



## Fonction de police locale orientée vers la communauté : pas d'autonomie sans responsabilité

2013/03

22 | 03 | 2013



COMMUNAUTE



PROSPERITE



PROTECTION

Depuis la création de la police intégrée (07/12/1998), la fonction de police orientée vers la communauté, « community oriented policing » est une priorité absolue pour les zones de police locales. Avec un budget total de 2,472 milliards d'euros, soit 228 euros par habitant (Dexia, 2011), les zones de police locales offrent en général un service de bonne qualité à la population civile. La satisfaction relative à la police locale dans sa propre zone ou commune s'élève à 89,3 pour cent (Van Den Bogaerde et al., 2009). La large autonomie des zones de police locales est une bonne chose. Cela leur permet de s'informer sur les besoins locaux et d'y répondre, d'organiser un travail de quartier adapté, d'être accessibles et d'obtenir la reconnaissance de la population civile, ce qui est indispensable pour un fonctionnement efficace (idée « policing by consent »).

La vigilance est tout de même de mise. Outre les problèmes connus de débordement du crime et de coordination comme à Bruxelles, un autre problème est que les zones de police locales ou les agents de police n'ont pas tous une grande motivation intrinsèque et ne visent pas tous l'amélioration continue. En l'absence de contrôle, les agents de police ayant des intérêts différents de ceux de la société pourraient utiliser leur avantage informationnel à leur propre profit (le problème du « principal-agent »), entraînant ainsi corruption et insécurité juridique. Les récents articles parus dans la presse à propos de situations intolérables dans la zone de police locale HAZODI illustrent ces propos.

Étant donné que le citoyen est au centre de la fonction de police orientée vers la communauté, il est à même d'identifier les problèmes dans le quartier et de fournir un feedback utile sur les points forts et les points faibles de l'action policière. Le comité P, qui a le monopole en tant qu'organisme de responsabilité, n'associe toutefois que très peu le citoyen à son rôle d'organisme de contrôle. Il est singulier que le citoyen ne soit associé au processus de politique que par le biais de plaintes et études de cas. Il est également étonnant qu'en 2013 (tout de même plus de 13 ans après le début des réformes dans la police), les zones de police locales soient à peine soumises à une obligation de rapport concernant les prestations (par exemple, en recueillant des chiffres en matière de prestations à des moments fixes et selon des normes définies et en faisant un rapport à ce sujet aux instances supérieures). En général,

MARIJN VERSCHELDE  
(UNIVERSITÉ GAND, VISITING FELLOW  
OF THE ITINERA INSTITUTE)  
NICKY ROGGE  
(HUB-KU LEUVEN)

seuls quelques chiffres généraux sur la criminalité sont disponibles pour le public. Cela rend presque impossibles les évaluations des prestations des zones de police locales. Sans transparence envers le citoyen ni comparaison des prestations des zones de police, on laisse davantage d'espace que prévu à l'abus de confiance et à l'inefficacité.

“ *Il y a bel et bien de la marge pour améliorer la qualité des prestations de service dans un nombre significatif de zones de police.* ”

Jusqu'il y a peu, un nombre limité de zones de police participaient à l'enquête de satisfaction du Moniteur de sécurité de la police fédérale.<sup>1</sup> Elles pouvaient ainsi comparer librement leurs prestations en matière de service au fil du temps et avec les autres zones de police participantes. Souvent, les zones de police locales ou les communes concernées devaient assurer elles-mêmes une partie du financement de cette participation, ce qui explique le faible taux de participation. Cette dernière forme minimale de comparaison est toutefois devenue impossible ces derniers temps pour des raisons d'économies. En dépit des protestations émanant des zones de police locales<sup>2</sup>, plus aucune enquête globale sur la

satisfaction des citoyens n'est organisée depuis 2009.

Cette tendance à la diminution des informations et de la transparence est clairement contraire à l'esprit du temps. Des exemples en provenance de l'étranger démontrent en effet que l'obtention d'une plus grande transparence envers le citoyen en matière de fonctionnement et de prestations de la police par le biais d'une comparaison est bel et bien possible et souhaitable.

Un bel exemple nous vient de l'Angleterre et du Pays de Galles où la police accorde une grande importance à la transparence. Afin d'informer les citoyens sur son fonctionnement et ses prestations, la police y utilise des applications Internet récentes. Le public reçoit des informations complètes sur le nombre de crimes, la qualité de service perçue, le budget de la police et les effectifs au niveau des 43 zones de police<sup>3</sup>. Des tableaux et graphiques clairs permettent de comparer directement les zones de police. Depuis peu, une application google maps permet même d'obtenir des informations en matière de criminalité non seulement au niveau communal, mais également au niveau de la rue.

Dans une ultime tentative de comparaison des zones de police locales en Belgique, publiée sous Verschelde et Rogge (2012), et Rogge et Verschelde (2013), nous démontrons à l'aide des données relatives à la satisfaction des citoyens recueillies dans le Moniteur de sécurité de la police fédérale que la qualité du service peut réellement être améliorée dans un grand nombre de zones de police.

En utilisant les différents Moniteurs de sécurité organisés au niveau fédéral (2002, 2004, 2006

1 [http://www.polfed-fedpol.be/pub/veiligheidsMonitor/monitor\\_nl.php](http://www.polfed-fedpol.be/pub/veiligheidsMonitor/monitor_nl.php)

2 <http://www.polinfor.be/NewsView.aspx?contentdomains=POLICE&id=VS201339451>

3 <http://www.hmic.gov.uk/crime-and-policing-comparator>

et 2008-2009), nous évaluons la satisfaction des citoyens à propos des 6 tâches de base de la police (travail de quartier, accueil, intervention, recherche locale, maintien de l'ordre et assistance aux victimes) qui ont été qualifiées de capitales pour une excellente fonction de police de base. Nous ne tenons pas compte de la septième tâche de base, la sécurité routière, qui n'a été considérée comme une fonction de base qu'en 2009.

À partir de questions très spécifiques en matière de satisfaction (voir Figure A1 en annexe), nous constituons un « indice composite » de la satisfaction des citoyens à propos de l'efficacité et de la qualité du fonctionnement de la police locale. À cet effet, nous calculons une moyenne pondérée de la satisfaction relative à ces 6 tâches. L'élément particulier est que nous n'utilisons pas de poids arbitraires. Pour chaque zone de police locale, nous utilisons son mix de poids optimal, mais nous imposons une limitation, à savoir que les poids doivent être inclus dans l'intervalle de poids acceptable indiqué par 63 chefs de corps de police (voir Figure A2 en annexe). En outre, nous corrigeons l'indice de satisfaction pour les influences socio-économiques et l'hétérogénéité régionale en effectuant des corrections pour le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration par habitant, le pourcentage de jeunes dans la zone de police, l'urbanisation, les effets annuels et les influences au niveau régional.

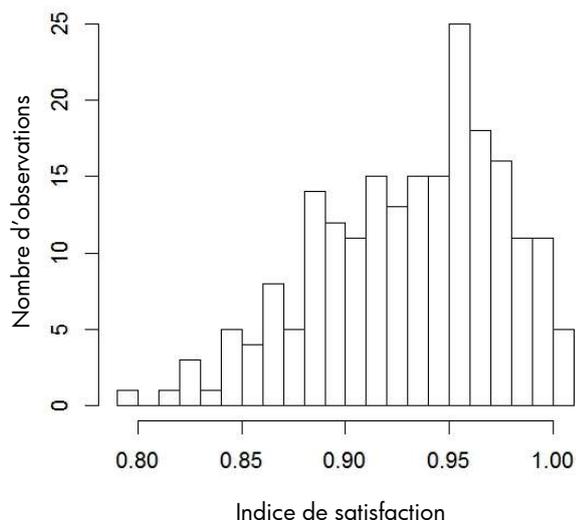
Si une zone de police locale a un indice d'une valeur inférieure à 1, il y a au moins 1 autre zone de police locale parmi les zones examinées qui fonctionne dans un environnement comparable et atteint tout de même une satisfaction générale des citoyens plus élevée.

À partir des 209 observations effectuées sur 2002, 2004, 2006 et 2008-2009 dans 84 zones de police différentes, nous constatons qu'en moyenne, une amélioration de 6 pour

cent pourrait être atteinte dans le groupe examiné. Cela signifie plus spécifiquement que la zone de police locale moyenne dispose encore d'une petite marge pour améliorer l'efficacité du fonctionnement de la police locale mesurée à l'aide des chiffres de satisfaction des citoyens. Une analyse plus détaillée des résultats individuels démontre toutefois qu'il y a de nombreuses différences entre les zones de police locales en matière de satisfaction des citoyens. Par exemple, certaines zones de police locales obtiennent des résultats faibles à très faibles par rapport à d'autres zones de police locales comparables. Les chiffres révèlent que 25 pour cent des zones de police locales analysées peuvent augmenter leur satisfaction des citoyens de plus de 10 pour cent et que la zone de police locale la moins performante parmi les zones analysées (également appelée « worst performer ») peut améliorer la satisfaction des citoyens d'environ 20 pour cent.

“ Afin d'identifier ces zones et d'y remédier régulièrement, le besoin existe d'avoir de la transparence et une responsabilisation démocratique complète. ”

Figure 1 : Indice de satisfaction, contrôlé pour l'environnement



procédé à des corrections. Donc, en dépit du bénéfice du doute accordé en contrôlant l'hétérogénéité dans l'environnement et les poids politiques, certaines zones de police affichent des performances médiocres en matière de service. Afin d'identifier ces zones sur une base régulière et de s'attaquer au problème, nous avons besoin de transparence et d'une responsabilité démocratique à part entière. Il est capital que le comité P élargisse sa tâche en tant que mécanisme de contrôle d'un traitement peu transparent des plaintes et des études de cas à une comparaison transparente des zones de police locales en matière de service. De cette manière, outre le comité P, le citoyen pourra également juger la réussite de la politique zonale de la police. Car après tout, le citoyen est tout de même au centre des préoccupations, n'est-ce pas ?

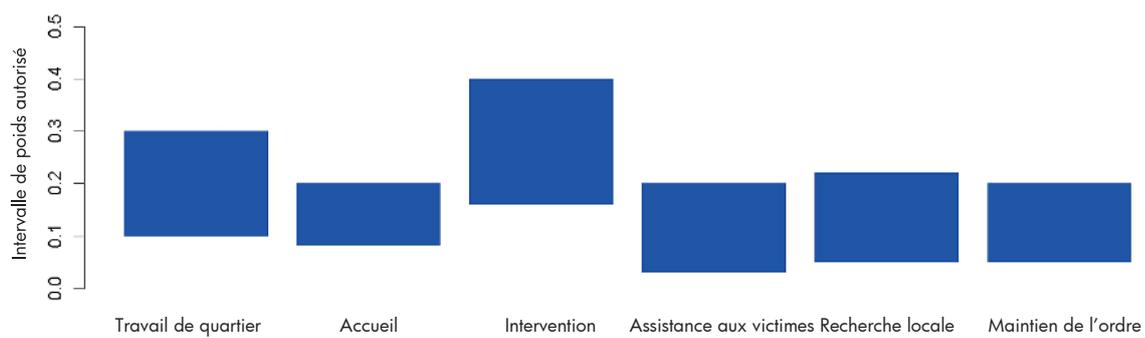
Nous soulignons à nouveau que les résultats en matière de qualité que nous trouvons ne s'expliquent plus par les influences socio-économiques, pour lesquelles nous avons en effet

## Annexe :

Figure A1 : Enquête de satisfaction relative à la fonction de police de base orientée vers la communauté

Satisfaction relative à la fonction de police de base orientée vers la communauté	Travail de quartier	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Patrouiller à pied ou à vélo</li> <li>2. Présence dans la rue</li> <li>3. Informations sur les activités</li> <li>4. Établir de bons contacts avec les citoyens</li> <li>5. Être au service du citoyen</li> </ol>
	Accueil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accessibilité téléphonique (dernier délit)</li> <li>2. Accessibilité au commissariat de police (dernier délit)</li> <li>3. Disponibilité et accessibilité du service de police (autre contact avec la police)</li> </ol>
	Intervention	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapidité de l'intervention (dernier délit)</li> <li>2. Temps consacré à votre problème (dernier délit)</li> <li>3. Résultat de l'intervention de la police (dernier délit)</li> <li>4. Attitude et comportement</li> <li>5. Traiter chacun sur un pied d'égalité</li> </ol>
	Assistance aux victimes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prise en charge des victimes de délits</li> </ol>
	Recherche locale	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Élucider les cambriolages et les vols</li> <li>2. Lutter contre la violence</li> <li>3. Lutter contre le vandalisme</li> <li>4. Lutter contre le trafic de drogue</li> </ol>
	Maintien de l'ordre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurer la sécurité des voies publiques</li> <li>2. Rendre les lieux publics plus sûrs</li> <li>3. Maintenir l'ordre durant des manifestations sportives</li> </ol>

Figure A2 : poids autorisés



## Références :

Dexia, 2011, Finances locales : CPAS et zones de police, Finances des zones de police,

URL:[https://www.belfius.be/nocms/documents/professioneel/publicfinance/studies/2011\\_Financier\\_NL\\_Politiezones.pdf](https://www.belfius.be/nocms/documents/professioneel/publicfinance/studies/2011_Financier_NL_Politiezones.pdf).

Rogge, N., et M. Verschelde, 2013, A composite index of citizen satisfaction with local police services, Policing-An International Journal of Police Strategies & Management. Forthcoming.

Van Den Bogaerde, E., Van Den Steen, I., De Bie, A., Klinckhamers, P., Vandendriessche, M., 2009, *Moniteur de sécurité 2008-2009 : Analyse de l'enquête fédérale*. Rap. tech., Police fédérale, Direction de l'information policière opérationnelle, Appui à la politique policière, 57 p.

Verschelde, M. et N. Rogge, 2012, An environment-adjusted evaluation of citizen satisfaction with local police effectiveness: Evidence from a conditional Data Envelopment Analysis approach, *European Journal of Operational Research*, 223 (1), p. 214-225.

Pour une croissance économique et  
une protection sociale durables