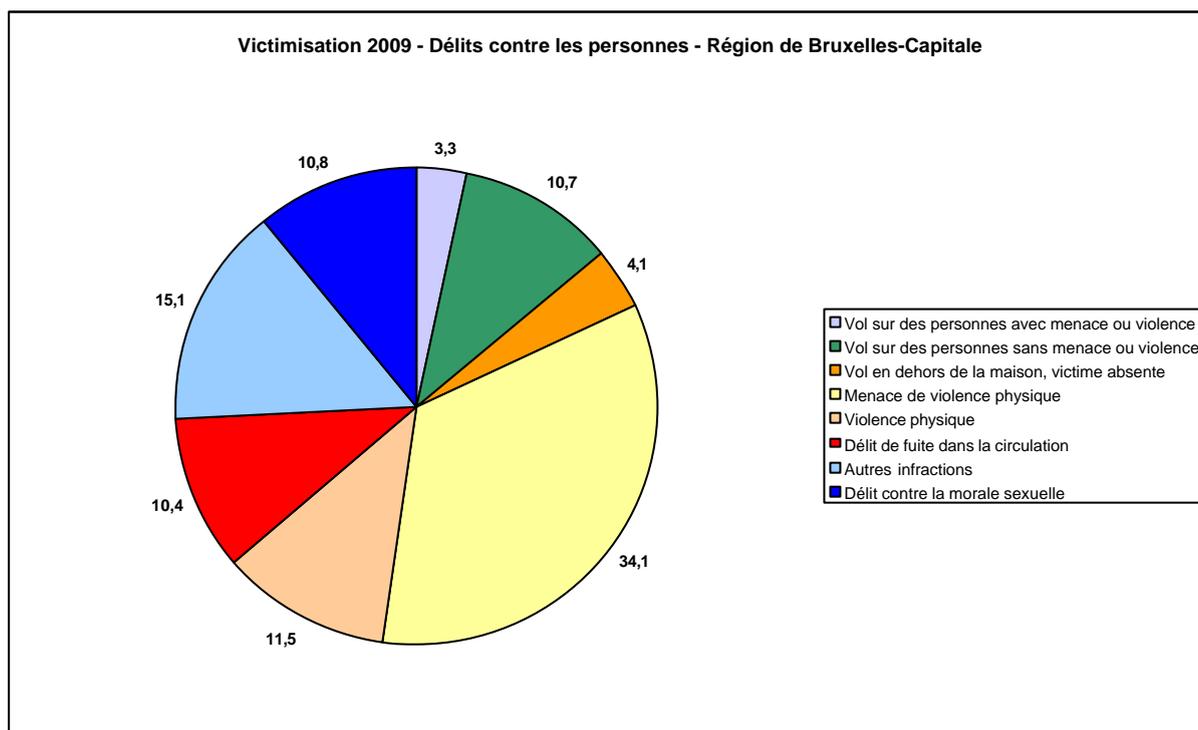


Fig.: Les délits contre les personnes en (2008-)2009. Le total équivaut à 100% des victimes (table CG. vic C.).

Parmi les délits contre les personnes en 2009, c'est la rubrique «menace de violence physique» qui avec ses 34% se retrouve en tête des délits les plus fréquemment rencontrés par les citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale. Les violences physiques, les vols sur les personnes sans menace ou violence, les délits sexuels et les délits de fuite dans la circulation sont aussi rencontrés dans environ un cas sur dix. Enfin, les délits restants sont présents à moins de 5%.

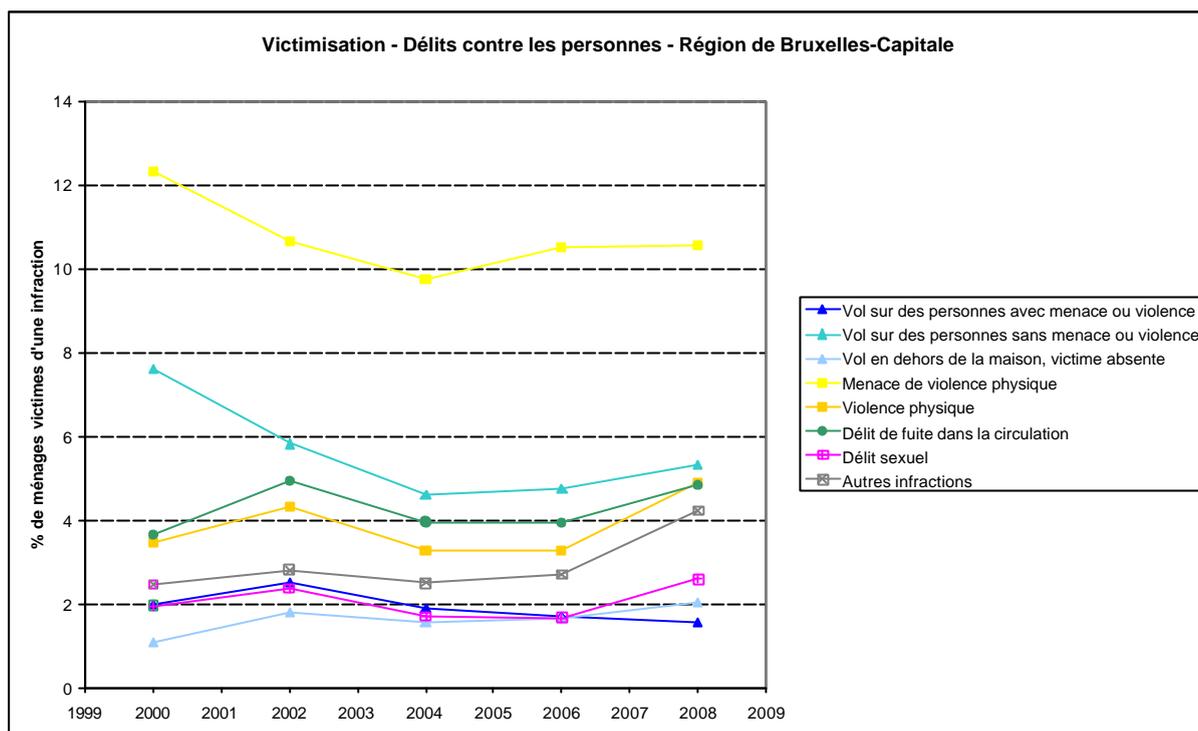


Fig.: Évolution temporelle des délits contre les personnes en 2000, 2002, 2004, 2006 et (2008-)2009, exprimés en pourcentage de personnes victimes d'une infraction. (tables: CG. vicD.2., CG. vicD.3., CG. vicD.4., CG. vicD.6., CG. vicD.7., CG. vicD.8., CG. vicD.9., CG. vicD.10.).

Depuis la première édition de l'enquête du Moniteur de sécurité, c'est la rubrique «menace de violence physique» (10,6%) qui se retrouve en tête des infractions contre les personnes les plus fréquemment rencontrées par les citoyens au cours des douze derniers mois. Viennent ensuite les vols sur des personnes sans menace/violence mentionnés (5,3% des personnes interrogées), les violences physiques (4,9%) et les délits de fuite dans la circulation (4,8%).

Par rapport à 2006, le pourcentage de Bruxellois qui ont été victimes a augmenté pour la plupart des délits: vol sur des personnes sans menace ou violence (de 4,7% à 5,3%), vol en dehors de la maison en l'absence de la victime (de 1,6% à 2%), violence physique (de 3,3% à 4,9%), délit de fuite dans la circulation (de 3,9% à 4,8%) et les délits sexuels (de 1,7% à 2,6%). La catégorie «autres infractions» a également augmenté. Les vols sur des personnes avec menace ou violence et les menaces de violence physique connaissent un statu quo par rapport à 2006.

À plus long terme, les pourcentages de victimes de vols sans menace ou violence et des menaces de violence physique, nonobstant la récente hausse, restent inférieurs à ceux de 2000. À l'inverse, par contre, la violence physique et le délit de fuite dépassent le pourcentage de 2000.

### **4.3. Signalement et déclaration**

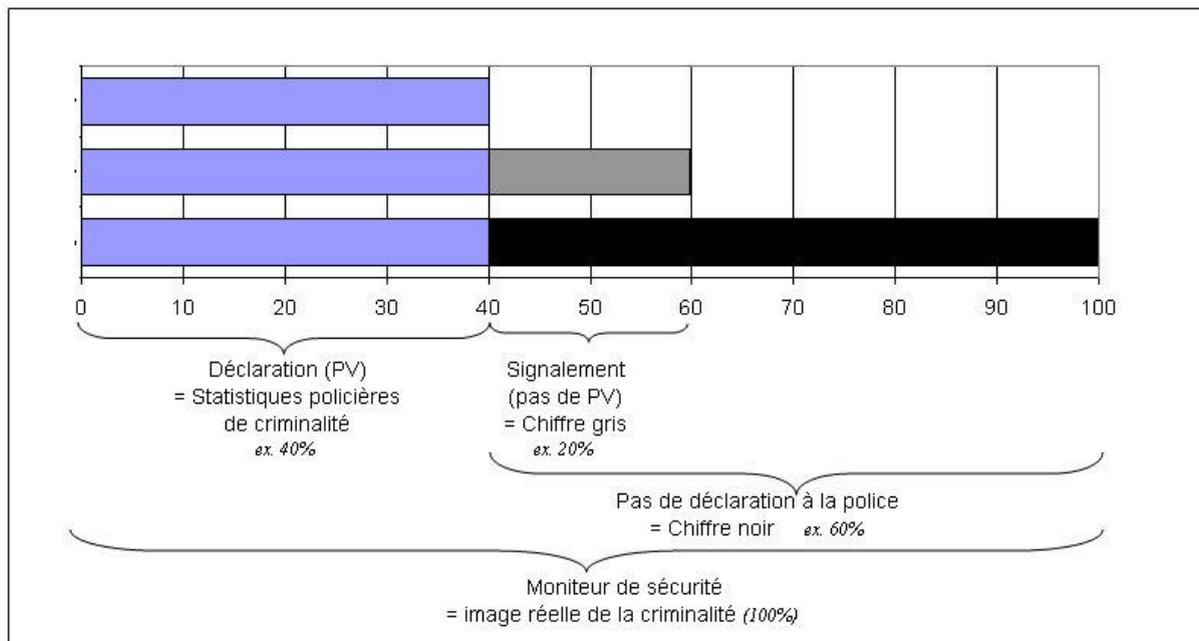
#### **4.3.1. Le Moniteur de sécurité, un indicateur du chiffre noir**

Quel est le nombre réel de faits de criminalité déterminés comme le cambriolage, le vol de voitures et la violence physique? Les données issues des statistiques policières et judiciaires nous renseignent sur les faits criminels pour lesquels un procès-verbal a été dressé (faits enregistrés) ou sur des faits qui sont poursuivis. Une grande partie des faits n'est donc pas prise en considération dans le cas où les victimes n'ont fait aucune déclaration à la police.

On appelle ce phénomène «chiffre noir» c-à-d le nombre de faits criminels pour lesquels il n'y a pas eu de déclaration.

Le Moniteur de sécurité peut donner une indication des chiffres gris<sup>1</sup> et noir étant donné que pour chaque victimisation on pose la question de savoir si le fait a été déclaré et signalé.

Sur base du module «signalement et déclaration», on peut calculer le pourcentage de signalement et de déclaration des différents faits.



#### **4.3.2. Délits contre les ménages**

L'objet de cette rubrique est de déterminer quels types de délits sont signalés et/ou déclarés. Comme les années précédentes, une distinction est faite entre signalement et déclaration. Dans la première situation, on demande au répondant s'il a signalé le délit à un service de police, dans l'autre, si une déclaration ou un procès-verbal a été signé.

<sup>1</sup> Le chiffre gris correspond au nombre de signalements sans déclaration. Les services de police sont tenus au courant de ces faits mais aucun procès-verbal n'est rédigé. Ces faits n'apparaissent donc pas dans les statistiques policières de criminalité enregistrée.

## a) Signalement

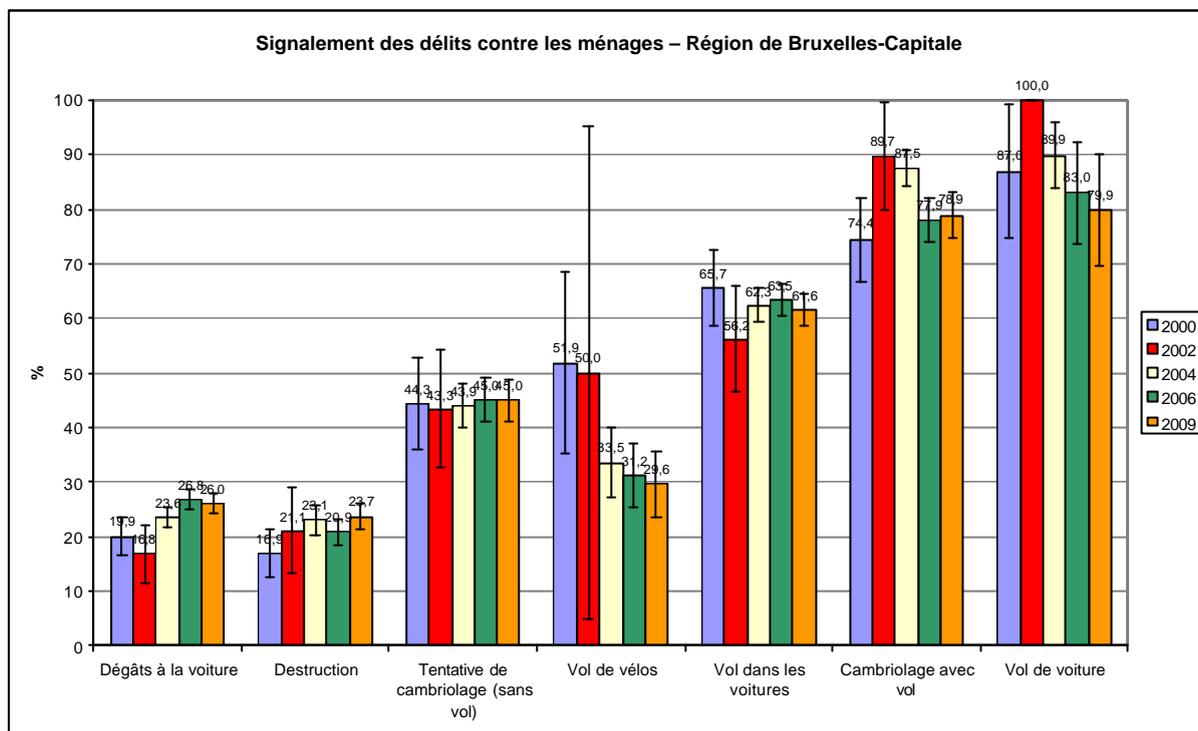


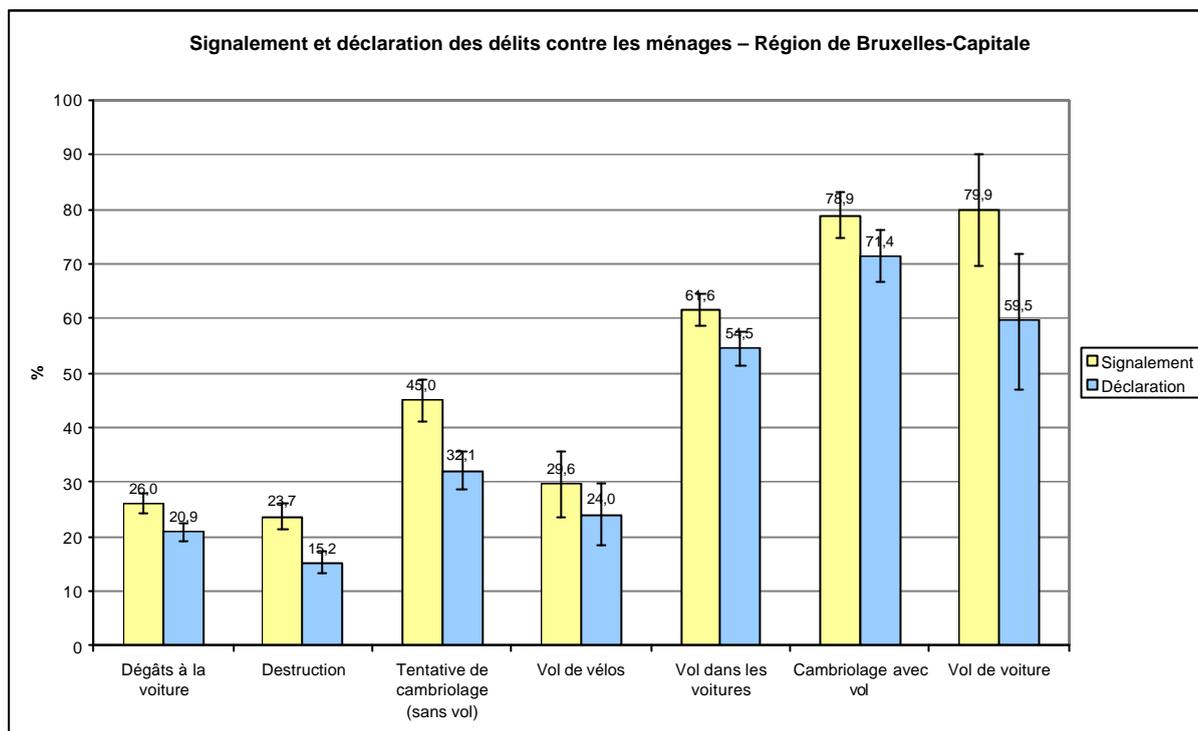
Fig.: Évolution du signalement des délits contre les ménages entre 2000 et 2009 en Région de Bruxelles-Capitale (intervalle de confiance à 90%, tables: CG.sig A.1. à CG.sig A.10.).

Des différences notables apparaissent en ce qui concerne le taux de signalement suivant le type de délit. Les dégâts à la voiture et les destructions font toujours peu l'objet d'un signalement à Bruxelles (respectivement 26% et 24%). À l'inverse, les vols de voitures et les cambriolages sont massivement signalés aux autorités de police, on retrouve des taux de signalement supérieurs à 70%.

Par rapport à 2006, la propension à signaler est restée inchangée pour la plupart des délits. Néanmoins, une légère augmentation du nombre de signalements de destruction a été observée: de 21% à 24%.

En termes d'évolution, certains comportements de signalement sont restés relativement homogènes entre 2000 et 2009. Il s'agit notamment du signalement des tentatives de cambriolage. Le pourcentage de signalements reste stable au cours du temps, proche de 45%.

## **b) Déclaration**



*Fig.: Signalement et déclaration des délits contre les ménages en 2009 en Région de Bruxelles-Capitale (tables CG.sig A.1. à CG.sig A.10. et CG.sig B.1. à CG.sig B.10.).*

Le graphique représentant à la fois le taux de délits signalés et déclarés montre qu'un signalement ne conduit pas automatiquement à la signature d'un P.-V.

Les délits contre les ménages apparaissent moins déclarés que signalés à Bruxelles. Une différence importante s'observe pour les tentatives de cambriolage, alors que 45% sont signalées à un service de police, seules 32% sont enregistrées dans un procès-verbal. De même pour les destructions, 24% sont signalées à la police contre 15% d'enregistrements dans un P.-V.

### 4.3.3. Délits contre les personnes

#### a) Signalement

Les délits contre les personnes font l'objet de nettement moins de signalements (29%) aux autorités de police que les délits contre les ménages (39%) en Région de Bruxelles-Capitale.

Seuls les vols sur les personnes avec menace/violence dépassent la barre des 50% de taux de signalement pour les cinq années de référence. De même, les vols sur les personnes sans menace/violence atteignent les 50% en 2000-2002 et en 2009. Enfin, les délits de fuite dans la circulation dépassent tout juste la barre des 50% de taux de signalement en 2002.

Les autres catégories de délits contre les personnes présentent nettement moins de signalements aux services de police. C'est surtout le cas des délits sexuels (seulement 2,7%) et des menaces de violence physique (+/- 20%).

Par rapport à 2006, la propension à signaler en matière de délit de fuite dans la circulation et de vol sur des personnes sans menace/violence, à la suite d'une baisse après 2002, a à nouveau augmenté, respectivement de 32% à 38,5% et de 47% à 55%. Le pourcentage de signalements de menace de violence physique a également, après une diminution entre 2004 et 2006, à nouveau augmenté (de 11% à 20%). À l'inverse, les délits de violence physique ont à nouveau été moins signalés qu'en 2006 (de 43% à 32%).

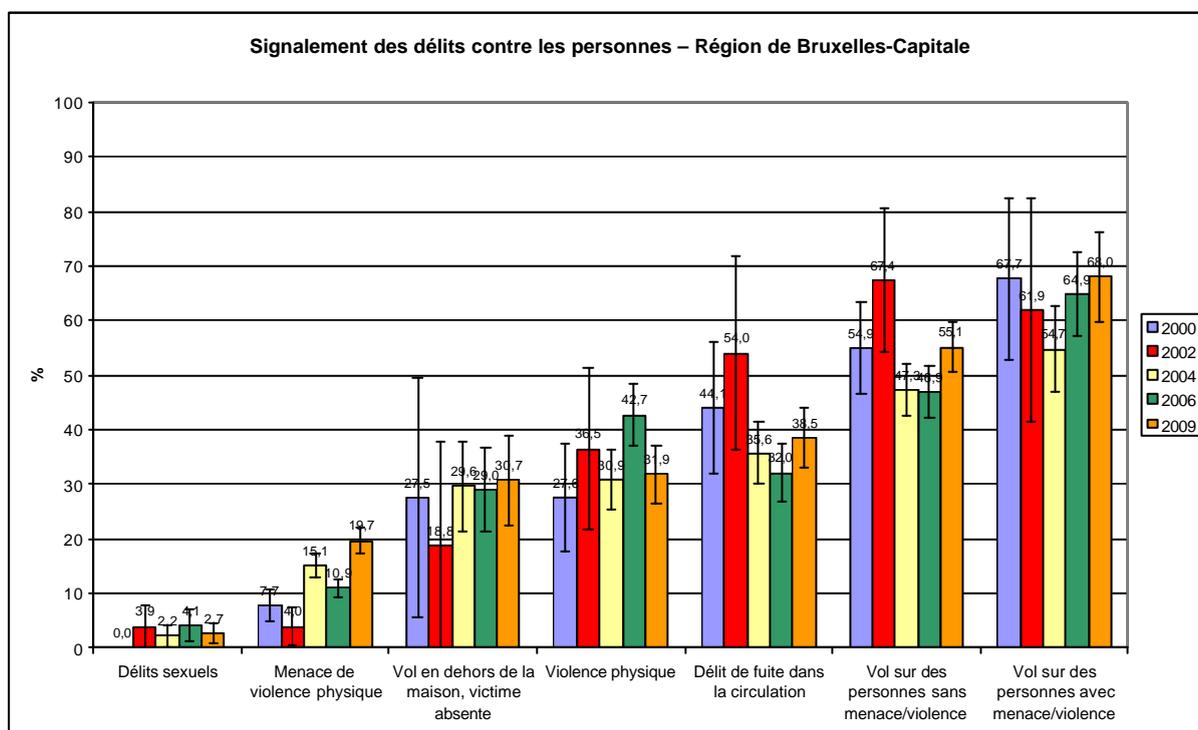
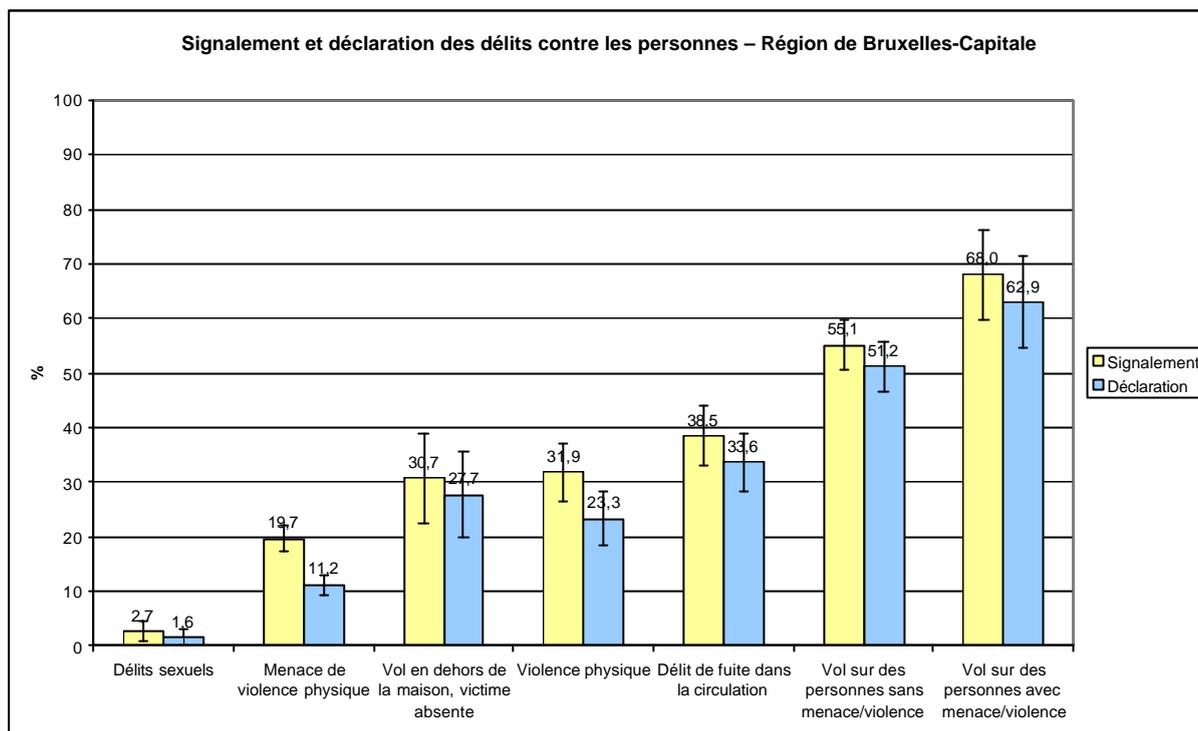


Fig.: Évolution du signalement des délits contre les personnes entre 2000 et 2009 en Région de Bruxelles-Capitale (intervalle de confiance à 90%, tables CG.sig C.1. à CG.sig C.7.).

## **b) Déclaration**



*Fig.: Signalement et déclaration des délits contre les personnes en 2009 en Région de Bruxelles-Capitale (tables CG.sig C.1. à CG.sig C.7. et CG.sig D.1. à CG.sig D.7.).*

Tout comme pour les délits contre les ménages, le pourcentage de déclarations pour les délits contre les personnes est inférieur au pourcentage de signalements. En moyenne, seuls 23% des délits contre les personnes mentionnés dans le questionnaire sont déclarés. Cela signifie qu'il subsiste 77% de chiffre noir (dont 6% de chiffre gris) en Région de Bruxelles-Capitale.

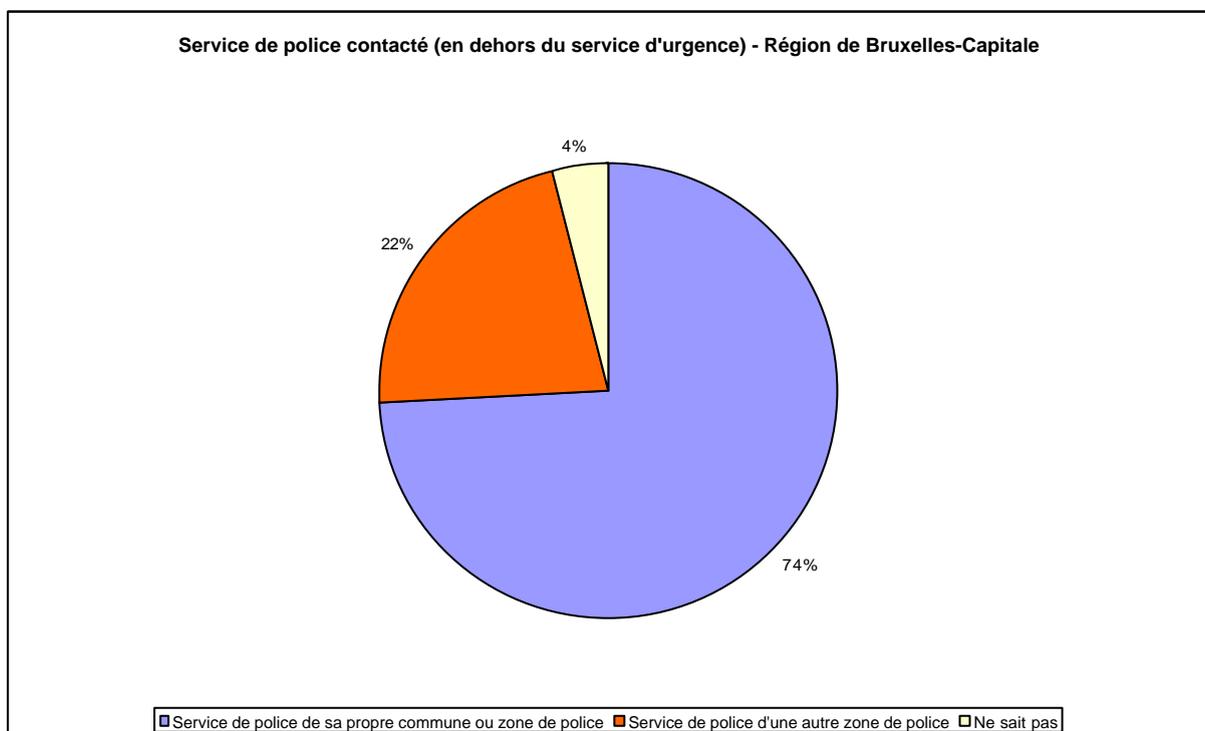
Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, les pourcentages de déclaration diffèrent, pour certains délits, de manière statistiquement significative avec ceux des signalements. C'est le cas des menaces de violence physiques dont +/- 20% sont signalés et 11% enregistrés dans un P.-V. De même, le violence physique connaît une différence entre signalement et déclaration: le taux de signalement est de 32% alors que le taux de déclaration atteint 23%.

## **Chapitre 5: Dernier délit**

### **5.1. Service de police contacté**

Des questions supplémentaires, en ce qui concerne les circonstances plus précises du signalement, sont posées à propos du dernier délit dont les citoyens interrogés ont été victimes. Ces questions concernent notamment le service de police qui a été contacté dans le cadre de cette dernière victimisation. Une distinction est faite entre le service de police de sa propre zone de police et le service de police d'une autre zone. Les appels via un service d'urgence (100, 101 ou 112) ne sont pas comptabilisés dans ce cadre.

En Région de Bruxelles-Capitale, environ trois quarts des citoyens victimes (74%) ont signalé leur dernier délit au service de police de leur propre zone de police.



*Fig.: Service de police contacté (en dehors du 100/101/112) lors du dernier délit en Région de Bruxelles-Capitale (table CG.der A.).*

## 5.2. Satisfaction suite au contact policier

En ce qui concerne la satisfaction globale des victimes au sujet du contact avec la police dans le cadre de la dernière victimisation subie, on peut avancer que celui-ci est en général plus souvent ressenti comme positif (50,5% sont satisfaits ou très satisfaits) que comme négatif (28% sont insatisfaits ou très insatisfaits) en Région de Bruxelles-Capitale.

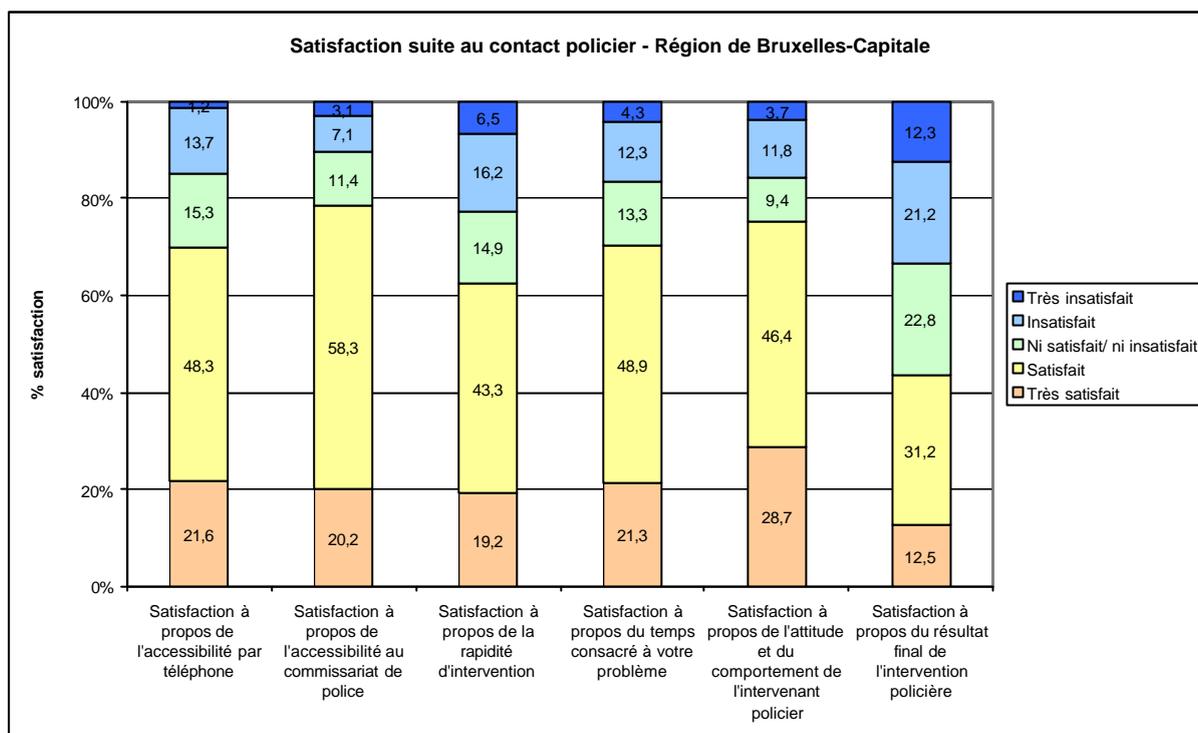


Fig.: Satisfaction suite au contact policier en 2009 en Région de Bruxelles-Capitale (tables CG. der B.2. à CG. der B.7).

Les citoyens qui ont eu des contacts avec les services de police lors de leur (dernière) victimisation sont principalement satisfaits quant à l'accessibilité au commissariat de police (79% des gens sont satisfaits ou très satisfaits) et à l'attitude et au comportement de la police (75% des gens sont satisfaits ou très satisfaits) en Région de Bruxelles-Capitale.

En ce qui concerne les autres raisons de satisfaction, les répondants sont aussi (très) satisfaits à propos du temps consacré à leur problème (70%) et à propos de l'accessibilité par téléphone (70% des gens sont satisfaits ou très satisfaits). A propos de la rapidité de l'intervention ils sont (très) satisfaits, mais dans une moindre mesure (63%). Enfin 44% des répondants sont (très) satisfaits à propos du résultat final de l'intervention de la police, tandis que, dans l'autre sens, une personne sur trois (33%) déclare être insatisfaite ou très insatisfaite en ce qui concerne cet aspect.

S'agissant du résultat final de l'intervention de la police, il ressort que les habitants de la Région de Bruxelles-Capitale se disent moins satisfaits par rapport au niveau fédéral (44% contre 50%). Concernant les autres aspects du contact avec un service de police, lors de leur dernière victimisation mais aussi de manière plus globale, les habitants de la Région de Bruxelles-Capitale se déclarent également satisfaits.

## **Chapitre 6: Les contacts entre la population et les services de police en dehors d'une victimisation en Région de Bruxelles-Capitale**

Le Moniteur de sécurité comprend également des questions relatives au fonctionnement policier. Les questions portent sur:

- l'appréciation globale de la population à l'égard du travail policier en Belgique ;
- l'appréciation globale – ainsi que celle relative à certains aspects – de la population à l'égard du travail policier de la commune ;
- les qualités reconnues au personnel policier ;
- l'importance et la qualité de travail attribuées à différentes tâches dévolues aux services de police.

### **6.1. Fréquence des contacts**

Le pourcentage de citoyens ayant eu des contacts au cours des 12 derniers mois avec un service de police en Région de Bruxelles-Capitale, contacts autres que dans le cadre de délits, est de 33%. Il s'agit dans environ trois quarts (76%) des cas d'un contact avec les services de police de sa propre commune ou zone de police.

### **6.2. Satisfaction des citoyens à l'égard des contacts avec les services de police**

Environ 70% des habitants de la Région de Bruxelles-Capitale se déclarent satisfaits ou très satisfaits à l'égard de leur dernier contact avec les services de police.

En scindant les raisons de satisfaction en fonction du type de satisfaction, les résultats montrent que 79% des citoyens sont (très) satisfaits du comportement des services de police, 78% de l'accessibilité et de la disponibilité des services de police et 67% du résultat de l'intervention de la police.

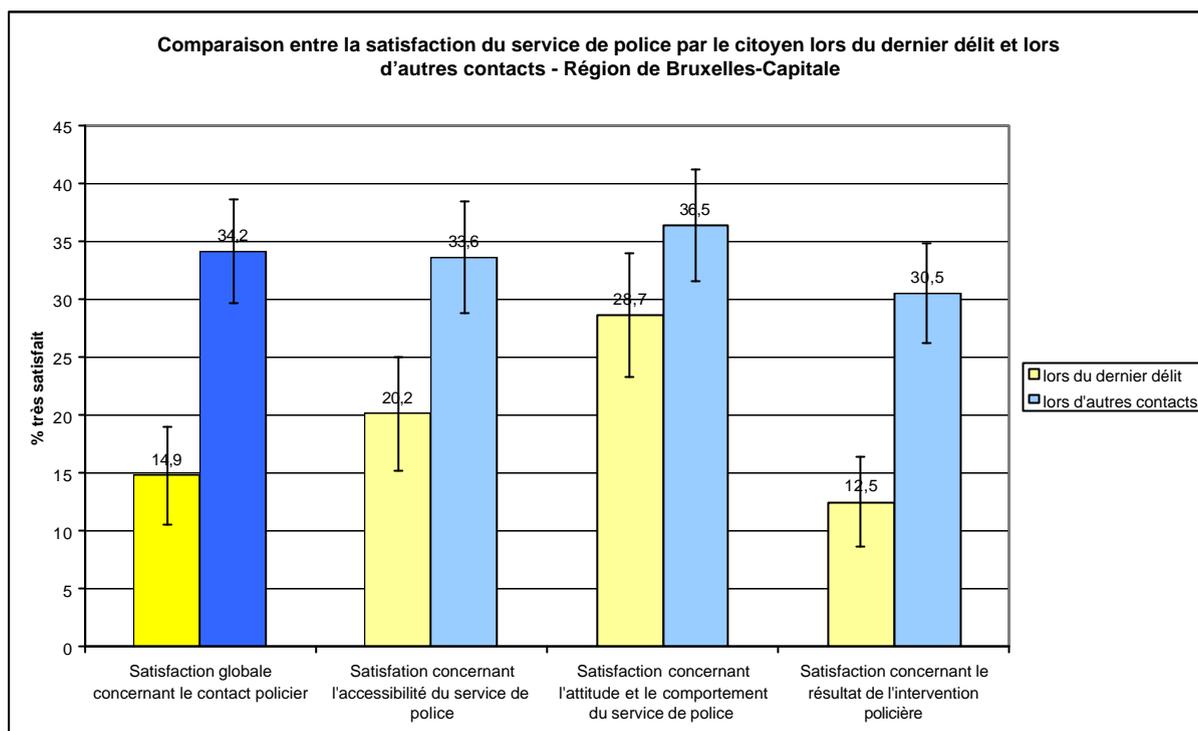


Fig.: Comparaison entre la satisfaction du service de police par le citoyen lors du dernier délit et lors d'autres contacts en Région de Bruxelles-Capitale en 2009 (% de très satisfait) (tables CG.der B.1., CG.aut C.1., CG.der B.3., CG.aut C.2., CG.der B.6., CG.aut C.3., CG.der B.7. et CG.aut C.4.).

Le graphique ci-dessus représente la réponse «TRÈS satisfait». Lorsqu'on compare les réponses des personnes qui ont été victimes d'un délit avec celles des répondants qui ont eu un contact avec la police pour d'autres raisons (traitement administratif, indication d'un itinéraire, contravention, etc.), on observe une différence significative entre les deux.

Globalement, 34% des citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale se déclarent très satisfaits de leur contact avec un service de police lors d'un autre contact tandis que ce pourcentage tombe à 15% dans le cas où ce dernier contact a concerné une victimisation. Ces pourcentages sont respectivement de 39% et 19% au niveau fédéral.

Cette différence est la plus importante dans le cadre du résultat en matière d'intervention policière. Les victimes sont, de manière significative, moins satisfaites (13%) que les non-victimes (31%). De même, la satisfaction en rapport avec la disponibilité et l'accessibilité des services de police est fort différente: les victimes sont très satisfaites à niveau de 20% contre 34% pour les non-victimes. Enfin, la satisfaction concernant l'attitude et le comportement des services de police connaît aussi une différence significative (29% pour les victimes, 37% pour les non-victimes).

## Chapitre 7: Le fonctionnement des services de police en Région de Bruxelles-Capitale

### 7.1. Appréciation globale du fonctionnement policier en Région de Bruxelles-Capitale

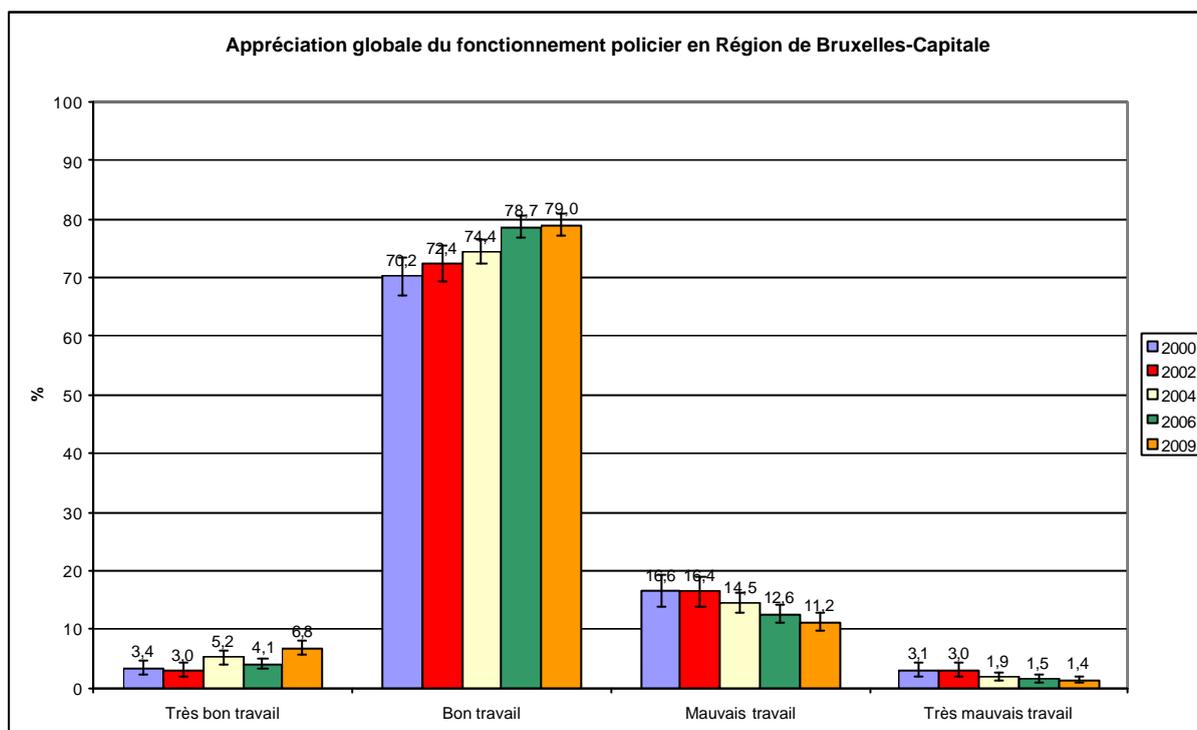


Fig.: Appréciation globale du fonctionnement policier en 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009 (Table: CG. pol A.1.). Ce n'est qu'à partir des versions du questionnaire de 2000 que cette partie s'est développée. Il n'est donc pas possible de réaliser des comparaisons avec les années antérieures à 2000.

Au niveau fédéral, la plupart des citoyens – à savoir 89% – déclarent que la police fournit un bon (voire très bon) travail en Belgique. Les citoyens qui estiment que les services de police fournissent du mauvais (voire très mauvais) travail en Belgique atteignent un pourcentage de 9%. Les 2% restants n'ont pas d'avis sur la question.

Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, 86% des citoyens trouvent que la police fait du (très) bon travail en Belgique. Le pourcentage est légèrement inférieur à celui observé au niveau national. 13% des citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale trouvent, au contraire, que les policiers font du (très) mauvais travail. Le pourcentage restant n'a pas d'avis à ce sujet.

Le pourcentage de répondants qui estiment que les services de police réalisent un bon (ou très bon) travail augmente graduellement entre 2000 et 2009 en Région de Bruxelles-Capitale. Cette augmentation de la satisfaction des citoyens interrogés par rapport au fonctionnement des services de police passe de 74% en 2000 à 86% en 2009. Cela signifie à nouveau une hausse significative par rapport à 2006 (83%). A l'inverse, le pourcentage de citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale estimant que la police fait du (très) mauvais travail en Belgique est en décroissance, de 20% en 2000 on passe à 13% en 2009.

## 7.2. Les raisons du bon travail des services de police

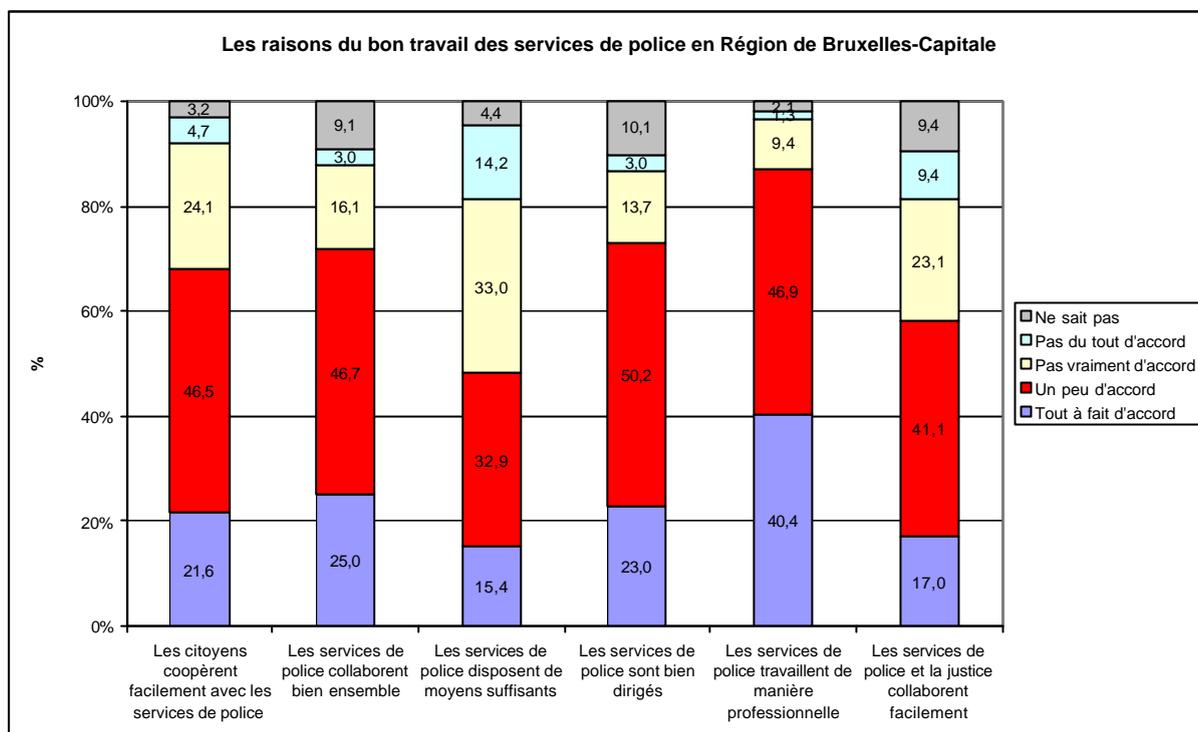


Fig.: Les raisons du bon travail des services de police en 2009 (Tables: CG. pol A.2.1. à CG. pol A.2.6.).

Pour une majorité des citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale, le fait que les services de police fassent du bon travail tient avant tout à leur professionnalisme (87% tout à fait et un peu d'accord) et, dans une moindre mesure, au fait que les services de police sont bien dirigés (73%) et à la bonne coopération des services de police entre eux (72%).

En revanche, la population convaincue du bon travail des services de police se révèle partagée sur les autres motifs présentés comme susceptibles d'expliquer la qualité du travail policier. Ainsi, 68% des personnes interrogées considèrent que les citoyens et les services de police collaborent bien ensemble. Approximativement 58% des répondants trouvent que la collaboration entre la police et la justice contribue «un peu» ou «tout à fait» à la qualité du travail. Enfin, il apparaît que seulement 48% des citoyens considèrent que les services de police disposent de moyens suffisants.

Comparés au niveau fédéral, les différents aspects atteignent un résultat moins élevé dans la Région de Bruxelles-Capitale. Une grande différence apparaît, il est vrai, concernant l'aspect «disposer de moyens suffisants»: 48% dans la Région de Bruxelles-Capitale, tandis que le taux atteint encore 61% au niveau fédéral.

### 7.3. Les raisons du mauvais travail des services de police

Il est également demandé aux personnes interrogées qui ont répondu qu'elles considéraient que les services de police faisaient du mauvais, voire du très mauvais, travail, quelles étaient les raisons de ce sentiment.

La première cause évoquée par la majorité des citoyens ayant participé à l'enquête, à l'échelle fédérale, est le fait que la police et la justice ne collaborent pas bien ensemble (74%). En seconde place, 73% des répondants considèrent que les services de police travaillent de manière trop peu professionnelle.

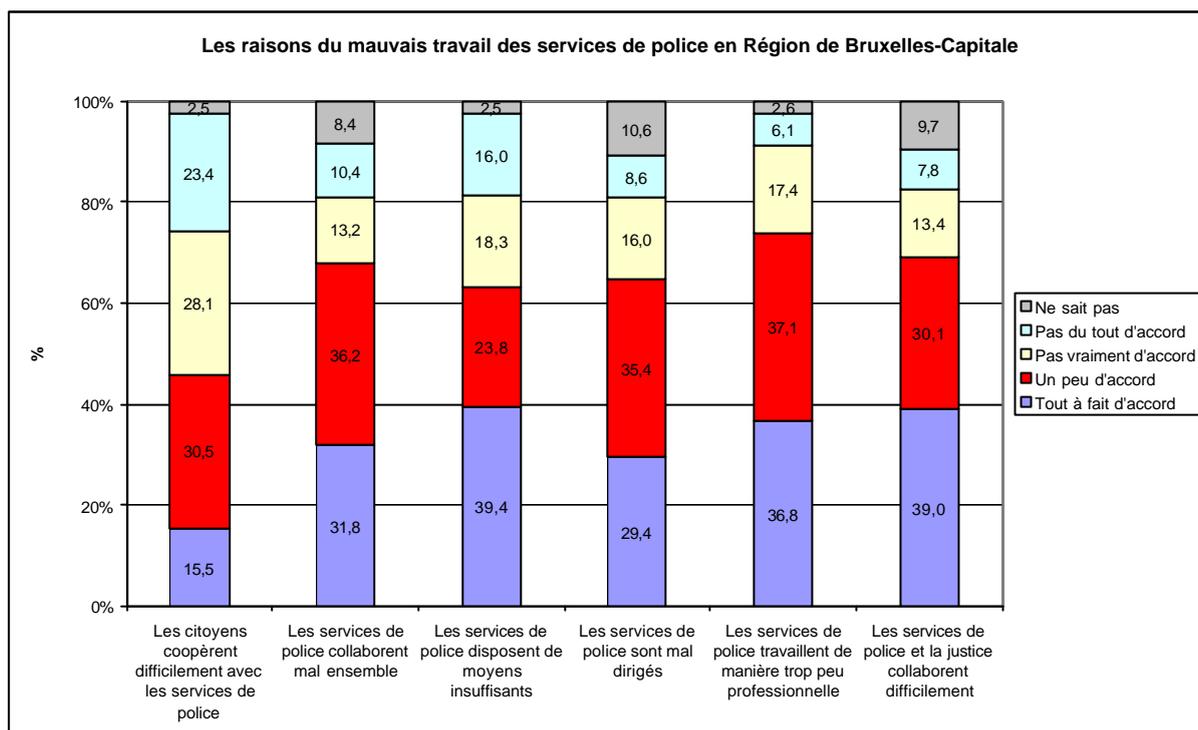


Fig.: Les raisons du mauvais travail des services de police en 2009 (Tables: CG. pol A.3.1. à CG. pol A.3.6.).

Les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale qui estiment que la police exerce mal ses fonctions pointent essentiellement le manque de professionnalisme des services de police (74%). Environ une personne sur trois considère que les services de police et la justice collaborent difficilement (69%), que les services de police collaborent mal ensemble (68%), qu'ils sont mal dirigés (65%) et qu'ils disposent de moyens insuffisants (63%). Enfin, 46% évoquent également le fait que les citoyens et les services de police collaborent difficilement.

Le fait que les services de police disposent de moyens insuffisants apparaît, pour 63% des citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale, comme raison du mauvais travail policier, contre 55% au niveau fédéral. À l'inverse, essentiellement, la difficile collaboration entre les services de police et la justice et avec les citoyens atteint un taux plus faible – donc meilleur – dans la Région de Bruxelles-Capitale qu'à l'échelle fédérale (respectivement 69% et 46% contre respectivement 74% et 50%). Les aspects restants se situent davantage dans la même tendance.

## 7.4. Les qualités reconnues aux policiers dans l'exercice de leur métier

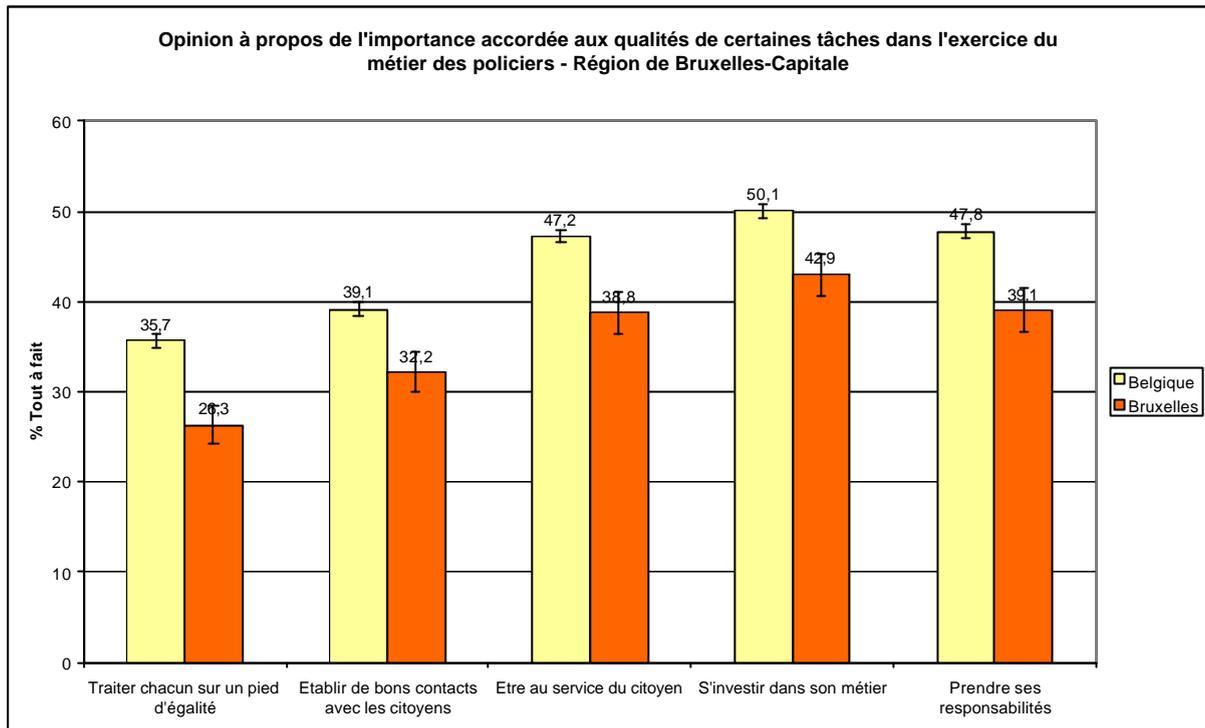


Fig.: Les qualités reconnues aux policiers dans l'exercice de leur métier dans la Région de Bruxelles-Capitale en 2009 (réponse "tout à fait"). Le problème de l'égalité de traitement des citoyens (Tables: CG.pol C.1., CG.pol C.2. CG.pol C.3. CG.pol C.4. CG.pol C.5.).

Le graphique présente les pourcentages des répondants qui estiment TOUT À FAIT que les policiers, lorsqu'ils exercent leur fonction, attachent de l'importance aux qualités qui s'y rapportent.

En Région de Bruxelles-Capitale, l'investissement dans leur travail est tout à fait reconnu aux policiers dans l'exercice de leur fonction par plus de 40% des citoyens interrogés.

Presque 40% des citoyens sont tout à fait d'accord pour dire que les services de police attachent beaucoup d'importance dans le service au citoyen et lorsqu'il s'agit de prendre ses responsabilités. L'établissement de bons contacts avec les citoyens est également une qualité reconnue aux policiers par un tiers des citoyens.

C'est un peu moins le cas lorsque l'on considère le fait de traiter chacun sur un pied d'égalité quels que soient sa nationalité, sa religion, son statut social ou son sexe (26%). Pour cette dernière qualité, un plus grand nombre de citoyens interrogés considèrent que ce n'est pas vraiment (24%), voire pas du tout (10%), pris en compte par les policiers dans l'exercice de leur travail.

Une comparaison avec le niveau fédéral nous apprend que les citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale apprécient moins l'importance qu'accordent les policiers aux qualités précitées. C'est le cas pour toutes les qualités citées, et ce de manière statistiquement significative.

## 7.5. L'appréciation de la qualité du travail des différentes tâches policières

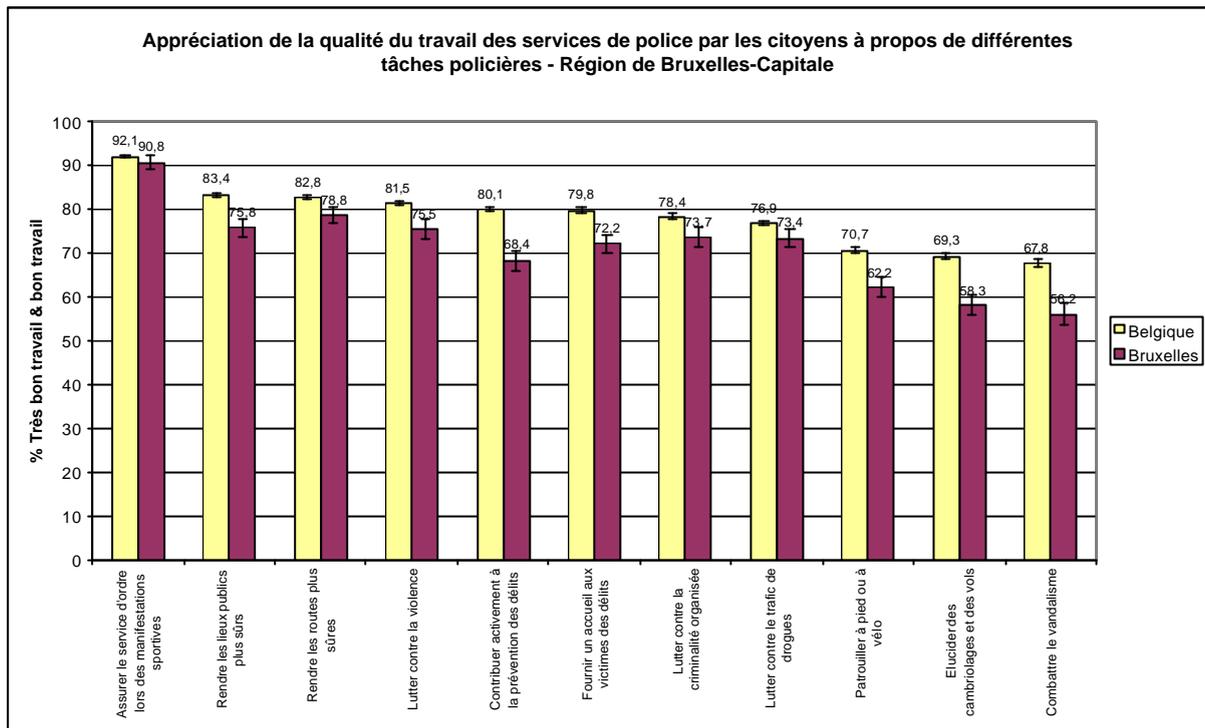


Fig.: L'appréciation de la qualité du travail des services de police par les citoyens à l'égard des différentes tâches policières en 2009 en Région de Bruxelles-Capitale (Tables: CG.pol D.1., CG.pol D.2., CG.pol D.3., CG.pol D.4., CG.pol D.5., CG.pol D.6., CG.pol D.7., CG.pol D.8., CG.pol D.9., CG.pol D.10., CG.pol D.11.).

Lorsqu'on demande si les services de police accomplissent correctement ou non différentes tâches policières, on obtient le résultat suivant.

Environ **90%** des personnes considèrent que les services de police réalisent un (très) bon travail en matière de maintien de l'ordre pendant les manifestations sportives, et ce tant au niveau national que de la région.

Environ **70% à 80%** des citoyens de la Région de Bruxelles-Capitale estiment que la police accomplit un (très) bon travail quant il s'agit de maintenir la sécurité sur les routes, de rendre plus sûrs les lieux publics, de lutter contre la violence et la criminalité organisée, de lutter contre les drogues et de prendre des mesures en matière d'accueil des victimes.

Enfin, de **55% à 70%** des personnes trouvent que la police accomplit un (très) bon travail en ce qui concerne la prévention des infractions, les patrouilles à pied ou à vélo, l'élucidation des vols et cambriolages et la lutte contre le vandalisme.

Un écart est néanmoins à signaler entre le niveau fédéral et celui de la Région de Bruxelles-Capitale pour ces différentes qualités. De 5% à 12% des citoyens bruxellois sont moins satisfaits. Un des cas les plus marquants de moins bonne satisfaction est la façon dont les services de police contribuent à la prévention des délits.

## 7.6. L'agent de quartier

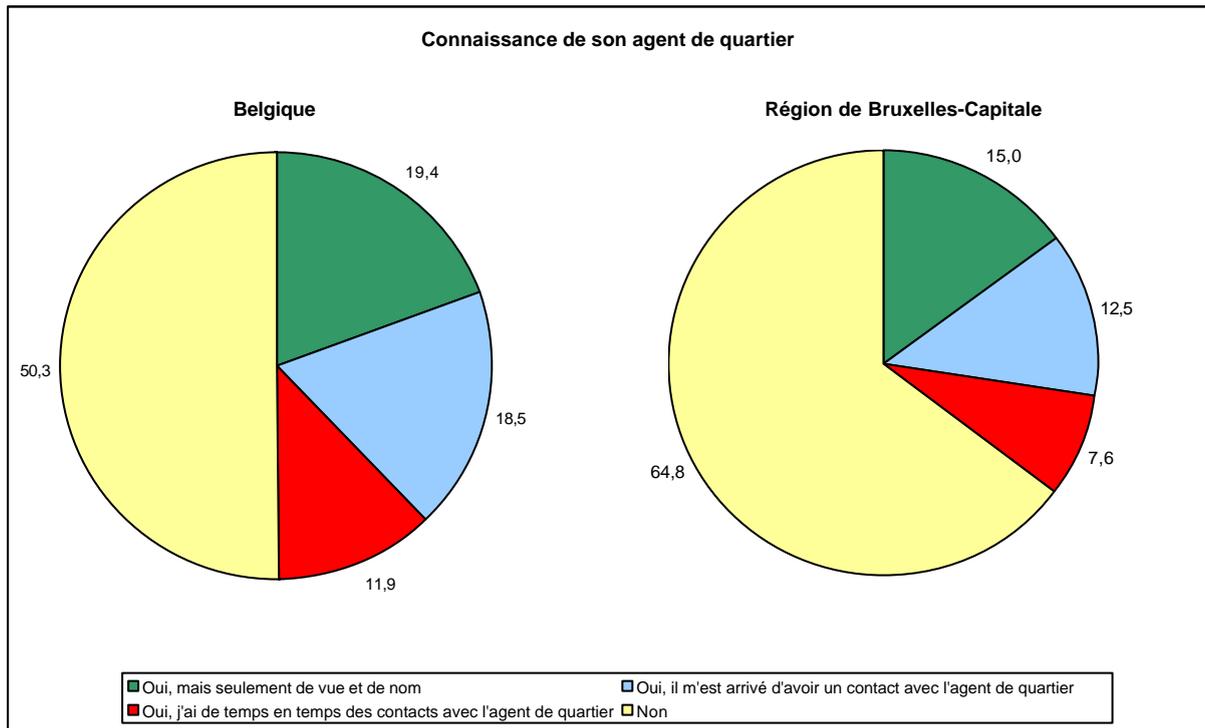
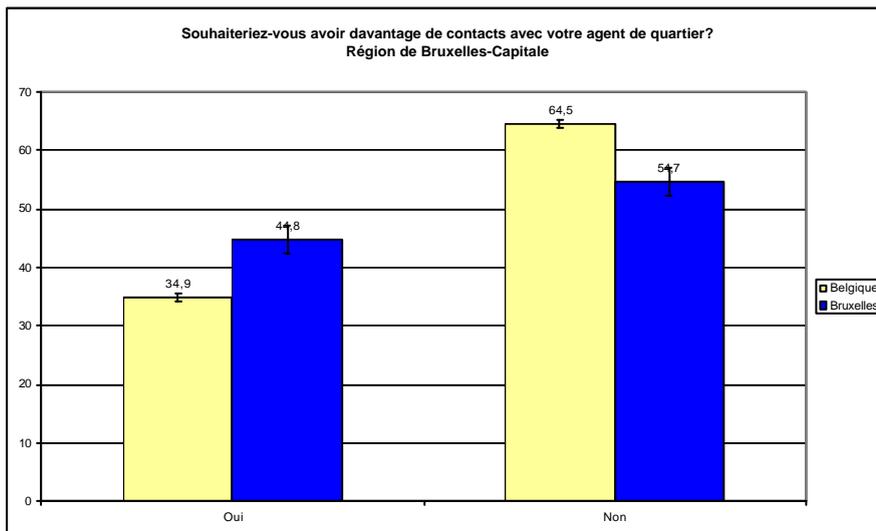


Fig.: La connaissance de l'agent de quartier par les citoyens en 2009, en Belgique et dans la Région de Bruxelles-Capitale (Table: CG.pol E.1.).

La moitié de la population belge déclare ne pas connaître son agent de quartier. C'est encore plus le cas dans la Région de Bruxelles-Capitale où 65% des sondés ne le connaissent pas. Néanmoins, 45% des répondants bruxellois souhaiteraient davantage de contacts avec leur agent de quartier, cette demande atteint les 35% à l'échelle du pays.



Parmi ceux qui le connaissent, 15% ne le connaissent que de vue ou de nom, 12,5 autres pour cent ont déjà eu un contact avec leur agent de quartier et enfin seulement 7,6% ont de temps en temps un contact avec lui.

Fig. : Le souhait de connaître davantage son agent de quartier (Table: CG.pol E.2.).