



Programme « Société et Avenir »

Rapport final – volet « Synthèse de recherche »¹

CONTRAT DE RECHERCHE: [TA/00/03...](#)

PROJET: MCP

TITRE: **MULTIPLE COMMUNITY POLICING: COMMENT?**

TEAM DE RECHERCHE:

COORDINATEUR:

PROF.DR. MARLEEN EASTON (INSTITUT D'ETUDES SUPERIEURE DE GAND – ASSOCIATION UNIVERSITÉ DE GAND, DEPARTEMENT DES SCIENCES ADMINISTRATIVES ET DE MANAGEMENT PUBLIC, GROUPE DE RECHERCHE SUR L'ADMINISTRATION DE LA SÉCURITÉ)

PROMOTEURS:

PROF. DR. PAUL PONSAERS (UNIVERSITÉ DE GAND, FACULTÉ DE DROIT – CRIMINOLOGIE, GROUPE DE RECHERCHE SUR L'ANALYSE DE LA SÉCURITÉ SOCIAL),

PROF. DR. ELS ENHUS (VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL - FACULTÉ DE DROIT – DEPARTEMENT DE LA CRIMINOLOGIE, GROUPE DE RECHERCHE SUR L'ANALYSE DE LA SÉCURITÉ SOCIAL),

PROF. DR. HENK ELFFERS (VRIJE UNIVERSITEIT AMSTERDAM, FACULTE DU DROIT, DEPARTEMENT DU DROIT ET DE LA CRIMINOLOGIE & CENTRE D' ETUDES DE CRIMINOLOGIE NSCR LEIDEN, PAYS BAS)

PROF. DR. FRANK HUTSEBAUT (UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN, FACULTÉ DE DROIT, INSTITUT DE CRIMINOLOGIE)

CHERCHEURS: **CHAIM DEMAREE & NATASCHA VANDEVOORDE** (INSTITUT D'ETUDES SUPERIEURE DE GAND – ASSOCIATION UNIVERSITÉ DE GAND, DEPARTEMENT DES SCIENCES ADMINISTRATIVES ET DE MANAGEMENT PUBLIC, GROUPE DE RECHERCHE SUR L'ADMINISTRATION DE SÉCURITÉ)

DATUM: 30/11/2008



¹ Voir art. 5.5.2 du contrat de base.

SYNTHESE DE L'ETUDE

A l'occasion de la réforme des polices dans notre pays, consolidée par la loi du 7 décembre 1998, les pouvoirs publics ont opté pour l'introduction du Community (Oriented) Policing (COP), c'est-à-dire la police orientée vers la communauté, en tant que modèle policier officiel. On s'attendait à ce que la mise en œuvre de ce modèle ne soit guère évidente et qu'elle entraîne bon nombre de questions et de difficultés. Bien que le modèle COP trouve ses racines historiques dans divers conflits à connotation ethnique, la question se posait essentiellement de savoir comment ce modèle serait appliqué dans notre pays, dans des quartiers multiculturels où le contexte sociétal est très diversifié et complexe. La littérature citée dans ce rapport démontre que tant les inspecteurs de police que les membres de minorités ethniques estiment que souvent, les relations réciproques sont problématiques et qu'elles se caractérisent par de la méfiance et l'adoption d'une certaine distance. Ces relations sont sous l'influence des perceptions, interprétations, visions et attentes réciproques qui s'avèrent problématiques. De tels facteurs, combinés de surcroît avec les facteurs locaux structurels (différenciation sociale et hétérogénéité ethnique), constituent de sérieuses entraves à la mise en œuvre du COP. Ces entraves sont également dues aux ambiguïtés existant sur le plan du contenu qui se cachent dans le modèle COP et concernant la signification qu'il convient d'accorder à la notion de « communauté ».

Pour analyser les « répercussions » du COP dans des quartiers multiculturels d'une part, et pour d'autre part, le soutenir à l'avenir, il est indispensable de comprendre la pratique quotidienne, la façon dont les interactions entre la police et les minorités ethniques prennent forme et se déroulent. Cette étude entend se centrer sur ces facteurs et processus en *vérifiant dans quelle mesure le COP prend forme (ou non) dans des quartiers multiculturels et dans le cadre des contacts avec des minorités ethniques. Elle vise également à comprendre comment les deux parties réagissent à ce propos.* Une telle forme d'étude de la police se rapproche de ce que l'on qualifie souvent de sociologie policière, qui élucide la façon dont le travail policier prend concrètement forme dans le cadre de l'interaction sociale qui se noue entre les inspecteurs et les citoyens de même que parmi les inspecteurs entre eux (van der Torre, 1998).

La présente étude se fonde sur le constructivisme social en tant qu'**angle d'approche théorique**. Dans le cadre de l'étude des problèmes sociétaux, le constructivisme social se positionne en amont et s'attache à ceux qui qualifient une situation de problème (social) et à la façon dont ils définissent et délimitent ce problème (Clarke, 2006; Burr, 2003; Evanoff, 2004; Gergen, 2003; Michael, 2008; Ritzer, 2005). En d'autres termes, il met l'accent sur les significations (« meanings ») et les interprétations. En effet, pour les sujets, les significations, visions et perceptions génèrent un « sens » et structurent leur réalité. Ils construisent une réalité sociale qui est continuellement (re)produite par le biais d'interactions sociales. En outre, la question se pose de savoir dans quelle mesure une argumentation (interne) ou un discours, qui reflète la façon dont les acteurs construisent « leur » réalité, se manifeste effectivement dans la pratique et a un impact ou non sur les (inter)actions sociales. Dès lors, on retiendra la question de savoir comment (et pourquoi) les inspecteurs de police construisent leur image du monde et de l'individu (en ce compris « la communauté ») et comment, sur la base de ces constructions, ils catégorisent et apposent des étiquettes (Van Maanen, 2005). Dans quelle mesure (et pourquoi), raisonne-t-on en termes de « limites » de ce qui est « réalisable » ou utilisable et quelles en sont les conséquences pour les actions sociales (*in casu*, la pratique policière) et , pour la mise en œuvre d'une politique (*in casu*, le *community oriented policing*) ? (Boussard, Lorient & Caroly, 2006)

Ce point de départ se reflète dès lors dans les trois **objectifs clés** de cette étude :

1. Vérifier comment le COP, dans les interactions avec les minorités ethniques, sur le plan du traitement des tâches et incidents quotidiens, prend forme ou non [réalité].

2. Vérifier comment les minorités ethniques perçoivent / vivent les interactions avec la police, en fonction de la façon dont elle traite les tâches et incidents quotidiens. Vérifier quelles sont leurs attentes en la matière et voir dans quelle mesure ces attentes correspondent aux points importants du modèle COP [perception des allochtones].
3. Vérifier dans quelle mesure les fonctionnaires de police qui travaillent sur le terrain estiment que le COP peut s'appliquer aux interactions avec les minorités ethniques dans le cadre du traitement des tâches et incidents journaliers. Identifier quels sont les problèmes et possibilités qu'ils voient en la matière et quelles sont leurs attentes [perception de la police].

La compréhension de cette matière offre des repères afin d'éclairer l'application d'un modèle belge de *community (oriented) policing* et représente une plus-value pour les décideurs – et autres instances – qui souhaitent soutenir la police dans son développement au regard de cette philosophie.

Ces précisions étant apportées, il y a lieu de souligner que la présente étude investit un domaine inexploré au sein de la recherche scientifique. Jusqu'à présent, la relation entre la police et les minorités ethniques n'a été étudiée empiriquement que dans très peu de cas en Belgique et rarement à l'étranger. Les études qui y sont consacrées sont généralement fragmentaires car elle se concentrent sur des aspects partiels de cette relation (p.ex. sur le racisme institutionnel, cf. Lea, 1999) ou n'abordent cette relation que de façon secondaire, sans la situer au centre de l'étude (cf. Van San & Leerkens, 2001; Walgrave, 2001). En outre, le *community (oriented) policing* y occupe une place tout à fait périphérique ce qui contribue à l'**originalité** de la présente étude.

Comme des études empiriques concernant le *community (oriented) policing* dans des quartiers multiculturels ont rarement été réalisées, que ce soit en Belgique ou ailleurs, on a opté pour des méthodes d'étude qualitatives (interviews semi-structurées associées à des observations « on the spot » (*in situ*) et à des tables rondes en guise de clôture). En relation avec les objectifs de l'étude, trois arguments plaident en faveur de cette **méthodologie**. Un premier argument réside dans l'adéquation de méthodes de ce type à notre objet de recherche car elles permettent d'acquérir des connaissances sur la façon dont les interactions se manifestent dans la pratique (*de facto*). Le fait que les éléments de contexte soient encore peu connus et que de telles méthodes permettent précisément une exploration de ce contexte en termes de facteurs d'influence est certainement un deuxième argument justifiant ce choix. Le troisième argument se rapporte quant à lui à la force de ces méthodes. Elles permettent en effet de mieux comprendre, d'une part, les interactions entre les significations et perceptions attachées à des phénomènes sociaux par les acteurs (à la fois la police et les minorités sociales), et d'autre part, la pratique du travail policier.

Après une phase préparatoire (exploration de la littérature), une étude qualitative a été menée dans six quartiers multiculturels, couverts par cinq zones de police belges. Ces études de quartier ont toutes duré 6 mois. Outre une répartition sur le territoire belge et la collaboration des chefs de corps, les principaux critères pour la sélection des zones de police (et donc des quartiers au sein de ces zones) ont été le degré d'urbanisation et la diversité en matière d'histoire de séjour des minorités ethniques. Une analyse du contexte de chaque zone de police a facilité la sélection des représentants de la communauté allochtone (62 au total) en fonction des interviews semi-structurées (37 au total). Cette approche a en outre permis d'avoir accès au terrain d'étude. Des interviews semi-structurées (24) avec des inspecteurs de police issus de la zone de police sélectionnée ont précédé la période d'observation *in situ* (182 jours en tout). Le travail de terrain dans les cinq quartiers multiculturels a été clôturé par deux tables rondes (une dans chaque partie du pays) au cours desquelles les résultats de l'étude ainsi que des recommandations politiques ont été soumises aux experts issus de milieux allochtones et policiers et ce, afin de compléter les données déjà récoltées.

RESULTATS DE L'ETUDE

Cette étude traite de représentations sociales, c'est-à-dire de la perception réciproque des citoyens et de la police et de la façon dont cette représentation se crée, en rapport avec le Community (Oriented) Policing (COP). Elle s'attache à identifier les miroirs dans lesquels on observe la réalité et se demande dans quelle mesure ces miroirs ne sont pas déformés par une perception trop réduite ou fragmentaire de cette réalité sociale. De notre étude, il ressort plus que manifestement que nous sommes loin d'observer une adéquation parfaite entre l'image et son reflet...

« Overpolicing » et « underpolicing » de groupes, pas de quartiers

Il ressort de l'étude que la police est, sur une base régulière, uniquement en contact avec certains groupes issus de la communauté, surtout dans les quartiers dits « problématiques ». Ces groupes ou individus dans la communauté de quartier, que l'on appelle les « clients fixes », font l'objet d'un « overpolicing ». D'autre part, dans la communauté de quartier, des groupes n'ont aucun ou presque pas de contact avec la police et il s'agit alors des groupes qu'elle ne connaît pas ou qu'elle connaît mal. Ici, il sera de facto question de « underpolicing ».

Il est frappant de constater que c'est précisément dans la même zone géographique que les deux types de groupes (qui font l'objet d'un « overpolicing » et d'un « underpolicing ») sont présents simultanément. En d'autres termes, ce n'est pas la dimension de « quartier » qui prédomine, mais plutôt la caractéristique des groupes au sein de ces quartiers.

Une ligne de démarcation n'est cependant pas à tirer en fonction de l'ethnicité, mais elle a plutôt trait à une conjonction de divers facteurs. Dans ces quartiers problématiques, on trouve des minorités ethniques et des individus qui font l'objet d'un « overpolicing », tandis que d'autres minorités ethniques et individus sont plutôt confrontés à de l'« underpolicing ».

Par conséquent, comme nous avons pu le constater tout au long de cette étude, la communauté de quartier, telle qu'elle est présentée dans une vision de COP, n'existe pas en tant que telle pour les agents de rue². Tous les jours, ils sont confrontés à des communautés de quartier multiples, le concept de « communauté » étant par conséquent marqué par un certain flou.

Dès lors, notre conclusion est que la police n'est en contact qu'avec une (petite) partie de la communauté. Autrement dit : l'expérience sur la base de laquelle les membres de la police construisent des images concernant la communauté est fragmentaire et la formation d'image se crée de façon sélective.

« Overpolicing » de clients fixes (difficiles)

Il ressort également de notre étude qu'il n'est question d'« overpolicing » que pour une petite minorité de groupes et d'individus dans les communautés de quartier. C'est avec ces groupes que la police ressent un sentiment de proximité, ce qui n'implique pas qu'ils soient « mentalement » proches, au contraire. A certains moments, l'intervention de la police se déroule dans un cadre répressif, et à d'autres, elle se traduit par des prestations de services ou par un encadrement. Il est frappant de constater que ces groupes eux-mêmes disposent peu, voire pas du tout, de possibilités d'accueil. Leur autonomie est particulièrement réduite et ils ne peuvent quasiment faire uniquement appel qu'à la police, la seule instance à laquelle ils ont recours si des problèmes se posent.

² Le terme 'd'agent' fait, ici, référence à la profession d'agent de police dans le sens sociologique du terme et nullement au grade 'd'agent' auprès de la police.

La plupart de ces clients « fixes » (difficiles) évolue dans des groupes économiquement faibles de la communauté de quartier et non au sein de groupes ethniques spécifiques. Les policiers qui sont régulièrement en contact avec ces groupes leur attribuent des caractéristiques spécifiques, par exemple des comportements problématiques (mais renvoient parfois également à des variables externes).

La police regroupe ces clients « fixes » (difficiles) dans des schémas de jugement, dans des catégories qui leur sont propres, à propos desquels ils créent des images fortes. Parfois, les limites de ces catégories coïncident avec l'ethnicité mais aussi avec d'autres caractéristiques telles que l'âge, le manque de contrôle parental, les aspects liés au sexe, la marginalité, le passé en termes d'immigration, etc.

Des noms sont choisis pour désigner certains de ces groupes « police property ». Il s'agit de catégories significatives construites sur la base de l'expérience policière. En utilisant ces noms, les agents se réfèrent à des phénomènes sociétaux complexes. Avec ces noms, les membres de la police indiquent des « lignes de rupture » et différencient les divers groupes. De nos observations en la matière, il ressort à nouveau très clairement que les policiers ne perçoivent pas le quartier (multiculturel) et ses habitants comme une seule communauté et qu'ils ne le traitent donc pas comme tel.

Sur le terrain, les policiers sont – qu'ils le veuillent ou non – en contact avec ces groupes problématiques et ils disposent d'un très vaste arsenal de pratiques pour les gérer, arsenal organisé sur un continuum allant de la prévention sociale à la répression pure. On remarque que ces pratiques sont dans une large mesure inconnues de la hiérarchie et que l'on peut à peine en parler au sein ou en dehors des corps de police (sinon pas du tout). Par conséquent, ces pratiques sont à peine valorisées.

De ce fait, le cynisme se développe chez les policiers en même temps que la frustration et l'isolement professionnel augmentent. Les agents de quartier et d'intervention essaient de voir où les problèmes se situent, mais ils ne bénéficient pas d'une écoute suffisante au sein du corps (selon ce qu'ils ressentent). Ce phénomène est renforcé par le fait que les agents de rue sont confrontés à des réalités problématiques et ils se rendent compte que celles-ci peuvent uniquement être résolues par d'autres acteurs (l'assistance, les secteurs sociaux, la protection de la jeunesse...). Le sentiment qui domine alors et qui subsiste est que « c'est peine perdue ».

De nombreux aspects organisationnels en matière de police contribuent à ce sentiment croissant d'impuissance. Bon nombre d'agents se sentent délaissés parce qu'ils travaillent dans un contexte où le service de proximité baisse les bras, parce que, selon leur perception, la justice est « trop laxiste » par rapport à leurs initiatives « correctrices » et parce qu'il leur arrive également d'être confrontés à une population qui ne se laisse pas faire du tout.

« Underpolicing » et négligence

Un des constats les plus frappants de cette étude concernant les souhaits en matière d'intervention policière est qu'il n'existe pas de différences marquantes entre les groupes problématiques et moins problématiques dans le quartier, entre les communautés connues ou méconnues ou entre les habitants allochtones et autochtones. Quasiment tout le monde souhaite une police cordiale et serviable. La police doit être présente pour tout un chacun, accessible, disponible, familiarisée avec les problèmes (également mineurs) et connue. Les idées que se font les habitants allochtones et autochtones du travail policier présentent des similitudes frappantes.

(1) Certains des groupes plutôt méconnus (confrontés à l'« underpolicing ») sont plutôt non-problématiques. L'« underpolicing » implique que la police n'est pas suffisamment en contact

avec cette minorité au sein de la communauté de quartier, groupes qui sont moins problématiques et qui sont bel et bien autonomes.

(2) Outre ces groupes plutôt non-problématiques, on trouve également des communautés de quartier que l'on peut effectivement considérer comme problématiques d'un point de vue social. Il s'agit de groupes pour lesquels la police n'est pas toujours à même d'estimer si leurs activités sont suspectes, ni de se faire une idée des problèmes ou des conflits qui existent. Ces groupes ne font que très peu appel à la police quand des problèmes se posent. Souvent, ils ont recours à leurs propres mécanismes de résolution des problèmes et sont autonomes. Concernant ces personnes, la police dispose bien de quelques représentations, mais celles-ci sont plutôt diffuses et peu évidentes.

(2a) Il s'agit de groupes de personnes mobiles et itinérantes. Ces dernières, par exemple, ne séjournent dans des quartiers multiculturels que pour une courte période. Une rotation importante de la population est d'ailleurs un élément caractéristique de ces quartiers multiculturels.

(2b) Concernant les autres groupes – méconnus – rencontrés dans des quartiers multiculturels, la police a plutôt une image stéréotypée qui diverge peu ou pas des représentations qui dominent dans la communauté. Le manque de connaissance ou le sentiment de distanciation sociale que la police ressent semble stimuler l'utilisation de clichés – que l'on associe rapidement à des profils déterminés de criminalité.

(2c) En outre, on trouve également des groupes qui vivent depuis un bout de temps déjà dans le quartier multiculturel, souvent depuis plusieurs générations. Ce sont les groupes dits sédentaires qui ont développé une prédilection à « régler leurs propres affaires », se reposant sur les réseaux sociaux au sein de leur propre groupe (ethnique). Dans la pratique, les agents remarquent que ces groupes ne font quasiment pas appel à la police parce qu'ils optent de préférence pour une médiation de leurs conflits en interne plutôt que pour l'intervention de la police.

Néanmoins, nous remarquons deux autres éléments concernant les constats énoncés ci-dessus.

(1) Les obstacles mentionnés qui empêchent de mieux connaître une partie de la population sont érigés par les policiers eux-mêmes. Ce phénomène est néanmoins rarement en relation directe avec une approche de COP. Bien que, dans l'argumentation des agents, ces « différences culturelles » (en fonction de la zone) soient souvent soulignées, notre étude démontre qu'elles sont moins fréquentes que l'argumentation (interne) le laisse supposer. Des préférences culturelles plus subtiles sont importantes, notamment la notion de « communautés fermées » et la propension souvent invoquée à « régler ses propres affaires ».

(2) Une deuxième question évoquée par les agents est relative à la distanciation qu'ils ressentent à l'égard de certaines minorités ethniques. Cette distanciation semble être en contradiction flagrante avec le contenu des entretiens que nous avons eus avec de nombreux membres de ces minorités et au cours desquels était exprimée une demande de contacts plus étroits vis-à-vis de la police (bien entendu, dans un contexte neutre). Ce sont précisément ces groupes qui souhaitent une police plus sévère et plus ferme.

Deux revers de la même médaille

Cette étude démontre clairement que l'overpolicing et l'underpolicing sont deux revers de la même médaille. Dans un quartier, la police peut être particulièrement attentive à certains groupes de « clients fixes » connus auprès d'elle comme étant des criminels récidivistes ou qui sont à l'origine d'une surcharge de travail. Pour d'autres habitants, cette attention complémentaire accordée à ces autres groupes peut justement être interprétée comme de la

négligence à leur égard. En d'autres termes, l'image qui en ressort est que l'attention accrue accordée à un groupe engendre une certaine indifférence vis-à-vis de l'autre.

Si nous considérons qu'il y a une forme de diversité au sein d'un seul et même quartier multiculturel, force est de constater que, aujourd'hui, davantage de groupes sont confrontés à l'« underpolicing » qu'à l'« overpolicing ».

Nous remarquons que, dans le cas des « clients fixes » connus, les agents opèrent des choix parmi les diverses modalités d'action qu'ils ont à disposition et développent plusieurs argumentaires. Il s'agit d'un ensemble d'argumentations et de pratiques que les agents peuvent choisir ou utiliser en fonction de la situation.

On n'observe pas le même phénomène dans le cas de groupes au sein desquels ce sont les clichés qui donnent le ton, où l'on ne connaît pas suffisamment le contexte et où les impressions stéréotypées sont rarement corrigées par les collègues. Dans pareilles situations, les agents ont recours à un discours unidimensionnel de consensus qui, cela arrive fréquemment, est de nature répressif.

Une aversion contre le discours COP mais une action en conséquence

L'importante catégorisation de groupes spécifiques et la sous-culture interne qui en découle a, à notre avis, trait à la façon dont les agents essaient d'opposer une résistance aux tentatives de politique visant à changer drastiquement la culture policière. Bien que la politique préconise des contacts étroits, une véritable collaboration ainsi qu'une orientation sur les prestations de services, il semble que les priorités des agents se situent ailleurs. En effet, les agents du cadre de base, mais également du cadre moyen, ne maîtrisent pas très bien cette méthode de travail qu'ils ressentent comme imposée par la hiérarchie. Les agents de rue semblent d'ailleurs exceller dans l'art de faire fi de la philosophie COP, de la minimiser, voire de la ridiculiser.

Ces agents ressentent la politique COP comme étant (trop) « soft ». Ils trouvent le COP trop « abstrait » et, selon leurs dires, éprouvent des difficultés à en percevoir la pertinence. L'argument par excellence est souvent que le COP « n'est pas possible ici ». Il se dégage une impression que la politique COP menée n'est pas ressentie comme étant promue par la base, mais plutôt comme une approche top-down « managériale », étrangère à la « vraie » pratique policière.

Selon les agents, le COP appartient au monde « externe » qui, à *leurs yeux*, n'a que très peu à voir, sinon rien du tout, avec la « véritable réalité policière substantielle sur le terrain ». Le COP n'a nullement sa place dans le monde tel que les agents le perçoivent et le structurent. Le COP est vécu comme quelque chose « d'étranger », imposé par un « monde externe », une injonction vouée à faire l'objet d'une importante résistance.

Cette constatation est néanmoins étrange. En effet, les observations reprises dans ce rapport suggèrent que l'approche sur le terrain renvoie justement à bon nombre d'éléments du COP. Dans le travail de ces agents, nous avons remarqué des pratiques qui leur permettent d'affronter et de mieux contrôler les problèmes auxquels ils doivent faire face. Il s'agit dans un certain sens de « véritables pratiques COP » parce que ces agents sont confrontés réellement à ces phénomènes alors que d'autres instances ne s'en soucient pas de façon approfondie. Non seulement nous estimons que l'approche des agents contient des éléments COP, mais que, au vu de leurs approches et de leurs stratégies polyvalentes où le mécanisme de catégorisation constitue un fil rouge, il est même question de pratiques COP *multiples*.

Relation entre l'argumentation interne et l'approche

Nous allons à présent identifier les facteurs qui, dans la construction de l'overpolicing et de l'underpolicing, contribuent à relier les représentations sociales aux pratiques de terrain.

(1) Un premier facteur a trait à la tendance que l'on observe chez des agents de rue et qui consiste à fixer des *priorités* de façon autonome, plus ou moins indépendamment de la politique menée. Les priorités de ces inspecteurs sont bien plus en relation avec la réalité perçue et vécue sur le terrain (en matière de criminalité, de surcharge et de problèmes de quartier) que ne le sont les politiques. Les agents de rue mettent au point leurs propres « profils de criminalité » mentaux qu'ils associent à des communautés partielles spécifiques et en fonction desquels ils adaptent leur approche. Ce profilage s'appuie dans une large mesure sur une connaissance d'expérience anecdotique et non sur une analyse systématique des phénomènes.

(2) Un deuxième facteur prolonge le précédent. A nouveau, il s'agit d'un conflit en matière de fixation des priorités des agents, notamment à propos de ce que l'on considère comme travail de police « réel » et qui se situe à l'encontre des visions politiques.

(3) Comme troisième facteur, nous mentionnons ici que, souvent, les aspects *situationnels* influencent le ton d'une interaction et l'approche des agents. C'est dans le contexte situationnel concret que des images ou des préférences implicites s'expriment et se construisent

(4) Durant des interactions avec des groupes dits « property groups », en fonction de la situation, les agents peuvent choisir parmi plusieurs options sur le plan de l'argumentation et de l'approche. Les agents peuvent, par exemple, s'écarter des représentations sociétales dominantes et, grâce à une expérience multiple, opter pour des stratégies spécifiques ou pour une approche sur mesure. Leur approche peut être dure et basée sur le contrôle ou être apaisante ou basée sur la médiation.

(5) Un cinquième facteur concerne le « *capital culturel et social* » des agents de rue. Il s'agit ici de l'ensemble des attitudes sous-jacentes, des préférences politiques, des connaissances, des aptitudes sociales, mais également de l'expérience, de la connaissance de diverses argumentations et tendances sociétales, des réseaux et milieux sociaux que l'on fréquente dans la vie privée, etc.

Dans la pratique, nous remarquons un éventail de différentes approches « douces » et « dures » ou de stratégies de rapprochement, qui varient fortement d'un agent à l'autre. Certains agents appliquent plutôt une argumentation noir/blanc et préfèrent des tentatives de rapprochement plus dures, quelle que soit la situation.

RECOMMANDATIONS POLITIQUES

Les résultats de notre étude nous conduisent à proposer trois ensembles de recommandations en fonction de l'optimisation de la mise en œuvre du COP dans des quartiers multiculturels.

(1) Il est recommandé de valoriser la connaissance d'expérience des policiers sur le terrain concernant les **communautés partielles problématiques connues** et de prendre en compte leur approche.

Une étape importante consisterait à systématiser et (si possible) à enregistrer cette expérience. Pas en vue du contrôle des policiers, mais pour renforcer l'effet d'apprentissage interne. Apparemment, ce type de connaissance d'expérience ne cadre pas avec les systèmes d'enregistrement et les systèmes de mesure des prestations tels qu'ils sont actuellement utilisés au sein de la police. Ainsi, pour ne prendre que cet exemple, l'établissement d'un procès-verbal est plus facilement traçable dans les systèmes actuels et est valorisé de façon disproportionnée dans le travail policier. Ce référent est en effet éloigné du type de connaissance d'expérience

que cette étude à mis à jour et que l'on utilise pour l'exécution de la majeure partie du travail policier dans des quartiers (multiculturels). En d'autres termes, il faudrait réfléchir davantage à la façon dont cette connaissance d'expérience peut être analysée et peut, par conséquent, être estimée à sa juste valeur.

Une étape essentielle dans l'échange d'expérience pourrait résider dans l'utilisation de moments d'intervision (horizontaux) où les inspecteurs s'échangent mutuellement (et avec des partenaires pertinents sur la base du principe de sécurité intégrale) leurs connaissances, expériences, tactiques et techniques, mais peuvent également parler des dilemmes qu'ils vivent sur le terrain. De cette façon, la frontière du travail policier par rapport à d'autres acteurs dans le domaine de la sécurité est encore plus délimitée, par exemple en ce qui concerne la médiation. En outre, cette approche permet aux dirigeants de la police de reconnaître la liberté de leurs agents sur le terrain et de leur donner la marge de manœuvre nécessaire pour qu'ils puissent réfléchir à la façon de la concrétiser de manière responsable sur le terrain. Ce processus permettra ainsi de se faire une idée de la mesure dans laquelle il est possible de formuler des alternatives par rapport à la marge de manœuvre discrétionnaire des policiers sur le terrain (multiculturel). Outre des moments d'intervision, un coaching permettrait également d'accorder une attention accrue à la valorisation de la connaissance d'expérience des policiers sur le terrain. L'ensemble de ces démarches contribuerait alors à la mise en place d'un policing « smart ».

Parallèlement, ces deux recommandations pourraient aboutir à un véritable processus d'apprentissage si la connaissance d'expérience trouvait également une place dans l'évaluation et la gratification des policiers de terrain. Récompenser la créativité en matière de gestion de problèmes complexes dans des quartiers (multiculturels) peut représenter un incitant très important pour la revalorisation du fonctionnement de quartier et ce, tant pour les inspecteurs de quartier que pour les agents d'intervention. Remarquons qu'il serait dommageable que la « récompense » débouche sur un retrait des inspecteurs du terrain des quartiers. Il n'est pas rare qu'un « upgrade » au sein de la police implique plus de travail de bureau, ce qui, en soi, ne doit pas être un objectif par rapport au développement du COP.

Enfin, il convient également de souligner que ces recommandations ont ou auront un rapport avec le contexte structurel et statutaire dans lequel elles seront mises en œuvre. Depuis la réforme des polices en 1998, il existe, en effet, bon nombre de normes et de statuts qui, dans ce domaine, ne permettent pas toujours la flexibilité requise. Ce dont il s'agit ici consiste à repenser ces éléments en fonction de prestations de services de qualité en faveur des habitants de quartiers (multiculturels).

(2) Il est recommandé de valoriser la connaissance d'expérience policière disponible des policiers sur le terrain concernant les **communautés partielles problématiques moins connues** et d'en élargir, d'en faciliter et d'en stimuler positivement l'approche. Sur la base de la présente étude, il est évident qu'il s'agit là du défi méconnu le plus important que doit relever le travail policier actuel dans des quartiers multiculturels. En effet, il existe des communautés partielles dont la police n'a pas, ou peu, connaissance. Dans le cadre du COP, il s'agit là d'une réelle lacune vu que, dans notre état de droit démocratique, chacune de ces communautés s'attend (ou peut s'attendre) à des prestations de services équivalentes.

Pour combler cette lacune, il est important que les policiers élargissent leurs réseaux dans les quartiers (multiculturels) en développant des contacts plus intenses et plus systématiques, également au micro-niveau, en vue de se familiariser avec certains membres de communautés partielles que l'on ne remarque pas de prime abord ou qui ne sont pas connus. En d'autres termes, il faut investir dans des contacts où il n'est pas d'emblée évident de voir le résultat final sur le plan des systèmes actuels de mesure des prestations de la police. Il faut se pencher sur la question de savoir comment ces efforts peuvent être valorisés en vue d'une meilleure intégration sociale de la police dans les quartiers (multiculturels).

Pour développer ces contacts, il est indiqué d'aller plus loin et de reconnaître des méthodes issues d'autres secteurs pertinents (notamment le travail de proximité) en fonction de meilleures prestations de services en faveur des communautés partielles. Cette évolution pourra, à son tour, être stimulée positivement en développant des incitants qui récompenseront notamment la créativité des policiers dans ce domaine et qui, ainsi, contribueront également au développement de « smart » cops.

Enfin, le recrutement axé sur la fonction de policiers dans ce contexte peut être une piste utile pour l'avenir. Alors que, actuellement, on recrute de façon uniforme, ce qui implique que, à terme, chaque recrue peut occuper des fonctions similaires, une forme de sélectivité lors du recrutement, mais surtout lors de la sélection, permettrait d'agir de façon plus ciblée sur les exigences personnelles associées au COP. En effet, il est utopique de se baser sur l'hypothèse qu'un recrutement uniforme sur la base d'un profil type contribuera automatiquement à une plus grande sélection de « smart » cops. Parallèlement, on peut également souhaiter que, pour les diverses formations au sein du paysage policier, celles-ci soient formatées selon les exigences associées au COP afin d'enregistrer de meilleurs « points » en fonction des objectifs préconisés³. L'objectif consiste à stimuler une approche axée sur la communauté au niveau du corps et de dépasser les pièges qui sont attribuables à une ou à plusieurs fonctions (par exemple, le fonctionnement de quartier) au sein de l'organisation policière.

(3) De cette étude, il ressort que, non seulement les forces de l'ordre, mais également les communautés partielles au sein de quartiers multiculturels, souffrent de l'image déformée, incomplète et fragmentaire que l'on a de la police (locale). Ce phénomène se remarque dans la pratique par les connaissances et le flux d'information déficients, par des schémas d'attentes erronés ou irréalistes et par des impressions fortement généralisées concernant les pratiques policières (trop) visibles, alors que d'autres pratiques moins visibles sont à peine connues. Les policiers, de leur côté, reconnaissent avoir des difficultés, parfois même une résistance, pour évaluer les attentes et desiderata des communautés partielles ou se font, par contre, une fierté de bien les connaître. Par conséquent, il est recommandé de renforcer la valorisation de la **connaissance d'expérience disponible de toutes les communautés partielles au sujet de la police dans des quartiers problématiques**

Pour cette raison, il est crucial de stimuler l'échange d'informations entre la police et les communautés partielles en visant à ce qu'il soit bilatéral. Trop souvent, les communautés partielles sont considérées comme de purs « fournisseurs » d'informations utiles (sur la base d'une vision instrumentale) et moins comme partie demandeuse d'informations concernant ce que fait précisément la police et les priorités en matière de politique de sécurité. Néanmoins, il s'agit aussi d'un défi en termes de COP, car la diffusion d'informations est une tâche de prestations de services essentielle vis-à-vis des communautés partielles. En outre, il ressort de cette étude que les communautés partielles attendent généralement une attitude (plus) proactive de la part de la police. Les deux parties ont tout intérêt à ce que les problèmes, desiderata, attentes, droits et obligations soient estimés réciproquement. Expliquer les pratiques policières de façon systématique dans certains quartiers (ou parties de quartiers), de même que leurs limites, peut contribuer à la compréhension auprès des communautés partielles du rôle et de la fonction de la police dans leur communauté. Les personnes informées peuvent, par exemple, faire preuve d'une plus grande compréhension face à la surcharge potentielle que génèrent certaines actions policières dans leur quartier. Il s'agit là d'une possibilité en vue d'une meilleure intégration de la police dans des communautés partielles avec lesquelles il n'y a autrement que peu de contacts. Un objectif qui est parfaitement conforme à la philosophie

³ PONSAERS, P., Jeudi 16 octobre 2008 – Palais d'Egmont, Bruxelles. Séminaire international : Police education and training in Belgium: on the way to Bologna? Organisateur : Centre d'Etudes sur la Police. Conférence : "Conclusions of the seminar".

COP. C'est d'ailleurs le sens donné à l'un des piliers COP dans notre pays, que l'on appelle l'« empowerment ».

En matière de communication avec les communautés partielles, il importe toutefois de trouver la façon la plus appropriée de donner concrètement forme à cet échange d'informations. Les contacts directs restent indubitablement un instrument très puissant pour répondre à ce besoin, mais ils impliquent dans un même temps un investissement considérable. Toutefois, il est de plus en plus important que la police veille, non seulement à développer ce que l'on appelle l'« accessibilité », mais qu'elle envisage effectivement et de façon (pro)active des contacts directs avec les citoyens.

(4) Enfin, une réflexion concernant la philosophie contenue dans le concept de COP est également à l'ordre du jour. De la présente étude, il ressort que, durant les entretiens et interviews, les policiers peuvent à peine intégrer cette philosophie ou en mesurer les implications au niveau du corps. Néanmoins, il ressort des observations sur le terrain que plusieurs pratiques policières se rapprochent bel et bien de la philosophie du COP. En d'autres termes, bien que les cinq piliers (orientation externe, partenariat, orientation sur la résolution des problèmes, justification et empowerment) soient rarement évoqués, il existe des pratiques usuelles qui illustrent bel et bien que le COP est possible dans la pratique (multiculturelle).

Il serait toutefois présomptueux de prétendre que ces démarches seraient suffisantes pour la réussite du processus démocratique de rénovation du paysager policier belge initié par la loi sur la police intégrée en 1998. Cette étude identifie clairement les défis auxquels il faut encore faire face en vue de la mise en œuvre effective du COP. Si l'on souhaite passer à une étape suivante, une attention aux pratiques policières telles qu'illustrées dans cette étude est indispensable pour la politique policière actuelle.

Nous concluons dès lors en recommandant de considérer la présente étude comme une source d'information pour le développement ultérieur du COP. Le moment est venu de prendre davantage conscience que les notes de politique et les directives complémentaires concernant cette matière -notamment la note intitulée « vers l'excellence dans la fonction de police »- ne parlent que très peu aux policiers actifs sur le terrain. Il est grand temps de traiter les policiers sur le terrain comme des « professionnels de la pratique » et de se baser sur leur connaissance d'expérience si l'on veut réellement s'engager dans un processus de changement. De cette façon, l'implication compétente (empowerment interne) des policiers aura une effectivité réelle, ce qui représente un levier important en vue d'une implication compétente (empowerment externe) des habitants des quartiers (*in casu*, les minorités ethniques vivant dans des quartiers multiculturels). Sur la base de cette recommandation, cette étude souhaite contribuer à une démocratisation plus poussée de notre système policier belge.

La police est «sur-sollicitée» par certaines communautés partielles, ce qui influence en grande partie le temps et la façon dont on s'occupe d'autres communautés. C'est la réalité à laquelle les policiers sur le terrain sont confrontés chaque jour et où on leur demande de travailler de façon orientée vers la communauté. Les cinq piliers de cette philosophie requièrent donc que la politique policière accorde plus d'importance à cette réalité et à la connaissance d'expérience telle qu'elle a été largement exposée dans cette étude. Les policiers pourront ainsi travailler avec une efficacité accrue dans le cadre de leurs tâches au sein d'une communauté (multiculturelle).