

TROUSSE DIAGNOSTIQUE
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

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

2^e ÉDITION

[vivre en sécurité › se donner les moyens]

vol. 11

TROUSSE DIAGNOSTIQUE
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

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

2^e ÉDITION

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

Institut national
de santé publique

Québec 

Avec la collaboration de :
• Ministère de la Sécurité publique

AUTEURS

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

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

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

SOUS LA COORDINATION SCIENTIFIQUE DE

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

AVEC LA COLLABORATION DE

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

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

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

CONCEPTION GRAPHIQUE DE LA PAGE COUVERTURE

Lucie Chagnon

GRILLE TYPOGRAPHIQUE ET MISE EN PAGES

Parution inc.

REMERCIEMENTS

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

Canada

Québec 

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

*The document is also available in English under the title *Safety Diagnosis Tool Kit for Local Communities – Guide to Organizing Semi-Structured Interviews With Key Informants – 2nd edition*. Please visit the Web sites mentioned above.*

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

Dépôt légal – 3^e trimestre 2011
ISSN : 1917-8492 (version imprimée)
ISSN : 1917-8506 (PDF)
ISBN : 978-2-550-62680-0 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-62681-7 (PDF)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

© Gouvernement du Québec (2011)

Collection [vivre en sécurité > se donner les moyens]

Ce document fait partie d'une collection produite dans le but de favoriser et soutenir la promotion de la sécurité dans les milieux de vie. Il est à noter que les volumes 6 à 12 constituent les principaux éléments d'une trousse diagnostique de sécurité développée à l'intention des collectivités locales. À ce jour, la collection est composée des volumes suivants :

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

VOLUME 1

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

VOLUME 2

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

VOLUME 3

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

VOLUME 4 (à paraître)

VOLUME 5

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

VOLUME 6

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

VOLUME 7

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

VOLUME 8

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

VOLUME 9

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

VOLUME 10

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

VOLUME 11

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

VOLUME 12

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

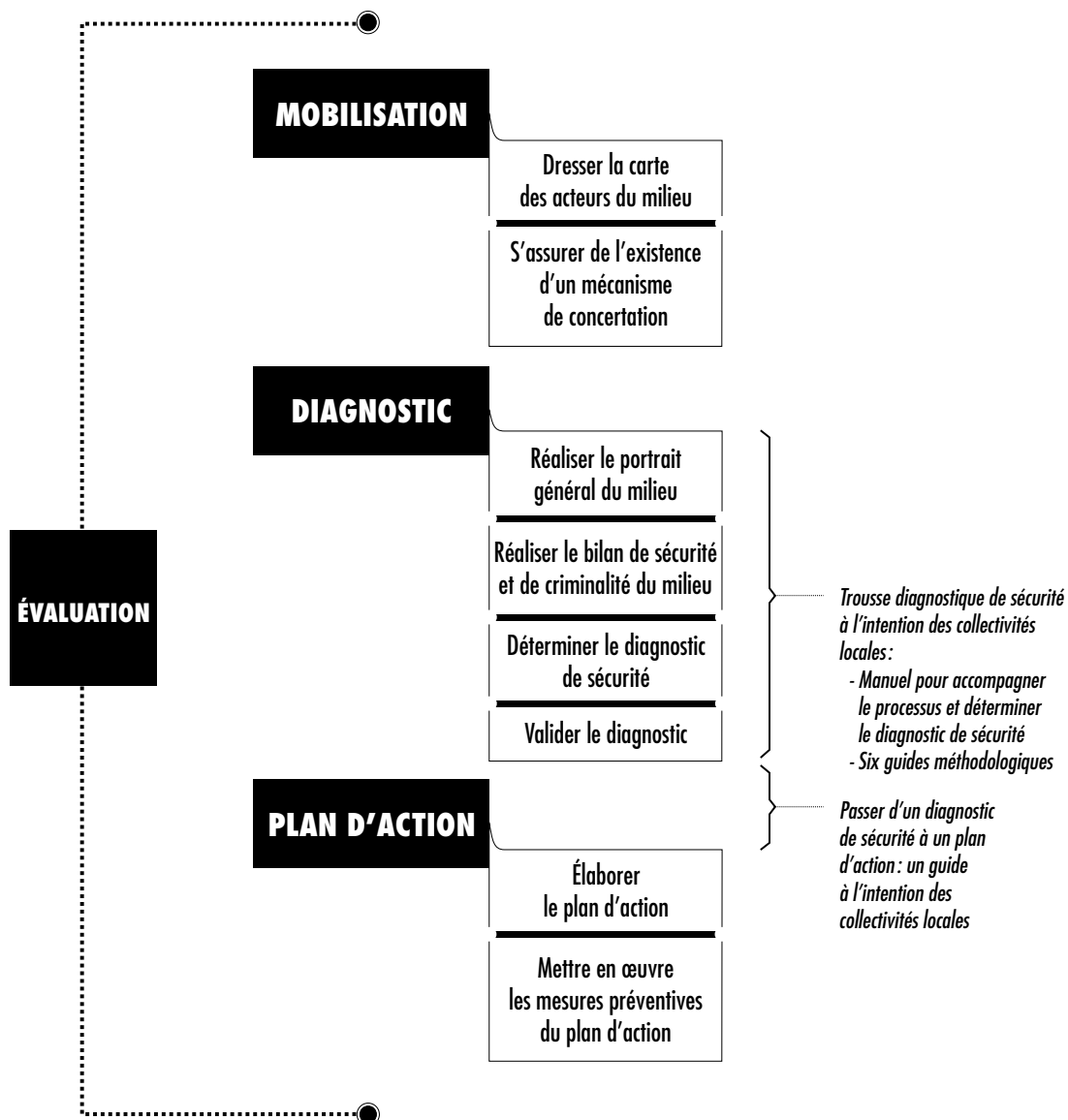
VOLUME 13

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

À PROPOS DE CE GUIDE...

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

Démarche structurée de planification des interventions à réaliser



Le présent document, *Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés – 2^e édition*, est l'un des guides méthodologiques qui composent la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales*. Il a pour objectif de soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par des informateurs clés. Ces personnes sont consultées en raison de leur expertise, leur expérience ou leur rôle dans la collectivité et de leur bagage de connaissances utiles à la réalisation d'un diagnostic de sécurité. Contrairement à une enquête téléphonique dans la population, l'entretien semi-dirigé est une méthode qui permet de colliger des données essentiellement qualitatives auprès d'un nombre restreint de personnes.

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

Table des matières

L'entretien semi-dirigé – Un aperçu général	VII
Comment se repérer dans ce guide	IX
1.	
Planifier les entretiens	1
IDENTIFIER LES RÉPONDANTS	1
NOMBRE D'ENTRETIENS À RÉALISER	1
PRÉPARER L'ENTRETIEN	2
2.	
Réaliser l'entretien	3
COMMENCER L'ENTRETIEN	3
DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN : QUELQUES CONSEILS	3
TERMINER L'ENTRETIEN	4
3.	
Traiter et analyser l'information recueillie	5
RASSEMBLER ET CODIFIER LE MATÉRIEL RECUEILLI	5
REPÉRER ET CLASSER LES INFORMATIONS SIGNIFICATIVES	5
ANALYSER LES INFORMATIONS SIGNIFICATIVES POUR EN DÉGAGER LES FAITS SAILLANTS	9
ANNEXE 1 – Lectures complémentaires suggérées	13
ANNEXE 2 – Grille d'entretien semi-dirigé avec un informateur clé	17
ANNEXE 3 – Formulaire de consentement	23
ANNEXE 4 – Exemples de thèmes de sécurité	27

L'entretien semi-dirigé – Un aperçu général

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

Dans un diagnostic de sécurité, l'entretien semi-dirigé se concentre sur les problèmes de sécurité ou de criminalité perçus par les représentants de la population, par des experts en sécurité et autres informateurs clés. Si les entretiens sont planifiés dans le cadre d'un diagnostic de sécurité, nous vous rappelons que les décisions concernant la vision, les objectifs, le territoire ou le milieu, la population cible, les thèmes retenus, etc. doivent être pris en compte dans la préparation des entretiens. Plus précisément, les thèmes qu'il est suggéré d'aborder au cours des entretiens sont la criminalité et la victimation¹, le désordre et les incivilités, la perception de la sécurité ou le sentiment de sécurité et l'appréciation des services à la population (voir les exemples de thèmes à considérer dans un diagnostic de sécurité à l'annexe 4).

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

Principales caractéristiques de l'entretien semi-dirigé avec un informateur clé mené dans le cadre d'un diagnostic de sécurité

- Objectifs**
- Soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par les représentants de la population, par des experts en sécurité ou autres informateurs clés.
 - Faire ressortir des avis plus explicites ou mieux ancrés dans le contexte que des informations recueillies à l'aide d'un questionnaire fermé.
 - Recueillir les opinions de plusieurs acteurs.

- Avantages**
- Permet d'obtenir des perceptions quant aux causes des phénomènes observés.
 - Possibilité de vérifier l'intérêt des informateurs clés à s'impliquer dans les étapes ultérieures de la démarche.
 - Permet d'avoir un point de contact auprès des groupes représentés par l'informateur clé, le cas échéant.
 - La formule ouverte de l'entretien permet de recueillir les perceptions de l'informateur clé en minimisant l'influence de l'investigateur au regard des sujets abordés.
 - Peut être réalisé à faibles coûts.

- Inconvénient**
- Ne nous assure pas d'obtenir une image représentative de la réalité du milieu.

- Commentaires**
- Compte tenu de la subjectivité de l'opinion exprimée, il faut avoir le souci de réaliser les entretiens auprès d'informateurs clés susceptibles d'exprimer l'ensemble des points de vue présents dans le milieu.
 - Demande une expertise dans l'analyse de données qualitatives.
 - Les coûts de la méthode sont fonction du nombre d'entretiens et de la capacité d'analyser l'information qualitative qui en découle.
-

Comment se repérer dans ce guide

CE DOCUMENT COMPREND TROIS SECTIONS.

La première section présente la planification des entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés.

1

PLANIFIER

La deuxième section explique comment réaliser l'entretien afin de colliger les informations recherchées.

2

RÉALISER

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

3

ANALYSER

Enfin, une suggestion de lectures complémentaires, un exemple de grille d'entretien semi-dirigé et de formulaire de consentement ainsi qu'une liste de thèmes à considérer dans un exercice de diagnostic de sécurité complètent ce guide.

ANNEXES

Planifier les entretiens

IDENTIFIER LES RÉPONDANTS

Les informateurs clés du milieu à l'étude sont des « témoins privilégiés, des personnes qui, par leur position, action, leurs responsabilités, ont une bonne connaissance des problèmes. Ces témoins peuvent appartenir au public sur lequel porte [votre diagnostic] ou y être extérieurs mais largement concernés par ce public² ». En plus d'être des témoins privilégiés de problèmes particuliers, ils peuvent représenter des clientèles et des territoires, avoir des responsabilités administratives au sein de la municipalité ou dans un organisme communautaire, être des experts dans un domaine précis, etc.

Si ces entretiens semi-dirigés se font à l'intérieur d'un diagnostic de sécurité, les membres du comité responsable du diagnostic peuvent suggérer des organismes ou être eux-mêmes ciblés comme informateur clé. Vous pouvez également vous référer à votre carte des acteurs³ ou au répertoire des organismes du milieu pour identifier d'autres informateurs clés. Avant de procéder à leur recrutement, il peut être utile de rédiger une liste de répondants potentiels.

NOMBRE D'ENTRETIENS À RÉALISER

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

- *Sources de données.* Dans un diagnostic, l'entretien semi-dirigé peut être envisagé seul ou comme une méthode de collecte complémentaire aux autres méthodes privilégiées. Dans cette dernière situation, un nombre restreint d'entretiens avec des informateurs clés du milieu peut être suffisant. Par contre, si les entretiens constituent la seule source d'information, un plus grand nombre d'informateurs devront être rencontrés.
- *Diversité des points de vue représentés dans le diagnostic.* Les entretiens peuvent également servir à recueillir les préoccupations et les perceptions de groupes qui n'ont pas été rejoints à l'aide d'autres méthodes de collecte de données.
- *Temps et ressources disponibles.* Il faut compter un minimum de deux jours pour préparer, réaliser, transcrire et analyser chaque entretien. En conséquence, il est recommandé de planifier un nombre d'entretiens à la mesure du temps et des ressources disponibles. Par ailleurs, les informateurs clés sont souvent des acteurs très sollicités, ce qui limite leur disponibilité. Il faudra donc tenir compte de ces contraintes ainsi que des délais possibles de réalisation de la collecte de données dans la détermination du nombre d'entretiens.

2. *Séance d'information dans le cadre du Diagnostic local de sécurité*, p. 25. Disponible sur le Web au www.vps.fgov.be/doc/syllabusFr.pdf.

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

- *Saturation de l'information.* Cela signifie que les informations recueillies deviennent répétitives, c'est-à-dire que les entretiens n'apportent plus d'éléments nouveaux ou complémentaires. Dans des conditions optimales, l'atteinte de la saturation de l'information devrait marquer la fin de la collecte auprès des informateurs clés.

PRÉPARER L'ENTRETIEN

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

- Appropriation de la grille d'entretien (voir la section Grille d'entretien semi-dirigé avec un informateur clé à l'annexe 2), détermination des questions les plus appropriées pour l'interlocuteur ou élaboration de nouvelles questions.
- Détermination des thèmes que vous désirez aborder plus précisément au cours des entretiens. (Si nécessaire, vous pouvez consulter les exemples de thèmes de sécurité suggérés à l'annexe 4).
- Élaboration d'un formulaire de consentement précisant les règles de l'entretien et l'engagement à la confidentialité des sources ou adaptation de l'exemple fourni à l'annexe 3.
- Premier contact avec le répondant : explication du but de l'entretien et du projet, obtention de l'accord, prise de rendez-vous et entente sur le lieu où l'entretien aura lieu. Il est suggéré de choisir un lieu neutre, discret, confortable, non bruyant, exempt de distraction et facile d'accès pour le répondant.
- Envoi du formulaire de consentement et de la grille d'entretien, si nécessaire.
- Préparation du matériel nécessaire à l'enregistrement de l'entretien, le cas échéant.
- Deuxième contact avec le répondant : confirmation de la date et du lieu de l'entretien.

Réaliser l'entretien

Un entretien semi-dirigé devrait durer entre 45 et 90 minutes. Une durée d'une heure est tout à fait acceptable et assure que l'intervieweur et le répondant ne perdent pas leur concentration.

COMMENCER L'ENTRETIEN

Une façon toute simple d'amorcer l'entretien est de se présenter et de rappeler les objectifs poursuivis, la durée prévue et les thèmes devant être abordés. Il est important de préciser au répondant qu'il sera interviewé en tant qu'expert ou représentant d'un groupe de personnes ou d'un organisme.

L'enregistrement (enregistreuse numérique ou autre) de l'entretien est fortement recommandé, et ce, même si les propos ne seront pas retranscrits intégralement. Il convient de rappeler que l'enregistrement est toujours conditionnel à l'obtention de l'accord préalable du répondant. Cet accord peut-être écrit (voir l'exemple de formulaire de consentement à l'annexe 3) ou donné verbalement. Dans la deuxième éventualité, cet accord doit être enregistré au moment de l'entretien. Si ce dernier refuse, la prise de notes doit être retenue, même si elle s'avère plus difficile.

DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN : QUELQUES CONSEILS

- Démarrer l'entrevue à l'aide d'une question générale et ouverte.
- Poser le moins de questions possible, la personne qui doit parler le plus est le répondant.
- La référence, anonyme bien sûr, aux propos des autres entretiens ou aux constats tirés des autres sources de données peut être une bonne manière d'amener le répondant à s'exprimer sur certains thèmes. De même, c'est une façon de valider l'information déjà recueillie.
- Respecter le rythme du répondant et ne pas être effrayé par les pauses et les silences.
- L'intervieweur ne doit pas porter de jugement sur les propos émis par la personne interviewée. Il doit « diriger » ou orienter l'entretien vers les thèmes définis préalablement (voir la Grille d'entretien semi-dirigé avec un informateur clé à l'annexe 2), ne pas suggérer les réponses et faire attention aux questions tendancieuses.
- Attention aux questions fermées qui ne laissent pas de place à l'élaboration et qui risquent de freiner le rythme de l'entretien.
- Veiller à ce que l'ensemble des thèmes pertinents prévus dans la grille d'entretien soient couverts.
- Poser des questions claires et directes, par exemple comment ?, où ?, quand ?, qui ?, quoi ?, pourquoi ?, combien ?⁴
- Formuler les questions de manière à ce que l'informateur réponde au nom de ceux qu'il représente, le cas échéant⁵.

4. Inspiré de l'appendice 1, partie III sur les Outils pour l'évaluation et la planification du *Manuel relatif à la planification et à la mise en œuvre des programmes d'aide au développement pour les réfugiés*, I-11 à I-15, [<http://www.unhcr.fr/4ad2f85de.html>].

5. *Ibid.*

- Écouter avec attention toutes les réponses et poser des questions complémentaires pour obtenir plus de précisions⁶.
- S'assurer que chaque question est bien comprise par l'informateur clé⁷.

TERMINER L'ENTRETIEN

Étant donné que l'entretien semi-dirigé n'est pas régi par des questions fermées, il peut être difficile d'y mettre fin. Lorsque l'intervieweur juge que l'ensemble des thèmes ont été abordés et que le temps déterminé pour l'entretien est écoulé, il peut demander au répondant s'il a quelque chose à ajouter. La grille d'entretien présenté dans ce guide propose deux questions de clôture, au choix. L'intervieweur remercie ensuite le répondant de sa participation, lui explique la suite du processus et lui mentionne que les résultats du diagnostic lui seront transmis lorsque ce dernier sera achevé.

Rapidement après l'entretien, nous vous suggérons de résumer les propos du répondant et de noter vos impressions ainsi que les éléments marquants. Ces informations pourront faciliter, par la suite, la transcription et l'analyse de cet entretien.

6. *Ibid.*

7. *Ibid.*

Traiter et analyser l'information recueillie

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

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

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

RASSEMBLER ET CODIFIER LE MATÉRIEL RECUEILLI

Si vous avez fait plusieurs entrevues, nous vous conseillons de classer chacune d'elles à l'aide d'un code. Ce code peut être un chiffre, une lettre ou les deux. Par exemple, chacune des informations significatives extraites du premier entretien semi-dirigé pourrait se voir assigner le code E1, celles du deuxième entretien, E2 et ainsi de suite. Ce code sera celui que vous utiliserez tout au long du traitement et de l'analyse pour associer une information à sa source. Il est important de toujours maintenir ce lien puisqu'il permet un retour sur le matériel de base lorsqu'un complément d'information s'avère nécessaire.

REPÉRER ET CLASSER LES INFORMATIONS SIGNIFICATIVES

À cette étape-ci, l'information recueillie doit être regroupée sous des thèmes⁸ de sécurité appropriés. L'exercice consiste à écouter ou à lire attentivement le matériel recueilli de manière à repérer tous les énoncés qui expriment une idée au regard de la sécurité. Pour ce faire, deux options s'offrent à vous :

Option 1

Avant de commencer le traitement du matériel recueilli, vous pouvez décider d'établir la liste des thèmes⁹ que vous jugez important de considérer dans l'analyse des entretiens.

Option 2

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

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

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

9. Des exemples de thèmes sont présentés à l'annexe 3.

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

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

Transcription d'enregistrements

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

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

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

Exemple 1a Informations significatives tirées d'entrevues avec quatre informateurs clés¹⁰

Information significative	Thème	Clientèle	Lieu
« Vous savez, il ne se passe pas une semaine sans que nous ayions à référer un enfant perturbé par le climat familial à la travailleuse sociale... 9 fois sur 10, il s'agit d'enfants dont les parents se tapent dessus à qui mieux mieux. » [E1]	Violence conjugale	Population générale	Quartier Sud
« Il y a beaucoup d'intimidation à cette école. Par exemple, j'ai été obligé d'intervenir au moins trois fois la semaine dernière pendant la récréation parce qu'un enfant de la classe de troisième se faisait tabasser par les plus grands ! » [E1]	Intimidation	Jeunes	Quartier Sud/École
« J'ai plusieurs parents qui veulent changer leurs enfants d'école parce qu'ils ont peur des plus grands. » [E1]	Intimidation	Jeunes	Quartier Sud/École
« Ils veulent qu'on encourage les enfants à marcher pour venir à l'école, mais les parents ne répondent pas parce que, dit-on, il n'y a pas de brigadiers scolaires sur certains coins de rue et la circulation est trop anarchique autour de l'école. » [E1]	Sécurité routière	Jeunes	Quartier Sud/École
« Un système de sécurité, c'est pas un moyen infaillible contre le vol, surtout lorsque la résidence est inhabitée six mois par année ! » [E2]	Vols	Population saisonnière	Quartier Nord/ Secteur du lac
« Oui c'est un problème les vols dans les chalets, mais mon équipe de policiers est plutôt occupée à répondre aux plaintes de vol à l'étalage dans les commerces de la rue Principale. » [E2]	Vols	Population saisonnière	Quartier Nord/ Secteur du lac
« Oui c'est un problème les vols dans les chalets, mais mon équipe de policiers est plutôt occupé à répondre aux plaintes de vol à l'étalage dans les commerces de la rue Principale. » [E2]	Vols	Commerçants	Secteur commercial
« Je veux bien mieux surveiller les abords de l'école, mais quand on fait du radar autour de l'école, c'est surtout des parents de l'école en question qu'on attrape. » [E2]	Sécurité routière	Jeunes	Quartier Sud/École

10. Ces extraits proviennent d'entrevues fictives avec un directeur d'école, un directeur du service de police, le président d'une association de marchands et avec un président d'un club de l'âge d'or. Afin de permettre le traçage de ces énoncés, les entrevues sont codées E1, E2, E3 et E4.

Exemple 1a Informations significatives tirées d'entrevues avec quatre informateurs clés (suite)

Information significative	Thème	Clientèle	Lieu
« Depuis que les médias ont parlé de l'agression d'un couple de personnes âgées, nous ne cessons de recevoir des appels de personnes qui ont maintenant peur de rester seules dans leur maison. » [E2]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité
« Les citoyens appellent régulièrement le service de police pour qu'il fasse du radar sur la rue Principale. » [E2]	Sécurité routière	Population générale	Secteur commercial
« Les personnes qui consomment n'ont pas d'autres choix que de voler pour se procurer ce dont ils ont besoin. » [E2]	Vols	Population générale	Municipalité
« Nos membres (Association des marchands de la rue Principale) rapportent, bon an, mal an, autour de 5 % de pertes dues au vol à l'étalage. Ça ne cesse d'augmenter depuis dix ans ! » [E3]	Vols	Commerçants	Municipalité
« Les propriétaires d'immeubles autour se plaignent du bruit. Ils disent que c'est tellement bruyant qu'ils ont de la difficulté à louer leurs appartements et à garder leurs locataires. » [E3]	Désordre	Propriétaires d'immeubles	Secteur commercial
« Les restaurateurs du Quartier Sud se plaignent que leurs toilettes sont fréquemment utilisées pour consommer. » [E3]	Désordre	Restaurateurs	Secteur commercial
« Les gens vont trop vite dans les rues autour du Manoir (résidence pour personnes âgées autonomes). » [E4]	Sécurité routière	Personnes âgées	Secteur commercial
« Les personnes âgées participent peu aux activités organisées le soir parce qu'elles craignent de se déplacer seules dans le secteur. » [E4]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité
« On n'arrive pas à organiser des activités pour les personnes âgées après six heures le soir parce qu'elles ont peur de se déplacer. » [E4]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité

ANALYSER LES INFORMATIONS SIGNIFICATIVES POUR EN DÉGAGER LES FAITS SAILLANTS

Un fait saillant est l'expression d'une réalité qui mérite d'être retenue en raison de son importance. Cette importance dépend de la fréquence (nombre et caractère répétitif d'un événement, d'une situation ou du nombre de personnes qui mentionnent la même information, etc.), de la gravité perçue des conséquences, d'une tendance observée (par exemple, un problème en constante progression), du caractère inusité d'un événement ou d'une situation, etc. Notons que, lorsque plusieurs informations significatives s'adressent à la fois au même thème, à la même population et aux mêmes lieux, il est souvent pertinent de résumer cette information par un même fait saillant. Un énoncé de fait saillant peut être exprimé de différentes façons en faisant référence aux quand ?, quoi ?, où ?, qui ? et comment ?. Ainsi, à partir de l'exemple présenté précédemment, les informations significatives ont été triées par thème (exemple 1b). Ensuite, un fait saillant a été généré pour refléter une ou plusieurs informations significatives qui partageaient à la fois le même thème, la même population et le même lieu. Il est à remarquer que certains de ces énoncés de fait saillant relèvent d'une seule information significative (faits saillants ③, ④, ⑦ et ⑩) alors que d'autres ont été dégagés à partir de plusieurs (①, ②, ⑤, ⑥, ⑧ et ⑨). Par ailleurs, certains énoncés vont devoir être validés par des données recueillies par d'autres méthodes (faits saillants ①, ⑦ et ⑩).

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



En somme...

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

3

ANALYSER

Exemple 1b Faits saillants dégagés des entrevues avec quatre informateurs clés

Information significative	Thème	Clientèle	Lieu	Faits saillants
« Les propriétaires d'immeubles autour se plaignent du bruit. Ils disent que c'est tellement bruyant qu'ils ont de la difficulté à louer leurs appartements et à garder leurs locataires. » [E3]	Désordre	Population générale	Secteur commercial	❶ Possibilité d'un problème de désordre dans le secteur commercial : à vérifier si ce problème ressort dans les autres collectes de données. [E]
« Les restaurateurs du Quartier Sud se plaignent que leurs toilettes sont fréquemment utilisées pour consommer. » [E3]	Désordre	Population générale	Secteur commercial	
« Ils veulent qu'on encourage les enfants à marcher pour venir à l'école, mais les parents ne répondent pas parce que, dit-on, il n'y a pas de brigadiers scolaires sur certains coins de rue et la circulation est trop anarchique autour de l'école. » [E1]	Sécurité routière	Jeunes	Quartier Sud/ École	❷ La sécurité routière est une préoccupation pour les parents du Quartier Sud, notamment en raison de la vitesse excessive et la circulation anarchique autour de l'école. [E]
« Je veux bien mieux surveiller les abords de l'école, mais quand on fait du radar autour de l'école, c'est surtout des parents de l'école en question qu'on attrape. » [E2]	Sécurité routière	Jeunes	Quartier Sud/ École	
« Les citoyens appellent régulièrement le service de police pour qu'il fasse du radar sur la rue Principale. » [E2]	Sécurité routière	Population générale	Secteur commercial	❸ Excès de vitesse sur la rue Principale. [E]
« Les gens vont trop vite dans les rues autour du Manoir (résidence pour personnes âgées autonomes). » [E4]	Sécurité routière	Personnes âgées	Secteur commercial	❹ Excès de vitesse dans le secteur commercial à proximité du Manoir (résidence pour personnes âgées). [E]
« Depuis que les médias ont parlé de l'agression d'un couple de personnes âgées, nous ne cessons de recevoir des appels de personnes qui ont maintenant peur de rester seules dans leur maison. » [E2]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	❺ Les personnes âgées expriment de l'insécurité tant à leur résidence qu'au moment d'éventuels déplacements après la tombée de la nuit. [E]
« Les personnes âgées participent peu aux activités organisées le soir parce qu'elles craignent de se déplacer seules dans le secteur. » [E4]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	
« On n'arrive pas à organiser des activités pour les personnes âgées après six heures le soir parce qu'elles ont peur de se déplacer. » [E4]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	

Exemple 1b Faits saillants dégagés des entrevues avec quatre informateurs clés (suite)

Information significative	Thème	Clientèle	Lieu	Faits saillants
« Il y a beaucoup d'intimidation à cette école. Par exemple, j'ai été obligé d'intervenir au moins trois fois la semaine dernière pendant la récréation parce qu'un enfant de la classe de troisième se faisait tabasser par les plus grands ! » [E1]	Intimidation	Jeunes	École/ Quartier Sud	⑥ Les jeunes sont victimes ou exposés à différentes formes de violence, soit à l'école, soit à la maison. [E]
« J'ai plusieurs parents qui veulent changer leurs enfants d'école parce qu'ils ont peur des plus grands. » [E1]	Intimidation	Jeunes	Quartier Sud/ École	
« Vous savez, il ne se passe pas une semaine sans que nous ayions à référer un enfant perturbé par le climat familial à la travailleuse sociale... 9 fois sur 10, il s'agit d'enfants dont les parents se tapent dessus à qui mieux mieux. » [E1]	Violence conjugale	Population générale	Quartier Sud	⑦ Possibilité d'un problème de violence conjugale : à vérifier si ce problème ressort dans les autres collectes de données. [E]
« Un système de sécurité, c'est pas un moyen infaillible contre le vol, surtout lorsque la résidence est inhabitée six mois par année ! » [E2]	Vols	Population saisonnière	Quartier Nord/ Secteur du lac	⑧ Des informateurs clés rapportent des vols par effraction dans les résidences secondaires. [E]
« Oui c'est un problème les vols dans les chalets, mais mon équipe de policiers est plutôt occupé à répondre aux plaintes de vol à l'étalage dans les commerces de la rue Principale. » [E2]	Vols	Population saisonnière	Quartier Nord/ Secteur du lac	
« Oui c'est un problème les vols dans les chalets, mais mon équipe de policiers est plutôt occupée à répondre aux plaintes de vol à l'étalage dans les commerces de la rue Principale. » [E2]	Vols	Commerçants	Secteur commercial	⑨ Un problème de vol à l'étalage dans les commerces de la rue Principale. [E]
« Nos membres (Association des marchands de la rue Principale) rapportent, bon an, mal an, autour de 5 % de pertes dues au vol à l'étalage. Ça ne cesse d'augmenter depuis dix ans ! » [E3]	Vols	Commerçants	Municipalité	
« Les personnes qui consomment n'ont pas d'autres choix que de voler pour se procurer ce dont ils ont besoin. » [E2]	Vols	Population générale	Municipalité	⑩ Une partie des vols s'expliquent possiblement par un problème de consommation de drogues : vérifier si ce dernier problème ressort dans d'autres collectes de données. [E]

Annexe 1

Lectures complémentaires suggérées

Lectures complémentaires suggérées



L'entretien individuel

http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_itw_res_fr.pdf.



Consulter la partie III, appendice 1 sur les Outils pour l'évaluation et la planification du *Manuel relatif à la planification et à la mise en œuvre des programmes d'aide au développement pour les réfugiés*, I-11 à I-15, [<http://www.unhcr.fr/4ad2f85de.html>].



Séance d'information dans le cadre du Diagnostic local de sécurité
www.vps.fgov.be/doc/syllabusFr.pdf.

Annexe 2

Grille d'entretien semi-dirigé avec un informateur clé

Grille d'entretien semi-dirigé avec un informateur clé

INSTRUCTIONS D'UTILISATION

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

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

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

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

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

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

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

Si le répondant a de la difficulté à nommer des problèmes de sécurité, l'intervieweur peut lui donner des exemples de thèmes, sans toutefois lui suggérer des réponses (voir l'annexe 4).

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

EXEMPLE DE GRILLE D'ENTRETIEN

Présentation de l'intervieweur

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

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

Problèmes de sécurité

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

Appréciation des services à la population

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

Cette grille est disponible en format MS Word dans le site Internet du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité (crpspc.qc.ca).

Annexe 3

Formulaire de consentement

Formulaire de consentement

PROJET « **INSCRIRE LE NOM** »

Contexte du projet

Définir le contexte du projet

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

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

Signature du répondant : _____

Date : _____

Signature de l'intervieweur : _____

Date : _____

Personne à joindre si vous avez des questions :

Nom de la personne

Numéro de téléphone

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

Annexe 4

Exemples de thèmes de sécurité

Exemples de thèmes de sécurité

Criminalité et victimation

Selon les termes du *Code criminel* :

Infractions contre la personne

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

Infractions contre la propriété

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

Autres infractions au *Code criminel*

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

Infractions relatives à la conduite d'un véhicule

- Conduite avec facultés affaiblies
- Délits de fuite
- Autres

Infractions relatives aux drogues et aux stupéfiants

Selon des termes usuels :

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

Incivilités (désordre social)

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

Perception de la sécurité et sentiment de sécurité

Sécurité perçue

- Perception de la sécurité de son milieu
- Perception de sa propre sécurité

Perception d'un risque dans son milieu de vie au regard de la sécurité

- Pour soi
- Pour ses proches ou ses enfants
- Pour d'autres clientèles particulières : femmes, personnes âgées, jeunes, etc.

Perception d'un risque dans un lieu en particulier au regard de la sécurité

- Pour soi
- Pour ses proches ou ses enfants
- Pour d'autres clientèles particulières : femmes, personnes âgées, jeunes, etc.

Perception d'un risque lié à l'environnement bâti

- Bâtiments placardés
- Lieux isolés

Perception d'un risque associé aux problèmes de criminalité dans son milieu

Perception d'un risque dû à des comportements insécurisants de la part d'individus

Comportements d'évitement

Comportements de protection

- Apporter un objet pour assurer sa protection dans ses déplacements
- Vérifier la présence d'intrus dans sa voiture avant d'y entrer
- Éviter d'ouvrir sa porte à des inconnus pour des raisons de sécurité
- Verrouiller constamment les portes de son domicile
- Avoir un chien pour assurer sa protection
- Avoir un système d'alarme activé régulièrement pour assurer sa protection
- Avoir suivi un cours d'autodéfense pour assurer sa protection
- Avoir une arme à feu à son domicile par mesure de protection
- Avoir un détecteur de fumée fonctionnel par étage

Perception d'un risque associé à la santé physique

- Perception de sa santé par rapport à d'autres personnes du même âge

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

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

 - Risque de blessures dans les lieux publics**

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

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

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

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

*Institut national
de santé publique*

Québec 

Avec la collaboration de :

- Ministère de la Sécurité publique

