

**POLICE FÉDÉRALE**

**DIRECTION DE L'INFORMATION POLICIÈRE OPÉRATIONNELLE**  
**DONNÉES DE GESTION**



## **MONITEUR DE SÉCURITÉ 2009**

# **Analyse de l'enquête pour la Province de Liège**

**Isabelle VAN DEN STEEN**  
**Ellen VAN DEN BOGAERDE**  
**Annelies DE BIE**

**sous la direction de**  
**Patrizia KLINCKHAMERS**  
**Marc VANDENDRIESSCHE**



## **Table des matières**

<i>Table des matières</i>	3
<i>Introduction</i>	5
<i>Chapitre 1: Méthodologie de l'enquête</i>	6
1.1. L'échantillonnage	6
1.2. Taux de participation à l'enquête en Province de Liège	6
1.3. Profil des répondants de la Province de Liège	7
<i>Chapitre 2: Les problèmes de quartier</i>	9
2.1. Les problèmes de quartier dans la Province de Liège	9
2.2. Evolution temporelle des problèmes de quartier dans la Province de Liège	10
<i>Chapitre 3: L'insécurité</i>	11
3.1. Le sentiment d'insécurité en Province de Liège	11
3.2. Les comportements d'évitement en Province de Liège	12
3.3. Le risque estimé d'être victime en Province de Liège	14
3.4. Possession d'un moyen de défense en Province de Liège	16
<i>Chapitre 4: La victimisation</i>	17
4.1. Les délits contre les ménages en Province de Liège	17
4.2. Les délits contre les personnes en Province de Liège	19
4.3. Signalement et déclaration	21
4.3.1. Le Moniteur de sécurité, un indicateur du chiffre noir	21
4.3.2. Délits contre les ménages	21
a) Signalement	22
b) Déclaration	23
4.3.3. Délits contre les personnes	24
a) Signalement	24
b) Déclaration	25
<i>Chapitre 5: Dernier délit</i>	26
5.1. Service de police contacté	26
5.2. Satisfaction suite au contact policier	27
<i>Chapitre 6: Les contacts entre la population et les services de police en dehors d'une victimisation en Province de Liège</i>	28
6.1. Fréquence des contacts	28
6.2. Satisfaction des citoyens à l'égard des contacts avec les services de police	28
<i>Chapitre 7: Le fonctionnement des services de police en Province de Liège</i>	30
7.1. Appréciation globale du fonctionnement policier en Province de Liège	30
7.2. Les raisons du bon travail des services de police	31

<b>7.3. Les raisons du mauvais travail des services de police</b>	<b>32</b>
<b>7.4. Les qualités reconnues aux policiers dans l'exercice de leur métier</b>	<b>33</b>
<b>7.5. L'appréciation de la qualité du travail lors de l'exécution des différentes tâches policières</b>	<b>34</b>
<b>7.6. L'agent de quartier</b>	<b>35</b>

## **Introduction**

Le présent rapport a pour objet de restituer les principaux résultats de l'enquête de population *Moniteur de sécurité 2008-2009* réalisée au cours du premier semestre de l'année 2009 pour la Province de **Liège**. Le Moniteur de Sécurité est une enquête réalisée auprès de la population à la demande du Ministre de l'Intérieur. Cette enquête a été lancée et suivie par le service Données de Gestion de la Direction de l'information policière opérationnelle de la Police fédérale. La collecte des données a été réalisée par Significant GfK, bureau d'études de marchés externe et indépendant.

Il s'agit de la septième édition de l'enquête au niveau fédéral. Dès lors, les résultats sont dans l'ensemble comparables dans le temps. Le questionnaire du Moniteur de sécurité, depuis son origine en 1997, n'a pas subi de modifications profondes susceptibles d'avoir une influence sur la comparabilité. Ainsi, il est permis de dresser un aperçu des tendances à travers les années (1997-2009).

Le Moniteur de sécurité comporte des questions relatives aux problèmes de quartier, au sentiment d'insécurité, à la victimisation et à la plainte, aux contacts citoyens/services de police, au fonctionnement des services de police et aux caractéristiques personnelles du répondant.

Les résultats de l'enquête font l'objet de différents rapports de tableaux, à savoir le rapport fédéral, le rapport comparatif (fédéral, régions, provinces, typologie des communes, typologie des zones de police), le rapport au niveau des arrondissements judiciaires et les rapports locaux (zones de police, communes). Les résultats analysés dans ce rapport sont issus du rapport comparatif.

Le présent rapport a pour objet de restituer les grandes tendances des résultats du Moniteur de sécurité 2009 à l'échelle de la Province de Liège et de montrer les différences statistiquement significatives entre 1997 et 2009.

Le premier chapitre de ce rapport est consacré à l'échantillonnage, aux taux de réponse et au profil des répondants.

Le corps du rapport est composé de six chapitres abordant chacun une des grandes thématiques de l'enquête, à savoir: les problèmes de quartier, l'insécurité, la victimisation et les contacts des victimes avec les services de police, l'appréciation de l'intervention des services de police lors du dernier délit, les contacts entre les citoyens et les services de police, et enfin le fonctionnement des services de police.

## **Chapitre 1: Méthodologie de l'enquête**

### **1.1. L'échantillonnage**

L'échantillon concerne la population belge de 15 ans et plus. Afin de garantir une représentativité maximale, le ménage a été tiré au hasard au sein de l'annuaire téléphonique. Pour préserver le caractère aléatoire du tirage, lors du contact téléphonique, le répondant a été choisi selon la méthode de «la date d'anniversaire» (la personne interrogée au sein du ménage est celle qui fêtera en premier son anniversaire). La composition de cet échantillon est issue de deux sources: les moniteurs locaux d'une part et des enquêtes réalisées spécifiquement pour le niveau fédéral d'autre part.

Les critères de sélection des répondants ont été établis d'avance par pré-stratification en tenant compte de la distribution de la population (15 ans et plus) dans les différentes régions, provinces et typologies des communes. Les répondants ont ensuite été sélectionnés au hasard au sein de ces entités. En fonction de ces répartitions, le poids total des 36.948 personnes composant l'échantillon fédéral des individus à interroger en 2009 a été déterminé pour chacune de ces entités territoriales et réduit à 12.000..

En outre, l'échantillon fédéral a aussi fait l'objet d'une post-stratification selon les catégories d'âge et de sexe. Cette post-stratification a été réalisée au niveau de la province et de la typologie des communes. Cette post-stratification est utile lorsque certains groupes de population sont sous- ou surreprésentés dans l'échantillon de répondants interrogés.

Dans la Province de Liège, 2944 ménages ont été interrogés. Selon le même principe de post-stratification, ce chiffre a été réduit à 1179 après pondération.

### **1.2. Taux de participation à l'enquête en Province de Liège**

Pour les 2944 interviews téléphoniques du Moniteur de sécurité 2009 réalisées dans la Province de Liège, 6504 numéros ont été utilisés dont 993 n'ont pas donné lieu à une communication (pas de réponse, répondeur et téléphone occupé). Connaissant le nombre de refus (1677) et celui en cours d'interview (40), nous pouvons calculer le taux de participation. En 2009, ce taux de participation en Province de Liège est de 63%, ce qui est un taux élevé pour une enquête téléphonique. Il se situe dans la moyenne nationale qui est aussi de 63% de participation. La participation est fortement encouragée par l'envoi d'une lettre d'introduction officielle, signée par le gouverneur de la province, aux répondants potentiels. La mise à disposition d'un numéro vert pour les répondants potentiels leur permet de vérifier l'authenticité de l'enquête et de demander des compléments d'information la concernant.

$$\text{Taux de participation} = \frac{\text{nombre d'enquêtes réalisées}}{\text{nombre d'enquêtes réalisées} + \text{refus de participer}}$$

<b>Contact</b>	<b>5511</b>
Nombre d'enquêtes réalisées	2944
Rendez-vous (retéléphone plus tard)	67
Refus de participer (ferme, par échappatoire, d'être écouté)	1649
Refus de participer durant l'interview	40
Refus de participer par téléphone	28
Ni francophone, ni néerlandophone	353
Incapacité physique	259
Absent durant la période des enquêtes	171
<b>Pas de contact</b>	<b>993</b>
Pas de réponse	753
Répondeur	205
Tél. occupé	35
<b>Total</b>	<b>6504</b>

Fig.: Nombre de contacts téléphoniques réalisés pour effectuer les 2944 enquêtes du Moniteur de sécurité 2009 dans la Province de Liège. Sur cette base, le taux de réponse à l'enquête peut être calculé: il est de 63%.

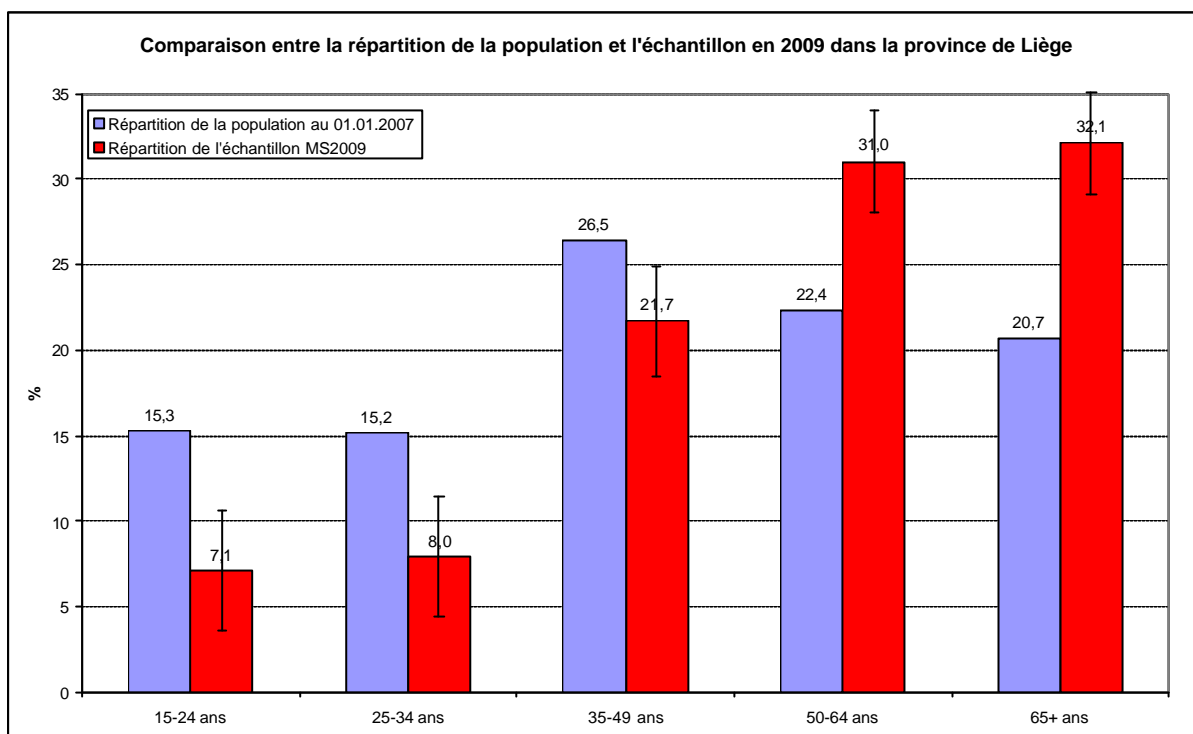
Le profil des personnes refusant de participer à l'enquête correspond aux personnes âgées (plus de 65 ans) et aux personnes n'exerçant pas de travail rémunéré.

### **1.3. Profil des répondants de la Province de Liège**

La répartition de l'échantillon a été comparée à la répartition réelle de la population de la province selon les catégories d'âge et de sexe. La répartition entre hommes et femmes dans l'échantillon est proche de celle de la répartition de la population.

La catégorie d'âge la mieux représentée est la classe des 35-49 ans. Les catégories d'âge les moins représentées sont les classes les plus jeunes, 15-24 ans et 25-34 ans, et qui disposent probablement plus souvent d'un GSM et ne sont plus abonnés à une ligne fixe. A l'inverse, les catégories d'âge les plus élevées (50-64 ans et plus de 65 ans) sont surreprésentées dans l'échantillon.

Une pondération selon l'âge et le sexe des répondants, appelée post-stratification, est utilisée pour faire face à ces différences de répartition. Ceci signifie qu'un poids - plus ou moins grand - est alloué à chaque répondant selon que la catégorie (âge et sexe) à laquelle il appartient est sous- ou surreprésentée dans l'échantillon.



*Fig.: Répartition de la population et de l'échantillon de la Province de Liège selon les catégories d'âge. La taille totale de la population est de 866.849 personnes de 15 ans et plus.*



## Chapitre 2: Les problèmes de quartier

### 2.1. Les problèmes de quartier dans la Province de Liège

Parmi les problèmes de quartier abordés, trois problématiques touchent plus particulièrement les citoyens de la Province de Liège: il s'agit de la vitesse non adaptée au trafic (70%), des cambriolages (63%) et de la conduite agressive dans la circulation (59%). La plupart des citoyens interviewés considèrent ces trois situations comme «tout à fait» ou «un peu» problématiques. Ces situations sont également les plus problématiques au niveau fédéral, mais dans une moindre importance au niveau fédéral que pour les citoyens de la Province de Liège.

Ces trois problèmes ne sont pas les seuls à interpeller les gens. En effet, il ne faut pas négliger les autres problématiques considérées comme importantes par les citoyens. Trois autres problématiques touchent 40 à 50% des citoyens : les objets divers traînant dans la rue (49%), les nuisances sonores causées par le trafic (43%) et la destruction des cabines téléphoniques ou d'abribus (43%).

La majorité des problèmes sont considérés comme plus importants à l'échelle de la Province de Liège qu'au niveau fédéral. À l'inverse, le vol de vélos semble un peu moins problématique dans la Province de Liège qu'au niveau fédéral.

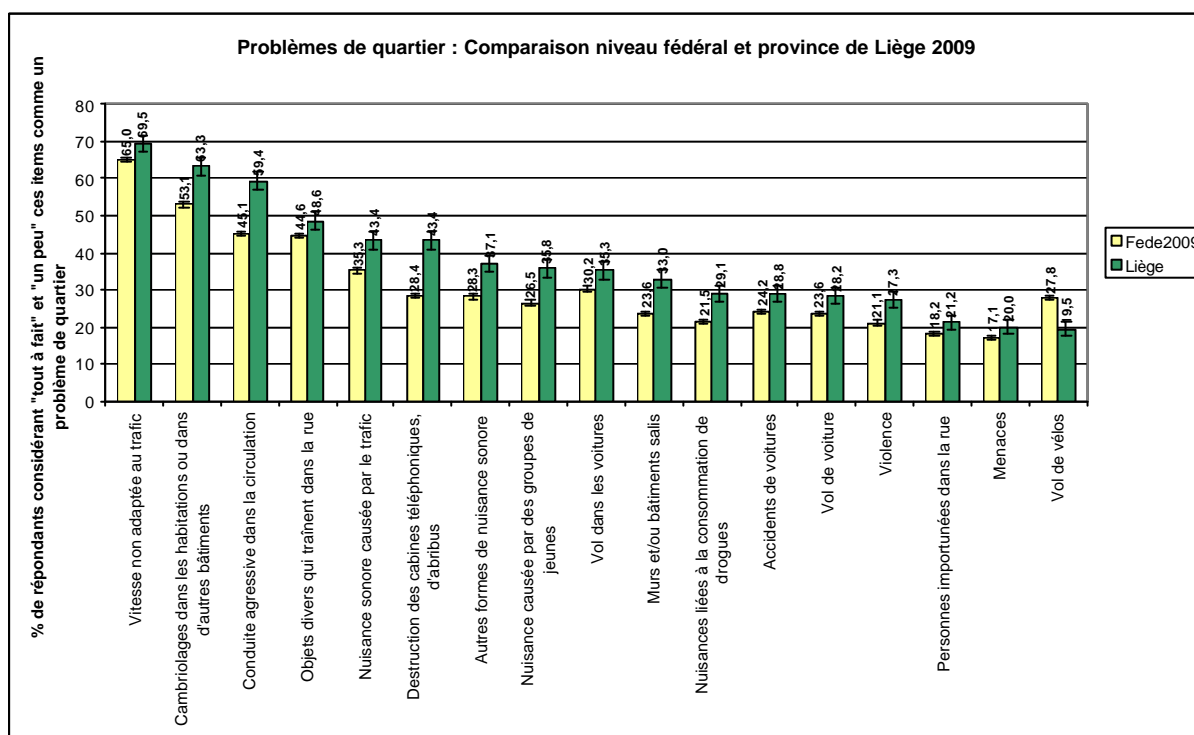


Fig.: Les problèmes de quartier en 2009, mis en parallèle avec les résultats du pays. Le graphique regroupe les réponses « tout à fait » et « un peu » à la question: « Ressentez-vous les faits ou situations suivantes comme un problème dans votre quartier? » Les problèmes de quartier sont classés par ordre décroissant d'importance (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG.qrt A.1. à A.17.).

## 2.2. Evolution temporelle des problèmes de quartier dans la Province de Liège

Entre 2006 et 2009, une baisse notable a été constatée pour certains problèmes de quartier. Les plus fortes diminutions concernent la conduite agressive dans la circulation (de 74% à 59%), le vol dans les voitures (de 46% à 35%), le vol de voiture (de 34% à 28%) et le vol de vélos (de 29% à 19%). Par contre ce sont surtout les problèmes de murs et/ou bâtiments salis (de 27% à 33%) et les nuisances causées par des groupes de jeunes (de 32% à 36%) qui ont augmenté entre 2006 et 2009.

Lorsqu'on considère l'évolution de 2000 à 2009, on constate qu'un certain nombre de problèmes de quartier, après avoir connu une hausse entre 2000 et 2002, ont subi une diminution depuis 2002. Il s'agit des cambriolages, du vol dans les voitures, du vol de voiture, des accidents de voitures et de la violence. D'autres problèmes de quartier ont connu une certaine stabilité quant à l'importance accordée par les citoyens entre 2000 et 2009, comme la vitesse non adaptée au trafic.

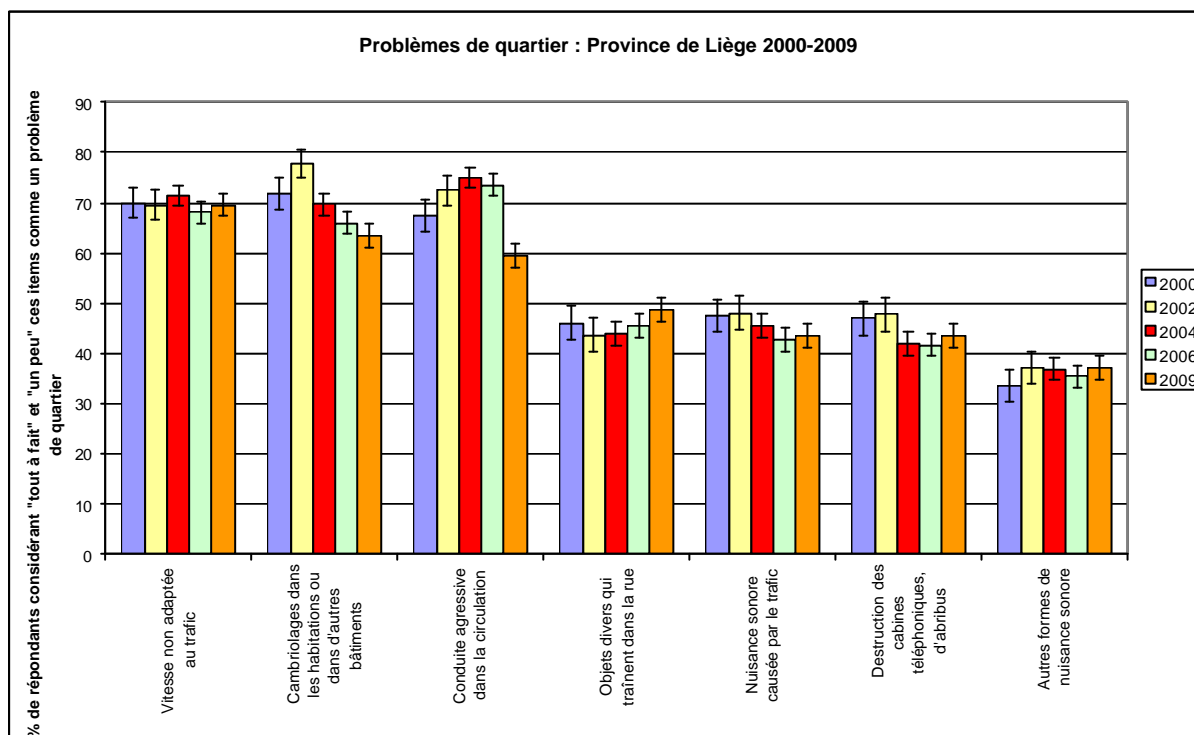


Fig.: Les problèmes de quartier (sélection). Comparaison 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009. Les années 1997 et 1998 ne sont pas reprises sur le graphique car la fréquence de ces problèmes était demandée à l'époque ; les résultats ne sont donc pas comparables. Le graphique regroupe les réponses «tout à fait» et «un peu» à la question: «Ressentez-vous les faits ou situations suivantes comme un problème dans votre quartier?» Les problèmes de quartier sont classés par ordre décroissant d'importance pour l'année 2009 (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG.qrt A.1. à A.17.).

## Chapitre 3: L'insécurité

### 3.1. Le sentiment d'insécurité en Province de Liège

Après avoir connu une stabilisation de la proportion de personnes interviewées qui se sentent «toujours» et «souvent» en insécurité entre les années 1998 et 2002 (autour de 14-15%), le sentiment d'insécurité connaît une diminution statistiquement significative entre 2002 et 2006 pour se stabiliser à 10,5% des gens interrogés se sentant «toujours» et «souvent» en insécurité en 2009 en Province de Liège.

L'évolution du sentiment d'insécurité progresse de manière similaire au cours du temps en Province de Liège et au niveau fédéral. Néanmoins, la proportion de personnes interrogées se sentant en insécurité est, en Province de Liège, systématiquement supérieure à celle du reste du pays. En 2006, cet écart avait quasiment disparu. Toutefois, en 2009, les citoyens de la Province de Liège se sont à nouveau, de manière significative, davantage sentis en insécurité qu'au niveau national.

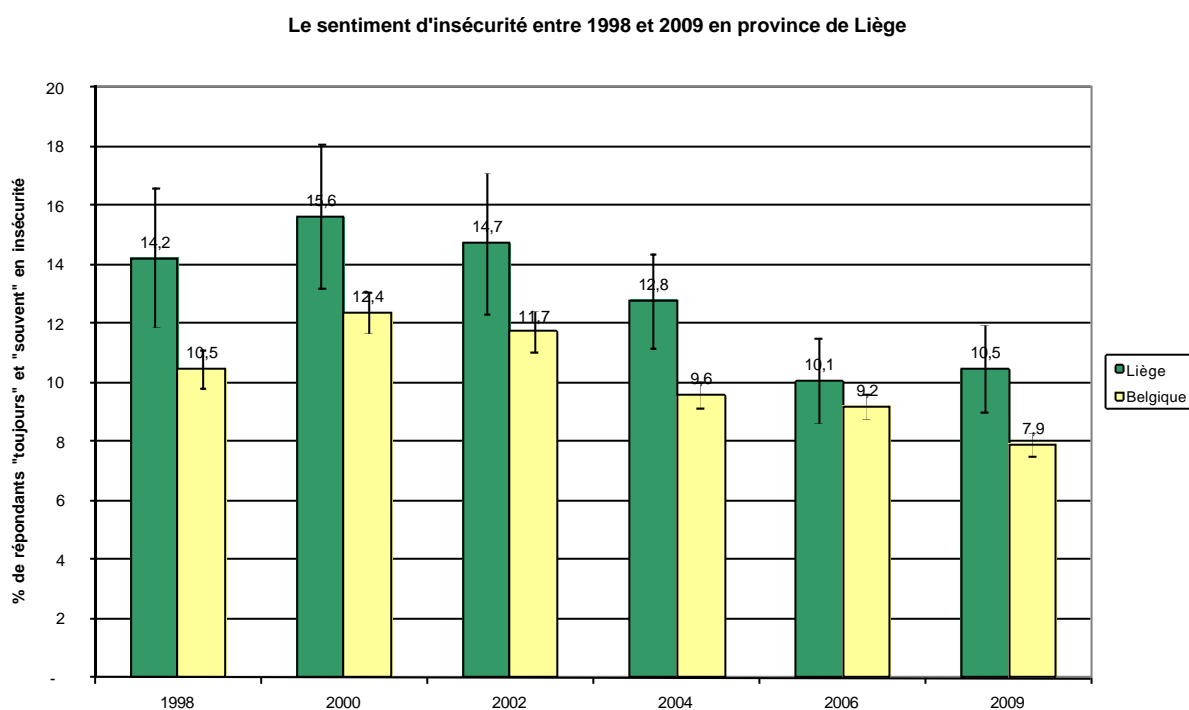


Fig.: Le sentiment d'insécurité. Comparaison 1998, 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009.

Question générale quant au sentiment d'insécurité: «Vous arrive-t-il de vous sentir en insécurité? Est-ce toujours, souvent, parfois, rarement ou jamais?» (intervalle de confiance à 90%, Table: CG. ins A.).

### 3.2. Les comportements d'évitement en Province de Liège

Comme nous avons pu le voir dans le point précédent, l'analyse et l'évolution du sentiment d'insécurité peuvent être appréhendées au travers de la question générale relative au sentiment d'insécurité «Vous arrive-t-il de vous sentir en insécurité?». Cette approche est complétée par 6 autres questions sur le comportement d'évitement:

- éviter certains lieux de sa commune de résidence parce qu'on ne trouve pas cela sûr
- éviter d'ouvrir à des inconnus parce qu'on ne trouve pas cela sûr
- mettre des objets de valeur dans un endroit estimé plus sûr que sa maison
- éviter de partir de la maison quand il fait noir
- éviter de laisser ses enfants quitter la maison (enfants de moins de 15 ans)
- éviter de prendre les transports en commun (nouvel article depuis 2008/2009)

Comportement d'évitement : Comparaison niveau fédéral et province de Liège 2009

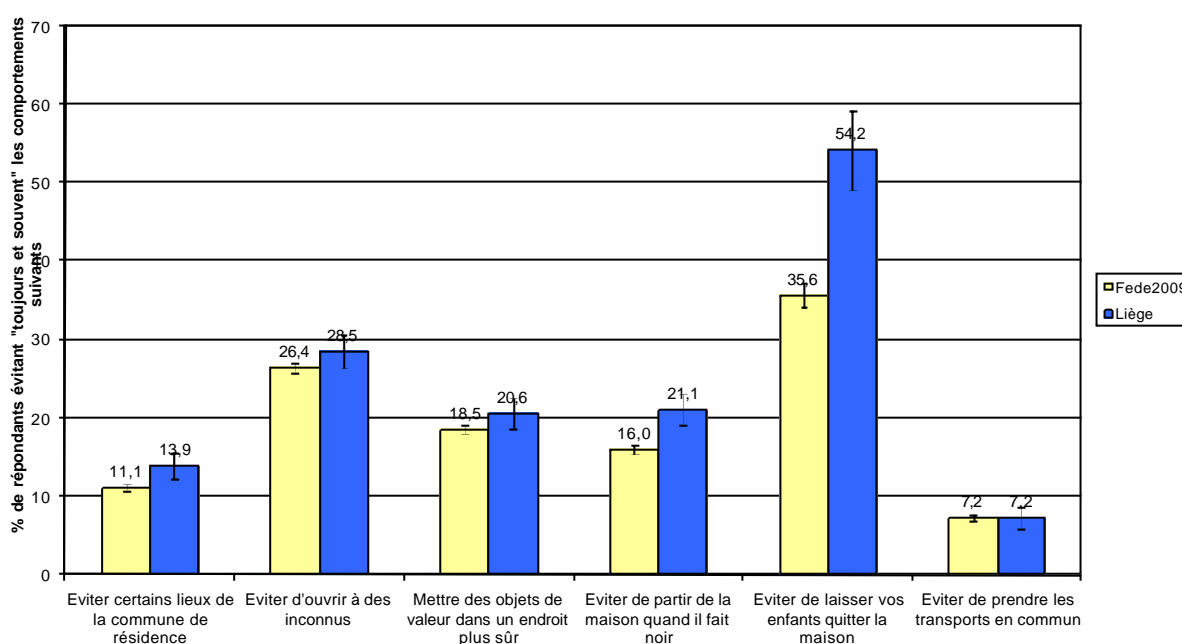


Fig.: Comportements d'évitement. Le graphe reprend la somme des réponses «toujours» et «souvent» aux 6 questions. Comparaison entre le niveau fédéral et provincial. (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG. ins B.1 à B.5.).

Des résultats au niveau de la Province de Liège, il ressort que les répondants interrogés optent plus ou moins fréquemment pour un type de comportement d'évitement selon sa nature. 54% des citoyens qui ont des enfants évitent «toujours» ou «souvent» de laisser leurs enfants quitter la maison 28,5% de tous les citoyens de la Province de Liège évitent «toujours» ou «souvent» d'ouvrir à des inconnus tandis qu'environ un cinquième évitent de quitter la maison lorsqu'il fait noir (21%) ou placent des objets de valeur dans un endroit sûr (21%). Les comportements d'évitement restants entrent moins en considération: 14% évitent certains lieux de la commune de résidence. La nouvelle question concernant les transports en commun touche 7,2% des répondants de la Province de Liège qui évitent «toujours» ou «souvent» de prendre les transports en commun parce qu'ils estiment que ce n'est pas sûr.

Les citoyens de la Province de Liège adoptent généralement plus régulièrement des comportements d'évitement que les répondants à l'échelle fédérale, à l'exception de l'article «éviter de prendre les transports en commun». De même, la différence observée pour «éviter d'ouvrir à des inconnus» n'est pas significative statistiquement.

Comportement d'évitement en province de Liège (2000-2009)

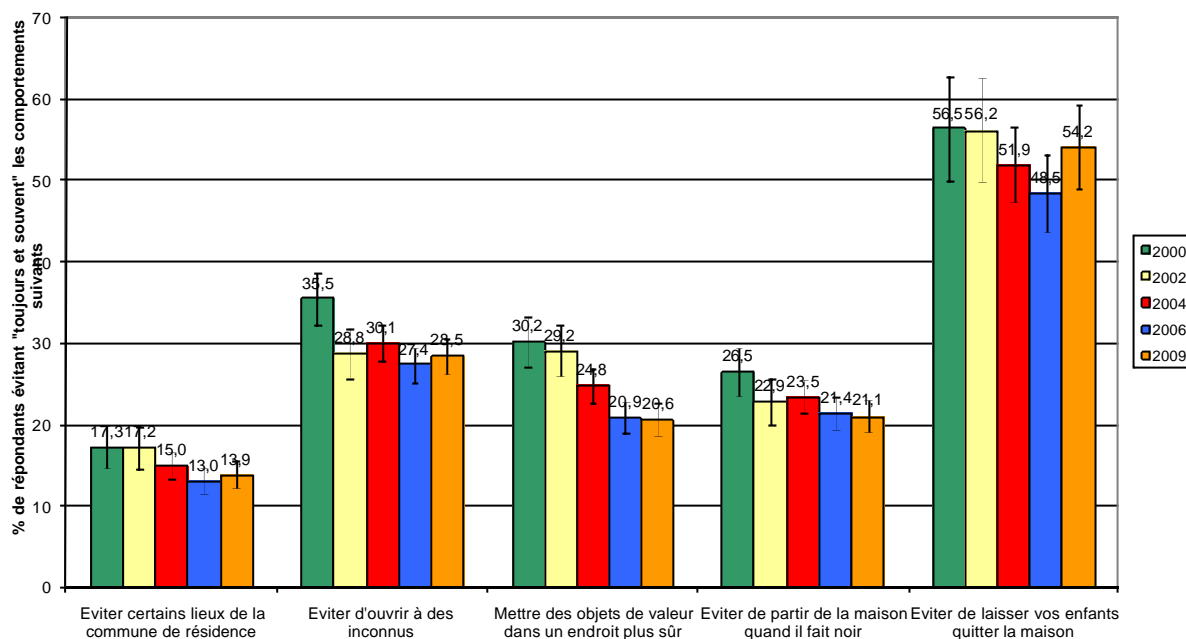


Fig.: Comportements d'évitement. Le graphe reprend la somme des réponses «toujours» et «souvent» aux 5 questions (le fait d'éviter de prendre les transports en commun n'est pas repris dans le graphique car c'est un nouvel article en 2009). Comparaison 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009. Les années 1997 et 1998 ne sont pas reprises sur le graphique car les questions étaient posées différemment (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG. ins B.1 à B.5.).

Par rapport à 2006, le pourcentage de répondants de la Province de Liège qui évitent «toujours» ou «souvent» de laisser les enfants quitter la maison a augmenté (de 48,5% en 2006 à 54% en 2009). Concernant les autres comportements d'évitement, on observe un statu quo entre 2006 et 2009.

À plus long terme, les citoyens présentent moins de comportements d'évitement en 2009 qu'en 2000, à l'exception de l'article «éviter de laisser les enfants quitter la maison», qui atteint à nouveau le niveau de l'année 2000. Une tendance à la baisse est surtout notable en ce qui concerne «mettre des objets de valeur dans un endroit plus sûr » (30% en 2000, 21% en 2009).

### 3.3. Le risque estimé d'être victime en Province de Liège

L'approche sur l'insécurité est complétée par des questions portant sur le risque estimé d'être victime de certains délits:

Au cours des 12 prochains mois, quel risque estimez-vous:

- que votre ménage a d'être victime d'un cambriolage avec vol?
- courir d'être victime de violence physique ou de menace de violence physique?
- courir d'être victime d'un vol sans violence ou menace de violence?
- courir d'être victime d'un délit dans la circulation, par exemple un accident, un délit de fuite, une agression dans la circulation, etc.?

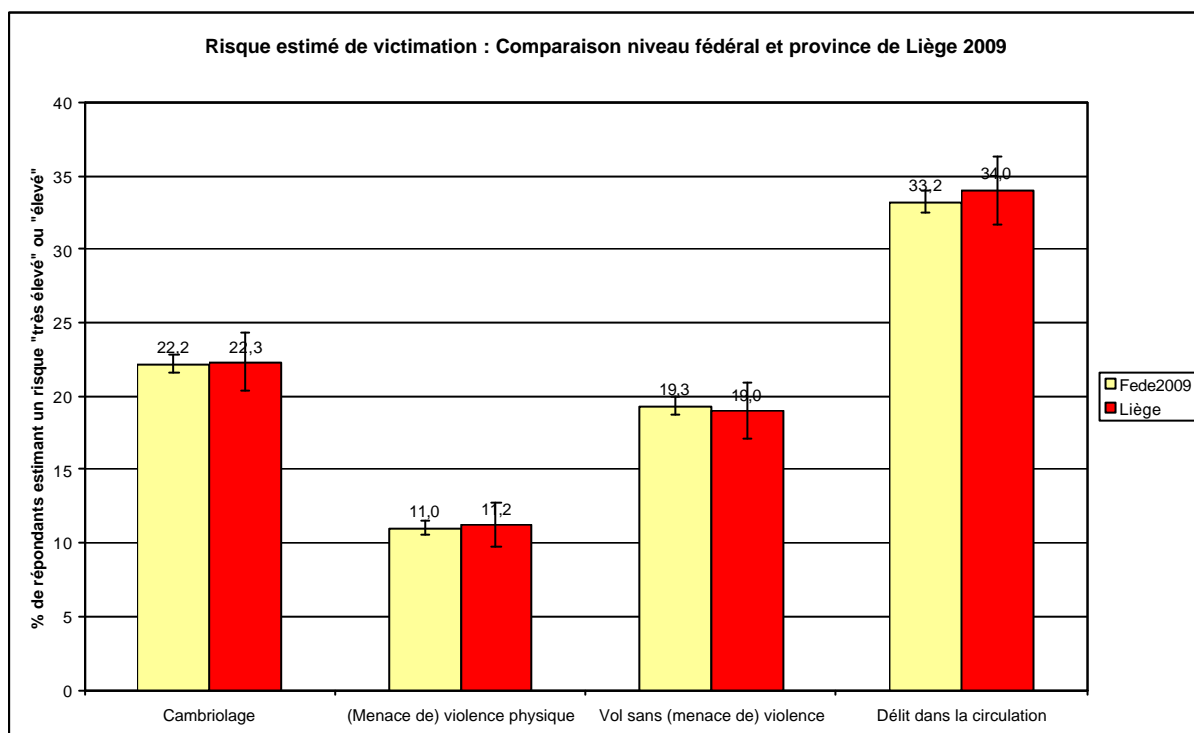
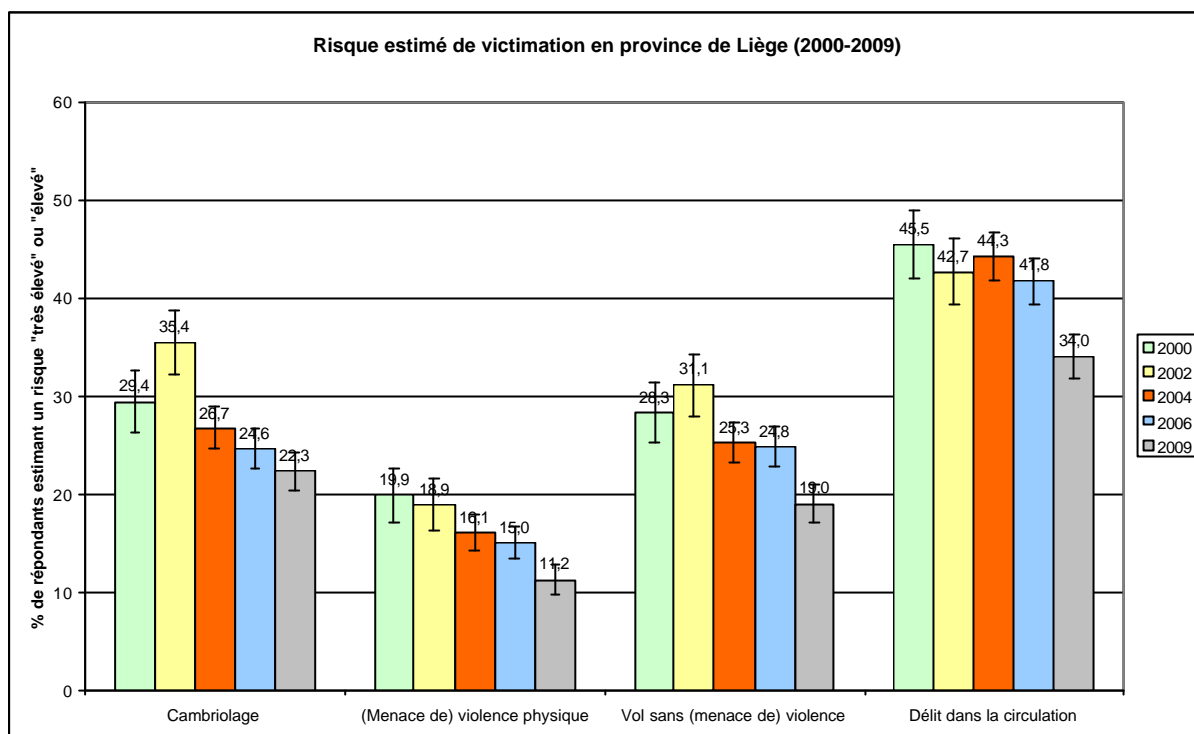


Fig.: Comparaison du risque estimé d'être victime entre le niveau fédéral et provincial, regroupement des catégories «très élevé» et «élevé» de risque estimé (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG. ins C.1 à C.4).

Interrogés sur le risque d'être victimes de quatre délits, les citoyens procèdent manifestement à une estimation différente du risque d'être victime en fonction du délit envisagé. Les délits dans la circulation (ex. délit de fuite, agression dans la circulation, ...) sont considérés comme le risque le plus élevé. 34% des citoyens interrogés considèrent un délit dans la circulation comme un risque (très) élevé. Le risque d'être victime d'un cambriolage est perçu comme (très) élevé par 22% des répondants interrogés. Le vol sans (menace) de violence semble également perçu comme problématique par 19% des répondants. Enfin, la (menace de) violence physique est considérée comme un risque par 11% des citoyens.

En 2006, la mesure dans laquelle les habitants de la Province de Liège estimaient leur risque d'être victime était supérieure au niveau national, et ce pour la plupart des délits cités lors de l'interview. En 2009 les deux niveaux se situent à la même hauteur pour tous les délits cités.



*Fig.: Évolution du risque estimé d'être victime entre 2000 et 2009, regroupement des catégories «très élevé» et «élevé» de risque estimé (intervalle de confiance à 90%, Tables: CG. ins C.1 à C.4). Ce n'est qu'à partir de 2000 que les questions portant sur le risque estimé d'être victime de certains délits ont complété le module du sentiment d'insécurité. La comparaison avec les années 1997 et 1998 n'est donc pas réalisable.*

Par rapport à 2006, le pourcentage de répondants qui estiment courir un (très) grand risque d'être victime a baissé pour tous les délits demandés. La diminution la plus importante se retrouve dans les «délits dans la circulation»: après une période relativement stable entre 2000 et 2006 avec des résultats allant de 42 à 45%, on aboutit finalement à 34% des habitants de la Province de Liège qui estiment le risque (très) grand d'être victime de ce délit. C'est néanmoins la problématique qui touche le plus les citoyens.

À plus long terme également, les risques estimés d'être victime ont baissé pour tous les délits.

### 3.4. Possession d'un moyen de défense en Province de Liège

Le module «insécurité» reprend également une question relative à la possession d'un moyen de défense.

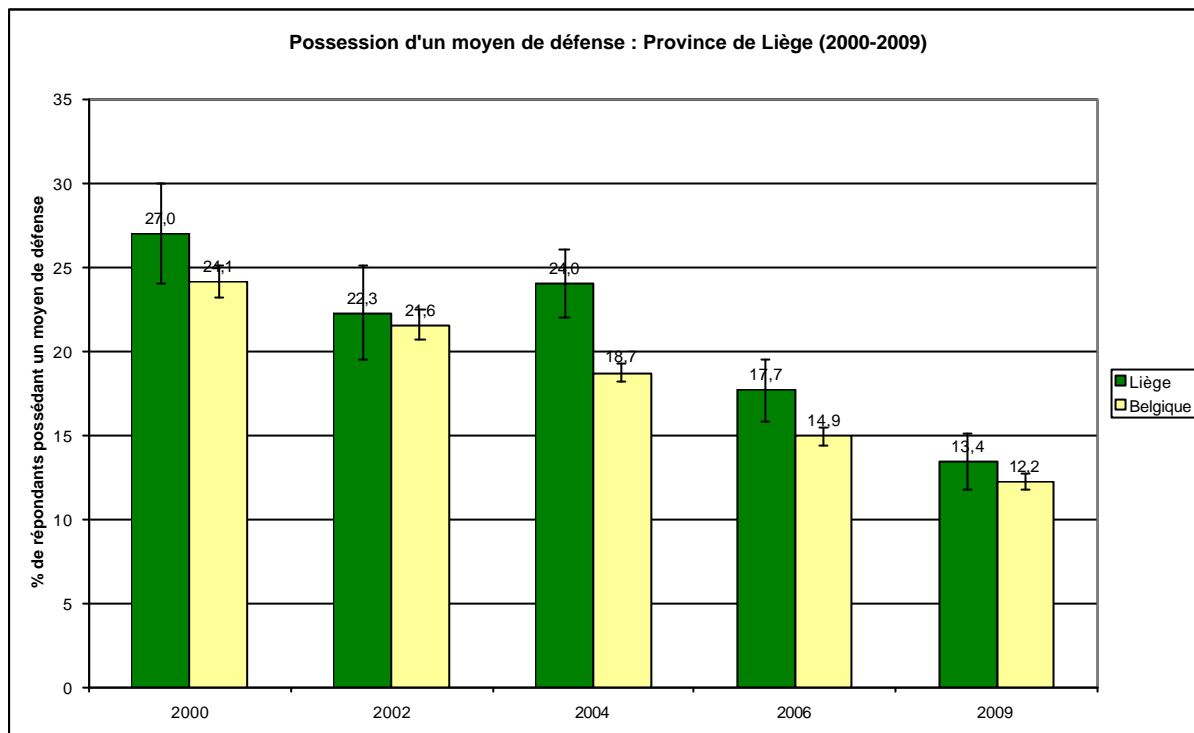


Fig. Pourcentage de personnes répondant posséder un moyen de défense en 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009 (intervalle de confiance à 90%, Table: CG. ins D.).

La diminution de la possession d'un moyen de défense rencontrée à l'échelle du pays est aussi observée pour la Province de Liège entre 2000 et 2009. En effet, en 2000, 27% des citoyens de la Province de Liège déclaraient posséder un moyen de défense, ils ne sont plus que 13% en 2009 à le déclarer.

Il apparaît également que le pourcentage de citoyens de la Province de Liège déclarant posséder un moyen de défense (13%) est proche de celui de la Belgique (12%) en 2009.



## Chapitre 4: La victimisation

Ce module traite des pourcentages de victimisation. Une distinction a été effectuée entre deux grandes catégories de délits: les délits contre les ménages et les délits contre les personnes. Ces deux types de délits sont repris dans les deux sections suivantes de cette partie.

### 4.1. Les délits contre les ménages en Province de Liège

Les délits contre les ménages englobent la victimisation des membres du ménage ainsi que les infractions à l'encontre d'un bien du ménage. Le répondant a été interrogé sur un délit dont lui-même ou un membre du ménage a été victime au cours des douze derniers mois. Les délits contre les ménages repris sont: les tentatives de cambriolage, les cambriolages avec vol, les vols de voitures, les vols dans la voiture, les dégâts à la voiture, les vols de motos, les dégâts à la moto, les vols de vélos, les vols de mobylettes et les destructions.

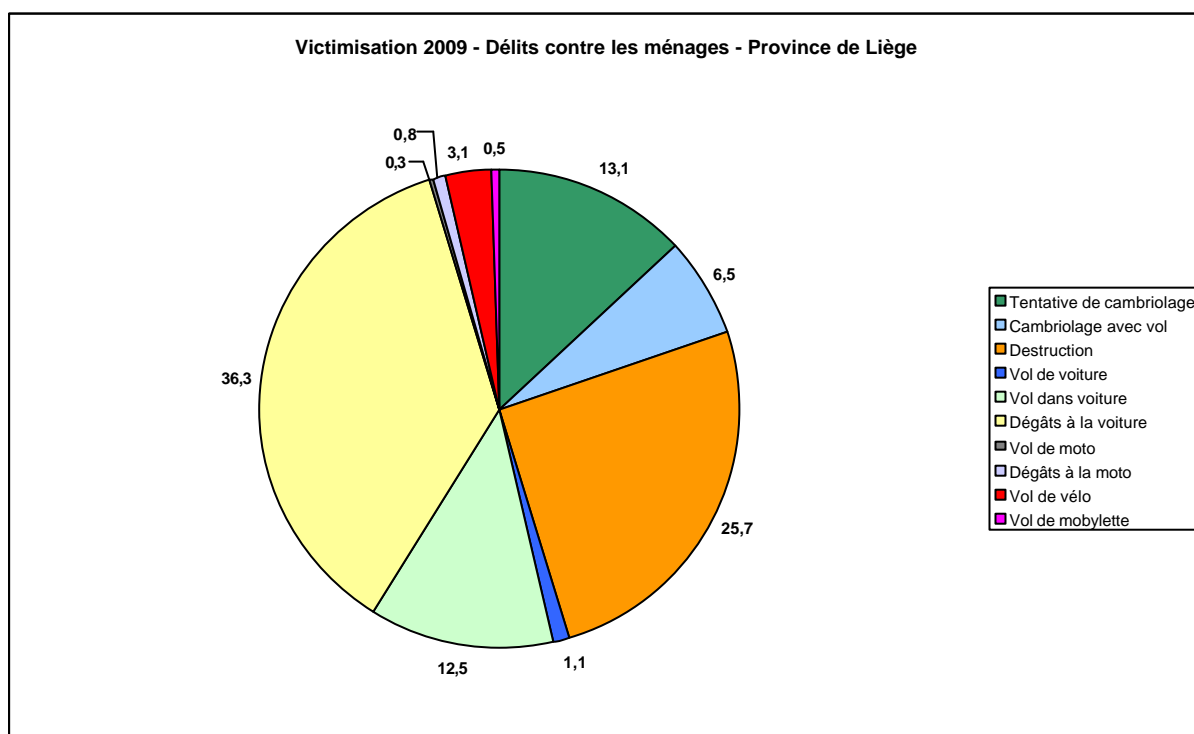


Fig.: Les délits contre les ménages en (2008-)2009. Le total équivaut à 100% des victimes (table: CG. vic A.).

Parmi les délits contre les ménages en 2009 relevés en Province de Liège, c'est la rubrique «dégâts à la voiture» qui, avec ses 36%, est mentionnée en tête des délits les plus fréquemment rencontrés par les citoyens. Les citoyens sont aussi souvent victimes de délits de «destruction» (26%). Le vol dans les voitures et les tentatives de cambriolage sont aussi rencontrés dans 12 à 13% des cas. D'autres types de délits sont moins fréquemment mentionnés: autour de 7 % pour les cambriolages avec vol. Enfin, les délits restants sont présents à moins de 3%.

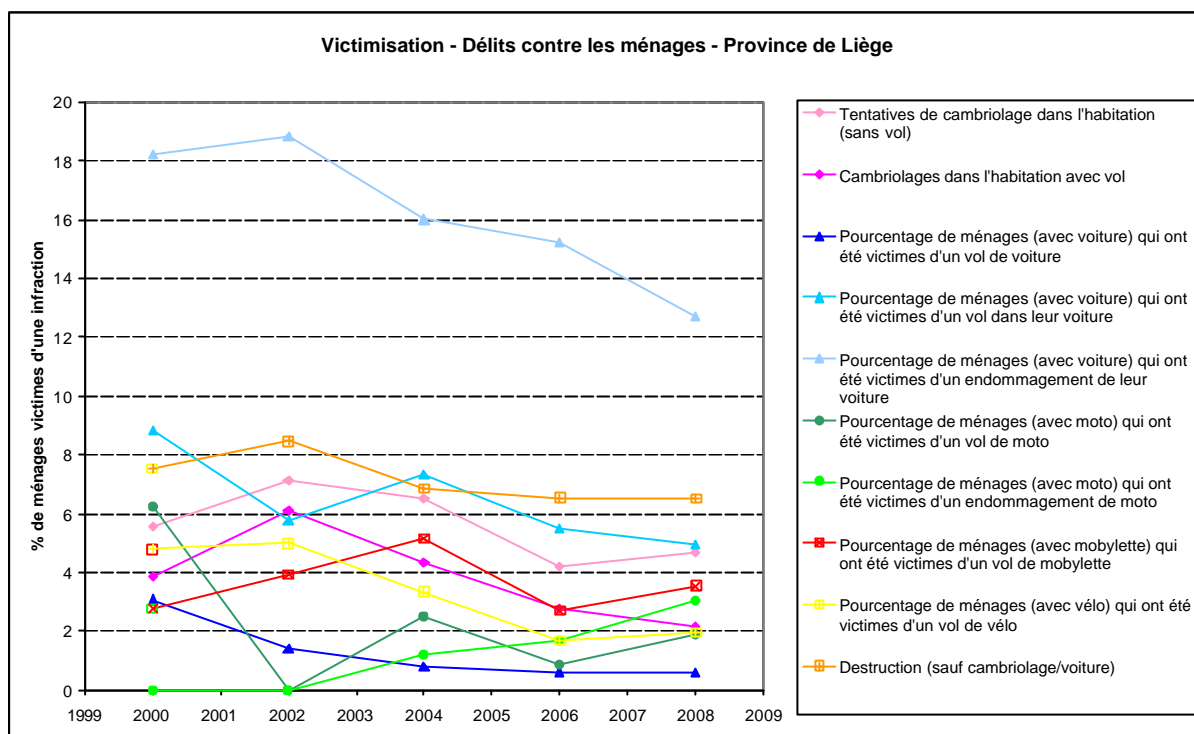


Fig.: Évolution temporelle des délits contre les ménages en 2000, 2002, 2004, 2006 et (2008-)2009, exprimés en pourcentage de ménages victimes d'une infraction (tables: CG vic B.1.2, CG vic B.1.3, CG vic B.2.2.2, CG vic B.2.3.2, CG vic B.2.4.2, CG vic B.3.1.2, CG vic B.3.2.2, CG vic B.3.3.2, CG vic B.3.4.2, CG vic B.4.).

Rapportés au total de la population de tous les ménages en Province de Liège, les chiffres des victimes présentent l'aperçu suivant.

Dans les 12 mois qui ont précédé l'interview, c'est l'infraction «dégâts à la voiture» qui est la plus fréquemment rencontrée par les citoyens interrogés en Province de Liège (12,7% de ménages victimes). Ce délit connaît le plus haut pourcentage de victimisation.

Par rapport à 2006, le pourcentage de ménages qui ont été victime, pour la plupart des délits, est resté le même. Toutefois, deux délits ont connu une baisse. Il s'agit des cambriolages (de 2,8% à 2,2% des ménages) et des dégâts occasionnés à la voiture (de 15,2% à 12,7%).

En termes d'évolution, plusieurs infractions connaissent une décroissance au cours du temps en Province de Liège. C'est le cas des cambriolages, des vols de voiture, des vols dans les voitures, des dégâts occasionnés à la voiture et des vols de vélos.

Pour certaines catégories d'infractions, il est difficile de dégager des tendances à la hausse ou à la baisse. C'est le cas du nombre de ménages victimes d'un endommagement à une moto ou d'un vol de mobylette, qui connaissent des périodes de hausses et de baisses successives (pas nécessairement significatives vu le faible taux de victimes).

## 4.2. Les délits contre les personnes en Province de Liège

Les délits contre les personnes concernent la victimisation personnelle. On demande à la personne si elle-même a été ou non, au cours des douze derniers mois, victime d'un délit contre la personne. Les délits contre les personnes se composent des catégories suivantes: vol sur des personnes sans menace/violence, vol sur des personnes avec menace/violence, vol en dehors de la maison, victime absente, menace de violence physique, violence physique, délit de fuite dans la circulation, délit contre la morale sexuelle et autres infractions. On entend par «autres infractions» toute infraction dont aurait été victime la personne interrogée et qui ne serait pas reprise dans une catégorie précédemment citée.

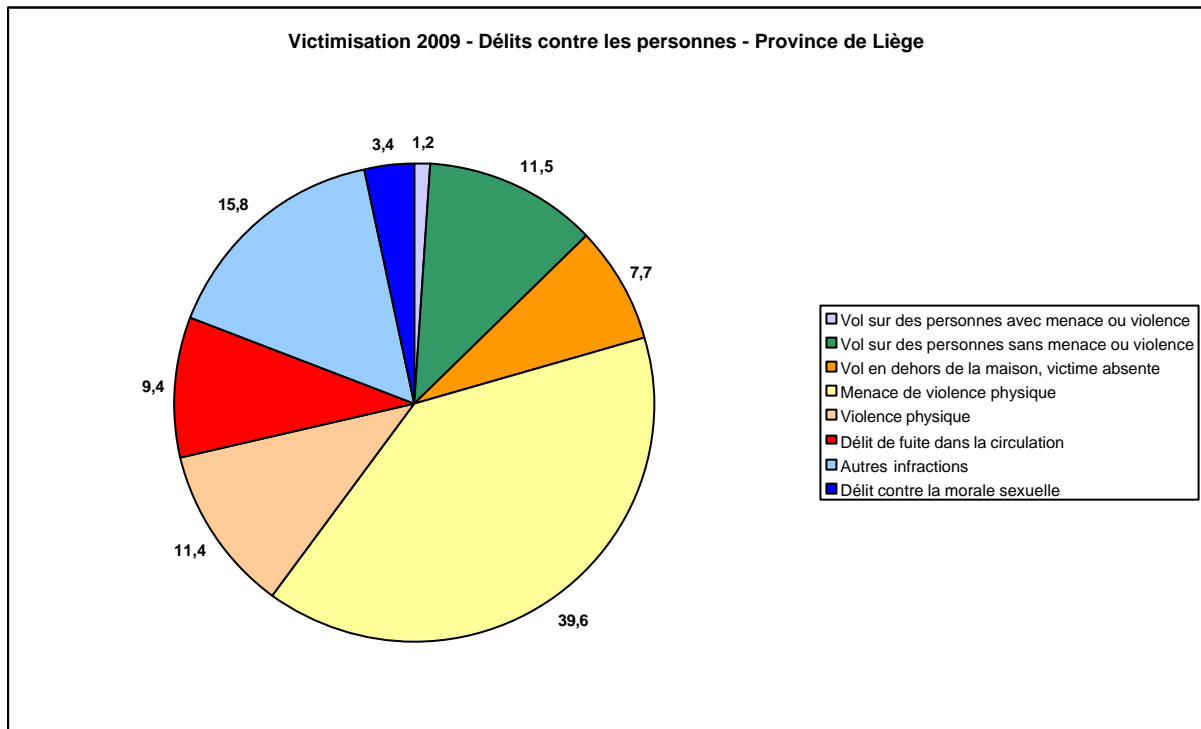


Fig.: Les délits contre les personnes en (2008-)2009. Le total équivaut à 100% des victimes (table CG. vic C.).

Parmi les délits contre les personnes en 2009, c'est la rubrique «menace de violence physique» qui, avec ses 39,6%, se retrouve en tête des délits les plus fréquemment rencontrés par les citoyens. Les citoyens sont aussi souvent victimes des vols sur des personnes sans menace ou violence (11,5%). Les violences physiques se rencontrent également dans 11,4% des cas. D'autres types de délits sont moins fréquemment mentionnés: autour de 9% pour les délits de fuite dans la circulation et 7,7% pour les vols en dehors de la maison en l'absence de la victime. Enfin, les délits restants sont présents à moins de 4%.

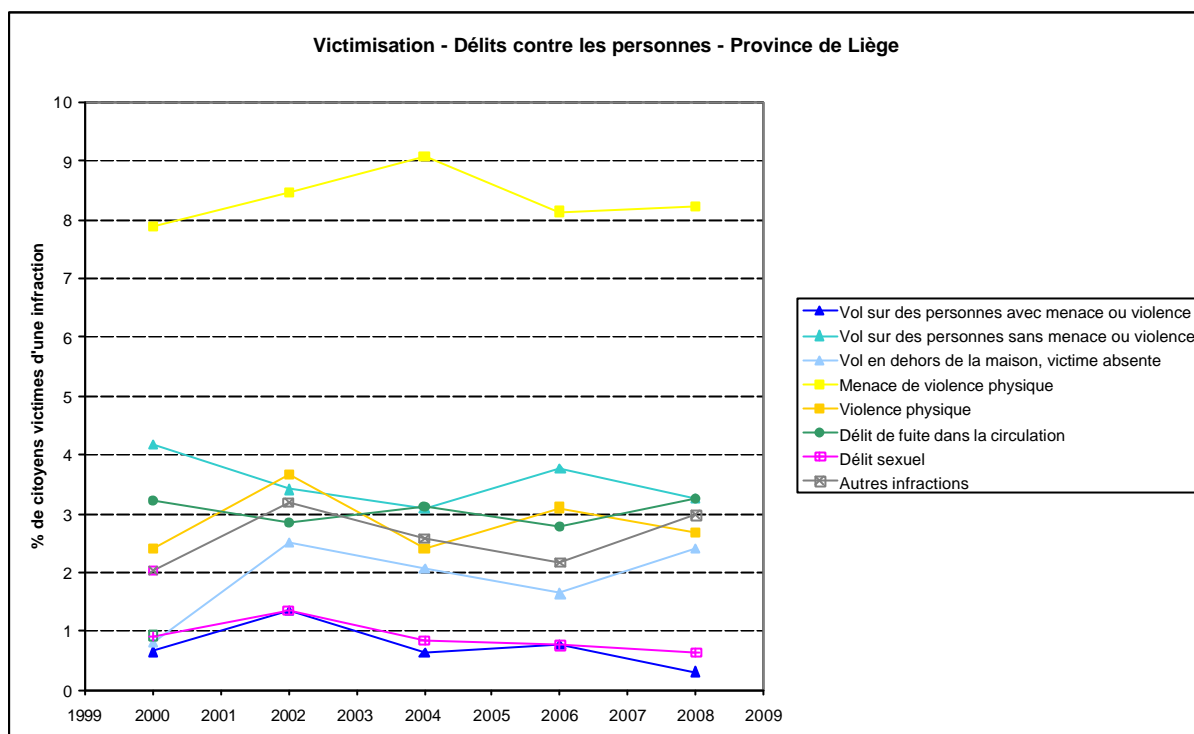


Fig.: Évolution temporelle des délits contre les personnes en 2000, 2002, 2004, 2006 et (2008-)2009, exprimés en pourcentage de personnes victimes d'une infraction. (tables: CG. vicD.2., CG. vicD.3., CG. vicD.4., CG. vicD.6., CG. vicD.7., CG. vicD.8., CG. vicD.9., CG. vicD.10.).

Depuis la première édition de l'enquête du Moniteur de sécurité, c'est la rubrique «menace de violence physique» (8,2%) qui se retrouve en tête des infractions contre les personnes les plus fréquemment rencontrées par les citoyens au cours des douze derniers mois.

Par rapport à 2006, le pourcentage d'habitants de la Province de Liège qui ont été victimes de «vol sur des personnes avec menace ou violence» a diminué de huit victimes pour mille habitants (0,8%) à trois pour mille (0,3%). À l'inverse, une augmentation du nombre de victimes de «vol en dehors de la maison en l'absence de la victime» (de 1,6% à 2,4%) a été constaté.

En termes d'évolution, pour la majorité des infractions, le nombre de personnes victimes est assez stable au cours du temps en Province de Liège. Le pourcentage de la population qui a été dévalisée en dehors de la maison en son absence durant les douze derniers mois connaît néanmoins une augmentation par rapport à 2000 (de 0,8% à 2,4%).

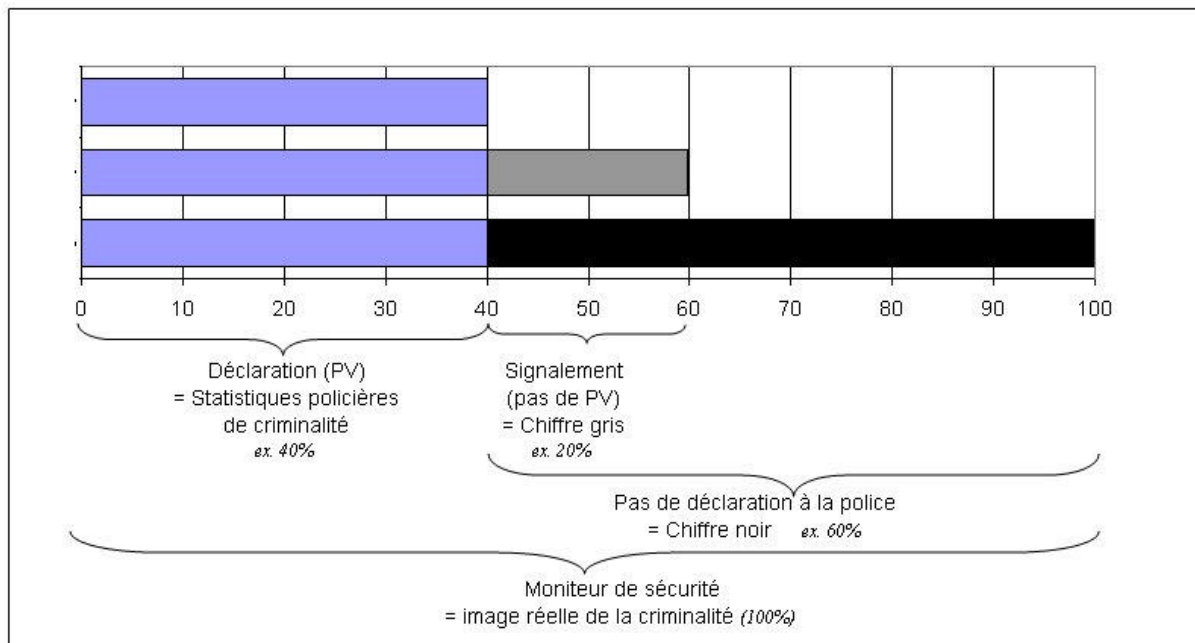
### **4.3. Signalement et déclaration**

#### **4.3.1. Le Moniteur de sécurité, un indicateur du chiffre noir**

Quel est le nombre réel de faits de criminalité déterminés comme le cambriolage, le vol de voitures et la violence physique? Les données issues des statistiques policières et judiciaires nous renseignent sur les faits criminels pour lesquels un procès-verbal a été dressé (faits enregistrés) ou sur des faits qui sont poursuivis. Une grande partie des faits n'est donc pas prise en considération dans le cas où les victimes n'ont fait aucune déclaration à la police. On appelle ce phénomène «chiffre noir» c-à-d le nombre de faits criminels pour lesquels il n'y a pas eu de déclaration.

Le Moniteur de sécurité peut donner une indication des chiffres gris<sup>1</sup> et noir étant donné que pour chaque victimisation on pose la question de savoir si le fait a été déclaré et signalé.

Sur base du module «signalement et déclaration», on peut calculer le pourcentage de signalement et de déclaration des différents faits.



#### **4.3.2. Délits contre les ménages**

L'objet de cette rubrique est de distinguer quels types de délits sont signalés et/ou déclarés. Comme les années précédentes, une distinction est faite entre signalement et déclaration. Dans la première situation, on demande au répondant s'il a signalé le délit à un service de police, dans l'autre, si une déclaration ou un procès-verbal a été signé.

<sup>1</sup> Le chiffre gris correspond au nombre de signalements sans déclaration. Les services de police sont tenus au courant de ces faits mais aucun procès-verbal n'est rédigé. Ces faits n'apparaissent donc pas dans les statistiques policières de criminalité enregistrée.

## a) Signalement

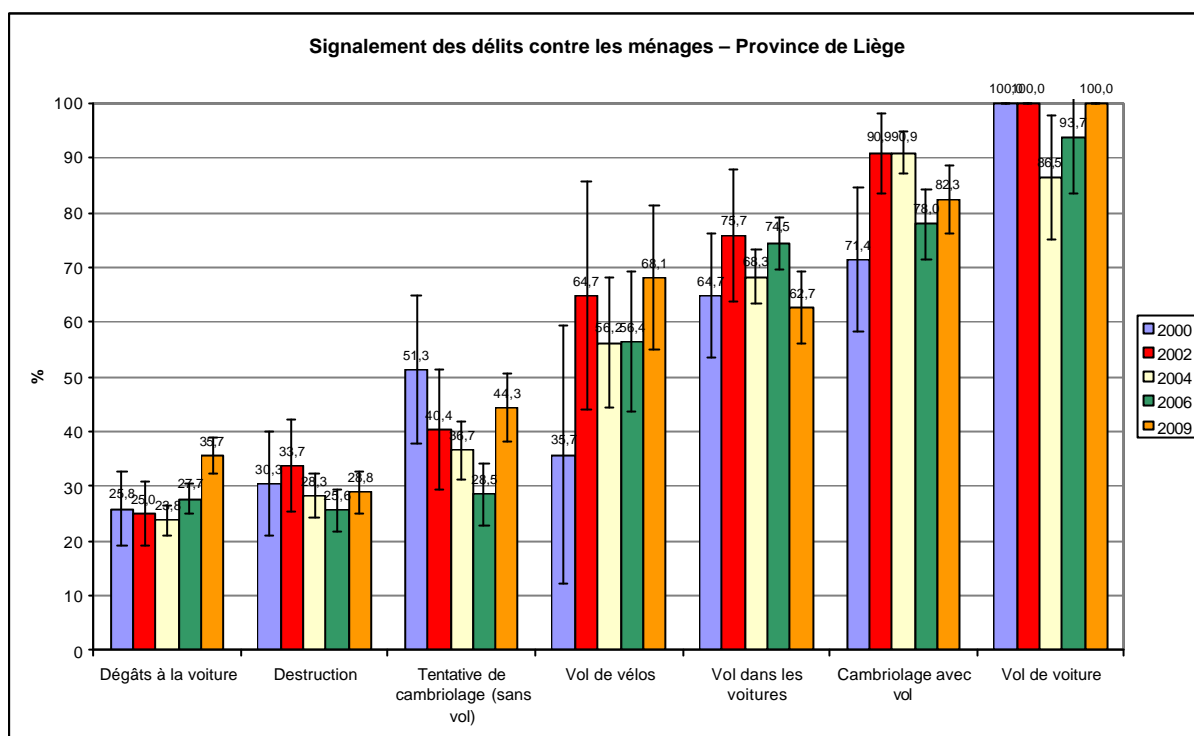


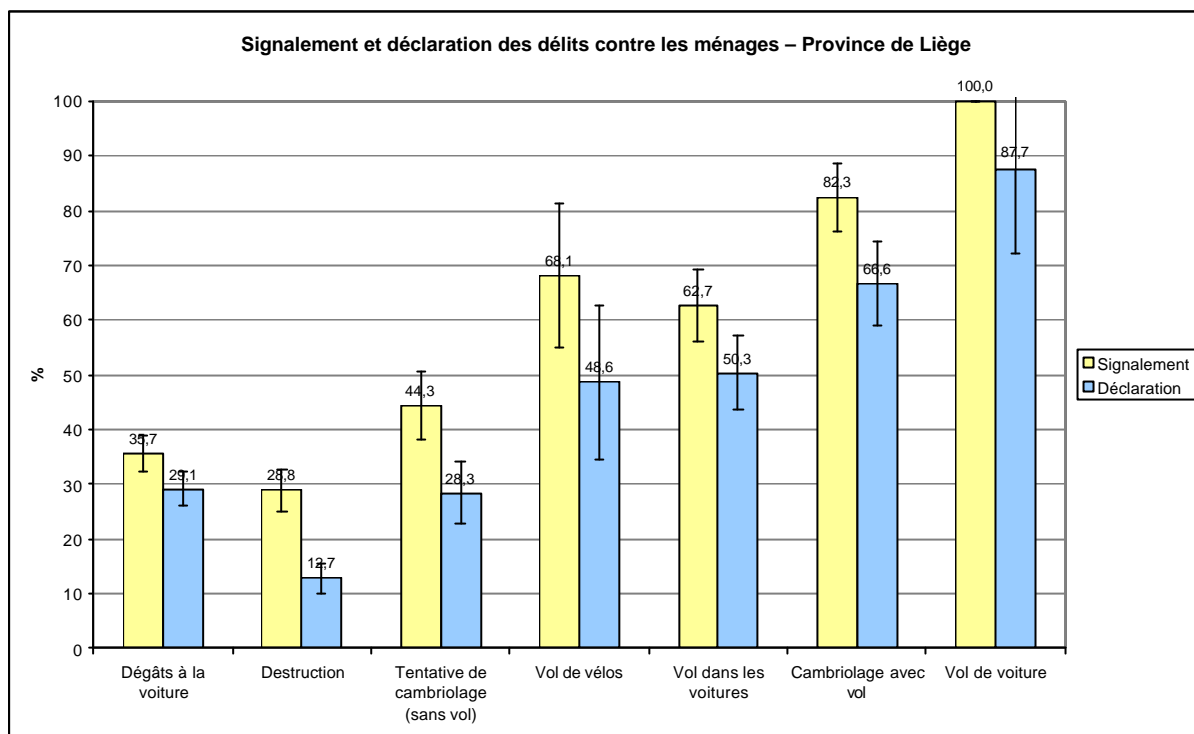
Fig.: Evolution du signalement des délits contre les ménages entre 2000 et 2009 en Province de Liège (intervalle de confiance à 90%, tables: CG.sig A.1. à CG.sig A.10.).

Des différences notables apparaissent en ce qui concerne le taux de signalement suivant le type de délit. Les dégâts à la voiture et les destructions font toujours peu l'objet d'un signalement à Liège (respectivement 36% et 29%). À l'inverse, les vols de voitures et les cambriolages sont massivement signalés aux autorités de police, on retrouve des taux de signalement, respectivement, supérieurs à 80%.

Par rapport à 2006, le nombre de signalements de tentatives de cambriolage ont augmenté: de 28,5% à 44%. De même en ce qui concerne les dégâts à la voiture, qui généralement connaissent une faible propension au signalement, une hausse a été observée: de 28% à 36%. À l'inverse, le nombre de vols dans les voitures a connu une baisse par rapport à 2006: de 74,5% à 63%.

En termes d'évolution, certains comportements de signalement sont restés relativement homogènes entre 2000 et 2009. Il s'agit notamment du signalement des vols de voitures et des destructions. Le signalement des vols de voitures reste par exemple proche de 100% et les destructions aux alentours de 30%.

## **b) Déclaration**



*Fig.: Signalement et déclaration des délits contre les ménages en 2009 en Province de Liège (tables CG.sig A.1. à CG.sig A.10. et CG.sig B.1. à CG.sig B.10.).*

Le graphique représentant à la fois le taux de délits signalés et déclarés montre qu'un signalement ne conduit pas automatiquement à la signature d'un P.-V.

Pour le vol de voitures, les taux de signalement et de déclaration sont très proches.

Par contre, certains autres délits apparaissent moins déclarés que signalés. La différence la plus importante s'observe pour les vols de vélos, alors que 68% sont signalés à un service de police, seuls 49% sont enregistrés dans un procès-verbal. De même pour les destructions, 29% sont signalées à la police contre 13% d'enregistrement dans un P.-V.

### 4.3.3. Délits contre les personnes

#### a) Signalement

Les délits contre les personnes font nettement moins l'objet de signalements (29%) aux autorités de police que les délits contre les ménages (44%) en Province de Liège.

Peu de types de délits contre les personnes atteignent les 50% de signalement. Seuls les vols sur les personnes avec menace/violence atteignent 100% en 2000, les vols sur les personnes sans menace/violence sont à 73% en 2002, les vols en dehors de la maison dont la victime est absente atteignent les 66% en 2002 et enfin les délits de fuite dans la circulation atteignent 59% de taux de signalement en 2004.

Les autres catégories de délits contre les personnes présentent nettement moins de signalements aux services de police. C'est surtout le cas des délits sexuels et des menaces de violence physique.

Par rapport à 2006, la propension à signaler a augmenté pour un certain nombre de délits. C'est le cas pour la violence physique: après une diminution entre 2004 et 2006, le nombre de signalements a à nouveau augmenté, de 29% à 42%. On observe une même tendance en ce qui concerne le délit de fuite dans la circulation: une baisse entre 2004 et 2006 et ensuite à nouveau une hausse du pourcentage de signalements, de 35% à 46%. Le nombre de signalements de vol sur des personnes sans menace/violence a aussi connu une hausse par rapport à 2006 : de 40% à 49%.

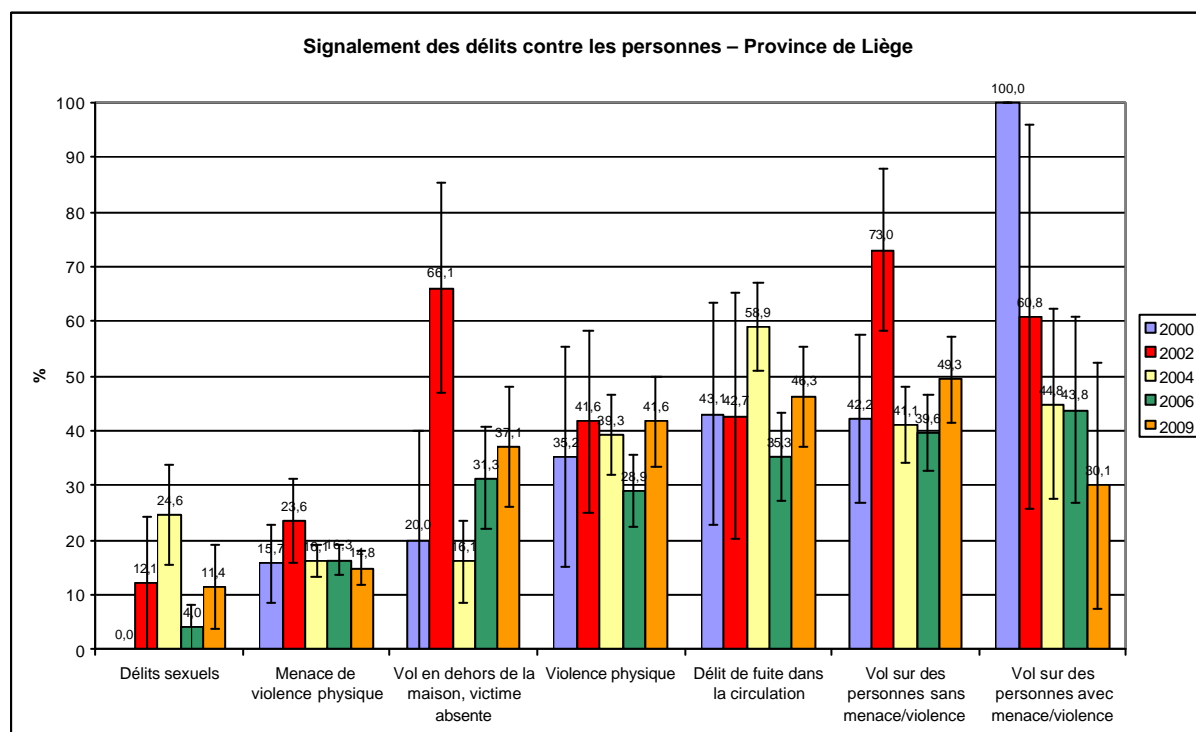
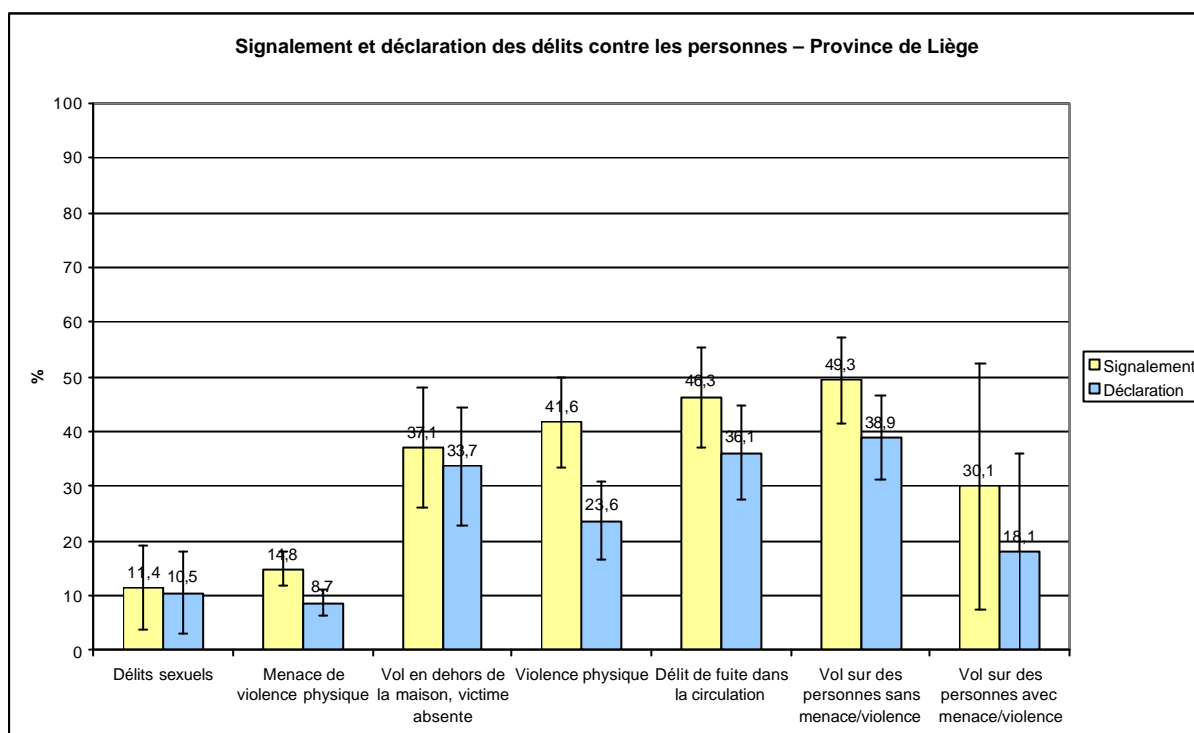


Fig.: Évolution du signalement des délits contre les personnes entre 2000 et 2009 en Province de Liège (intervalle de confiance à 90%, tables CG.sig C.1. à CG.sig C.7.).



## **b) Déclaration**



*Fig.: Signalement et déclaration des délits contre les personnes en 2009 en Province de Liège (tables CG.sig C.1. à CG.sig C.7. et CG.sig D.1. à CG.sig D.7.).*

Tout comme pour les délits contre les ménages, le pourcentage de déclarations pour les délits contre les personnes est inférieur au pourcentage de signalements.

En moyenne, seuls 20 % des délits contre les personnes mentionnés dans le questionnaire sont déclarés. Cela signifie qu'il subsiste 80% de chiffre noir (9% de chiffre gris) en Province de Liège.

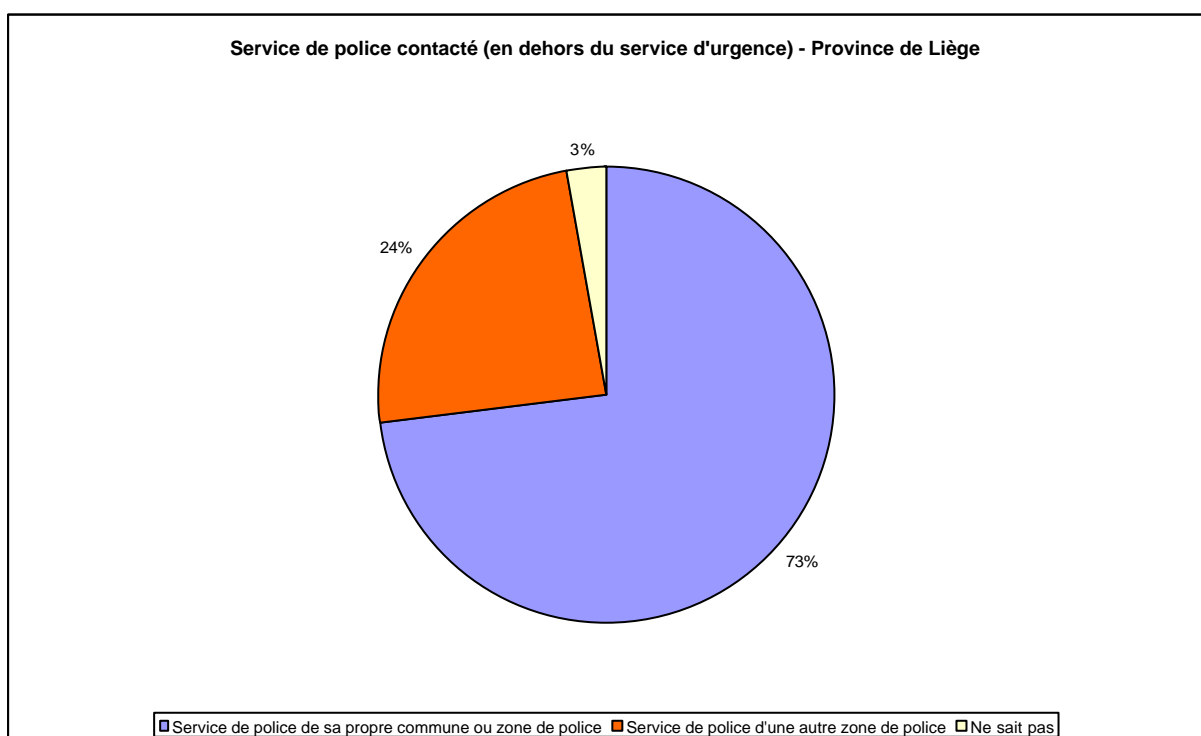
Pour divers délits, on a observé une différence significative entre le pourcentage de signalements et le pourcentage de déclarations: les menaces de violence physique (15% de signalement contre 8,7% de déclaration), la violence physique (42% contre 24%), les délits de fuite dans la circulation (46% contre 36%) et enfin les vols sur des personnes sans menace ou violence (49% de signalements contre 39% de déclarations).

## Chapitre 5: Dernier délit

### 5.1. Service de police contacté

Des questions supplémentaires, en ce qui concerne les circonstances plus précises du signalement, sont posées à propos du dernier délit dont les citoyens interrogés ont été victimes. Ces questions concernent notamment le service de police qui a été contacté dans le cadre de cette dernière victimisation. Une distinction est faite entre le service de police de sa propre zone de police et le service de police d'une autre zone. Les appels via un service d'urgence (100, 101 ou 112) ne sont pas comptabilisés dans ce cadre.

En Province de Liège, près de trois quarts des citoyens victimes (73%) ont signalé leur dernier délit au service de police de leur propre zone de police.



*Fig.: Service de police contacté (en dehors du 100/101/112) lors du dernier délit en Province de Liège (table CG.der A.).*

## 5.2. Satisfaction suite au contact policier

En ce qui concerne la satisfaction globale des victimes au sujet du contact avec la police dans le cadre de la dernière victimisation subie, on peut avancer que celui-ci est en général plus souvent ressenti comme positif (51% sont satisfaits ou très satisfaits) que comme négatif (27% sont insatisfaits ou très insatisfaits) en Province de Liège.

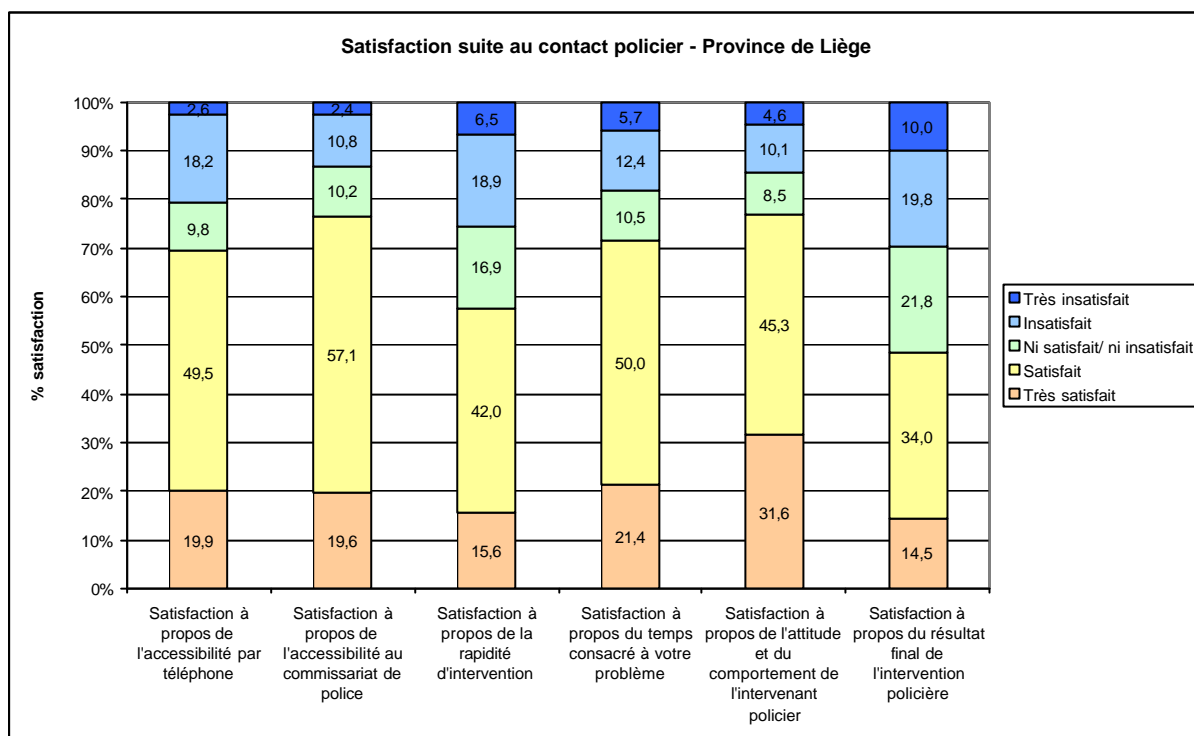


Fig.: Satisfaction suite au contact policier en 2009 en Province de Liège (tables CG. der B.2. à CG. der B.7).

Les citoyens qui ont eu des contacts avec les services de police lors de leur (dernière) victimisation sont principalement satisfaits quant à l'attitude et au comportement de la police (77% des gens sont satisfaits ou très satisfaits), à l'accessibilité au commissariat de police (77% des gens sont satisfaits ou très satisfaits) et au temps consacré à leur problème (71%) en Province de Liège.

En ce qui concerne les autres raisons de satisfaction, les répondants sont aussi (très) satisfaits, mais dans une moindre mesure, à propos de l'accessibilité par téléphone (69% des gens sont satisfaits ou très satisfaits) et à propos de la rapidité de l'intervention (58%). Enfin, 48,5% des répondants sont (très) satisfaits à propos du résultat final de l'intervention de la police, tandis que, à l'opposé, 30% sont insatisfaits ou très insatisfaits au sujet de cet aspect.

En comparant avec le niveau fédéral, il ressort que les habitants de la Province de Liège se disent moins satisfaits de la rapidité de l'intervention (58% en Province de Liège contre 67% à l'échelle du pays en sont satisfaits ou très satisfaits).

## **Chapitre 6: Les contacts entre la population et les services de police en dehors d'une victimisation en Province de Liège**

Le Moniteur de sécurité comprend également des questions relatives au fonctionnement policier. Les questions portent sur:

- l'appréciation globale de la population à l'égard du travail policier en Belgique ;
- l'appréciation globale – ainsi que celle relative à certains aspects – de la population à l'égard du travail policier de la commune ;
- les qualités reconnues au personnel policier ;
- l'importance et la qualité de travail attribuées à différentes tâches dévolues aux services de police.

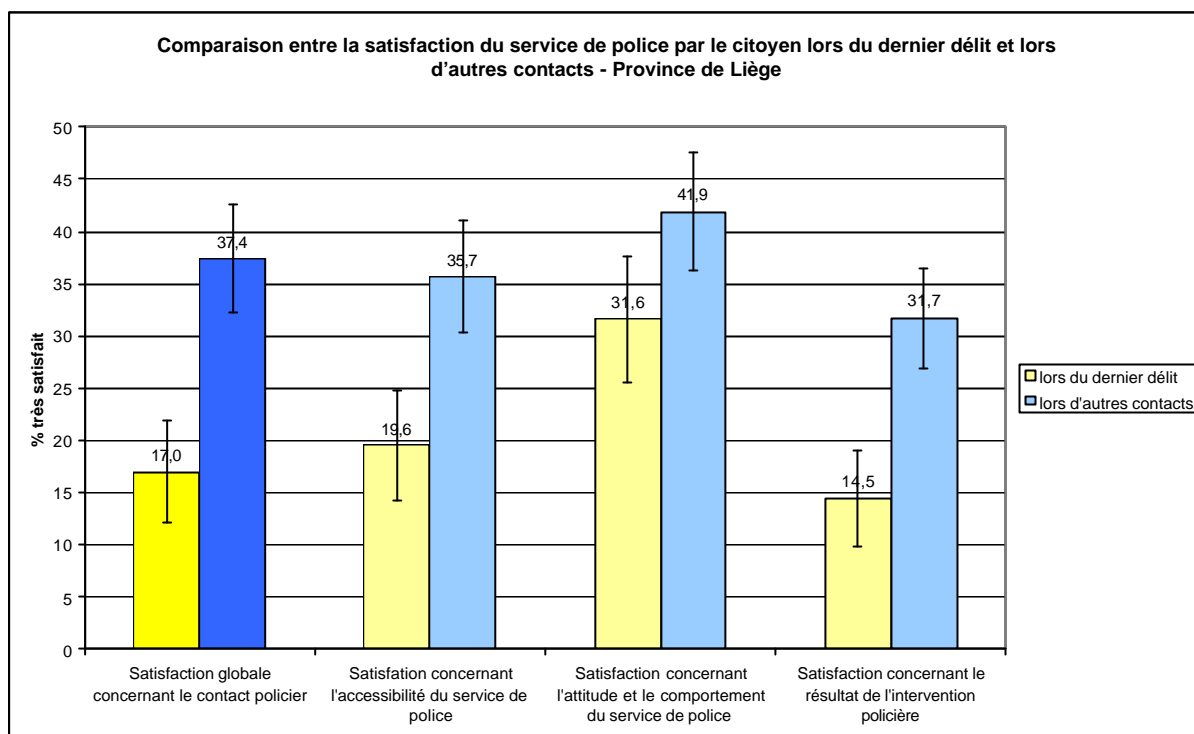
### **6.1. Fréquence des contacts**

Le pourcentage de citoyens ayant eu des contacts au cours des 12 derniers mois avec un service de police en Province de Liège, autres que dans le cadre de délits, est de 28%. Il s'agit dans environ trois quarts (75%) des cas d'un contact avec les services de police de sa propre commune ou zone de police.

### **6.2. Satisfaction des citoyens à l'égard des contacts avec les services de police**

Environ 75% des habitants de la Province de Liège se déclarent satisfaits ou très satisfaits à l'égard de leur dernier contact avec les services de police.

En scindant les raisons de satisfaction en fonction du type de satisfaction, les résultats montrent que 83% des citoyens sont (très) satisfaits du comportement des services de police, 77% de l'accessibilité et de la disponibilité des services de police et 73% du résultat de l'intervention de la police.



*Fig.: Comparaison entre la satisfaction du service de police par le citoyen lors du dernier délit et lors d'autres contacts en Province de Liège en 2009 (% de très satisfait). (tables CG.der B.1., CG.aut C.1., CG.der B.3.,CG.aut C.2., CG.der B.6., CG.aut C.3., CG.der B.7. et CG.aut C.4.).*

Le graphique ci-dessus représente la réponse «TRÈS satisfait». Lorsqu'on compare les réponses des personnes qui ont été victimes d'un délit avec celles des répondants qui ont eu un contact avec la police pour d'autres raisons (traitement administratif, indication d'un itinéraire, contravention, etc.), on observe une différence significative entre les deux.

Globalement, 37% des citoyens de la Province de Liège se disent très satisfaits de leur contact avec un service de police lors d'un autre contact tandis que ce pourcentage tombe à 17% dans le cas où ce dernier contact a concerné une victimisation. Ces pourcentages sont respectivement de 39% et 19% au niveau fédéral.

Cette différence est la plus importante dans le cadre du résultat en matière d'intervention policière. Les victimes sont, de manière significative, moins satisfaites (15%) que les non-victimes (32%). De même, la satisfaction en rapport avec la disponibilité et l'accessibilité des services de police est fort différente: les victimes sont très satisfaites à niveau de 20% contre 36% pour les non-victimes. Enfin, la satisfaction concernant l'attitude et le comportement des services de police, bien que de taux plus élevé dans les deux cas, connaît néanmoins aussi une différence statistiquement significative (32% pour les victimes, 42% pour les non-victimes).

## Chapitre 7: Le fonctionnement des services de police en Province de Liège

### 7.1. Appréciation globale du fonctionnement policier en Belgique par les personnes interrogées en Province de Liège

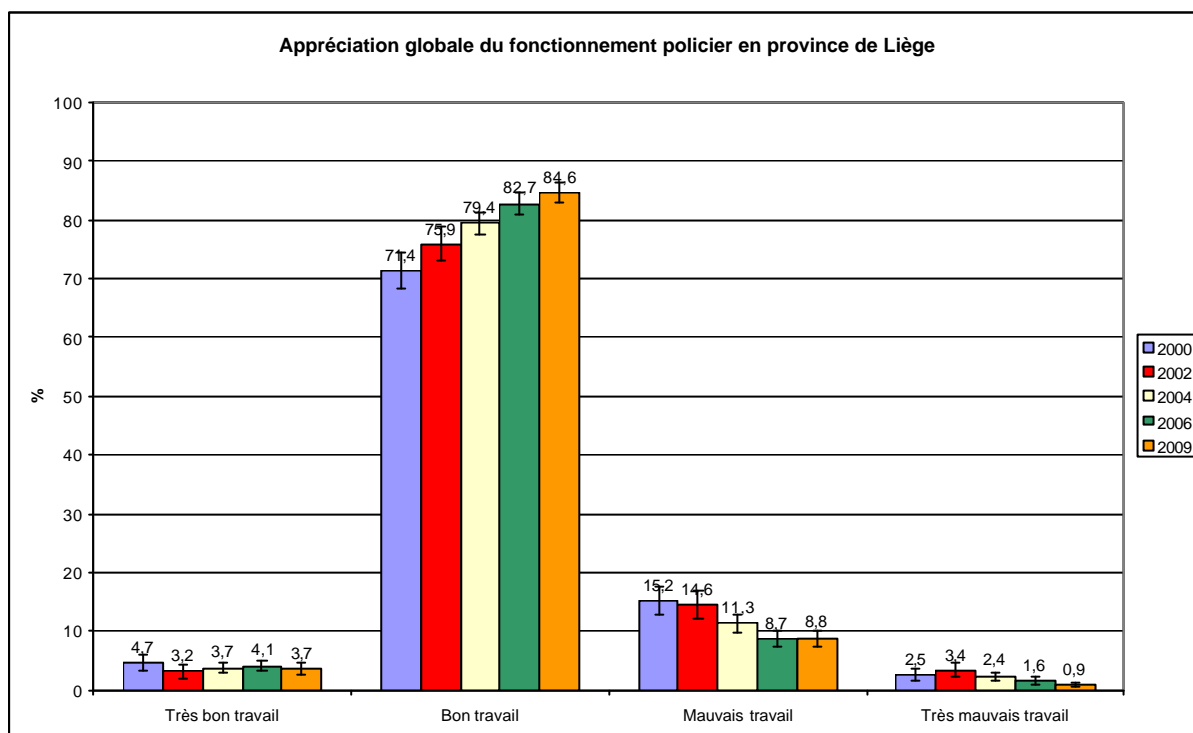


Fig.: Appréciation globale du fonctionnement policier en 2000, 2002, 2004, 2006 et 2009 (Table: CG. pol A.1.). Ce n'est qu'à partir des versions du questionnaire de 2000 que cette partie s'est développée. Il n'est donc pas possible de réaliser des comparaisons avec les années antérieures à 2000.

Au niveau fédéral, la plupart des citoyens – à savoir 89% – déclarent que la police fournit un bon (voire très bon) travail en Belgique. Les citoyens qui estiment que les services de police fournissent du mauvais (voire très mauvais) travail en Belgique atteignent un pourcentage de 9%. Les 2% restants n'ont pas d'avis sur la question.

Au niveau de la Province de Liège, 88% des citoyens estiment que la police fait du (très) bon travail en Belgique. Le pourcentage est proche de celui observé au niveau national. 9,7% des citoyens de la Province de Liège trouvent, au contraire, que les policiers font du (très) mauvais travail. Le reste n'a pas d'avis à ce sujet.

Le pourcentage de répondants qui estiment que les services de police réalisent un bon (ou très bon) travail augmente graduellement entre 2000 et 2009 en Province de Liège. Cette augmentation de la satisfaction des citoyens interrogés par rapport au fonctionnement des services de police passe de 76% en 2000 à 88%. Cette augmentation de 12% est notable. A l'opposé, le pourcentage de citoyens de la Province de Liège estimant que la police fait du (très) mauvais travail est en décroissance, de 17,7% en 2000 on passe à 9,7% en 2009.

## 7.2. Les raisons du bon travail des services de police

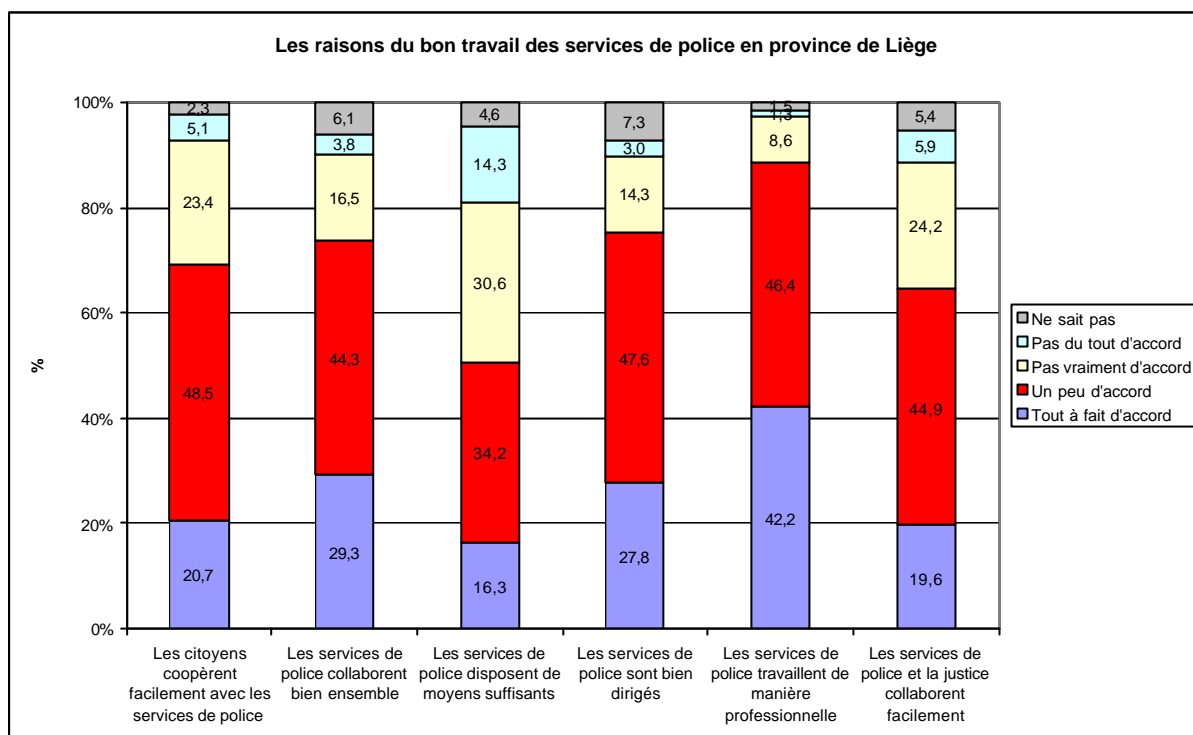


Fig.: Les raisons du bon travail des services de police en 2009 (Tables: CG. pol A.2.1. à CG. pol A.2.6.).

Pour une majorité des citoyens de la Province de Liège, le fait que les services de police fassent du bon travail tient avant tout à leur professionnalisme (89% tout à fait et un peu d'accord), au fait que les services de police sont bien dirigés (75%) et que les services de police collaborent bien ensemble (74%).

En revanche, la population convaincue du bon travail des services de police se révèle partagée sur les autres motifs présentés comme susceptibles d'expliquer la qualité du travail policier. Ainsi, 69% des personnes interrogées considèrent que les citoyens coopèrent facilement avec les services de police. De même, 65% des répondants trouvent que la collaboration entre la police et la justice contribue «un peu» ou «tout à fait» à la qualité du travail. Enfin, il apparaît que seulement 51% des citoyens considèrent que les services de police disposent de moyens suffisants.

Comparées au niveau fédéral, les différentes catégories atteignent un résultat moins élevé en Province de Liège. Une différence importante est constatée en ce qui concerne le sujet «disposer des moyens suffisants»: 51% contre 61% au niveau fédéral. Par contre, davantage d'habitants de la Province de Liège (65%) qu'au niveau fédéral (60%) estiment que la collaboration entre la police et la justice contribue au bon travail des services de police. S'agissant du professionnalisme, il n'y a pas de différence perceptible entre les deux niveaux.

### 7.3. Les raisons du mauvais travail des services de police

Il est également demandé aux personnes interrogées qui ont répondu qu'elles considéraient que les services de police faisaient du mauvais, voire du très mauvais, travail, quelles étaient les raisons de ce sentiment.

La première cause évoquée par la majorité des citoyens ayant participé à l'enquête, à l'échelle fédérale, est le fait que la police et la justice ne collaborent pas bien ensemble (74%). En seconde place, 73% des répondants considèrent que les services de police travaillent de manière trop peu professionnelle.

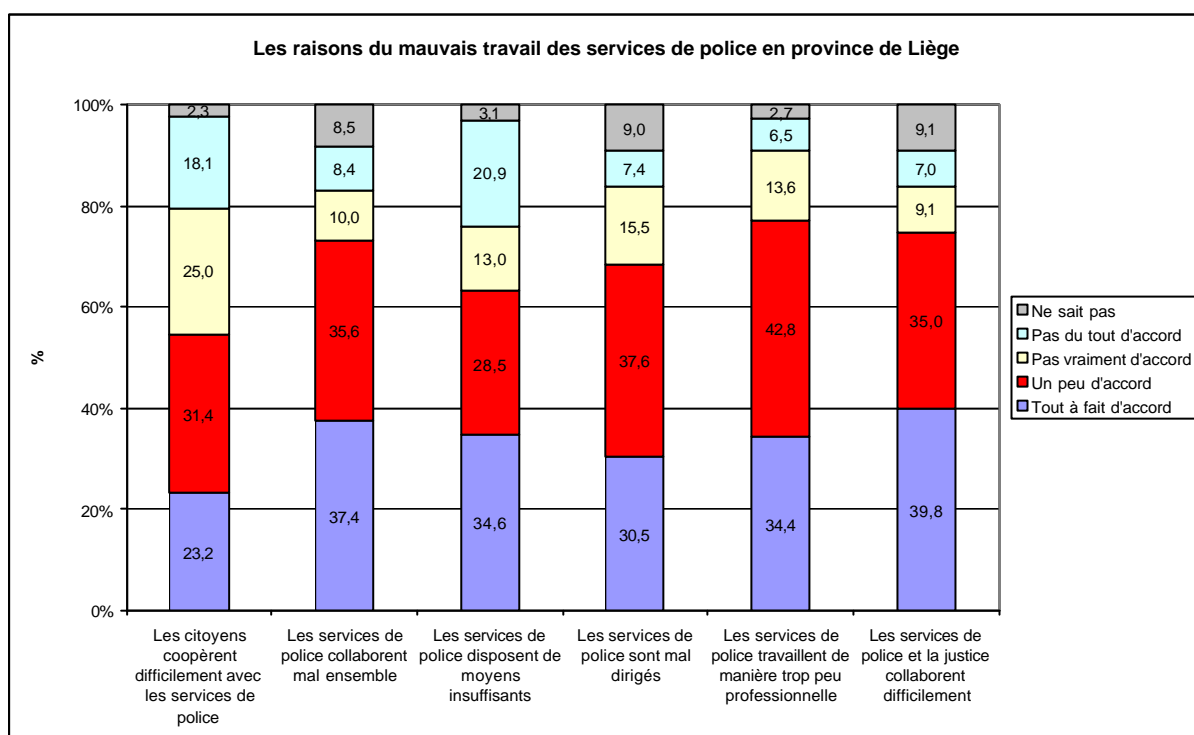


Fig.: Les raisons du mauvais travail des services de police en 2009 (Tables: CG. pol A.3.1. à CG. pol A.3.6.).

Par rapport aux deux principales raisons évoquées à l'échelle de la Belgique, les citoyens de la Province de Liège présentent les mêmes raisons d'insatisfaction quant au mauvais travail des services de police. Ces pourcentages à l'échelle de la province sont généralement supérieurs à ceux du pays.

En effet, 77% des citoyens de la Province de Liège considèrent que les services de police travaillent de manière trop peu professionnelle et 75% trouvent que la police et la justice collaborent mal ensemble. 73% remarquent que les services de police collaborent mal ensemble, 68% trouvent qu'ils sont mal dirigés et 63% considèrent qu'ils disposent de moyens insuffisants. Enfin, 55% évoquent également le fait de la difficile coopération entre les citoyens et les services de police.



## 7.4. Les qualités reconnues aux policiers dans l'exercice de leur métier

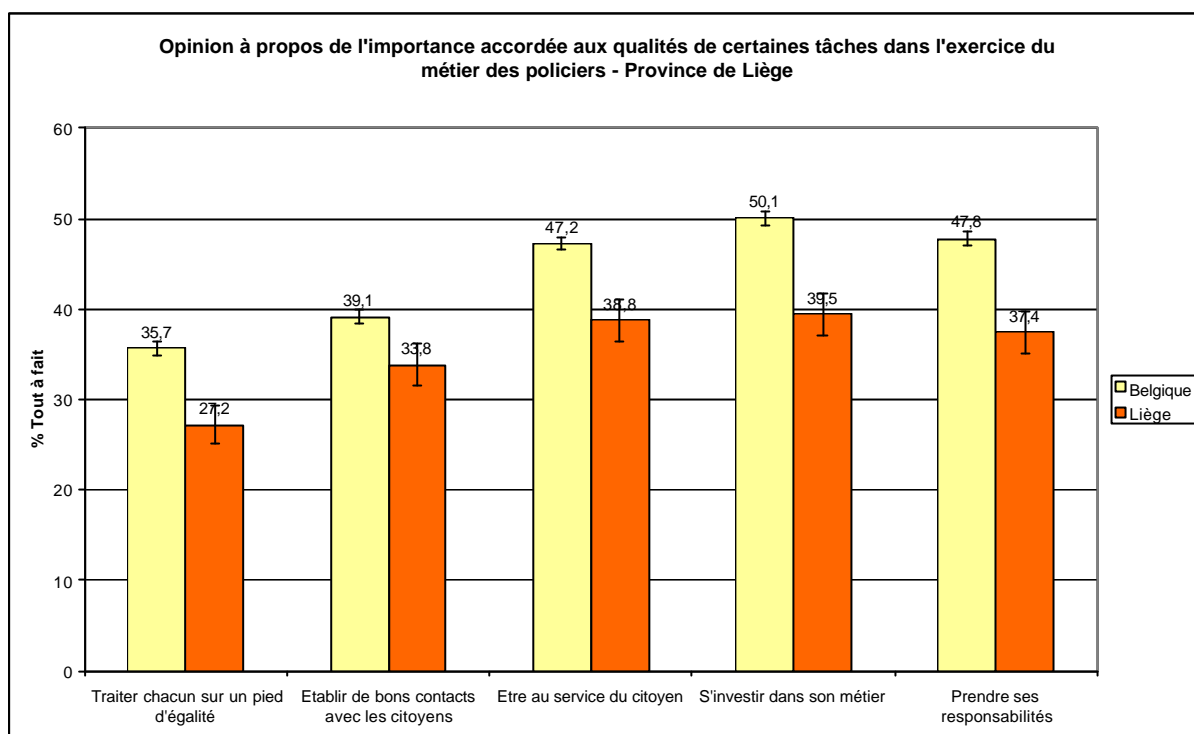


Fig.: Les qualités reconnues aux policiers dans l'exercice de leur métier dans la Province de Liège en 2009 (réponse "tout à fait"). Le problème de l'égalité de traitement des citoyens (Tables: CG.pol C.1., CG.pol C.2. CG.pol C.3. CG.pol C.4. CG.pol C.5.).

Le graphique présente les pourcentages des répondants qui estiment TOUT À FAIT que les policiers, lorsqu'ils exercent leur fonction, attachent de l'importance aux qualités qui s'y rapportent.

En Province de Liège, l'investissement dans leur travail, le service au citoyen et le sens des responsabilités est tout à fait reconnu aux policiers dans l'exercice de leur fonction par presque 40% des citoyens interrogés.

L'établissement de bons contacts avec les citoyens est également une qualité reconnue aux policiers par plus d'un tiers des citoyens de la Province de Liège.

C'est un peu moins le cas lorsque l'on considère le fait de traiter chacun sur un pied d'égalité quels que soient sa nationalité, sa religion, son statut social ou son sexe (27%). Pour cette dernière qualité, un plus grand nombre de citoyens interrogés considèrent que ce n'est pas vraiment (20%), voire pas du tout (8%), pris en compte par les policiers dans l'exercice de leur travail.

Une comparaison avec le niveau fédéral nous apprend que les citoyens de la Province de Liège apprécient moins l'importance qu'accordent les policiers aux qualités précitées. C'est le cas pour toutes les qualités citées, et ce de manière statistiquement significative.

## 7.5. L'appréciation de la qualité du travail lors de l'exécution des différentes tâches policières

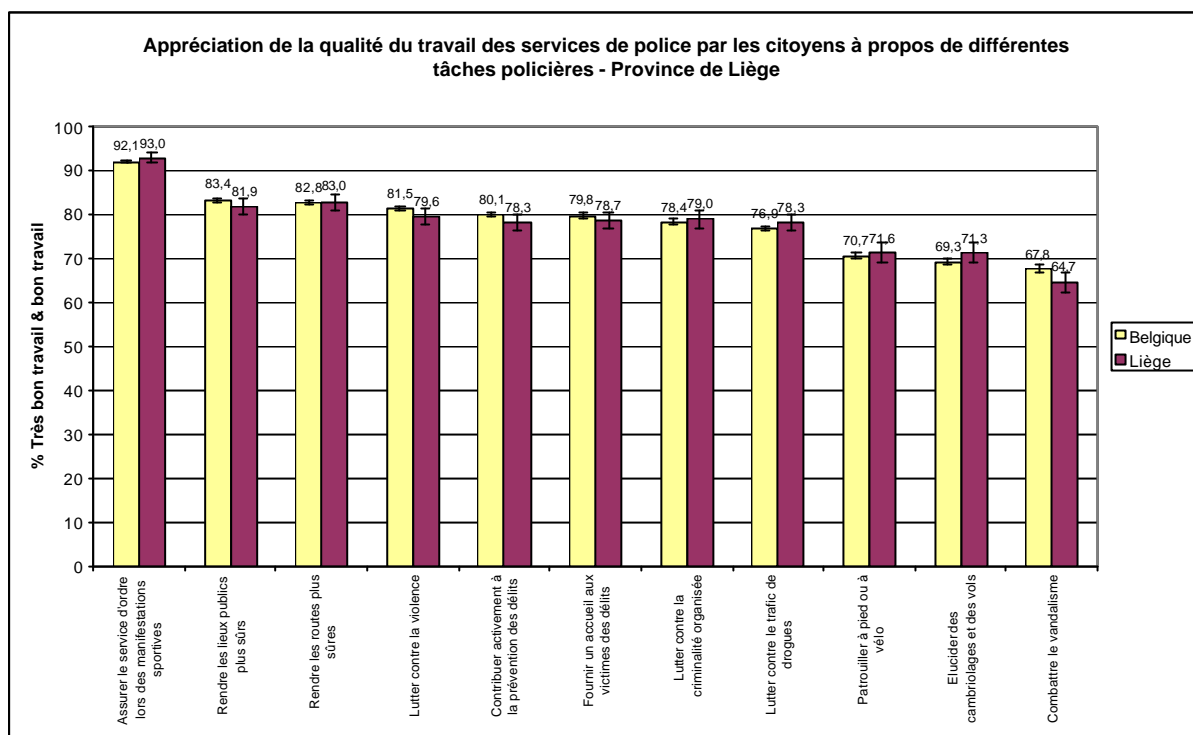


Fig.: L'appréciation de la qualité du travail des services de police par les citoyens à l'égard des différentes tâches policières en 2009 en Province de Liège (Tables: CG.pol D.1., CG.pol D.2., CG.pol D.3., CG.pol D.4., CG.pol D.5., CG.pol D.6., CG.pol D.7., CG.pol D.8., CG.pol D.9., CG.pol D.10., CG.pol D.11.).

Lorsqu'on demande si les services de police accomplissent correctement ou non différentes tâches policières, on obtient le résultat suivant. Environ **90%** des personnes considèrent que les services de police réalisent un (très) bon travail en matière de maintien de l'ordre pendant les manifestations sportives, et ce tant au niveau national que provincial.

Environ **80%** des citoyens de la Province de Liège estiment que la police accomplit un (très) bon travail quand il s'agit de maintenir la sécurité sur les routes, de rendre plus sûrs les lieux publics, de lutter contre la violence, de prévenir les infractions, de prendre des mesures en matière d'accueil des victimes, de lutter contre la criminalité organisée et le commerce de drogues.

Enfin, au moins **65% à 70%** des personnes considèrent que la police accomplit un (très) bon travail en ce qui concerne les patrouilles à pied ou à vélo, l'élucidation des vols et cambriolages et la lutte contre le vandalisme.

Comparé au niveau fédéral, les habitants de la Province de Liège sont un peu moins satisfaits lorsqu'il s'agit de lutter contre la violence et combattre le vandalisme. Les autres catégories n'affichent pas de différence significative entre les deux niveaux.

## 7.6. L'agent de quartier

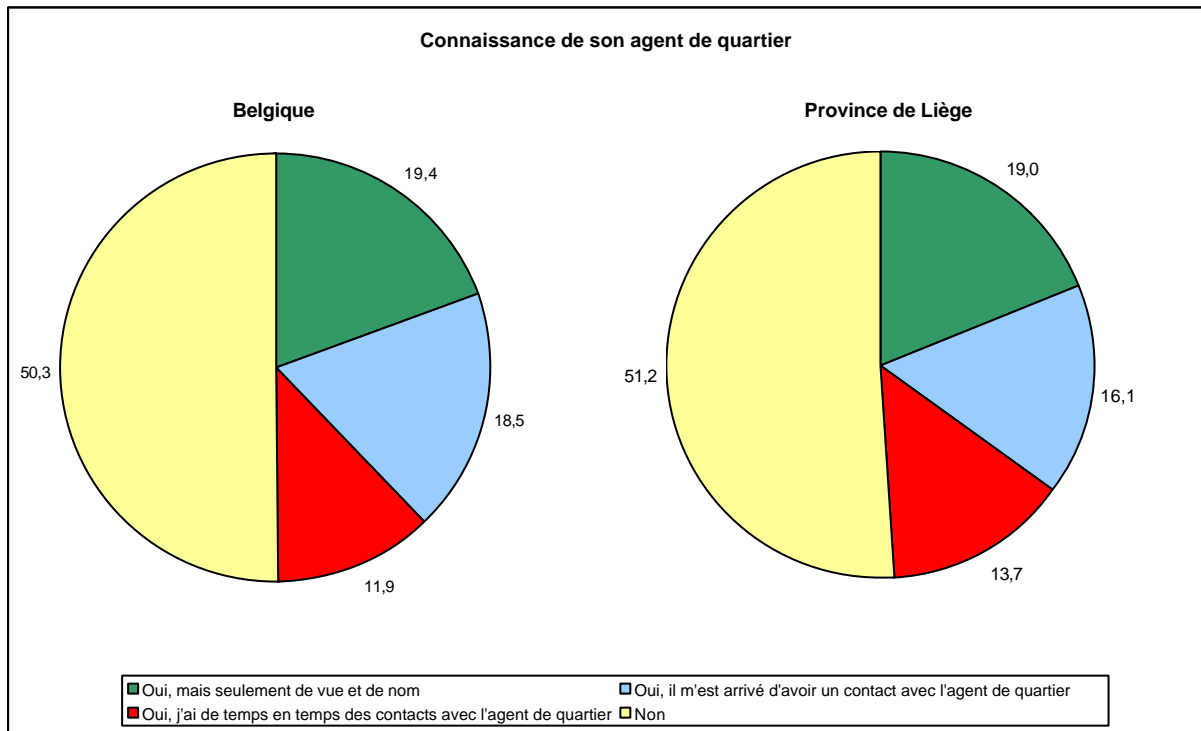
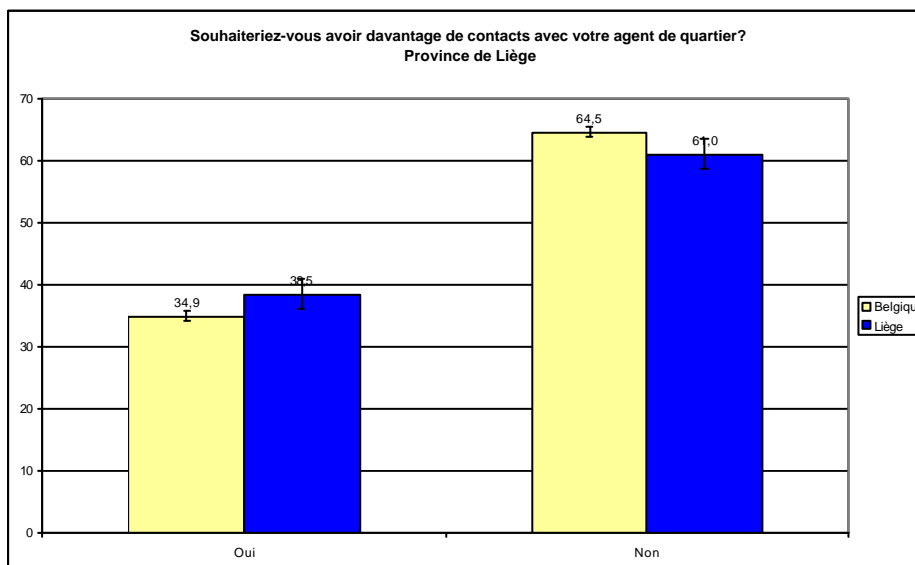


Fig.: La connaissance de l'agent de quartier par les citoyens en 2009, en Belgique et dans la Province de Liège (Table: CG.pol E.1.).

La moitié de la population belge déclare ne pas connaître son agent de quartier. Dans la Province de Liège, environ la moitié (51%) des sondés ne le connaissent pas. Néanmoins, près de 39% des répondants en Province de Liège souhaiteraient davantage de contacts avec leur agent de quartier, cette demande atteint les 35% à l'échelle du pays.



Parmi ceux qui le connaissent, 19% ne le connaissent que de vue ou de nom, 16 autres pour cent ont déjà eu un contact avec leur agent de quartier et enfin 14% ont de temps en temps un contact avec lui.

Fig. : Le souhait de connaître davantage son agent de quartier (Table: CG.pol E.2.).