

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

[vivre en sécurité › se donner les moyens]
vol. 12

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

[**vivre en sécurité** › se donner les moyens]
vol. 12

*Institut national
de santé publique*

Québec



Avec la collaboration de :

• Ministère de la Sécurité publique

AUTEURS

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

Monique Rainville

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

Michel Ouellet

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

GRILLE TYPOGRAPHIQUE ET MISE EN PAGES

Parution inc.

CONCEPTION GRAPHIQUE DE LA PAGE COUVERTURE

Lucie Chagnon

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.crpsspqc.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 Direct Observation of Community Safety* – 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@csppq.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 : 978-2-550-62860-6 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-62861-3 (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 :

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

VOLUME 1

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

VOLUME 2

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

VOLUME 3

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

VOLUME 4 (à paraître)

VOLUME 5

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

VOLUME 6

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

VOLUME 7

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

VOLUME 8

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

VOLUME 9

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

VOLUME 10

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

VOLUME 11

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

VOLUME 12

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

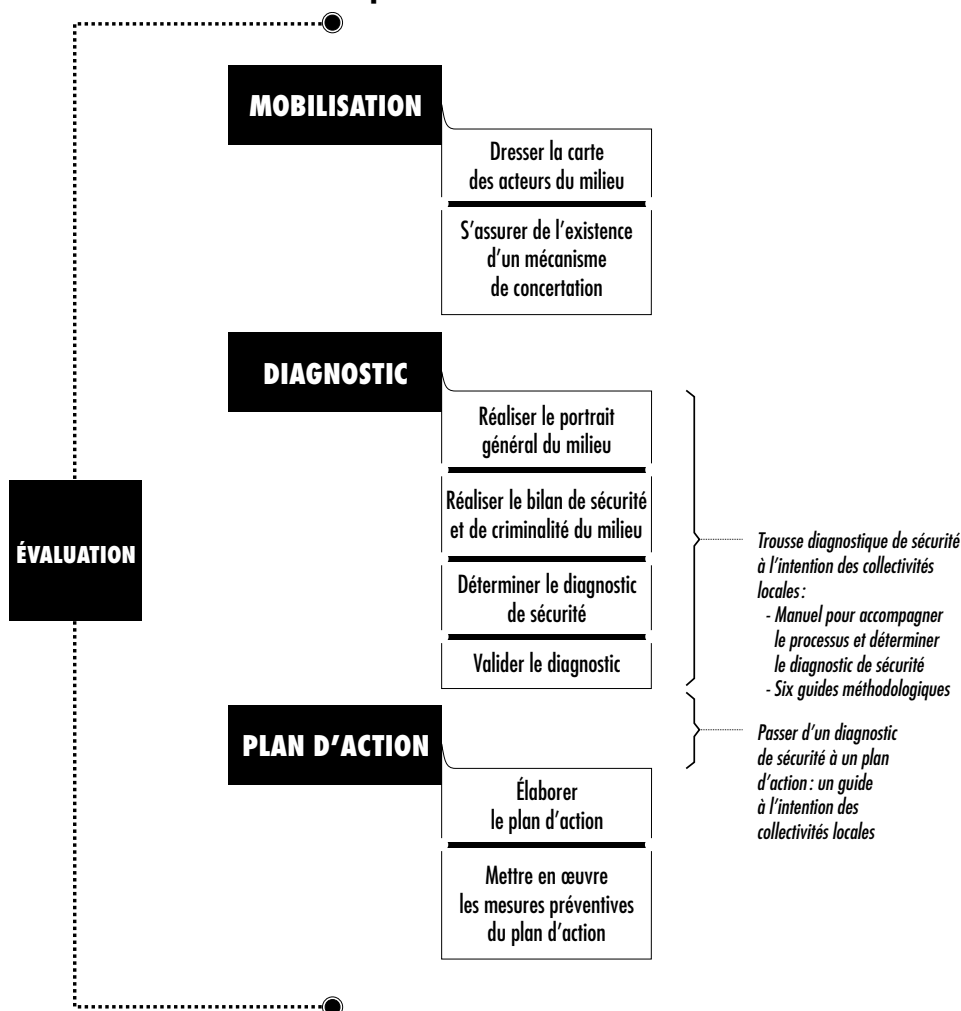
VOLUME 13

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

À propos de ce guide¹...

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

Démarche structurée de planification des interventions à réaliser



1. Le contenu de ce guide a été inspiré des documents électroniques sur l'observation réalisés par la Région wallonne (Belgique). Le site d'où est tiré ce document n'étant plus accessible depuis 2008, les auteurs du présent guide peuvent fournir une copie sur demande (voir la page Internet « Nous joindre » du CRPSPC : www.crpsspqc.ca). La structure de l'aide mémoire pour la planification des activités de l'annexe 2 est inspirée du contenu du document suivant : http://www.integration-projects.org/tools/Methodologie_du_focus_group_FR.doc.

Le présent document², *Guide d'observation directe d'un milieu au regard de sa sécurité – 2^e édition*, est l'un des guides méthodologiques qui composent la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales*. Il porte sur l'observation directe d'un milieu. Il est ainsi destiné à encadrer la collecte d'informations significatives dans le but de circonscrire des caractéristiques ou des situations ayant un potentiel de nuisance (désordre, incivilités, détérioration de l'environnement physique, etc.). Ces informations permettront de progresser vers une meilleure compréhension des problèmes constatés, notamment par la population, dans certains lieux privés ou publics. Il peut s'agir, par exemple, des abords des résidences familiales à haute densité, des centres ou secteurs commerciaux, des bars et autres établissements où l'on sert de l'alcool.

Bien qu'elle ne fasse pas l'objet du présent guide, il est à noter qu'au moins une autre méthode existe pour appréhender la réalité d'un milieu de *visu*. Il s'agit des marches exploratoires. Ces dernières visent à évaluer l'environnement urbain (unité de voisinage, une rue, un quadrilatère, etc.) du point de vue de l'utilisateur. Contrairement à l'observation directe qui s'intéresse à des manifestations concrètes dans le milieu, dans le cas des marches exploratoires, il s'agit avant tout d'évaluer l'effet du milieu sur son sentiment de sécurité et sur son appréciation du risque d'être agressé. Les marches exploratoires s'intéressent alors à reconnaître si les caractéristiques du milieu sont favorables au sentiment de sécurité en nous permettant de voir et d'être vu, d'entendre et d'être entendu, de savoir où l'on est et où l'on va, etc. La méthodologie pour réaliser une marche exploratoire est disponible dans les documents présentés en note en bas de page³.

-
2. Les auteurs de la première édition de ce guide sont Michel Ouellet, Monique Rainville, Louise Marie Bouchard et Catherine Belley.
 3. Pour en savoir plus sur les marches exploratoires, vous pouvez consulter les documents suivants :
 - *Guide de réalisation d'une marche exploratoire : carnet d'enquête*, Ville de Lévis
http://www.ville.levis.qc.ca/Fr/Pdf/GuideEnquete_marche_exploratoire.pdf.
 - *La marche exploratoire... Une façon simple d'améliorer la sécurité dans votre milieu*, Ville de Québec
http://www.ville.quebec.qc.ca/publications/docs_ville/guide_marche_exploratoire.pdf.
 - *City of Toronto : Safety Audits Home* <http://www.toronto.ca/safetyaudits/index.htm> : un outil en version anglaise de type marche exploratoire est également disponible à l'adresse Internet
http://www.toronto.ca/safetyaudits/pdf/scarb_safety_checklist.pdf.

Table des matières

L'observation directe du milieu – Un aperçu général	VII
Comment se repérer dans ce guide	IX
1.	
Planifier les observations	1
OBJECTIF DE L'ACTIVITÉ	1
Quelles sont les raisons d'avoir recours à l'observation directe ?	1
Dans quel milieu de vie voulons-nous faire de l'observation directe ?	2
DÉROULEMENT ET MOYENS À DÉPLOYER	3
GRILLE DE COLLECTE ET CONSIGNES AUX OBSERVATEURS	4
2.	
Réaliser les observations	7
CONSIDÉRATIONS POUR ENCADRER LA RÉALISATION DES OBSERVATIONS	7
3.	
Traiter et analyser l'information recueillie	11
RASSEMBLER ET CLASSER LES INFORMATIONS SIGNIFICATIVES	11
ANALYSER LES INFORMATIONS SIGNIFICATIVES POUR EN DÉGAGER LES FAITS SAILLANTS	11
ANNEXE 1 – Lectures complémentaires suggérées	15
ANNEXE 2 – Aide-mémoire pour la planification des activités	19
ANNEXE 3 – Exercice pour déterminer les situations ou thèmes associés au désordre et aux incivilités propres au milieu ciblé	23
ANNEXE 4 – Exemple de grille d'observation	29
ANNEXE 5 – Exemple de fiche synthèse des observations	33
ANNEXE 6 – Aspects éthiques à considérer dans un diagnostic de sécurité	37

L'observation directe du milieu – Un aperçu général

À l'intérieur du diagnostic de sécurité, il s'avère parfois utile d'estimer ou de quantifier certains comportements ou certaines particularités de l'environnement par une observation directe du milieu. Cette méthode de collecte d'information consiste à recueillir et à analyser des informations sur un ensemble de situations problématiques au regard de la sécurité ayant trait aux caractéristiques ou comportements de personnes (incivilités) ou encore aux caractéristiques de l'environnement physique (désordre). L'utilisation d'une grille est généralement nécessaire pour baliser ce qui doit faire l'objet d'une observation.

Bien qu'il soit difficile de déterminer au préalable l'ensemble des situations problématiques potentielles, il a été possible d'en circonscrire quelques-unes en s'inspirant des écrits scientifiques. Toutes ces situations¹⁰ ont été incorporées dans la grille d'observation proposée à l'annexe 4 :

- A. Le comportement agressif, intimidant ou dérangeant de la part de certains individus.
- B. Des rassemblements de jeunes ou d'adultes dont les comportements sont dérangeants (tapage, flânage, etc.).

Définition du désordre et des incivilités⁴

Le désordre et les incivilités se comprennent comme des actions ou des comportements portant atteinte à l'ordre public. Ils réfèrent à toute action, condition ou comportement perçu gênant, potentiellement menaçant⁵ ou visiblement anormal⁶ par les personnes qui vivent, transitent, étudient ou travaillent dans un milieu donné. Le désordre et les incivilités se traduisent par une foule de manifestations et de signes concrets qui sont généralement observables par les citoyens dans leur milieu de vie.

Le désordre se distingue des incivilités par le fait qu'il désigne des **manifestations physiques** observables dans l'environnement bâti (par exemple, des graffitis sur des immeubles ou ouvrages publics, détritus sur la voie ou les espaces publics, immeubles abandonnés ou très détériorés, seringues abandonnées dans des lieux publics, etc.). Les signes de désordre physique sont relativement stables dans le temps⁷.

Les incivilités, quant à elles, font référence à un **comportement** qui dérange et perturbe au quotidien les règles habituelles de la vie dans une communauté et plus particulièrement dans l'espace public (par exemple, tapage, flânage, faire usage de drogues dans un lieu public, etc.). Ces règles relèvent parfois de règlements officiels (municipaux ou autres). Ces règles peuvent également relever de facteurs culturels propres à chaque milieu, de sorte que ce qui peut paraître acceptable dans une collectivité peut être absolument proscrit dans une autre (par exemple, cracher par terre). Contrairement au désordre physique, les incivilités surviennent généralement de façon épisodique^{8,9} mais répétitive dans le temps.

4. Vous trouverez une définition plus détaillée du désordre et des incivilités à l'annexe 1 du *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic* de la Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales [www.crpssc.qc.ca].
5. Ralph B. Taylor, « The Incivilities Thesis: Theory, Measurement, and Policy », dans Robert H. Langworthy (sous la direction de), *Measuring What Matters: Proceedings From the Policing Research Institute Meetings*, National Institute of Justice and Office of Community Oriented Policing Services, 1999, p. 65-88 (p. 65).
6. Stéphane Leman-Langlois. « Le maintien de l'ordre », cours n° 8, *Sécurité intérieure : nature et missions*, SIP 1000, École de criminologie, Université de Montréal, pages consultées le 28 septembre 2010, [http://www.crime-reg.com/police/sip1000_cours08.htm].
7. Robert J. Sampson et Stephen W. Raudenbush, « Systematic Social Observation of Public Spaces: A New Look at Disorder in Urban Neighborhoods », *American Journal of Sociology*, vol. 105, n° 3 (novembre 1999), p. 603-651.
8. *Ibid.*
9. W.G Skogan, *Disorder and Decline. Crime and the Spiral of Decay in American Neighborhoods*, University of California Press, 1990, 218 pages.
10. J.E. Eck, « Preventing crime at places », dans L.W. Sherman, D.P. Farrington, B.C. Welsh et D.L. MacKensie (sous la dir.), *Evidence-based Crime Prevention*, Routledge, London, 2002.

- C. Les activités de vente ou de consommation de drogues et leurs répercussions dans le milieu.
- D. Les activités de prostitution et leurs répercussions dans le milieu.
- E. La malpropreté de certains lieux (déchets, seringues, éclats de verre, etc.).
- F. Des graffitis sur les murs des bâtiments ou sur les équipements.
- G. D'autres signes de vandalisme sur des immeubles, des bâtiments ou des équipements (abribus, bancs, appareils de jeu, cabines téléphoniques, lampadaires, etc.).
- H. D'autres signes de vandalisme dans les espaces publics extérieurs (arbres, aménagements paysagés, etc.).
- I. Des immeubles abandonnés ou très détériorés.
- J. Un éclairage insuffisant ou défectueux (luminaires cassés ou hors d'usage) dans les lieux publics.

Principales caractéristiques de l'observation directe d'un milieu dans le cadre d'un diagnostic de sécurité

Objectifs	• Obtenir de l'information concernant certaines particularités de l'environnement physique du milieu, sans intermédiaires. • Obtenir de l'information concernant des comportements qui sévissent dans le milieu, sans intermédiaires. • Approfondir la connaissance que l'on a du désordre et des incivilités présents dans certains lieux, en tenant compte des caractéristiques de l'environnement bâti et de l'usage fait de certains lieux.
Avantages	• Permet de faire ressortir des faits plus explicites ou plus parlants par des illustrations concrètes observées sur le terrain. • Permet d'obtenir une connaissance plus fine de la réalité du terrain. • L'absence d'intermédiaire réduit les biais liés à la subjectivité inhérente à la consultation d'individus. • Peut être réalisée à faibles coûts.
Inconvénients	• Les thèmes pouvant être appréciés par cette méthode sont limités. Ils concernent essentiellement l'environnement bâti, le désordre et les incivilités. • Limitée à ce qui est observable dans l'espace accessible au public.
Commentaire	• Les coûts de la méthode sont fonction du nombre de séances d'observation.

Comment se repérer dans ce guide

LE PRÉSENT DOCUMENT COMPREND TROIS SECTIONS.

La première section présente les étapes de planification des observations directes du milieu.

1

PLANIFICATION

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

2

RÉALISATION

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

3

ANALYSE

Enfin, une suggestion de lectures complémentaires, un aide-mémoire pour la planification des activités, un exercice permettant d'adapter la grille d'observation, des exemples de grille d'observation et de grille synthèse ainsi qu'une discussion sur les aspects éthiques à considérer complètent ce guide.

ANNEXES

Planifier les observations

La réussite des activités d'observation directe d'un milieu dépend en partie de la qualité de la préparation. Il s'agit essentiellement de déterminer l'objectif de l'activité, le déroulement et les moyens à déployer de même que la grille de collecte et de synthèse des observations et les consignes à transmettre aux observateurs.

OBJECTIF DE L'ACTIVITÉ

Pour éviter tout malentendu, il est important que les personnes impliquées dans l'activité aient une compréhension commune des raisons d'avoir recours à une telle méthode de collecte d'informations. C'est pourquoi il est fortement conseillé de formuler un objectif sur lequel on aura obtenu un consensus. Cet objectif sera constitué des raisons d'avoir recours à l'observation directe et délimitera le milieu ciblé.

Quelles sont les raisons d'avoir recours à l'observation directe ?

Pour déterminer l'objectif, il faut s'assurer que les raisons qui ont conduit à la décision de faire des observations directes soient bien comprises et partagées.

À l'intérieur d'un diagnostic de sécurité, il est possible en effet d'apprécier une vaste gamme de problèmes de sécurité (voir la section *Thèmes couverts dans la trousse du Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité*). Or, l'observation directe du milieu vise un créneau étroit de problèmes, principalement ceux associés au désordre et aux incivilités (revoir la définition dans l'encadré de la section *L'observation directe du milieu – Un aperçu général*). Il peut arriver que certains membres de votre groupe de travail aient des attentes auxquelles cette collecte ne pourra pas répondre. Il est donc important d'en discuter pour vous assurer que tout le monde partagera les mêmes attentes quant aux résultats des observations directes.

Dans ce guide, nous avons circonscrit un certain nombre de situations ou thèmes d'observation inspirés de la documentation scientifique existante qui peuvent avoir une incidence sur la sécurité ou le sentiment de sécurité des membres de la communauté. Ces situations peuvent correspondre à ce qui existe réellement dans le milieu ciblé. Il peut également arriver que certaines situations puissent ne pas refléter la réalité de votre milieu ou que vous désiriez en ajouter. Une réflexion sur les situations à observer s'impose donc non seulement pour adapter cette liste à votre réalité, mais également pour s'assurer que vous comprenez toutes les situations problématiques à observer de la même façon. Cette réflexion peut se faire soit par le biais d'une discussion de groupe ou d'un exercice structuré. L'annexe 3 présente, à titre d'exemple, un exercice réalisé à cette fin dans une communauté du Québec désireuse d'établir un diagnostic de sécurité au moyen notamment de l'observation directe.

1

PLANIFICATION

Dans quel milieu de vie voulons-nous faire de l'observation directe ?

Il est important de bien déterminer le milieu qui fera l'objet d'observations directes. Ainsi, il faudra décider si certains secteurs ou lieux précis seront ciblés ou encore si vous désirez les faire sur l'ensemble du territoire. Cette réflexion pourra être alimentée, le cas échéant, par des résultats de l'analyse des informations tirées de forums, d'entrevues avec des informateurs clés, d'enquêtes ou de la consultation de la documentation existante.

Peu importe les lieux retenus, il faut les circonscrire le plus précisément possible. Si nécessaire, une tournée de reconnaissance du milieu pourra être utile à cette fin.

Au terme de cette réflexion, vous êtes maintenant prêt à formuler l'objectif associé à l'utilisation de l'observation directe pour déterminer les problèmes de sécurité de votre milieu. L'énoncé devrait refléter les décisions prises au regard des deux questions précédentes.

*Les lieux les plus souvent
reconnus comme problématiques
dans la documentation*

scientifique ^{11, 12, 13}

sont les suivants :

- *les résidences multifamiliales à haute densité ;*
- *les centres ou secteurs commerciaux ;*
- *les abords des bars ou autres établissements où l'on sert de l'alcool ;*
- *les lieux d'accès aux transports en commun ;*
- *les stationnements ;*
- *les lieux publics tels les parcs ;*
- *les endroits publics mal éclairés ;*
- *les abords des écoles secondaires.*

Exemple

L'exemple de Saint-Gelais

Pour établir un diagnostic de sécurité, le comité de sécurité a décidé de faire de l'observation directe dans le Quartier Sud, compte tenu du grand nombre de plaintes reçues des citoyens de ce quartier. L'objectif formulé par le comité au regard de cette activité est le suivant :

Approfondir la connaissance de l'environnement physique du Quartier Sud ainsi que des problèmes de désordre et d'incivilités dont se plaignent les citoyens. Compte tenu des plaintes reçues, les lieux d'observation suivants ont été déterminés : le secteur commercial et plus particulièrement la rue Principale, le parc et les rues aux abords de la polyvalente.

11. J. Laforest, *Indicateurs de vulnérabilité associés à la sécurité d'un territoire*, Institut national de santé publique du Québec, Québec, 2007, 79 pages [http://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/721_indicateurs_final_crpspc.pdf].

12. W. Spelman et J.E. Eck, « Sitting ducks, ravenous wolves and helping hands : New approaches to urban policing », *Public Affairs Comments*, 35(2), 1989, 1-9, cité par J.E. Eck, « Preventing crime at places », dans L.W. Sherman, D.P. Farrington, B.C. Welsh et D.L. MacKensie (sous la dir.), *Evidence-based Crime Prevention*, Routledge, London, 2002, p. 242.

13. *Ibid.*

DÉROULEMENT ET MOYENS À DÉPLOYER

Les séances d'observation directe devront se dérouler à des moments et selon une séquence prédéterminés. Leur durée devra être adaptée aux objets d'observation de même qu'à la réalité du milieu. Pour leur réalisation, il faudra recruter et former des observateurs et s'assurer de la disponibilité du matériel nécessaire à la collecte de données. Ces différents aspects sont abordés ci-dessous.

Nombre, moment et durée des séances d'observation

Il est souhaitable de planifier plus d'une séance d'observation par secteur ou lieu. Par ailleurs, certains problèmes ne sont visibles qu'à certaines périodes de l'année et il faudra en tenir compte dans la planification des observations. Ainsi, selon le contexte, il conviendra de décider s'il faut faire des observations à différents moments de la journée ou de la semaine ou s'il faut se concentrer sur une fenêtre temporelle précise (par exemple, après la tombée du jour, les derniers ou les premiers jours du mois, etc.).

Une observation peut durer entre une heure et deux heures et demie. Il faudra tenir compte des ressources disponibles pour déterminer le temps qui y sera consacré. Le nombre et la durée optimale des observations dépendent du secteur ou lieu et des objectifs poursuivis. Par exemple, le nombre et la durée peuvent varier selon que le principal objet d'observation est l'environnement physique (situations d'observation relativement stables dans le temps) ou celui des usages d'un lieu (situations épisodiques mais répétitives dans le temps). Dans ce dernier cas, comme les phénomènes recherchés ne sont pas toujours présents, il faudra avoir plusieurs séances d'observation et leur durée sera possiblement plus longue.

Dans des conditions optimales, le concept le plus utile pour déterminer le nombre et la durée des observations est celui de « saturation ». La saturation signifie que les informations recueillies deviennent répétitives ou qu'elles n'apportent plus d'éléments nouveaux ou complémentaires. Lorsque la saturation est atteinte, la phase d'observation touche alors à sa fin.

Par ailleurs, l'estimation du nombre de séances et du temps d'observation requis peut être facilitée par une exploration des lieux ou une visite « éclair » du secteur.

Ressources nécessaires

L'observation requiert des ressources humaines et matérielles relativement limitées. Il faut prévoir :

- un ou plusieurs observateurs par lieu à observer ;
- une ou des grilles d'observation adaptées aux objectifs visés (voir l'exemple de grille d'observation en fin de document) ;
- du papier, des crayons et des tablettes rigides pour faciliter la prise de notes ;
- une liste de consignes à l'intention des observateurs ;
- du matériel de photographie, si désiré (voir Prise de photos ci-dessous).

1

PLANIFICATION

Choix des observateurs

L'observation demande une bonne mémoire et un souci du détail. Par ailleurs, l'observateur doit s'assurer de la bonne compréhension de ce qu'il doit observer. Il doit utiliser les outils d'observation d'une façon systématique afin d'être rigoureux et d'éviter de se laisser influencer par des préjugés. Pour augmenter la qualité des observations, il est conseillé d'avoir au moins deux observateurs différents pour chacun des secteurs ou lieux. Idéalement, ces derniers devraient réaliser leur activité au même moment pour permettre un échange et une validation des observations notées. Pour des raisons de disponibilité de ressources, il peut cependant être acceptable que les observateurs ne fassent pas leurs observations en même temps.

L'observateur recherché doit-il avoir une bonne connaissance du milieu à observer ? Il n'y a pas de réponse magique à cette question. Une personne qui dispose préalablement d'une bonne connaissance du milieu peut entamer plus rapidement la démarche d'observation. En contrepartie, il peut être plus difficile pour elle de prendre le recul nécessaire et de demeurer objective dans son rôle d'observateur. Les observateurs peuvent être recrutés parmi les employés rémunérés de la municipalité (ex. : gardien de parc) ou les citoyens volontaires (ex. : membres d'un groupe de l'âge d'or) ou les membres d'un comité de sécurité, le cas échéant.

Accès aux lieux

L'accès aux lieux ne devrait généralement pas poser de problèmes. Lorsqu'il s'agit d'endroits privés, il est nécessaire d'obtenir l'autorisation des autorités concernées. Dans la mesure du possible, essayez d'obtenir une confirmation écrite. Dans les endroits publics, selon le contexte, vous pourriez décider d'informer les autorités concernées des activités d'observation planifiées. Dans toutes les éventualités, il est important de rassurer les autorités quant au respect de la confidentialité des sources.

Prise de photos

Les lois québécoises ne permettent pas de prendre des photographies d'une personne sans son consentement. Il faut donc utiliser l'appareil photo avec parcimonie, réfléchir à l'utilisation ultérieure qui sera faite des images (s'il y aura diffusion, quel type de diffusion est prévu, etc.) et respecter le caractère privé des endroits et des immeubles que l'on souhaite photographier (voir « La prise de photos dans les lieux publics » à l'annexe 6).

Itinéraire

Il est probable que certains phénomènes à observer nécessitent des déplacements sur le territoire. Ceux-ci varieront en fonction des objectifs poursuivis ou de l'étendue du secteur visé. Par exemple, l'observation du niveau d'éclairage nocturne dans les endroits publics d'une municipalité demande à l'observateur de se déplacer vers chacun d'eux. Le trajet à suivre devrait alors être préparé à l'avance. Il faut aussi décider si le trajet sera effectué à pied, en automobile, à vélo, etc. selon l'étendue du milieu et l'accessibilité aux différents lieux. Lorsque l'automobile est privilégiée comme moyen de transport, des périodes de marche sur les lieux peuvent être prévues afin d'augmenter la précision des observations.

GRILLE DE COLLECTE ET CONSIGNES AUX OBSERVATEURS

Une des difficultés auxquelles l'observateur fait souvent face est de bien cibler les objets à observer. C'est pourquoi il est important de fournir une grille standard pour systématiser l'activité, guider l'observateur et faciliter la prise de notes. Un exemple de grille d'observation est présenté à l'annexe 4. Enfin, comme il y aura vraisemblablement plusieurs séances d'observation pour un lieu ou secteur donné, il

faut prévoir une grille qui permettra de regrouper l'ensemble des observations colligées (voir l'exemple de fiche synthèse des observations à l'annexe 5). Les constituantes et la façon de remplir ces grilles sont présentées dans la prochaine section.

Par ailleurs, il faut planifier un temps d'appropriation de ces outils par les observateurs sélectionnés avant la séance d'observation.

Il est suggéré de préparer une liste de consignes à leur intention, qui rappellent notamment les attitudes à adopter au cours d'observation et résument la manière de colliger les données. Pour élaborer ces consignes, il est suggéré de vous référer à la section Considérations pour encadrer la réalisation des observations. Les consignes permettront ainsi d'assurer une certaine constance d'un observateur à l'autre dans la méthode utilisée.

Il est à noter que les observateurs doivent être sensibilisés aux aspects éthiques soulevés par les activités d'observation. Ainsi, ils doivent être formés aux règles de conduite à adopter dans différentes circonstances. L'attitude à adopter s'ils sont confrontés à des délits ou à des dangers est un exemple de sujet qui devrait être abordé. L'annexe 6 discute plus en détail des aspects éthiques à considérer au moment de la collecte d'information. Dans la mesure du possible, les règles de conduite devraient être incluses dans les consignes transmises aux observateurs.

1

PLANIFICATION

Exemple

L'exemple de Saint-Gelais

Ainsi, compte tenu de l'objectif formulé par le comité de sécurité publique et après avoir fait une visite éclair du Quartier Sud, il a été décidé de planifier les séances d'observation de la façon suivante :

- ☐ Réaliser les observations en se concentrant sur trois lieux : la rue Principale, le parc, la polyvalente et ses environs.
- ☐ Réaliser au minimum deux séances d'observation de jour en semaine, deux séances d'observation le jour en fin de semaine et quatre séances le soir, de préférence en fin de semaine. Ces séances seront reportées en cas de pluie.
- ☐ Pour les fins de ces observations, deux observateurs seront recrutés, dans la mesure du possible un homme et une femme.
- ☐ Dans la mesure du possible, les deux observateurs feront leurs observations au même moment.
- ☐ Compte tenu du caractère public des lieux observés, aucune autorisation n'est nécessaire et les autorités municipales ainsi que le service de police ont été informés des intentions du comité.
- ☐ Les observateurs seront équipés d'un appareil photo pour illustrer leurs observations et ne pourront les utiliser qu'à la condition qu'il n'y ait personne d'identifiable sur la photo.
- ☐ Les observateurs devront se déplacer dans le Quartier Sud au cours de chaque séance en réservant une trentaine de minutes par lieu.
- ☐ Chaque séance d'observation ne devrait pas dépasser deux heures au total.
- ☐ Une formation aux observateurs sera donnée quelques jours avant la première observation.
- ☐ Les grilles utilisées sont celles suggérées dans le présent guide.
- ☐ Des consignes seront remises aux observateurs pour encadrer les activités d'observation et en assurer le bon déroulement.

RÉALISER LES OBSERVATIONS

La réalisation de l'activité consiste essentiellement à recueillir les observations planifiées à l'étape précédente. Sur les lieux, chaque observateur note ses observations sur une grille prévue à cet effet. Dans la grille suggérée, après avoir bien identifié le secteur ou le lieu, la date, le nom de l'observateur et le moment, chaque observation est inscrite en précisant, pour chacune d'elle, le thème ou la situation, le lieu précis, en quoi cette observation constitue un problème de sécurité et le niveau d'importance qui lui est attribué.

Il faut préciser que les situations ou thèmes inscrits à la grille d'observation varieront en fonction du contexte et des objectifs poursuivis. De plus, cette grille ne doit pas être restrictive aux situations inscrites. Il se peut en effet qu'en cours d'observation certains problèmes puissent être notés même s'ils ne correspondent à aucune situation prévue à l'origine dans la grille. Il peut donc être utile de permettre aux observateurs d'y ajouter des thèmes.

Tel qu'il est proposé, il peut être judicieux, pour chacune des observations, d'expliquer en quoi elle est importante au regard de la sécurité de la communauté et de lui attribuer une cote d'importance. L'importance d'une observation peut être appréciée selon sa fréquence et ses conséquences directes ou indirectes appréhendées sur la population (décès, blessures entraînant des incapacités, insécurité perçue, pertes économiques, dommages importants aux infrastructures, etc.). Ce jugement peut être porté au fur et à mesure qu'on inscrit des observations ou peut être porté à la fin de la séance lorsque l'observateur aura un portrait d'ensemble d'un secteur ou d'un lieu.

Que les observations soient faites par le même observateur ou des observateurs différents, chaque séance devrait faire l'objet d'une nouvelle grille.

CONSIDÉRATIONS POUR ENCADRER LA RÉALISATION DES OBSERVATIONS

En plus de la méthode décrite ci-dessus, un certain nombre de considérations devront encadrer la réalisation des observations directes d'un milieu.

Déterminer le ou les meilleurs points d'observation

- Déterminer les points d'observation les plus propices pour recueillir l'information.
- Lorsque les observations se font à deux, décider si les observations se feront à partir du même point ou de points différents.
- Selon les situations ou thèmes retenus et les caractéristiques du secteur ou du lieu, décider s'il est préférable d'observer à partir d'un point fixe ou d'être en mouvement.

-
- Assurer sa sécurité**
- S'assurer qu'une personne responsable de l'activité soit informée des heures et du lieu de votre séance d'observation.
 - S'assurer d'être bien visible au moment des séances d'observation après la tombée de la nuit.
 - Avoir un moyen de communication à la portée de la main (téléphone mobile, walkie-talkie, etc.).
 - Ne pas intervenir dans une situation illicite ou conflictuelle, sauf en cas de danger imminent.
 - En cas de danger imminent (par exemple, un enfant qui pourrait se blesser avec des seringues souillées), considérer de porter assistance à condition que votre propre sécurité ne soit pas menacée.
-

- Respecter le milieu**
- Adopter une attitude neutre et éviter d'influencer la dynamique du milieu.
 - Ne pas occasionner de dommages ou nuire aux activités régulières du secteur ou du lieu à observer.
 - S'identifier en arrivant sur le lieu auprès des autorités et avoir en main une copie de l'autorisation écrite, le cas échéant.
 - Afin d'éviter une perception négative, il est parfois opportun d'expliquer les raisons de ces observations ainsi que la manière dont l'observation va se dérouler.
 - Instaurer et maintenir un climat de confiance avec les usagers du lieu lorsque cela est pertinent.
-

- Respecter les règles éthiques**
- S'assurer du respect des règles éthiques expliquées à l'annexe 6, notamment au regard :
 - du respect de la confidentialité des sources d'informations ;
 - de la gestion des informations de nature délicate (crimes, activités illicites, etc.) ;
 - de la prise de photo.
 - Le rôle de l'observateur n'est pas de dénoncer des actes criminels ou des infractions à des règlements¹⁴. Dans une telle éventualité, le comportement doit être noté en s'assurant de respecter les règles de confidentialité. L'accent doit être mis sur la situation et non pas sur l'identification de ceux qui agissent.
-

- Assurer son propre confort**
- Assurez-vous d'être habillé en fonction de la température et de la durée du temps que vous prévoyez être sur place.
 - Si nécessaire, vous pourriez apporter une chaise ou un banc facilement transportable.
 - Prévoir tout autre matériel nécessaire à vos besoins.
-

14. Il faut noter toutefois qu'en vertu de l'article 39 de la *Loi de la protection de la jeunesse*, toute personne qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis en raison d'abus physiques ou sexuels (art. 38, al. 2, par. d et e) doit signaler sans délai la situation au directeur de la protection de la jeunesse.

Exemple

L'exemple de Saint-Gelais

Les observateurs recrutés ont décidé de réaliser leurs observations de la manière suivante :

- ☐ Déambuler dans les lieux retenus plutôt que de se limiter à un point précis.
- ☐ Se déplacer à pied d'un lieu à l'autre.
- ☐ Se tenir ensemble au cours des séances d'observation après la tombée de la nuit, pour des raisons de sécurité.
- ☐ Avoir en sa possession un téléphone mobile au moment des séances d'observation.
- ☐ Informer systématiquement le représentant du service de police au sein du comité avant chaque séance d'observation afin d'obtenir plus facilement la collaboration des policiers en service en cas de nécessité.
- ☐ Choisir un habillement neutre mais facilement repérable après la tombée de la nuit.

TRAITER ET ANALYSER L'INFORMATION RECUEILLIE

Lorsque toutes les observations planifiées dans un secteur ou un lieu particulier sont terminées, il faut les traiter et les analyser. Si plusieurs observateurs ont été impliqués, cette dernière devra être faite en groupe. Dans cette éventualité, l'exercice consistera à établir un consensus entre ces derniers.

RASSEMBLER ET CLASSER LES INFORMATIONS SIGNIFICATIVES

Cette étape est essentielle et doit être menée peu de temps après la collecte d'information. Elle est réalisée par le biais d'une discussion lorsque plusieurs observateurs sont impliqués. Il s'agit essentiellement de convenir des observations significatives concernant le lieu ou secteur observé. Pour y arriver, on commence d'abord par réunir l'ensemble des observations recueillies de manière à conserver un seul énoncé dans le cas d'observations redondantes. Si plusieurs observations sont semblables, il s'agit alors de formuler une observation significative qui résume le mieux ces dernières. C'est aussi l'occasion de se demander si toutes les observations sont pertinentes à retenir. Cet exercice pourra se faire en considérant notamment la justification de chacune des observations et leur cote d'importance apparaissant dans les grilles remplies.

Dans les cas où les observations visent plus particulièrement des comportements, le libellé d'une observation significative devrait inclure le ou les moments où ces observations ont été compilées, si bien qu'une personne n'ayant que la grille synthèse en main devrait être en mesure de déduire si certaines tendances se dégagent dans le temps et dans l'espace.

Lorsque vous aurez déterminé la liste de toutes les observations significatives à retenir concernant un lieu ou secteur donné, il s'agit de les inscrire dans une fiche synthèse (voir l'exemple de fiche synthèse des observations à l'annexe 5). Dans cette dernière, après avoir décrit sommairement le lieu ou le secteur et le déroulement des observations, on y inscrit les observations significatives retenues. Pour faciliter la détermination des faits saillants (étape suivante), on a tout intérêt à ce stade-ci de les classer selon le lieu précis et le thème relatifs aux observations.

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 ou d'une situation, 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. Un énoncé de fait saillant peut être exprimé de différentes façons en faisant référence aux quand ?, quoi ?, où ?, qui ? et comment ?. Un fait saillant peut ainsi refléter une ou plusieurs informations significatives. Notons que, lorsque plusieurs informations significatives sur un lieu ou secteur particulier s'adressent au même thème, il est souvent pertinent de résumer cette information par un même fait saillant.

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. L'exercice de synthèse des observations décrit ci-dessus devra être répété pour tous les lieux ou secteurs observés. Il peut être également intéressant d'analyser les observations significatives et les faits saillants de tous les lieux réunis pour faire ressortir ce qui peut être commun à plus de l'un d'eux et vérifier la pertinence de formuler de nouveaux faits saillants à la suite de cette analyse.

C'est l'ensemble des faits saillants dégagés à partir des observations directes qui devront être rajoutés aux faits saillants découlant d'autres collectes de données réalisées, le cas échéant, afin de déterminer le diagnostic de sécurité. C'est à partir de l'analyse transversale de tous ces faits saillants réunis que vous pourrez dégager les principaux problèmes à retenir dans le diagnostic (voir la section Réaliser le bilan de sécurité et de criminalité du milieu dans le *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité*).

Dans l'exemple fictif présenté aux pages suivantes, le nombre d'informations significatives a été limité pour des raisons pratiques. Dans la réalité, ce nombre serait sans doute plus important.



En somme...

Les observations directes visent à recueillir des informations significatives qui permettront de progresser vers une meilleure compréhension des problèmes liés à l'environnement physique ainsi qu'au désordre et aux incivilités dans l'espace public. 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 se réaliser de manière systématique afin de permettre de résumer de façon objective l'information recueillie. De plus, compte tenu de la nature des informations recueillies, de la méthode d'analyse à appliquer et pour des raisons de sécurité, il est fortement conseillé de ne pas réaliser seul une telle activité.

L'exemple de Saint-Gelais

Le tableau suivant présente le résultat des observations faites dans le secteur commercial, le parc et les rues aux abords de la polyvalente du Quartier Sud. Ces observations ont été notées au cours de plusieurs séances d'observation : le jour pendant la semaine, le jour en fin de semaine, après la tombée de la nuit la semaine et la fin de semaine. Une fois les séances terminées, les deux observateurs recrutés se sont réunis pour regrouper l'ensemble des observations colligées sur leurs grilles d'observation pour chacun des lieux ciblés. Ils ont ainsi pu convenir des informations significatives à retenir à des fins d'analyse et à dégager des faits saillants au regard de la sécurité dans le Quartier Sud.

Grille synthèse présentant les faits saillants dégagés des observations directes dans le milieu

SECTEUR : Quartier Sud

OBSERVATIONS SIGNIFICATIVES	LIEU PRÉCIS	THÈME ¹⁵	FAITS SAILLANTS
L'immeuble abandonné situé au 427 présente plusieurs signes de détérioration : fenêtres cassées, graffitis, mauvaises odeurs à son approche, déchets, etc.	Rue Principale	J, F, G, H	Mauvais état de l'environnement bâti (immeubles abandonnés, éclairage, graffiti, etc.) et certains comportements dérangeants dans la section ouest de la rue Principale. [O]
L'accès à l'immeuble du 427 est non sécurisé.	Rue Principale	J	
Les barrières avant limitant l'accès aux ruines de l'immeuble incendié au 438 ont été détruites et il y a de nombreux graffitis sur la façade.	Rue Principale	J, G, H	
Nombreux éclats de verre le long des immeubles abandonnés.	Rue Principale	F	
Lors d'une des séances d'observation après la tombée de la nuit, un va-et-vient de personnes a été observé au 427 et au 438. Parmi ces personnes, certaines semblent jeunes.	Rue Principale	J	
La section ouest de la rue entre les numéros civiques 398 et 508 est mal éclairée.	Rue Principale	K	
Lors d'une des séances d'observation après la tombée de la nuit, on a constaté des attroupements de jeunes bruyants consommant de l'alcool et fumant de la drogue dans la section ouest de la rue Principale, près des immeubles abandonnés.	Rue Principale	B	

Exemple	OBSERVATIONS SIGNIFICATIVES	LIEU PRÉCIS	THÈME ¹⁵	FAITS SAILLANTS
	Nombreuses bouteilles de bières accumulées et cassées autour de l'aire de jeux.	Parc	F	Parc mal entretenu et mal fréquenté. [0]
	Attroupements de jeunes bruyants aux alentours des aires de jeux, après la tombée de la nuit, en fin de semaine.	Parc	B	
	Parc très peu fréquenté le jour par des familles.	Parc	L (Autres)	
	Nombreux équipements de jeux brisés.	Parc		
	Plus de 50 % des bancs du parc sont inutilisables parce qu'ils ont été vandalisés.	Parc	H	
	Il y a des squidgies à deux intersections achalandées du Quartier Sud au coin de la rue Principale et de la 2 ^e Avenue et au coin de la rue Principale et de la 6 ^e Avenue malgré le règlement municipal qui interdit cette activité.	Quartier Sud	A	Nombreux comportements déplacés de la part d'individus (grossièreté, attitude intimidante, non-respect des règlements municipaux, etc.) dans le Quartier Sud. [0]
	Comportements intimidants et insistants de la part de certains mendiants le long de la rue Principale et dans le parc.	Quartier Sud	C	
	Attroupements de jeunes, tant le jour qu'après la tombée de la nuit, sur les trottoirs devant des commerces du Quartier Sud (l'épicerie, le commerce de tabac et la boulangerie) empêchant la libre circulation des piétons.	Quartier Sud	B	
	Nombreux graffitis sur le mur de la polyvalente et des immeubles aux alentours.	Polyvalente	G	Un problème important de graffitis a été observé dans et aux abords de la polyvalente. [0]

15. Les situations ou thèmes sont ceux de la grille d'observation de l'annexe 4.

Annexe 1

Lectures complémentaires suggérées

Lectures complémentaires suggérées

Laperrière, Anne, « L'observation directe », dans *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, collectif d'auteurs sous la direction de Benoît Gauthier, 2^e édition, Presses de l'Université du Québec, 1993, p. 251-272.

Sécurité publique et protection civile Canada, *Évaluation des projets de prévention du crime par le développement social. Manuel pour les organismes communautaires*, [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/cp/_fl/Evaluation_handbook-F.pdf], module 4, 2006, p. 101-102.

Annexe 2

Aide-mémoire pour la planification des activités

Aide-mémoire pour la planification des activités

Activité	Contenu	Délai suggéré
Planifier les observations.	Se référer à la section Planifier les observations.	6 semaines avant la tenue de l'observation
Se familiariser avec les secteurs ou lieux sélectionnés.	Faire du repérage dans les endroits prévus et noter les informations pertinentes à la planification des observations.	6 semaines avant
Obtenir les autorisations nécessaires (au besoin).	Rencontrer le responsable ou le propriétaire du lieu pour lui expliquer la nature de l'activité et obtenir les consentements souhaités.	5 semaines avant
Préparer la liste des consignes à remettre aux observateurs.	Façon de remplir les grilles d'observation, prise de notes supplémentaires, etc. et quelques considérations dont il faut tenir compte pour encadrer l'observation directe.	5 semaines avant
Choisir les observateurs.	Identifier les personnes les plus susceptibles de bien remplir le rôle d'observateur et prendre contact avec elles.	5 semaines avant
Attribuer les secteurs ou les lieux à observer aux différents observateurs et déterminer l'horaire.		3-4 semaines avant
Organiser la logistique.	Covoiturage, lieu de rassemblement, matériel de prise de notes.	2 semaines avant
Rappeler les observateurs participants.		1 semaine avant
Former les observateurs.	S'assurer que les observateurs comprennent bien la grille ainsi que la façon dont elle doit être remplie. Il faut également aborder les aspects éthiques de l'activité.	Quelques jours avant
Tenir les séances d'observation.	Durée suggérée : une heure à deux heures et demie.	
Pour chacun des secteurs ou lieux, procéder à la mise en commun des observations par les observateurs.	Réunir toutes les observations significatives sur une fiche synthèse et les classer par thème, clientèle et lieu.	Le plus tôt possible
Dégager les faits saillants à partir des informations significatives.		Le plus tôt possible
Envoyer une lettre ou un mot de remerciement aux observateurs.		Dans la semaine qui suit

Annexe 3

**Exercice pour déterminer les situations ou thèmes associés
au désordre et aux incivilités propres au milieu ciblé**

Exercice pour déterminer les situations ou thèmes associés au désordre et aux incivilités propres au milieu ciblé

Cet exercice s'inspire d'une activité réalisée lors d'une formation visant l'appropriation du présent guide avec les membres du comité de sécurité publique d'une collectivité québécoise. Il a pour objectif d'adapter les thèmes de la grille d'observation à la réalité du milieu. Ce faisant, l'exercice permet d'obtenir à la fois un consensus sur les thèmes retenus et une compréhension partagée de ce que sous-tend chacun d'eux.

MARCHE À SUIVRE

1. Organiser les groupes

- Diviser les participants en deux groupes équivalents en nombre.
- Remettre à chacun des membres du groupe A la même question :
Pouvez-vous me décrire des caractéristiques ou des comportements (incivilités) de personnes susceptibles d'influencer la sécurité du milieu, et pourquoi ?
- Remettre à chacun des membres du groupe B la même question :
Pouvez-vous me décrire des caractéristiques de l'environnement physique susceptibles d'influencer la sécurité du milieu, et pourquoi ?

2 Recueillir l'information

- Chaque personne du groupe A rencontrera une personne du groupe B pour lui poser sa question. Celle qui pose la question compile les réponses obtenues. Pour des raisons pratiques et pour respecter la spontanéité dans la formulation des réponses, il est préférable de limiter le temps consacré à cet exercice. Une période de 20 minutes peut largement suffire.
- Lorsque le temps est écoulé, il faudrait idéalement changer de partenaires. C'est maintenant le tour de la personne du groupe B de questionner une personne du groupe A. Une fois encore, il faut respecter une limite de temps.

3 Réunir les personnes du groupe A ensemble et celles du groupe B ensemble

- Lorsque la collecte d'information est terminée, les membres du groupe A se réunissent. Ceux du groupe B se réunissent également. À ce stade de l'exercice, ils doivent rassembler les réponses obtenues à leur question et les lister.
- Chacun des groupes doit chercher à obtenir un consensus sur les thèmes ou situations les plus pertinents pour le milieu ciblé. Pour ce faire, il faut retirer a) les thèmes non pertinents dans un contexte d'observation directe, b) regrouper ceux de même nature et les reformuler si nécessaire et c) retirer de la liste les thèmes qui sont mieux documentés par d'autres moyens.

4 Obtenir un consensus sur les situations d'observation à inscrire sur la grille d'observation

- Les deux groupes présentent les situations ou thèmes d'observation qu'ils ont retenus.
- Il est suggéré de les lister sur un tableau quelconque de manière à ce qu'elles puissent être lues par toutes les personnes présentes.

- À ce stade-ci, il sera probablement pertinent de revenir sur les caractéristiques du secteur ou lieu ciblé par l'observation directe et à la définition du désordre et des incivilités présentée à la section L'observation directe du milieu – Un aperçu général. Une discussion suivra pour obtenir un consensus sur les thèmes à retenir pour la grille d'observation en s'assurant de ne retenir que des thèmes pertinents dans un contexte d'observation directe et de regrouper ceux de même nature. Dans cette éventualité, une reformulation du thème peut être nécessaire.

Le tableau suivant présente les différentes situations ou thèmes recueillis en cours d'exercice ainsi que le libellé final pour la grille d'observation.

EXEMPLE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE

Thèmes présentés par les deux groupes	Commentaire	Libellé final retenu pour la grille d'observation
Consommation dans les lieux publics/privés		Consommation de drogues et d'alcool dans les lieux publics
Trafic de stupéfiants	Pas facilement observable	
Négligence parentale (jeunes sans surveillance)	Pas la bonne méthode de collecte de données pour ce type de problèmes	
Jeunes dans la rue avec comportements dérangeants		Rassemblements de jeunes ou d'adultes dont les comportements sont dérangeants
Rassemblements dans les lieux privés et publics		
Comportements violents de personnes ayant des antécédents judiciaires	Impossible de déterminer le passé judiciaire d'une personne par l'observation directe	Comportements agressifs ou dérangeants
Comportements suspicieux		
Attroupements légaux et illégaux		
Comportements dérangeants d'individus hors normes		
Non-respect des règlements de la circulation tant piétons que conducteurs de véhicule à moteur	Après discussion, il a été possible de préciser ce thème et le reformuler	Déplacements de véhicules à moteur hors réseau routier
Animaux en liberté		Animaux en liberté

Thèmes présentés par les deux groupes	Commentaire	Libellé final retenu pour la grille d'observation
Cohabitation difficile entre voisins	Pas la bonne méthode de collecte de données pour ce type de problèmes	
Vandalisme		Vandalisme/graffiti
Itinérance		Itinérance
Vols	Pas la bonne méthode de collecte de données pour ce type de problèmes	
Vie nocturne — activité humaine dans les boisés		Nuisances dues à des activités nocturnes
Insécurité occasionnée par la connaissance de comportements criminels avérés	Cette information ne peut être déduite à partir d'observation directe. Ce n'est donc pas la bonne méthode de collecte de données pour ce type de problèmes	
Malpropreté des lieux publics		Malpropreté des espaces publics
Mauvais entretien des lieux publics		
Insalubrité tant de certains lieux publics que privés		
Éclairage déficient		Équipements et lieux publics non sécuritaires
Endroits publics non sécuritaires		
Manque de logements — surpopulation dans les logements	Pas la bonne méthode de collecte de données pour ce type de problèmes	
Mauvais entretien du réseau routier	Information colligée par d'autres moyens	

Annexe 4

Exemple de grille d'observation

Exemple de grille d'observation¹⁶

Code	Thème
A	Le comportement agressif, intimidant ou dérangeant de la part de certains individus.
B	Des rassemblements de jeunes ou d'adultes dont les comportements sont dérangeants (tapage, flânage, etc.).
C	Les activités de vente ou de consommation de drogues et leurs répercussions dans le milieu.
D	Les activités de prostitution et leurs répercussions dans le milieu.
E	La malpropreté de certains lieux (déchets, seringues, éclats de verre, etc.).
F	Des graffitis sur les murs des bâtiments ou sur les équipements.
G	D'autres signes de vandalisme sur des immeubles, des bâtiments ou des équipements (abribus, bancs, appareils de jeu, cabines téléphoniques, lampadaires, etc.).
H	D'autres signes de vandalisme dans les espaces publics extérieurs (arbres, aménagements paysagés, etc.).
I	Des immeubles abandonnés ou très détériorés.
J	Un éclairage insuffisant ou défectueux (luminaires cassés ou hors d'usage) dans les lieux publics.
K	...

Nom ou numéro du secteur ou lieu : _____

Date de la séance d'observation : ____ / ____ / ____ (année/mois/jour)

Emplacement ou adresse du secteur ou lieu : _____

Nom de l'observateur : _____

Durée de l'observation en minutes : _____

Moment de la journée : ☐ jour ☐ après la tombée de la nuit

Jour de la semaine : ☐ lundi ☐ mardi ☐ mercredi ☐ jeudi ☐ vendredi ☐ samedi ☐ dimanche

Une page par séance d'observation.

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

[illegible]

Reproduire autant de fois que nécessaire.

17. Il s'agit de l'endroit concerné par l'observation. Par exemple, dans le cas d'une séance d'observation directe dans un parc, le lieu précis pourrait être dans l'aire de jeu des enfants, dans le bosquet au sud du parc, etc.

Annexe 5

Exemple de fiche synthèse des observations

Exemple de fiche synthèse des observations¹⁸

Cette fiche synthèse sert à compiler les observations significatives de tous les observateurs pour un même secteur ou lieu. À la fin de l'exercice, les observateurs devraient avoir une liste d'observations significatives qui font consensus et les faits saillants s'y rapportant pour chacun des lieux ou secteurs observés.

DESCRIPTION DU SECTEUR OU LIEU OBSERVÉ

(nommer, délimiter ou décrire le secteur ou lieu observé).

RÉSUMÉ DES SÉANCES D'OBSERVATION D'UN SECTEUR OU D'UN LIEU

(combien de personnes ont fait des observations, période de l'année couverte par les observations, moment du jour et jour de la semaine couverts par les observations et durée totale approximative de l'ensemble des observations).

Remplir une seule fois par secteur ou lieu observé.

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

Reproduire autant de fois que nécessaire.

Institut national de santé publique du Québec
avec la collaboration du ministère de la Sécurité publique du Québec

Annexe 6

Aspects éthiques à considérer dans un diagnostic de sécurité

Aspects éthiques à considérer dans un diagnostic de sécurité²⁰

Quatre principes directeurs guident les conduites à adopter tout au long de la collecte et du traitement de l'information :

- PRINCIPE 1** Tout citoyen a le droit au respect de sa vie privée, et ce, même s'il se trouve dans un lieu public.
- PRINCIPE 2** Tout citoyen a le droit au respect de son image.
- PRINCIPE 3** À aucun moment les observateurs ne doivent confondre leur tâche avec celle des policiers ou d'autres intervenants.
- PRINCIPE 4** Les comités et les personnes responsables de la réalisation des observations directes du milieu devraient s'engager à respecter la confidentialité des sources.

L'OBSERVATION D'ESPACES PRIVÉS OU COMMERCIAUX

Il va de soi que l'observation dans des espaces privés ou commerciaux, un centre commercial par exemple, nécessite l'autorisation du propriétaire ou du gestionnaire. Cependant, les autorisations n'exemptent pas l'observateur de respecter les principes énoncés ci-dessus. L'observateur devra notamment s'assurer que ses notes d'observation ne nomment personne et qu'elles ne permettent pas d'identifier les gens.

LA PRISE DE PHOTOS DANS LES LIEUX PUBLICS

La prise de photos au cours des périodes d'observation est balisée par les principes 1 et 2 énoncés précédemment :

- L'observateur devrait toujours obtenir une autorisation préalable des personnes qu'il désire photographier si celles-ci peuvent être identifiées sur la photo.
- Lorsqu'il s'agit de photographier des lieux ou des immeubles, la photo ne devrait pas porter atteinte à l'image ou à la réputation des propriétaires ou des résidents. Ainsi, aucun nom de rue ou numéro civique ne devrait permettre de localiser les lieux si elle devait être publiée.
- La diffusion du matériel photographique devrait être soigneusement planifiée avec le souci de respecter ces principes.

20. Le contenu de cette annexe a été rédigé à partir des propos tenus par M. Robert Roy, professeur associé à la Chaire d'éthique appliquée de l'Université de Sherbrooke, lors d'une rencontre au ministère de la Sécurité publique le 22 mai 2007.

LA PROTECTION DES OBSERVATEURS ET DES VICTIMES

À l'intérieur d'un diagnostic et à cause de la nature des thèmes abordés, il est possible que l'observateur soit amené à entendre des confidences de participants ou de personnes rencontrées, au sujet d'activités criminelles ou illicites et même d'en être témoin. Il risque alors de se retrouver devant un dilemme : dénoncer ou se taire ? Le choix s'avère particulièrement déchirant lorsque la personne qui lui a accordé sa confiance est elle-même la victime. Il est donc essentiel que les responsables de la collecte ou du diagnostic réfléchissent à ces questions et établissent une façon de faire qui sera discutée avec les collaborateurs avant le début des observations, de façon à ce que ceux-ci soient moins décontenancés si de telles situations se présentent. En aucun cas la sécurité d'un citoyen ne devrait être compromise au cours du diagnostic, qu'il soit témoin, victime ou observateur.

Malheureusement, il est impossible ici de proposer des solutions concrètes aux mille et une éventualités rencontrées sur le terrain. Néanmoins, les pistes de réflexion qui suivent sont de nature à guider la conduite au regard de la dénonciation des situations problématiques, à savoir les circonstances où elle s'avère opportune, les personnes à contacter et la façon de procéder. De plus, les observateurs doivent être sensibilisés au fait qu'ils ne doivent pas s'improviser « intervenant spécialisé » s'il leur arrivait de recevoir les confidences d'une personne en détresse. La conduite adéquate est plutôt de diriger la personne vers une ressource appropriée.

QUAND DIVULGUER DES INFORMATIONS DE NATURE CRIMINELLE OU JUGÉES DÉLICATES ?

Dans le cas où l'information est recueillie à l'intérieur d'un diagnostic de sécurité, le responsable du diagnostic devrait être mis au courant le premier des informations suspectes. Ce dernier peut alors demander, en privé, à un membre de son comité (par exemple, un policier, un représentant du CLSC) de l'aider à examiner la question. Les questions ci-dessous guideront la réflexion quant à la pertinence de révéler des situations criminelles ou délicates. Elles soulèvent plusieurs éléments à prendre en considération lorsqu'il s'agit de décider si la dénonciation est la meilleure option dans les circonstances et si elle peut être effectuée sans effets négatifs pour la sécurité et la réputation des personnes impliquées et des milieux en cause.

Balises et questions utiles pour la prise de décision dans une situation de dénonciation :

1. Pourquoi la situation observée ou la confidence pose-t-elle un problème éthique (dilemme moral) ?
2. La situation observée ou confiée est-elle soumise à une obligation légale de dénoncer ? Il convient de noter qu'en vertu de l'article 39 de la Loi de la protection de la jeunesse, toute personne qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis en raison d'abus physiques ou sexuels (art. 38, al. 2, par. d et e) doit signaler sans délai la situation au directeur de la protection de la jeunesse.
3. Y a-t-il une entente formelle de confidentialité des informations transmises à l'observateur ? Dans ce cas, l'entente devrait dominer à moins d'un cas exceptionnel où la vie d'une personne serait menacée (suicide ou menace de mort).
4. La dénonciation entraîne-t-elle des risques de représailles pour l'observateur, le témoin ou la victime ? Dans un tel cas, il est conseillé de demander au témoin ou à la victime pourquoi il ou elle n'a pas porté plainte.

5. La situation observée ou confiée vise-t-elle une personne ou des biens ? Il faut noter que, dans la hiérarchie des crimes, la sécurité des personnes est plus importante que la sécurité des biens.
6. La situation observée ou confiée risque-t-elle de se répéter ? Existe-t-il des risques de récidive ?
7. La victime est-elle une personne vulnérable en raison de son isolement, d'un handicap, d'une maladie, de l'âge, etc. ?
8. La confiance est-elle une réalité, un soupçon ou une supposition ? Vient-elle consolider un préjugé de l'observateur ou des responsables du diagnostic ?
9. Dans quel but la personne s'est-elle confiée ? Quelles sont ses attentes ? En a-t-elle vraiment ou l'observateur projette-t-il ses propres valeurs (par exemple, sur la nécessité de porter plainte) ? Pour le vérifier, il est suggéré dans un tel cas de demander à la personne si elle serait à l'aise qu'une plainte soit portée.
10. L'ébrulement de la situation risque-t-il de nuire à une enquête policière en cours ?

À QUI ET COMMENT DIVULGUER DES INFORMATIONS DE NATURE CRIMINELLE OU JUGÉES DÉLICATES ?

Lorsqu'une décision de divulguer a été prise, les renseignements de nature criminelle devraient être transmis directement à un officier ou au commandant du service de police, à plus forte raison s'il s'agit d'un crime contre la personne. Une telle démarche doit être entreprise même s'il est possible que les informations divulguées soient déjà connues des services policiers. De plus, cette démarche doit se faire de façon confidentielle, afin d'éviter de mettre en danger la sécurité des victimes et des témoins, de perturber une enquête en cours ou de porter atteinte à la réputation de quelqu'un dans l'éventualité où les actes reprochés s'avèreraient non fondés.

UTILISATION DES INFORMATIONS DE NATURE CRIMINELLE OU JUGÉES DÉLICATES

Les faits mis en lumière peuvent se révéler pertinents pour une meilleure connaissance du milieu, en prévision d'un plan d'action local. Il reste aux responsables du diagnostic à déterminer comment l'information sera utilisée au moment de l'analyse et de quelle façon elle sera intégrée au rapport. Les informations, les données et les propos consignés dans les différents documents produits pour déterminer le diagnostic ne doivent d'aucune manière permettre d'identifier la source.

RÉFÉRENCE COMPLÉMENTAIRE

Sécurité publique et protection civile Canada (2006). *Évaluation des projets de prévention du crime par le développement social. Manuel pour les organismes communautaires*, [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/cp/_fl/Evaluation_handbook-F.pdf], p. 176-185.

*Institut national
de santé publique*

Québec 

Avec la collaboration de :

- Ministère de la Sécurité publique

