



# DISCUTER AVEC LA POLICE POUR ÉVALUER SES SERVICES

Texte Geert Verschueren  
Photos Lavinia Wouters

**D**ans les milieux policiers, on parle parfois de 'l'orientation externe des services de police'. Qu'entend-on par là et qu'en est-il dans la pratique? Pour tenter de répondre à ces questions, nous avons rendu visite à la police locale 'Regio Rhode en Schelde' (Destelbergen, Melle, Merelbeke, Oosterzele). Cette zone a organisé une 'rencontre avec la police' qui avait pour objectif de sonder les attentes et les considérations de la société, des partenaires et des 'clients' à l'égard de la police locale. Voici une brève présentation de cette excellente initiative!

MERELBEKE – Dans la Bible de l'excellence dans la fonction de police<sup>1</sup>, nous pouvons lire: "La police ne se trouve pas face à la société, elle en fait partie. Elle est intégrée dans la société. Elle prend rapidement et complètement conscience de ce qui 'se vit et se trame' en matière de sécurité, de criminalité et de viabilité dans la société et elle s'y adapte. Lors de la définition des priorités de sécurité/de fonction de police, elle tient en particulier compte des attentes de la/des population/communauté(s)." Les lecteurs qui connaissent les notions de base de la fonction de police orientée vers la communauté savent qu'il s'agit ici de ce qu'on appelle 'l'orientation externe'. C'est effectivement l'expression utilisée, mais a-t-elle bien une signification dans la pratique?

### Attentes

Contrairement à ce que peut faire croire cette 'rencontre avec la police', l'initiative de la zone 'Regio Rhode en Schelde' ne se limite pas à écouter un simple écho informel de la population, mais constitue bel et bien une plateforme de concertation méthodique et structurée impliquant divers interlocuteurs. Le chef de corps Yves Asselman

nous l'explique: "Cinq ans après la mise en place de la nouvelle structure policière, le moment était venu, selon nous, d'évaluer notre fonction de police. Notre zone tente de développer une fonction de police de qualité orientée vers la communauté. Mais la question est de savoir si elle l'offre réellement. Le nouveau plan zonal de sécurité doit être finalisé l'année prochaine et doit se baser sur des données subjectives et objectives. L'initiative 'rencontre avec la police' fut l'un des canaux choisis pour recueillir les données subjectives nécessaires. Sur la base des résultats, notre zone de police examinera à nouveau sa vision, sa mission et ses valeurs et les reformulera au besoin."

Le déjà célèbre modèle EFQM<sup>2</sup> constitue l'instrument d'évaluation par excellence car il permet d'analyser de manière critique le fonctionnement d'un corps de police. Ce modèle désigne celles et ceux

pouvant avoir un contact avec le service de police: les clients, les fournisseurs et partenaires, les collaborateurs, la société et les autorités.

Les attentes des collaborateurs de ce corps de police de Flandre orientale ont été recueillies différemment, tandis qu'une délégation importante de toutes les autres parties intéressées a été invitée à donner son avis.

Le commissaire Geert Van Hoecke, l'instigateur de ce projet local, précise les modalités d'organisation de ce moment de discussion: "La société représente celles et ceux qui n'ont pas un lien direct avec la fonction de police de base mais qui sont néanmoins importants pour refléter l'image de l'organisation. Ce groupe était composé de journalistes, de politiciens, d'enseignants et de représentants d'associations locales. Les parties impliquées dans l'exécution de la fonction de police de base forment les *partenaires et fournisseurs*: un groupe constitué de représentants de sociétés, des pompiers, du parquet, de l'université de Gand et de membres d'autres services de police. Nos *clients* sont ceux qui bénéficient de la fonction de police de base, il s'agit tant de citoyens que d'organisations. Notre corps de police leur fournit directement un service ou un produit. Enfin, les *autorités* orientent la zone de police et définissent également la politique. C'est la raison pour laquelle, outre le bourgmestre et le procureur du roi, des membres du conseil de police et des représentants du monde judiciaire font également partie des invités."

### Quatre 'îles'

Tout ce monde a été réparti, un dimanche matin, en 'îles' (quatre tables) afin de dialoguer en quatre 'tours' au sujet d'un certain

nombre de questions pertinentes. Lors du premier tour, les participants se sont penchés sur la question de l'identité de leur propre groupe. Le deuxième cherchait à mettre en évidence les attentes par rapport à la zone de police locale. Au terme du troisième tour de table, chaque groupe d'intéressés a retenu finalement cinq mots clés. À l'aide d'autocollants, chaque participant a ensuite établi un top cinq de ses attentes. La fixation définitive des priorités a été effectuée en concertation avec les modérateurs des groupes de discussion.

Conformément à l'adage 'sécurité sociétale, le souci de tous', le dernier tour de table a évalué la contribution possible des intéressés eux-mêmes pour répondre aux attentes formulées.

Entretiens, la zone de police a présenté les résultats de cette rencontre avec la police à tous les participants sous la forme d'un top cinq des priorités par groupe. Conclusions? Les attentes vis-à-vis de la police locale portent essentiellement sur le sentiment de sécurité, la bonne communication et le feedback, le travail de quartier et la prévention.

Comme le prône le modèle EFQM, la satisfaction des participants à cette rencontre avec la police a également été examinée. Les résultats obtenus par le biais d'une enquête de satisfaction ont révélé que la grande majorité des participants était ravie de cette initiative et qu'elle souhaitait poursuivre la collaboration avec la police locale en vue d'une société plus sûre. ■

<sup>1</sup> BRUGGEMAN W., VAN BRANTEGHEM J-M, VAN NUFFEL D., Vers l'excellence dans la fonction de police, éditions Politeia, 2007, 205 pp.

<sup>2</sup> European Foundation for Quality Management. Pour davantage d'informations: [www.infozone.be](http://www.infozone.be).

