

L'enquête de victimation auprès des agents de proximité exerçant en zone urbaine sensible ; retour d'une expérience novatrice en Indre-et-Loire

Erwan Dieu*, Clara Moussaoud*

Riassunto

Nell'ambito dell'agglomerazione urbana di Tours, è stato sviluppato un progetto di sostegno agli operatori di prossimità degli enti locatori di alloggi popolari presenti nelle zone urbane sensibili. Le azioni di formazione e di scambio di pratiche professionali sono state completate da una ricerca criminologica condotta sia tramite un'analisi *in situ* che con un'indagine di vittimizzazione.

La ricerca ha permesso di far emergere i processi di vittimizzazione subiti e le loro conseguenze. L'analisi delle tabelle di contingenza ha messo in evidenza aspetti strettamente legati ai concetti di sentimento di insicurezza e di condizioni di lavoro nonché ha fatto emergere alcune variabili discriminanti (psicosociali, sociodemografiche, criminologiche, psico-vittimologiche). Questa fase della ricerca, svolta su di un quartiere, ha alimentato la ricerca criminologica con dati più raffinati circa le percezioni degli operatori e ha permesso di giungere a documentate prefigurazioni psico-organizzative. Vengono infine proposte delle modalità per sviluppare questo strumento al fine di continuare le ricerche e di permettere di misurare la sua pertinenza sulla base di altri strumenti già esistenti, arricchendo le pratiche di presa in carico e di sostegno degli operatori di prossimità nella loro quotidianità.

Résumé

Un projet de soutien des agents de proximité des bailleurs de logements sociaux présents sur les zones urbaines sensibles a été développé sur l'agglomération tourangelle. Les actions de formations et d'échange de pratiques professionnelles sont complétées par la mise en place d'une enquête criminologique, menée autour de deux axes : une analyse *in situ* et une enquête de victimation.

L'enquête a permis de réaliser un état des lieux des victimisations subies ainsi que de leurs conséquences. L'analyse croisée des variables a dégagé des résultats plus particulièrement autour des notions de sentiment d'insécurité et des conditions d'exercice, et de mettre en avant des variables discriminantes (psycho-sociales, sociodémographique, criminologique, psycho-victimologique). Cette démarche, déployée à l'échelle d'un quartier, a alimenté l'enquête criminologique de données plus fines sur les perceptions des agents et d'aboutir à des préconisations psycho-organisationnelles argumentées. Des pistes de développement de cet outil sont proposées, afin de poursuivre les investigations et de permettre de mesurer leur pertinence à l'aune d'autres outils existants, tout en enrichissant la prise en compte et le soutien des agents de proximité dans leur quotidien.

Abstract

A project of support of agents practicing in particular urban area was developed in Tours. Initiatives of formations and exchanges of professional practices are completed by the implementation of a criminological investigation, led around two axes: an analysis *in situ* and a survey of victimation.

Victimization survey allowed realizing a current situation of victimizations as well as their consequences. The crossed analysis of variables made profits more particularly around the notions of fear of crime and the conditions of exercise, and to put in front of the discriminating variables (psycho-social, socio-demographic, criminology, psycho-victimology). This initiative, deployed on the scale of a district, fed the criminological investigation of finer data on the agent perceptions and to elaborate psychology organizational recommendations argued. Tracks of development of this tool are proposed, to pursue the investigations and allow measuring their relevance by other existing tools, while enriching the consideration and the support of the agents practicing in particular urban area.

* Directeur du Service de criminologie appliquée (ARCA37) ; Criminologue clinicien au Centre thérapeutique pour les auteurs de violences conjugales (ATHOBA) ; Chercheur en Psychocriminologie : EA 2241, Centre Interdisciplinaire d'Analyse des Processus Humains et Sociaux, Université de Rennes 2.

* Chargée de projet Gestion urbaine de proximité, Direction du développement urbain, Tour(s)plus, communauté d'agglomération de Tours.

1. Introduction à l'enquête de victimation.

L'enquête de victimisation est un sujet encore sous abordé dans la littérature criminologique et sociologique francophone, et laisse entrevoir l'opportunité d'un champ de compétences répondant à la question de Favard¹ : « Quelle place pour le criminologue dans la nouvelle politique de la ville ? » C'est ainsi que les politiques publiques canadiennes (Institut national de santé publique et Ministère de la Sécurité publique, 2005²) ont orienté leurs préconisations en matière de diagnostics locaux de sécurité en étroite relation avec la recherche et le Centre international pour la prévention de la criminalité. Cette limitation des travaux d'application démontre certes l'intérêt et l'apport de notre recherche-action présentée ici, mais elle nous oblige à présenter succinctement l'intérêt de ce travail d'enquête de victimisation et ses perspectives (épistémologiques, méthodologiques et praxéologiques) « dans un contexte où le débat public sur l'insécurité s'accroît ainsi que l'intérêt de la recherche pour la peur du crime »³.

En 1981, Fattam indiquait que « les enquêtes de victimisation représentent plusieurs avantages par rapport aux statistiques officielles et sont aptes à fournir des informations et des données très précieuses pour l'évaluation de l'état de la criminalité, le fonctionnement de l'appareil de la

justice et l'efficacité des programmes de prévention »⁴. Malgré de récurrentes difficultés méthodologiques (eg. échantillonnage, fiabilité des données, coût), les enquêtes de victimisations sont réitérées et présentent des intérêts certains. En effet, depuis l'expérimentation de 1965 conduite aux Etats-Unis par la « Commission Katzenbach »⁵ et la mise en avant de résultats d'enquête inattendus, il est devenu presque évident -et partout dans le monde (eg. Angleterre, France, Suisse, Belgique, Pays-Bas, Australie)- de pratiquer l'enquête sur les victimisations afin d'obtenir des informations inconnues (chiffre noir/gris) des statistiques officielles (données policières et judiciaires). Il s'est avéré que « les incidents de victimisation signalés lors de l'enquête étaient de loin plus nombreux que ceux enregistrés par la police. Le taux de victimisation révélé par l'enquête dépassait celui de délits signalés à la police de 5070 pour les vols avec violence, de 10070 pour les cas d'assaut grave, et d'environ 300% pour les viols. Il y avait également deux fois plus de vols et trois fois plus de vols par effraction qu'il n'y en avait dans les statistiques officielles publiées par le Bureau Fédéral d'Investigation... »⁶. En amélioration méthodologique constante, les diverses enquêtes confirment toutes les résultats de 1965 (un nombre total d'incidents signalés via le questionnaire supérieur à celui d'incidents comparables dans les statistiques policières),

¹ Favard A-M., « Quelle place pour le criminologue dans la nouvelle politique de la ville ? », In : Cario R., Favard A-M., Ottenhof R., *Profession criminologue*, Erès, Paris, 1994.

² Rapport « Les diagnostics locaux de sécurité, une étude comparée, pour mieux comprendre et mieux agir », Institut national de santé publique du Québec, Centre international pour la prévention de la criminalité, et Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2005.

³ Barker A., Crawford A., « Peur du crime et insécurité : quelques réflexions sur les tendances de la recherche anglo-américaine », *Déviante et Société*, 1(35), 2011.

⁴ Fattam A., « Les enquêtes de victimisation : leur contribution et leurs limites », *Déviante et société*, 5 (4), 1981, p. 425.

⁵ Commission présidentielle sur l'application de la Loi et sur l'administration de la justice : enquête de victimisation menée par le « National Opinion Research Center » via un échantillon national représentatif de 10.000 ménages américains étant âgés de plus de 18 ans.

comme les résultats issus de l'enquête menée huit ans plus tard à Chicago, Détroit, Los Angeles, New York et Philadelphie⁷.

Parmi multiples actions expérimentées en Indre-et-Loire, et récemment présentées au Colloque international du LAPPS et PRIMAL de l'Université de Paris Ouest Nanterre La Défense concernant le « confort au travail »⁸, nous avons souhaité intégrer l'enquête sur les victimisations et leurs ressentis dans le cadre du travail de proximité en zone urbaine sensible auprès des bailleurs sociaux. Comme l'indique Fattam⁹, cet outil présente une multiplicité d'avantages par rapport aux seuls constats officiels :

- « Si un bon questionnaire est utilisé, elles nous permettent de recueillir des informations beaucoup plus détaillées que celles recueillies et publiées par les organes officiels [...].

- Elles fournissent des données sur les facteurs associés au risque de devenir victime d'un crime et sur la répartition de la victimisation parmi les différents groupes de la population.

- Elles sont aptes à fournir des données sur les suites, les effets de la victimisation et sur les répercussions qu'ont certains délits sur les victimes. [...]

⁶ Fattam A., *op. cit.*, p. 424.

⁷ Biderman A., Johnson L., McIntyre J., Weir A., *Report on a pilot study in the District of Columbia on victimization and attitudes toward law enforcement. President's Commission on Law Enforcement and Administration of Justice, Field Surveys I.* U.S. Government Printing Office, Washington, D.C., 1967.

⁸ Dieu E. & Moussaud C., « Comment améliorer le confort au travail des agents de proximité par le biais d'un projet de prise-en charge multidimensionnelle ? » Regards croisés de la psychologie environnementale et des sciences de gestion, Colloque international du LAPPS et PRIMAL, Université de Paris Ouest Nanterre La Défense, 7-8 nov. 2013.

⁹ Fattam A., « Les enquêtes de victimisation : leur contribution et leurs limites », *Déviante et société*, 5 (4), 1981, pp. 423-424.

- *Elles permettent de mesurer le degré de crainte du crime parmi la population et de mesurer l'écart entre les risques de victimisation et les perceptions subjectives des risques* ».

L'enquête de victimation permet de retranscrire de manière objective un ensemble de facteurs subjectifs en interrogeant de manière standardisée par questions fermées des variables individuelles telles que les potentielles motivations au dépôt de plainte, le niveau de ressenti de la violence, le sentiment d'insécurité (eg. selon le secteur et son histoire), et d'élaborer une analyse descriptive et approfondie des problématiques sous-jacentes en jeu. Cette méthode d'analyse est empruntée à la sociologie urbaine américaine de l'Ecole de Chicago¹⁰. Il est important de préciser que, bien qu'il n'y ait pas de consensus sur la méthode de mesure du sentiment d'insécurité, et que tant les causes du sentiment d'insécurité que son niveau dépendent des notions et des outils usités pour l'évaluation¹¹, le recours aux enquêtes de victimisation apporte quatre bénéfices reconnus¹² :

- délivrance d'informations nouvelles sur les victimisations (parfois inconnues des services officiels) ;

- connaissance du recours par les victimes aux services officiels ;

- connaissance du recours par les victimes aux services officiels ;

¹⁰ Burgess E., Bogue D.J., *Urban Sociology*, University of Chicago Press, Chicago, 1967.

¹¹ Elchardus M., De Groof S., Smits W., *Sentiments d'insécurité – Une étude de la littérature*, Etude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 2003, p. 7.

¹² Franssen A., Cartuyvels Y., Hubert H-O., Smeets S., Toro F., Lemaitre A., Hougardy L., « Insécurité : un premier état des savoirs ; Synthèse bibliographique », Centre d'études sociologiques et Séminaire Interdisciplinaire d'Etudes Juridiques (FUSL), Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (U.L.B.), Centre de recherches criminologiques (U.L.B.), Unité de recherche en criminologie (U.C.L.), Service de Criminologie (ULG),

- émergence de typologies basées sur le ressenti victimal plus que sur la catégorisation juridique ;

- possibilité d'analyse différentielle des typologies (eg. spatiale, infractionnelle)¹³.

La notion de « victimisation »¹⁴ est à la fois utilisée en tant que mesure objective, pour qualifier un type d'infraction précis subi (eg. la victimisation sexuelle), que mesure subjective pour qualifier le sentiment polymorphe (eg. cognitif, affectif) lié au fait d'être victime. La victimisation (et son sentiment) tient alors tant des faits objectifs que de la subjectivité et des ressentis de l'acteur (eg. posture victimale). Les sentiments d'insécurité¹⁵, aussi appelés « fears of crime », témoignent dès lors de nuances et parfois même de paradoxes. La « peur du crime » détient plusieurs facettes, par exemple cognitive et affective (voire plus), et peut varier entre la peur personnelle et la peur altruiste, ou encore de l'évaluation d'un risque, lié à sa propre vulnérabilité ou au sentiment d'être concerné par un crime¹⁶. Alors que la peur personnelle est un sentiment d'un sujet à l'encontre de sa propre intégrité, la peur altruiste renvoie à la crainte éprouvée par ce même sujet à propos de la sécurité d'individus de son entourage. De manière générale, la peur altruiste est plus commune et

plus intense que la peur personnelle¹⁷. Le « *concern about crime* » comporte plusieurs aspects, dont la peur (« *fear* »), les inquiétudes (« *worries* »), et les problèmes (« *problems* »), trois facteurs largement corrélés¹⁸. « *La peur de victimisation personnelle, la peur du crime en ville [...], la peur personnelle qui peut se nourrir de la peur du crime, la peur sociale, la peur réelle, la peur anticipée, la vulnérabilité, les incivilités et la peur, la peur altruiste. Toutes ces peurs [...] ont un rapport avec le crime, mais elles peuvent changer la face de ce dernier, le surévaluer, le projeter, le déformer* »¹⁹. En termes de paradoxes, « *deux aspects de la peur ressortent. La peur de la victimisation est plus forte là où il y a plus de crimes ; par contre, ce sont les personnes les moins exposées qui sont les plus préoccupées. Ainsi, la peur du crime résulterait ni plus ni moins d'une évaluation des chances d'être victime alors que la préoccupation concernant le crime découlerait de l'évaluation de son caractère problématique* »²⁰.

Au sein de notre enquête, il nous a donc fallu prendre en considération deux éléments de la « *fear of crime* » : la mesure de l'état émotionnel de la peur, et l'évaluation des risques de victimisation²¹. Conformément aux recommandations de Ferraro (1995) et Hale

sur la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2003, pp. 10-11.

¹³ CESDIP, *Victimation et Insécurité en Ile de France – Les résultats de la première enquête 2001 – Rapport final*, Sécurité et Comportements en Ile-de-France, Institut d'Aménagement et d'urbanisme de la Région Ile-de-France, 2002, p. 5.

¹⁴ Born M., *Psychologie de la délinquance*, De Boeck Université, Bruxelles, 2005.

¹⁵ Zauberman R., Robert P., *Du côté des victimes. Un autre regard sur la délinquance*, L'Harmattan, Paris, 1995.

¹⁶ Robert P., *Le citoyen, le crime, l'État*, Genève, Droz, 1999.

¹⁷ Warr M., Ellison C.G., « Rethinking Social Reactions to Crime: Personal and Altruistic Fear in Family Households », *American Journal of Sociology*, 106 (3), 2000, pp. 551-578.

¹⁸ Walker M.A., « Measuring concern about crime: Some Inter-racial Comparisons », *The British Journal of Criminology*, 34 (3), 1994, pp. 366-378.

¹⁹ Laplant J., *La violence, la peur et le crime*, Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2001, p. 93.

²⁰ *Ibidem*.

²¹ Elchardus M., De Groof S., Smits W., *Sentiments d'insécurité – Une étude de la littérature*, Etude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 2003, p. 8.

(1996), nous évaluons la question d'une peur du crime et non un sentiment général d'anxiété, notamment en lien avec la spatialité et les infractions subies, infractions distinguées et explicitement évoquées²².

La littérature scientifique propose essentiellement deux paradigmes en matière de sentiment d'insécurité²³. Elle oppose traditionnellement le paradigme dit « rationaliste » définissant l'« insecure » suivant le risque/exposition, la gravité et le manque d'alternatives face à une victimisation potentielle, au paradigme dit « symbolique » interprétant cet « insecure » en tant que vulnérabilité mais sans causalité avec une victimisation objective (risque avéré). Comme le relève Roché, « à la question « A-t-il peur du crime ? », on ne peut éviter de se demander s'il a été victime d'un acte de violence. On ne peut exclure a priori l'expérience directe des préoccupations du chercheur mais on ne peut les y limiter »²⁴.

Pour comprendre les fantasmes liés à la question de l'insécurité et les liens avec les victimisations, dans la partie « L'insécurité du côté des victimes »²⁵, Hougardy effectue une recension de la littérature et des courants et synthétise, via les

travaux de Fattah et Sacco (1989) notamment, les trois larges catégories en jeu dans le(s) sentiment(s) d'insécurité :

- 1) cognitive (évaluation du risque de crime menant à la peur du crime –pour le quartier, soi-même ou ses proches) ;
- 2) affective (peurs sans réalité externe objective sur des objets concrets –infractions ciblées, ou non concrets –peur générale dans la société) ;
- 3) comportementale (indicateur de la peur du crime ou conséquence de celle-ci, relative aux (ré)actions des personnes pour neutraliser les victimisations).

Nous avons pu retrouver ce modèle dans nos résultats d'expérimentation (cf. 2. Les victimisations et leurs répercussions sur les agents de proximité exerçant en zones urbaines sensibles, et 3. Dégager une typologie opérationnelle des agents de proximité selon leur sentiment de (in)sécurité). Toutefois, nous avons pu soulever quelques nuances et proposer certains approfondissements, résumés ci-dessous (cf. Tableau 1).

Dans ce tableau résumé, nous proposons deux variables, d'une part la facette (ou sphère) du sujet qui va être interrogée par la victimisation, et d'autre part l'objectivabilité de la victimisation en jeu. En ce qui concerne notre recherche et notre contexte (agents de proximité en zone urbaine sensible dans un contexte d'habitat social), nous pouvons ainsi séparer la sphère questionnée par le crime, sociale ou personnelle, en précisant que dans les deux cas l'individu est soumis à un travail de pli et dépli de soi vers autrui. Nous dichotomisons l'objectivabilité de la victimisation à l'aide d'une requalification terminologique : la

²² Fattah E. A., "Research On Fear of Crime: Some Common Conceptual And Measurement Problems", in Bilsky W., Pfeiffer C., Wetzels (edited by), *Fear of Crime and Criminal Victimization*, Ferdinand Enke Verlag, Stuttgart, 1993.

²³ Franssen A., Cartuyvels Y., Hubert H-O., Smeets S., Toro F., Lemaitre A., Hougardy L., « Insécurité : un premier état des savoirs ; Synthèse bibliographique », Centre d'études sociologiques et Séminaire Interdisciplinaire d'Etudes Juridiques (FUSL), Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (U.L.B.), Centre de recherches criminologiques (U.L.B.), Unité de recherche en criminologie (U.C.L.), Service de Criminologie (ULG), sur la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2003.

²⁴ Roché S., *Le sentiment d'insécurité*, Presses Universitaires de France, Paris, 1993, p. 38.

²⁵ Franssen A. et al., *op. cit.*, p. 13.

notion de « victimisation » est utilisée pour qualifier un type d'infraction précis subi (eg. la victimisation sexuelle), tandis que la « victimation » découle des perceptions subjectives d'individus se jugeant - potentiellement- victimes. La victimisation peut alors renvoyer directement à la peur du crime, en tant que conséquence de faits objectifs, tandis que la victimation, en plus d'une potentielle objectivité, rend compte de la subjectivité et de la position tenue (posture victimale) face au ressenti, comme le sentiment d'insécurité. Ce croisement de facteurs fait apparaître quatre dimensions au sentiment d'insécurité : cognitive, affective, comportementale/psychosomatique, axiologique. Ces quatre dimensions se distribuent en deux séquences, une première « évaluative » présente dans la sphère sociale, une seconde « craintive » retrouvée dans la sphère personnelle et intensifiant le sentiment d'insécurité.

1.1. Contexte de l'enquête de victimation CAPCIVIS.

En France, les quartiers politiques de la ville ont pour la plupart été impactés par la rénovation urbaine. Il s'agit dès lors de réfléchir aux conditions durables d'amélioration du cadre de vie et des conditions de vie dans les quartiers qui rencontrent encore des difficultés majeures de fonctionnement social et urbain (eg. occupations de halls, incivilités et dégradations des investissements). Les personnels de proximité, qu'ils soient agents des organismes gérant les logements sociaux ou des collectivités locales, sont les interlocuteurs privilégiés des locataires ou habitants, et les premiers acteurs de la gestion du quartier. Ils sont quotidiennement confrontés à des situations difficiles et nécessitent d'être soutenus

dans l'exercice de leur métier afin de disposer de clés d'analyse des situations, de faire face à l'exigence de réactivité face aux dysfonctionnements rencontrés, et de renforcer les coopérations entre agents de proximité notamment dans le cadre des dispositifs de gestion urbaine de proximité. D'une manière plus générale, derrière l'étude des dysfonctionnements socio-urbains, il s'agit d'une réflexion anthropologique sur la communauté et du vivre-ensemble d'une part²⁶ et l'évolution des modes d'habiter d'autre part²⁷.

Suite à l'identification de ces difficultés affectant l'habitat social en milieu urbain, comme l'analyse des différents modes d'habiter, l'augmentation des faits d'incivilités, les évolutions des pratiques professionnelles et des usages des habitants, les désengagements et victimisations de certains personnels de proximité, la dégradation des conditions d'exercice des agents de proximité, la Communauté d'agglomération Tour(s)plus, les bailleurs sociaux Tour(s)Habitat, Val Touraine Habitat, SEM Maryse Bastié, ainsi que le Service d'aide aux victimes d'infractions pénales 37 (ADAVIP37) et le Service de criminologie appliquée 37 (ARCA37) se sont regroupés pour la mise en place du « Centre ressource pour les Agents de Proximité, Coordination et Information pour les Victimes d'InfractionS » (CAP-CIVIS), autour de deux enjeux principaux :

- soutenir l'agent de proximité dans le développement de pratique professionnelle lui

²⁶ McMillan D.W., Chavis George D.M., "Sense of Community: A Definition and Theory", *Journal of Community Psychology*, 14 (1), 1986, pp. 6-23.

²⁷ Croze C., Estevan L., Laye M., Gamon M., Faucheu N., Beschi S., Cecconi T., « Habiter et modes d'habiter », IUP Université Joseph Fourier, <http://sbeschi.free.fr/travaux-urbanisme-transport/habitat/Socio-Habiter-Modes-d-Habiter.pdf>, 2007 (Consulté le 03 mars 2013).

permettant d'exercer au mieux son rôle d'interface entre l'habitant et l'institution ;

- développer des réseaux ressources interacteurs permettant une valorisation des acquis de chacun et un échange de pratiques.

Pour connaître au mieux les problématiques touchant les agents de proximité inclus dans le cadre du Centre ressources CAP-CIVIS, nous avons mis au point un questionnaire de victimation et procédé à une enquête anonyme, qui recense les victimisations subies, les différents ressentis et postures victimaux, ainsi que les conséquences personnelles et professionnelles de ces multiples impacts.

1.2. Méthodologie de l'enquête de victimation en tant que recherche-action.

Tout d'abord, nous devons préciser notre démarche de recherche-action. La « recherche-action », initiée dans les années 1930 par l'Ecole de Chicago aux Etats-Unis, puis reprise tant par les psychanalystes (eg. Lewin) que les sociologues de l'analyse urbaine et de l'action collective (eg. Touraine), est un processus original de recherche basé sur l'exploration active du lieu d'analyse. *« Mais pourquoi se focaliser ainsi sur cette démarche ? Parce qu'elle reconnaît l'action comme étant l'une des composantes du processus de recherche. [...] Toutes les recherches-actions poursuivent, en même temps qu'un objectif de production de connaissances [...], un objectif de transformation de la réalité. Par conséquent, elles réhabilitent l'action et l'intègrent au champ de la recherche »*²⁸. Dans le premier temps de cette recherche-action, nous proposons de définir et

présenter notre sujet d'analyse, puis dans le second temps délimiter la problématique et de déterminer la méthode d'enquête utilisée afin d'y répondre. Le sujet de l'action-recherche fut orienté par les trois objectifs opérationnels du Centre pour les agents de proximité CAPCIVIS :

- former les agents de proximité aux vocabulaires juridiques adaptés à la compréhension la plus fine de leur quotidien et à la compréhension des procédures judiciaires et des missions des acteurs du secteur ;
- soutenir individuellement les agents de proximité en cas d'agressions, insultes, menaces... ;
- accompagner l'évolution des pratiques professionnelles des agents de proximité.

Ces objectifs coïncident avec le but de la recherche, qui est l'établissement d'une cartographie des interactions des agents de proximité dans les zones urbaines sensibles avec leur environnement de travail. La démarche de notre recherche est dès lors exploratoire, avec un échantillon limité de sujet, pour une meilleure connaissance du vécu de ces sujets dans un contexte a priori jugé difficile. Ce travail s'inscrit également dans un projet d'action-recherche global d'intervention criminologique situationnelle et psycho-sociale. Il s'agit d'une expérimentation innovante basée sur un protocole mobilisable sur différents quartiers à partir d'un vocabulaire commun et d'outils spécifiques aux problématiques rencontrées, dans l'objectif d'une utilisation future en autonomie par les partenaires. Les trois grands axes développés dans l'intervention criminologique ont visé l'analyse de l'environnement de travail à l'échelle du quartier

²⁸ Verspieren M-R., « La pertinence de la recherche-action dans le domaine des sciences de l'éducation », *Etud. Rech. Syst. Agraires Dév.*, 30, 1997, p. 117.

afin de permettre une meilleure compréhension des phénomènes de tranquillité publique qui s'y déroulent, ainsi qu'une proposition d'actions situationnelles et sociales pour faire évoluer positivement les dysfonctionnements identifiés. La méthode d'analyse criminologique dite « 3D » propose de diviser le protocole d'action en trois étapes distinctes, suivant le « Diagnostic de la demande », le « Diagnostic de la situation », en fonction de l'histoire, de l'environnement, des risques et résistance du territoire, et le « Diagnostic des solutions ».

Les sujets sélectionnés sont des agents de proximité professionnels travaillant en zone urbaine sensible, et intégrés dans les différentes activités CAPCIVIS pour leurs entreprises bailleurs sociaux concernant les zones suivantes : Sanitas, Rabière, Europe, Saint-Pierre-des-Corps. L'échantillon sélectionné a donc été limité à tous ces sujets professionnels (n=79, l'ensemble et non un échantillon aléatoire ou représentatif) ; nous n'avons toutefois pas pris en compte les agents de proximité travaillant pour les mêmes entreprises mais exerçant dans d'autres zones de la ville. D'un point de vue spatiotemporel, notre enquête était contrainte tant par l'accessibilité directe des sujets que par les délais libérés par le Centre CAPCIVIS, qui fonctionne en année civile (durée de l'action : 3 mois). Une autre interrogation spatiotemporelle, puisqu'aucune enquête similaire n'avait été effectuée sur le territoire, fut celle de la délimitation d'une période de vie pour l'expression des victimisations (eg. aucune limite -depuis la naissance-, depuis 20 ans, depuis 10 ans). Cette large temporalité impacte-t-elle la pratique aujourd'hui questionnée ? Un agent victimisé dans un travail précédent sur le même

quartier, victimisé pour le même travail mais pour une autre entreprise, victimisé il y a vingt ans ou bien la semaine passée... Le lien entre la spatiotemporalité et le ressenti victimal pouvait être un biais d'information dans nos résultats, lié à la mémoire lointaine et à l'effacement, ou à l'exagération d'intensité, ou encore au manque de connaissance par l'examineur de la date et du lieu des victimisations reportées (ainsi mal attribuées dans l'interprétation des résultats). Ces différents écueils étaient difficiles à modérer pour une première enquête. Aussi avons-nous choisi d'interroger les victimisations des sujets sur une période de vie non déterminée, malgré les écueils, en considérant qu'il s'agissait d'une expérience globale à considérer et d'en analyser les répercussions générales (eg. sociales, familiales, professionnelles). Une fois cette première expérimentation réalisée, les enquêtes futures annualisées limiteront la période d'analyse aux douze derniers mois. Afin de limiter les biais potentiels (eg. désirabilité, échanges concernant le questionnaire, anticipation/interprétation des retours de l'employeur), nous avons procédé à une passation par envoi postale, via un questionnaire anonyme avec questions simples semi-directives et directives. Ces questionnaires ont été remis directement aux enquêteurs de la recherche, le lendemain ou surlendemain (consigne donnée). Les enquêteurs demandaient à ce moment-ci si des questions méritaient d'être expliquées davantage.

En accord avec les différents partenaires, notre enquête a choisi pour problématique la question du lien entre l'individu en situation et l'environnement comme situation-problème. La première étape de récolte d'informations a pour

but la construction de profils compréhensifs d'agents « insecure » et d'agents « secure » basés sur les quatre facteurs (cf. 3. Méthode et intérêt) que sont les variables socio-démographiques, criminologiques, psycho-victimologiques, et psycho-sociales, et vérifier les liens entre ces typologies (eg. entre les facteurs psychosociaux de l'individu et le vécu de victimisations, entre les conditions de travail et les victimisations subies, entre le fait de vivre sur lieux de son travail et le développement d'un sentiment d'insécurité, entre les victimisations subies et le ressenti d'une insécurité, entre les victimisations subies et le report à la plainte, entre les conséquences sur la vie personnelle et professionnelle). Pour en arriver à ces analyses, nous avons décidé d'élaborer notre enquête de victimation via un questionnaire inspiré des modélisations nationales (Zaubermann & Robert²⁹; les enquêtes de l'INSEE³⁰ et de l'ONDRP³¹) et internationales (Nations-Unies, 2009³²) existant en matière d'enquête de victimisation, et des fiches de signalement utilisées dans le cadre de la prévention de la délinquance en Indre-et-Loire.

Le questionnaire, anonyme, est réalisé et analysé par le Service de criminologie appliquée (ARCA) sur saisine du Service d'aide aux victimes (ADAVIP37), et non par les employeurs des agents de proximité, ce qui limite le risque de

²⁹ Zauberman R., Robert P., *Du côté des victimes. Un autre regard sur la délinquance*, L'Harmattan, Paris, 1995.

³⁰ Enquête de victimation CVS « Cadre de vie et sécurité », Institut National de la Statistique et des études économiques.

³¹ Enquête de victimation (et état 4001), L'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales.

³² Office des Nations-Unies contre la drogue et le crime, Commission économiques des Nations-Unies pour l'Europe. *Manuel sur les enquêtes de victimisations*. Nations-Unies, 2009.

biais (limitation ou exagération de certaines informations). Pour simplifier son remplissage et son utilisation, nous avons limité la passation à 18 questions, avec un approfondissement possible pour les types de violences subies (menaces/injures; vols/tentatives de vol; dégradations du logement/véhicule; violences physiques) pour connaître, si le type de violence est relevé, sa fréquence, son ressenti, et le mode d'action privilégié pour y faire face. L'analyse des questionnaires s'est réalisée via un encodage informatique et une déclinaison statistique (logiciel statistica).

L'expérimentation proposée est originale en plusieurs points. Tout d'abord, pour le terrain choisi, les zones urbaines sensibles (dans une perspective écologique - Shaw, *et al.*³³), analysées sous l'angle du vécu des agents de proximité des bailleurs sociaux et dans une démarche inter-partenaire. Le vécu est recueilli et envisagé dans une perspective claire d'analyse des victimisations quotidiennes éprouvées. Aussi, l'approche est dite à la fois criminologique et psycho-victimologique. Cet angle du vécu des agents est primordial, puisque nous considérons qu'il conditionne la manière d'interagir avec un environnement perçu comme difficile. Enfin, l'originalité réside en grande partie, ce que nous encourageons, dans l'ouverture d'une action inter-partenaire originale qui croise l'anthropologie du lien social³⁴, la psycho-victimologie, la socio-

³³ Shaw C.R., Zorbaugh H., McKay H.D., Cottrell L.S., *Delinquency Areas*, University of Chicago Press, Chicago, 1929.

³⁴ Charrier P., « La psycho-criminologie comme anthropologie du lien social », Journées d'étude Violences, Risques et Transgressions; réflexions psycho-criminologiques sur les pratiques sociales, éducatives et judiciaires - Autour de l'œuvre d'Anne-Marie Favard, Université de Rennes 2, 2014.

criminologie, et psychologie environnementale et du management, dans un contexte d'environnement semi-ouvert et naviguant entre la propriété privée et publique.

1.3. Données socio-démographiques et victimales générales.

Les agents de proximité interrogés sont essentiellement des individus de plus de 35 ans (à 92,4%), ayant une vie de famille et des enfants. Ces éléments personnels peuvent avoir un impact sur le ressenti de la satisfaction du métier (davantage d'attentes socio-économiques), de certaines victimisations, ainsi que sur le sentiment d'insécurité.

D'un point de vue descriptif sur le vécu au travail, nous pouvons aussi indiquer que sur les 79 personnes interrogées, 47% vivent sur leurs lieux de travail, que 88.6% sont satisfaits de leur métier (donc 11.4% ne le sont pas). Concernant les facteurs victimologiques, 65.8% des 79 agents interrogés avouent craindre d'être victimes, dont 75% au sein de leur travail et 23.1% tant dans leur travail que dans leur vie privée. Nous notons une surreprésentation de trois quartiers dans nos échantillons en termes d'effectif, zones pouvant évidemment affecter la moyenne des quartiers. Un aspect différentiel dont nous devons tenir compte lors des actions préventives à élaborer.

2. Les victimisations et leurs répercussions sur les agents de proximité exerçant en zones urbaines sensibles.

2.1. Les victimisations subies dans le cadre de la fonction et la question du report à la plainte.

Nous avons choisi d'approfondir les violences subies (injure / menace ; vol / tentative de vol ; dégradations du logement / véhicule ; violences

physiques diverses), et ainsi proposer différents types de victimisation³⁵ à avouer dans le questionnaire, tout en demandant de préciser la fréquence, la gravité et le dépôt de plainte associés. En termes de victimisations, les menaces /injures sont prépondérantes, devant les destructions/dégradations, les violences physiques, et les vols/tentatives de vol. En terme de gravité et de fréquence, l'ensemble des victimisations est jugée « pas grave » et « rarement », sans particularité ou d'échelle entre les victimisations subies ; les violences physiques n'étant par exemple pas jugées plus graves que les injures.

Nous voyons au sein des résultats (cf. tableau 2) que le taux de report à la plainte varie peu. Nous comprenons par « taux de report à la plainte » la différence entre le nombre de victimisation subie et le nombre de dépôt de plainte suivant les différents types de violence. Il serait donc peu fonction du type de violence subie (eg. injure, vol). En effet, tant les violences physiques (42%), les menaces/injures (42%), que les destructions/dégradations (38%) ont un taux de report à la plainte similaire, d'environ deux victimisations sur cinq judiciairement signalées. Sur l'ensemble, le taux de report à la plainte est d'environ 38%, un taux qui reste relativement bas, notamment pour les violences physiques. Ce type d'analyse nous permet de soulever des faits intéressants peu visibles *a priori*, à prendre en considération au sein des actions de prévention (CIPD2014, DLS, CLSPD) en termes de réactions

³⁵ Goldstein H., "The Pattern of Emerging Tactics for Shifting the Ownership of Prevention Strategies", 6th International Seminar on Environmental Criminology and Crime Analysis, Oslo, Norway, June 23-25, 1997, <http://www.popcenter.org/Responses/responsibility/PD/Fs/Goldstein.pdf> (Consulté le 03 mars 2013).

face au crime : une différenciation entre l'atteinte et sa gestion. Nous notons par exemple que les menaces/injures connaissent un fort taux de dépôt de plainte, devant les vols et tentatives de vol, notamment vis-à-vis du degré de gravité (eg. moins fort que les vols) et de la difficulté des éléments à rapporter pour constituer la preuve matérielle.

2.2. Les conséquences des victimisations : entre sentiment d'insécurité et peur du crime, au travail et en dehors.

Lorsque des victimisations sont vécues, elles provoquent un mal-être (53%), des conséquences ressenties (59%), essentiellement psychologiques (87.2%). Ces conséquences sont certainement atténuées par le fait que les agents échangent régulièrement sur leurs pratiques (victimisations ou non). On peut noter toutefois que 14.5% des 79 agents interrogés ne parlent à personne de leurs difficultés. Les conséquences peuvent avoir des impacts de manière distincte sur le travail (51%) ou sur la sphère personnelle (20%) mais également de manière confondue (29%). Bien que les agents interrogés soient très largement satisfaits de leur métier (88.6%), plus de la moitié d'entre eux ressent diverses difficultés, et parmi elles, celles rencontrées avec la population en très large majorité (76.2%), ou encore avec les collègues (11.9%). Enfin, dans leur travail, nous notons que 70% des agents ont connaissance de trafics (drogue, alcool, autres). Nous voyons ici se dessiner une forte nuance face au fait dit objectif, la victimisation : d'une part la réaction cognitive qui consiste en l'évaluation et la gestion d'un risque, et d'autre part le ressenti psychosomatique et comportemental du fait en question qui est anticipé.

Les croisements statistiques (Chi² de Pearson) apportent des précisions supplémentaires indispensables, et plutôt inattendues –avec toutes les prudenances à préserver concernant le traitement des statistiques en la matière³⁶, en montrant par exemple qu'il n'y a *a priori* pas de lien entre le fait de « vivre ou non sur son lieu de travail » et « se sentir en insécurité ». En effet, la variation du sentiment d'insécurité (non / oui : travail, vie privée, les deux) est la même que l'on vive ou non sur son lieu de travail (cf. figure 2). Cet élément s'avère indispensable à l'organisation des bailleurs sociaux, voire à la conception et animation de la vie urbaine –élément pourtant jamais rapporté³⁷. Ce sentiment d'insécurité varie largement entre la vie professionnelle et la vie personnelle, avec une prépondérance dans la vie professionnelle (en lien avec leur profession et le secteur visé³⁸), que les agents vivent ou non sur leur lieu de travail. La variation qualitative de la victimisation et de ses ressentis³⁹ pourrait donc être fonction de ce clivage « Social » (soi/autrui) vs. « Personnel » (soi/autrui).

Toutefois, le fait de vivre sur son lieu de travail semble être en relation (statistiquement confirmée) avec l'insatisfaction de son métier. En effet, les personnes vivant sur leurs lieux de travail sont globalement satisfaits mais on note que l'insatisfaction ressentie est plus importante (symbolisé en rouge sur l'histogramme, cf. figure

³⁶ Cf. Skogan W.G., "The validity of official crime statistics: An empirical investigation", *Social Science Quarterly*, 55 (1), 1974, pp. 25-38.

³⁷ Ménoret B., Oudot-Saintgéry D. (Dir), « Sûreté de l'usager et conception urbaine », Ministère de l'égalité des Territoires et du Logement, Direction Générale de l'Aménagement, du Logement et de la Nature, 2012.

³⁸ Felson M., Boba R.L., *Crime and Everyday Life*, Sage (4th edition), Thousand Oaks, California, 2010.

³⁹ Wemmers J., *Introduction à la victimologie*, Presses Universitaires de Montréal, 2003.

3) que ceux qui n'y résident pas. Dit autrement, nous notons aussi que les agents ne vivant pas sur les lieux de leur travail sont particulièrement satisfaits de leur métier.

3. Dégager une typologie opérationnelle des agents de proximité selon leur sentiment de (in)sécurité.

En 2001 dans « Violences et insécurité », Mucchielli avait analysé le champ des fantasmes et réalités dans le débat de l'insécurité, et questionné le lien entre la méthode de mesure, l'interprétation des résultats, et les perceptions du public en matière d'insécurité et de peur du crime, thème aussi travaillé par Barker et Crawford plus récemment pour des observations similaires⁴⁰. Ces observations, particulièrement pertinentes, nous poussent à la prudence dans l'interprétation de nos résultats, et nous obligent à questionner l'insécurité sous un angle multifocal, en prenant en considération que le « *décalage entre le risque objectif et la peur,* » sachant que « *le taux de victimisation peu élevé peut s'accompagner d'une plus grande peur du crime* »⁴¹. Ainsi nous envisagerons une typologie opérationnelle (eg. démarche de Cusson, et al.⁴²) des agents selon leur sentiment d'insécurité nous permet de dégager *in fine* des profils d'agent, et vérifier le lien entre les victimisations et le sentiment d'insécurité, les conséquences de celles-ci, et enfin les réactions

qu'elles suscitent. Comme le soulèvent Franssen et al., « *ce type d'enquêtes donne l'occasion de disposer de données récoltées au plus près de l'occurrence de l'événement étudié, avec l'intervention d'un minimum de filtres, ce qui doit permettre une étude plus complète du passage à l'acte criminel. [...] De plus, il est possible de décrire les caractéristiques des victimes afin d'esquisser des typologies des personnes à risques de victimisation* »⁴³.

3.1. Méthode et intérêts.

A partir de notre enquête de victimation, nous proposons une analyse typologique des portraits des agents de proximité en fonction de leur sentiment d'insécurité. Pour cela, nous distinguons les agents de proximité se sentant en sécurité, des agents se sentant en insécurité, selon quatre axes d'étude permettant de repérer les nuances psycho-sociales et criminologiques de l'insécurité chez les agents :

- Les indications personnelles (variables socio-démographiques) ;
- Les victimisations subies (variables criminologiques) ;
- Les conséquences des victimisations (variables psycho-victimologiques) ;
- Les conditions de travail et l'isolement social (variables psycho-sociales).

http://classiques.uqac.ca/contemporains/ouimet_marc/guide_evaluation_projets/guide_evaluation_projets.pdf

⁴³ Franssen A., Cartuyvels Y., Hubert H-O., Smeets S., Toro F., Lemaitre A., Hougardy L., « Insécurité : un premier état des savoirs ; Synthèse bibliographique », Centre d'études sociologiques et Séminaire Interdisciplinaire d'Etudes Juridiques (FUSL), Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (U.L.B.), Centre de recherches criminologiques (U.L.B.), Unité de recherche en criminologie (U.C.L.), Service de Criminologie (ULG), sur la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2003, p. 10.

⁴⁰ Barker A., Crawford A., « Peur du crime et insécurité : quelques réflexions sur les tendances de la recherche anglo-américaine », *Déviance et Société*, 1(35), 2011, pp. 59-91.

⁴¹ Laplant J., *La violence, la peur et le crime*, Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2001, p. 93.

⁴² Cusson M., Tremblay P., Biron L-L., Ouimet M., Grandmaison R., *La prévention du crime, guide de planification et d'évaluation*, Université de Montréal, éd. numérique 2006,

Il s'agit dès lors d'une analyse tant des dimensions objectives (victimisations subies, dépôt de plainte, etc.) que subjectives (isolement social, conséquences, ressenti de l'insécurité, etc.) du vécu de l'(in)sécurité par les agents de proximité des zones urbaines sensibles. Les croisements statistiques (Chi² de Pearson) en analyse monovariée permettent ici de valider certaines corrélations, liens statistiquement établis, entre deux variables. La méthode d'analyse est issue des techniques usitées en *profiling* communautaire (ONU) pour l'analyse et la réponse au besoin local de sécurité⁴⁴.

3.2. Typologies dégagées.

Les agents de proximité se sentant en insécurité semblent dégager un profil socio-démographique (cf. tableau 3) avec des particularités par rapport à celui des agents de proximité développant un sentiment de sécurité. Par exemple, les agents de proximité se sentant en insécurité aurait un portrait social davantage esseulé (ou séparé-veuf), peu retrouvé chez les agents s'estimant « sécurisés », et présent sur le quartier de l'Europe. Pour le reste des informations, les agents en sécurité/insécurité semblent dégager des éléments similaires : âge mur, ne vivant pas sur les lieux de son travail, vivant en concubinage et ayant des enfants.

Les agents de proximité se sentant en insécurité ne subissent pas plus de victimisations que leurs homologues (sauf exceptions, comme les victimisations verbales), toutefois ils jugent leurs victimisations plus graves (cf. tableau 4). Par exemple, ils évaluent plus gravement et plus

fréquemment les victimisations verbales subies que le font le groupe « secure ». On note aussi une évaluation de plus grande gravité des victimisations de vol et de dégradation/destruction des biens, pour lesquels ils déposent davantage plainte. La problématique « rationaliste » vs. « subjectif/affectif » -aussi appelé « symbolique »⁴⁵ se pose de nouveau ici (nous y reviendrons par la suite). Puisqu'ils travaillent (et parfois vivent) dans les mêmes zones, suivant les mêmes fonctions, ils sont *a priori* soumis aux mêmes facteurs environnementaux et mêmes niveaux d'évaluation exogènes du risque (facteurs cognitifs). La différence ne résiderait pas non plus dans « l'exposition » en tant que probabilité de survenue d'un risque. L'« exposition » serait ici une vulnérabilité multi-dimensionnelle (physique, sociale, et situationnelle⁴⁶), c'est-à-dire une vulnérabilité qui recouvre à la fois les moyens de protection et l'intensité des conséquences. Le fait de déposer plainte, en tant que réaction face à la victimisation, est plus pratiqué par ceux qui jugent leurs victimisations plus graves.

La première hypothèse serait ici que le vécu répété et/ou intense d'une victimisation antérieure altérerait/amplifierait le jugement cognitif de la personne et agirait sur ses ressources comportementales et son système de valeur

Sorel O., *Psychologie et Violence*, Studyrama-Vocatis, Paris, 2013, pp. 291-310.

⁴⁵ Franssen A., Cartuyvels Y., Hubert H-O., Smeets S., Toro F., Lemaitre A., Hougardy L., « Insécurité : un premier état des savoirs ; Synthèse bibliographique », Centre d'études sociologiques et Séminaire Interdisciplinaire d'Etudes Juridiques (FUSL), Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (U.L.B.), Centre de recherches criminologiques (U.L.B.), Unité de recherche en criminologie (U.C.L.), Service de Criminologie (ULG), sur la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2003.

⁴⁶ Killias M., *Précis de criminologie*, Berne, Staempfli, 1991, p. 409.

⁴⁴ Quéro Y-C., « Le profiling communautaire : analyse et réponse au besoin local de sécurité », In : Dieu E.,

(facteurs axiologiques). Toutefois, cette évaluation ne semble pas provenir d'un jugement cognitif abouti, puisque peu d'éléments rationnels varient d'un groupe à l'autre (secure / insecure). Aussi, les facteurs affectifs personnels seraient éventuellement un filtre dans la variation des facteurs axiologiques et comportementaux. Ainsi, pour des contextes et situations similaires (accès à la police/gendarmerie, accès au service d'aide aux victimes, fonctions similaires, etc.), croiser la question de la vulnérabilité subjective (facteurs émotionnels), de l'évaluation du risque objective (facteurs cognitifs) et la possibilité de réaction (facteurs comportementaux) s'avère ici précieux sur la compréhension par exemple du recours à la plainte.

Les agents de proximité se sentant en insécurité subissent des conséquences des victimisations au travail, déplacées dans la sphère personnelle (cf. tableau 5). Ils en parlent davantage, tant aux autorités hiérarchiques qu'aux institutions judiciaires. Les agents se sentant en sécurité semblent moins éprouver les conséquences des victimisations au travail. Ces conséquences se limiteraient à la sphère professionnelle, qu'ils évoqueraient (lorsqu'ils en parlent) les victimisations essentiellement à l'entourage (non professionnel et non judiciaire). Bien qu'*a priori* paradoxale, cette attitude est logique : l'entourage est ici perçu comme réconfort d'une problématique professionnelle, sans investissement de ces difficultés sur la sphère personnelle. Aucune tension particulière n'est alors déplacée. De plus, « *le rôle du risque et la protection contre le risque sur les identités comporteraient deux aspects : la sécurité sur une longue durée, [...] et la sécurité sur une courte*

*durée... »*⁴⁷. Nous pouvons émettre l'hypothèse que la fréquence et la durée des victimisations subies par les agents, plus élevées pour le groupe « insecure », produit un impact plus important sur l'identité et ainsi déplace la tension de la sphère professionnelle vers la sphère personnelle –voire s'enkyste dans l'identité jusqu'à la sphère personnelle.

Les agents de proximité se sentant en insécurité (cf. tableau 6) ressentent des conséquences psychologiques suite aux victimisations subies, une insatisfaction du métier plus grande (avec la population comme avec des proches –dans la vie professionnelle et privée). Dans leurs zones d'activité, la plupart des agents de proximité reconnaissent avoir connaissance de divers trafics (drogue/alcool), et ceci ne semble pas affecter la question du sentiment d'insécurité. Ni le schéma « symbolique » ni le schéma « rationaliste » n'entrent en circonstance. Toutefois, la connaissance d'autres trafics que la drogue et l'alcool pourrait être mise en lien avec le sentiment d'insécurité, même si aucune corrélation statistique ne le confirme : 14% des agents « insecure » ont connaissance d'autres types de trafic, à la différence des agents « secure ». Cette information serait en lien avec la multi-dimensionnalité qui constitue la vulnérabilité lors de l'exposition. Certains agents se trouvent dans des situations-problème⁴⁸ qui surpassent leurs capacités de résistance ; il s'agit alors tant d'une évaluation cognitive du risque que d'une exposition de soi et de ses affects dans un environnement criminogène particulier.

⁴⁷ Laplant J., *La violence, la peur et le crime*, Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2001, p. 94.

⁴⁸ Wortley R., Mazerolle L., *Environmental Criminology and Crime Analysis*, Willan Publishing, New York, 2008.

3.3. Exemple d'approfondissement méso-territorial (sur un quartier).

Il s'agit maintenant de voir comment ces grandes tendances dégagées par une analyse de 79 questionnaires peuvent servir de base différentielle pour analyser des situations spécifiques comme celles d'un quartier. La comparaison s'effectue à partir d'un questionnaire de victimation remplis par 17 agents de Val Touraine Habitat travaillant dans le quartier de la Rabaterie et de 62 agents travaillant dans d'autres quartiers sensibles d'habitat social de l'agglomération. Cette analyse comparative exploratoire poursuit le champ d'investigation de ce type d'enquête et ses découvertes, qu'une d'une part « *toutes les victimes ne réagissent pas de la même manière à un même événement...* », et d'autre part, que « *d'autres personnes, qui n'ont pourtant pas fait cette expérience, peuvent aussi se trouver affectées (insécurité) par ce type de risque sans en avoir personnellement l'expérience...* »⁴⁹.

Concernant la question des victimisations subies, et de manière plus précise, l'analyse par quartier permet de rendre compte que, en comparaison de la moyenne des victimisations reconnues par les agents de proximité exerçant dans les autres secteurs sensibles (notamment Sanitas, Rabière, Europe), les agents de Saint-Pierre-des-Corps (Rabaterie) (re)connaissent des taux de victimisations plus bas, et de fait, un report à la

plainte également plus faible (cf. figure 4). A une exception près, nous voyons que les agents Val Touraine Habitat sont confrontés à un taux de vol/tentative très légèrement supérieur aux autres quartiers, pour un taux de dépôt de plainte de 0%. Or, le taux de dépôt de plainte de référence semble être de 1/3, établi dans ce type de victimisation par les autres secteurs (15% de victimisation / 5% de dépôts de plainte). Il devrait dès lors y avoir un taux de plainte d'environ 6% et non de 0%.

Cette situation spécifique au secteur de Saint-Pierre-des-Corps (Rabaterie) concernant les vols et tentatives de vol (faits supérieurs à la moyenne des autres quartiers pour une absence de plainte) est à mettre en relation avec d'une part, les situations-problèmes de rodéo, vols de voiture et la mécanique sauvage dans le quartier, et d'autre part, les menaces subies vis-à-vis de ce qui est perçu comme une délation (appel aux forces de l'ordre). Les analyses qualitatives ont pu mettre en valeur les résultats issus des analyses quantitatives de l'enquête de victimation. A titre d'exemple, voici les propos tenus par Madame Chennoufi, employée d'immeuble habitant sur le secteur rencontrée à l'agence Val Touraine Habitat, « *à la Tour 12 où je travaille, sur le parking l'après-midi, il y a du bricolage, de la mécanique sauvage, surtout une Mégane blanche avec des gens, des tchéchènes. Je les entends à 2H du matin dès fois.* » Lorsqu'on lui demande « *comment vous vivez-vous cela ?* » Madame Chennoufi répond « *moi, je m'en sors bien, je discute avec eux. Mais il y a beaucoup de menaces, de dégradations... la vie de mes gars, moi je m'en sors bien.* », et pour les autres

criminologie (U.C.L.), Service de Criminologie (ULG),

⁴⁹ Franssen A., Cartuyvels Y., Hubert H-O., Smeets S., Toro F., Lemaitre A., Hougardy L., « Insécurité : un premier état des savoirs ; Synthèse bibliographique », Centre d'études sociologiques et Séminaire Interdisciplinaire d'Etudes Juridiques (FUSL), Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (U.L.B.), Centre de recherches criminologiques (U.L.B.), Unité de recherche en

habitants, notamment ceux de la Tour 12, elle complète « *les habitants de la Tour 12 ne vivent plus comme avant. Les roumains donnent une mauvaise image. Mais personne n'appelle la police, même quand il y a du bruit... ils me demandent, mais moi-même j'ai ma vie en danger. Ils n'aiment pas ça quand il y a la police, derrière ils mettent le bordel.* » Les représentations quant à l'insécurité interrogent ici d'autres paradigmes que le « rationnel » et le « symbolique » -qui ne sont pas à omettre. Les modes d'habiter⁵⁰ et les relations interpersonnelles dans un espace urbain d'habitat social⁵¹ sont questionnées suivant des facteurs à la fois comportementaux et psychosomatiques dans un rapport personnel à des processus objectifs de victimisations, ainsi que des facteurs axiologiques vis-à-vis d'un ensemble de valeurs et croyances dans un questionnement subjectif de vie sociale.

Il est intéressant de comparer le ressenti de l'insécurité (sentiment subjectif) suivant que l'on exerce le métier d'agent de proximité dans le quartier de la Rabaterie ou dans les autres quartiers regroupés au sein du CAP-CIVIS (zones urbaines sensibles ; cf. figure 5). En effet, bien que le taux de sentiment de sécurité ne varie pas du secteur de la Rabaterie (33%) aux autres (35%), les agents travaillant à Saint-Pierre-des-

Corps se sentent davantage en insécurité au travail (59% par rapport à 47%) Ce sentiment d'insécurité ne semble toutefois pas envahir en plus le domaine personnel (6%), trait caractérisant les autres secteurs (18% se sentent en insécurité à la fois au travail et dans la vie personnelle). Ainsi, même pour des professionnels, le sentiment d'insécurité généré par un lieu pour divers motifs environnementaux objectifs ou symboliques⁵², n'impactera pas les mêmes sphères de vie (professionnelle, personnelle). C'est la nature (qualité) de l'« insecure » qui va changer.

Pour les agents de proximité exerçant dans le secteur de la Rabaterie, le sentiment d'insécurité au travail ainsi que le faible taux d'insécurité dans le domaine personnel peuvent être expliqués par deux analyses croisées :

- le lien entre le lieu d'exercice et le fait de vivre ou non sur les lieux de son travail ;
- le lien entre le fait de vivre sur les lieux du travail et le sentiment d'insécurité.

A propos de l'insécurité au travail, nous analysons que les employés de l'agence de Saint-Pierre-des-Corps ressentent une insécurité d'autant plus grande s'ils vivent sur le secteur de leur travail (66%), alors que 57% des agents se sentent en insécurité au travail alors même qu'ils ne vivent pas sur ce secteur. Or, nous observons que peu d'agents de Saint-Pierre-des-Corps vivent sur les lieux de leur travail (18%) en comparaison des agents des autres secteurs (52% vivant sur les lieux de travail) Cette situation expliquerait la différence de ressenti du sentiment d'insécurité

sur la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2003.

⁵⁰ Peyrat D., « Habiter, cohabiter : la sécurité dans le logement social », Rapport au secrétaire d'État au Logement, <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/024000101/000.pdf>, 2002 (Consulté le 03 mars 2013).

⁵¹ Bouchard C., Winter A., Ventéjoux A., Dubois C., Launay P., Gaborel A-S., « Les incivilités en habitat social collectif : Exemple d'une problématique « nouvelle » de violence et de son élaboration conceptuelle et pratique », In : Dieu E., Sorel O., *Psychologie et Violence*, Studyrama-Vocatis, Paris, 2013, pp. 234-259.

⁵² Willson J. Q., Kelling G. L., « Les vitres cassées », *Les Cahiers de la Sécurité intérieure - Connaître la Police, grands textes de la recherche anglo-saxonne*, Hors-série, 2003, pp. 233-255.

dans la vie personnelle des deux catégories d'agents observés.

4. Utilités et perspectives futures de l'enquête de victimation.

4.1. Analyses qualitatives des ressentis victimaux.

Plusieurs composantes du cadre de travail des agents de proximité peuvent entrer dans l'explication des ressentis victimaux identifiés ci-dessus. Ces composantes ont été identifiées lors d'échanges inter-bailleurs des agents de proximité autour de leurs pratiques professionnelles. Les contraintes spécifiques à l'institution permettent de différencier les difficultés rencontrées en fonction de l'employeur. Pour les agents de proximité des trois employeurs (trois bailleurs sociaux), les rapports avec la hiérarchie peuvent être rendus complexes par une sectorisation géographique et une séparation des services qui conduisent à un manque de relation et de circulation des informations entre les différents secteurs d'activité. Il existerait en parallèle un sentiment subjectif d'absence de reconnaissance du travail effectué selon les agents, un sentiment pourtant en contradiction des impressions des supérieurs qui estiment que les gardiens bénéficient d'attention particulière en matière de ressources humaines (eg. formation). Toutefois, nous pouvons observer que la qualité du lien avec le manager et la reconnaissance au quotidien dans le métier est en réalité variable.

Nos analyses nous mènent à relever quelques points essentiels à prendre en considération afin de juguler les victimisations secondaires et améliorer les conditions de travail :

- Le besoin de reconnaissance des agents, de valorisation du travail et de compréhension

par leur hiérarchie et les locataires de leurs réalités de terrain ;

- Le besoin de rupture de l'isolement et/ou de son sentiment (limiter la séparation entre les services et favoriser les échanges, permettre le travail en binôme) ;
- Le besoin d'une sécurité symbolique (éviter les bureaux fermés sans possibilité sortie, surélever le comptoir de l'accueil, introduire des caméras de sécurité).

4.2. Amélioration de l'enquête : comparaisons et évolutions, de l'exploratoire au confirmatoire.

L'enquête de victimisation possède ici deux avantages certains, de reconstruire les parcours de victimes et ressentis victimaux (occurrence du risque, facteurs de vulnérabilités au sein des fonctions, etc.), et de recueillir et analyser les réactions « *parfois opposées des victimes à la survenance du risque mais également les conséquences d'une victimation sur d'autres aspects et de s'apercevoir, par là même, de la diversité des mobilisations consécutives...* »⁵³.

En ce sens, d'un point de vue quantitatif, perpétuer les analyses de victimation permettrait d'ouvrir des perspectives supplémentaires telles des analyses comparatives annuelles, par secteur, avec les résultats des enquêtes nationales, ou encore, avec les fiches de signalement. Cette comparaison permettrait d'évaluer la pertinence des outils développés. La mise en place d'une

⁵³ Franssen A., Cartuyvels Y., Hubert H-O., Smeets S., Toro F., Lemaitre A., Hougardy L., « Insécurité : un premier état des savoirs ; Synthèse bibliographique », Centre d'études sociologiques et Séminaire Interdisciplinaire d'Etudes Juridiques (FUSL), Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (U.L.B.), Centre de recherches criminologiques (U.L.B.), Unité de recherche en criminologie (U.C.L.), Service de Criminologie (ULG), sur la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2003.

synthèse descriptive et comparative à différents temps de mesure paraît indispensable. Il s'agirait d'un outil statistique qui approfondit les analyses via une description des variables (eg. effectifs, intensité, sentiment d'insécurité perçu) en utilisant des indicateurs objectifs confirmés (moyennes et écart-types). Pour affiner la grille de lecture et comparer des données, nous proposons de croiser les variables pertinentes entre elles, et émettre des analyses inférentielles en étant attentif aux variations des phénomènes de victimisation et victimation. Pour mener à bien ces améliorations analytiques, nous proposons la mutualisation et la compilation des données (fiches de signalement de chacun des partenaires) afin d'offrir une base empirique et une lecture commune, un recoupement et une uniformisation des informations facilitant l'encodage et limitant les biais d'analyse⁵⁴. Enfin, ce recueil conduirait à la création d'une « data base » et à la systématisation des données pour informatiser, enregistrer les faits et ressentis, et faciliter l'accès aux données pour une lecture objective (cumulative et descriptive) permettant de tester plus les liens qu'entretiennent certaines variables. Une « data base » améliorerait nos analyses des portraits typologiques via une étude par secteur, avec une déclinaison cartographique.

D'un point de qualitatif, un approfondissement des représentations derrière les perceptions s'avérerait précieux (eg. sur les vécus des victimisations). Il serait intéressant de recueillir les définitions des violences, les motivations à porter plainte, les résistances possibles, l'accueil/vécu face aux institutions judiciaires, les

conséquences dans la vie personnelle. De plus, il paraîtrait judicieux d'évaluer la gravité subjective des victimisations comme la fréquence, et de les mettre en lien avec le dépôt de plainte.

4.3. Des pistes de travail et préconisations.

Dans ses remarques concernant les enquêtes de victimisations⁵⁵, Hougardy questionnait « *la mise en place de mesures réelles visant à diminuer le sentiment d'insécurité [...]. L'extraction de certains chiffres se limite souvent à justifier les priorités de certains plans zonaux de sécurité.* » en signalant que « *On note toutefois que l'enquête de victimation [...] permet à un niveau local l'apport de réponses concrètes* ». La centralisation et exploitation des données proposée par notre enquête nous conduirait à dresser une cartographie des victimations, avec analyses descriptives et inférentielles de leurs causes et conséquences, représentations, et report à la plainte. Cette amélioration des outils aurait pour objectifs d'appréhender le vécu subjectif des acteurs du secteur concernant leur quotidien et la gestion des problématiques soulevées, phase préalable indispensable pour soutenir au mieux individuellement les agents de proximité dans leurs fonctions et les accompagner dans l'évolution des pratiques professionnelles.

Ainsi, la création d'une base de données approfondie des victimisations et ressentis victimaux permettrait :

⁵⁴ Cf. Rapport "Whanganui District Community Profile – for the CRM Forum – 28 September 2011" (<http://profile.idnz.co.nz/wanganui/home>)

⁵⁵ Franssen A., Cartuyvels Y., Hubert H-O., Smeets S., Toro F., Lemaitre A., Hougardy L., « Insécurité : un premier état des savoirs ; Synthèse bibliographique », Centre d'études sociologiques et Séminaire Interdisciplinaire d'Etudes Juridiques (FUSL), Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (U.L.B.), Centre de recherches criminologiques (U.L.B.), Unité de recherche en criminologie (U.C.L.), Service de Criminologie (ULG),

1. d'identifier des logiques de parcours typiques et problèmes réguliers rencontrés par les agents, en rendant compte de l'organisation des parcours consécutifs et de signalement. Nous serons attentifs aux résultats éventuellement différentiels entre les types de violence, les populations visées, et les champs d'action des partenaires.

2. de proposer une liste d'indicateurs pertinents et viables, et formuler des propositions en matière de coordination et communication entre les différents acteurs impliqués afin de concourir à une prise-en-charge interdisciplinaire des besoins soulevés des agents de proximité durant les différents temps d'action.

sur la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2003, p. 21.

	Fait objectif portant atteinte : « Victimisation »	Ressenti subjectif d'une atteinte : « Victimation »
Facette sociale (soi / autrui)	Evaluation cognitive d'être victimisé (Fear of crime ciblée)	Evaluation axiologique d'être victimisé (référence à des valeurs)
Facette personnelle (soi / autrui)	Crainte psychosomatique et comportementale d'être victimisé	Crainte affective d'être victimisé (insecure diffus)

Tableau 1 : Déconstruction du sentiment d'insécurité - Le sentiment d'insécurité en « évaluation » et « craintes »

« Je subis des menaces ou injures... »	« Je subis des vols ou tentatives de vol... »	« Je subis des destructions/dégradations du logement et des véhicules... »	« Je subis des violences physiques... »
89,90%	15,20%	31,60%	24,10%

Tableau 2 : Les victimisations subies dans le cadre de la fonction (n=79)

	Se sent en sécurité	Se sent en insécurité
Indications personnelles	+35 ans (89%)	+35 ans (94%)
	Sanitas, Rabière, Rabaterie	Sanitas, Rabière, Rabaterie, Europe
	Ne vit pas sur son lieu de travail (59%)	Ne vit pas sur son lieu de travail (52%)
	Vit en concubinage, pacs ou mariage (78%)	Vit en concubinage, pacs ou mariage (74%), et seul ou séparé-divorcé-veuf (26%)
	Pas d'enfant (22%), 1 ou 2 enfants (67%)	Pas d'enfant (20%), 2 ou 3 enfants (68%)

Tableau 3 : Profil sociodémographique et sentiment d'insécurité

	Se sent en sécurité	Se sent en insécurité
Victimisations subies	Menaces / injures	
	Subit des menaces / injures* (81%)	Subit des menaces / injures* (94%)
	Victimisations rares et « pas graves »* (67%), quasi-jamais « souvent »* (7%)	Victimisations rares et « pas graves »* (51%) et « graves »* (29%), « souvent »* (17%)
	Ne dépose pas plainte* (93%)	Dépose régulièrement plainte* (48%)
	Vol / tentative de vol	
	Ne subit pas (89%)	Ne subit pas (83%), parfois (17%)
	Jamais (89%)	Jamais (83%), parfois (gravité ou fréquence : 17%)
	Ne dépose pas plainte (100%)	Ne dépose pas plainte (94%)
	Destruction/dégradation du logement et des véhicules	
	En majorité ne subit pas (67%), peu subir (33%)	En majorité ne subit pas (69%), mais peut subir (31%)
	Jamais (67%) ou rarement et « pas grave » (22%)	Jamais (69%) ou rarement-pas grave (14%) ou grave (14%)
	Ne dépose pas plainte (93%)	Ne dépose pas plainte (85%), ou parfois (15%)
	Violences physiques diverses	
	En majorité ne subit pas (74%)	En majorité ne subit pas (77%)
	Jamais (74%) ou rarement et « pas grave » (22%)	Jamais (77%) ou rarement « pas grave / grave » (21%)

	Ne dépose pas plainte (89%)	Ne dépose pas plainte (90%)
--	-----------------------------	-----------------------------

Tableau 4 : Profil criminologique et sentiment d'insécurité (* p<0.1 : significatif d'un point de vue statistique)

	Se sent en sécurité	Se sent en insécurité
Conséquences des victimisations	Aucun mal-être vis-à-vis des faits* (65%)	En majorité, ressent un mal-être vis-à-vis des faits* (62%)
	Ne parle pas des faits* (36%), ou en parle à l'entourage* (40%)	Parle des faits aux supérieurs hiérarchiques* (24%), à l'entourage* (32%), aux institutions judiciaires* (14%)
	En parle parfois* (62%), ou jamais* (27%)	En parle parfois* (86%)
	Aucune conséquence particulière des victimisations* (62%), ou sur le travail* (31%)	Aucune conséquence particulière des victimisations* (30%), conséquences sur le travail et/ou la vie personnelles* (70%)

Tableau 5 : Profil psycho-victimologique et sentiment d'insécurité (* p<0.1 : significatif d'un point de vue statistique)

	Se sent en sécurité	Se sent en insécurité
Conditions de travail et isolement social	Aucune conséquence* (52%) ou psycho.* (40%)	Conséquences psychologiques* (65%)
	Satisfait de son métier* (96%)	Satisfait de son métier* (85%, mais 8 fois plus d'insatisfaits)
	Aucune difficulté particulière* (70%), ou parfois avec la population* (22%)	En difficulté avec la population* (50%) et autres difficultés* (collègues, amis, famille : 15%)
	A connaissance de trafics d'alcool / drogue (59%) – 33% n'ont pas connaissance	A connaissance de trafics d'alcool/droque (55,8%) et autres types (14%) -29% n'ont pas connaissance

Tableau 6 : Profil psychosocial et sentiment d'insécurité (* p<0.1 : significatif d'un point de vue statistique)

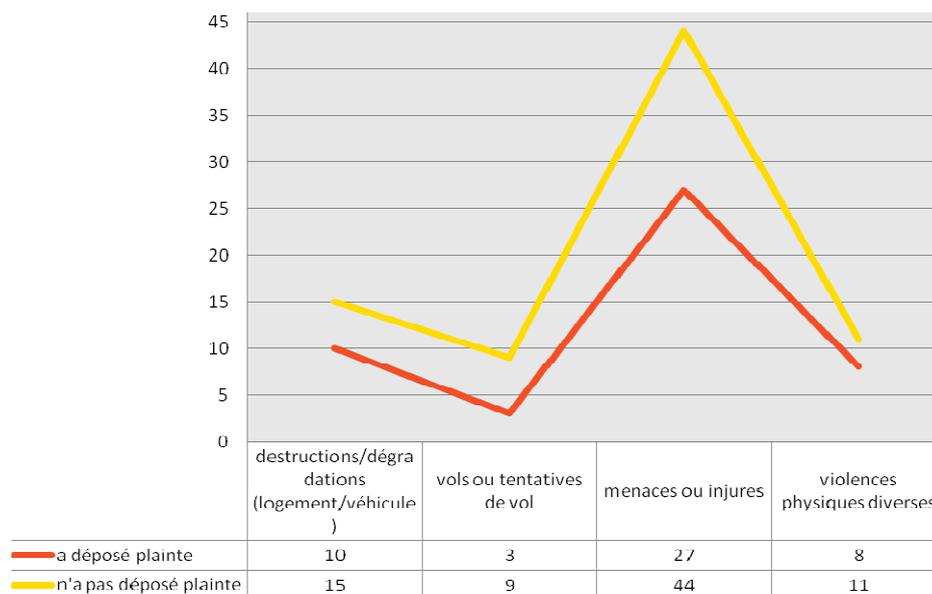


Figure 1 : Manifestation de la plainte en fonction des types de violence subie

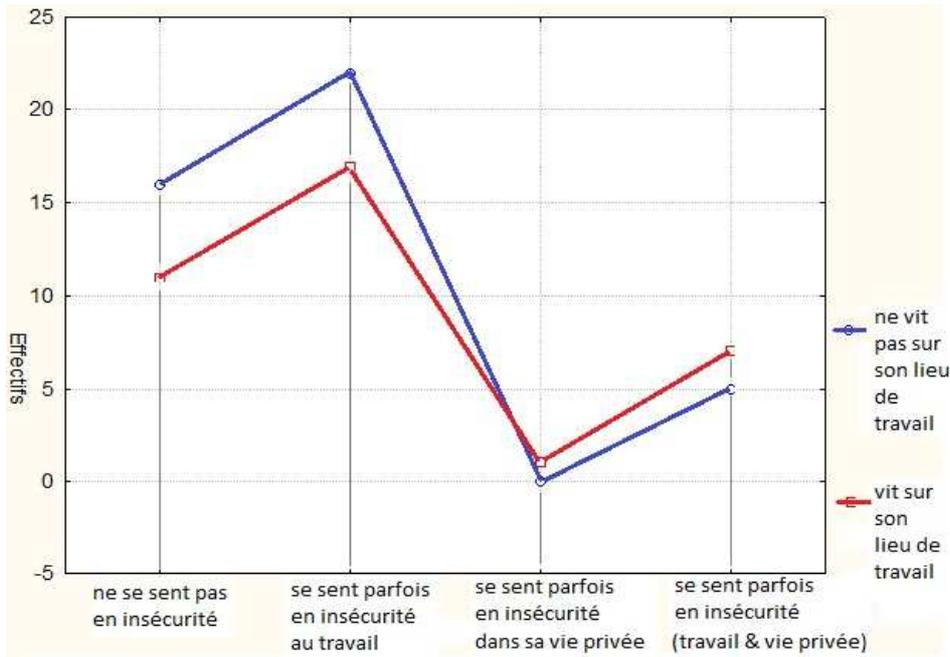
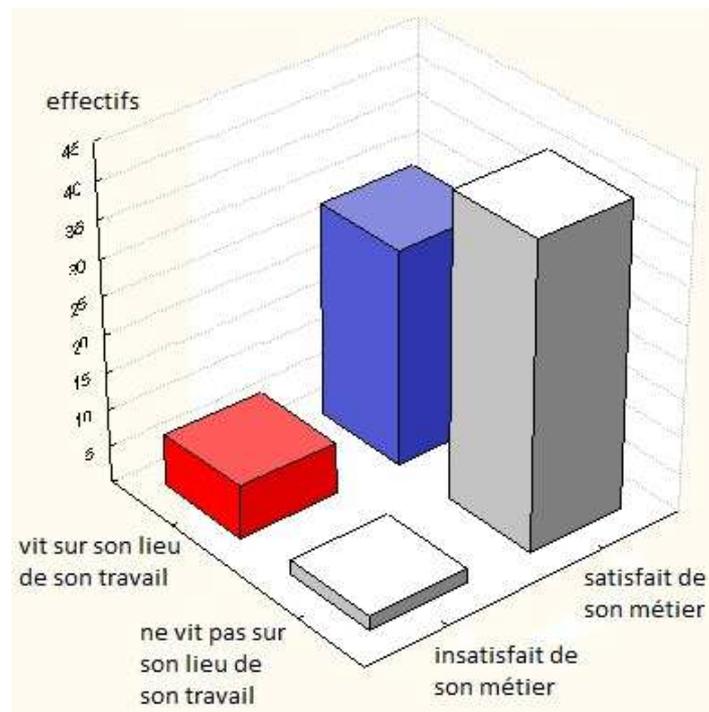


Figure 2 : Vivre sur son lieu de travail et se sentir en insécurité



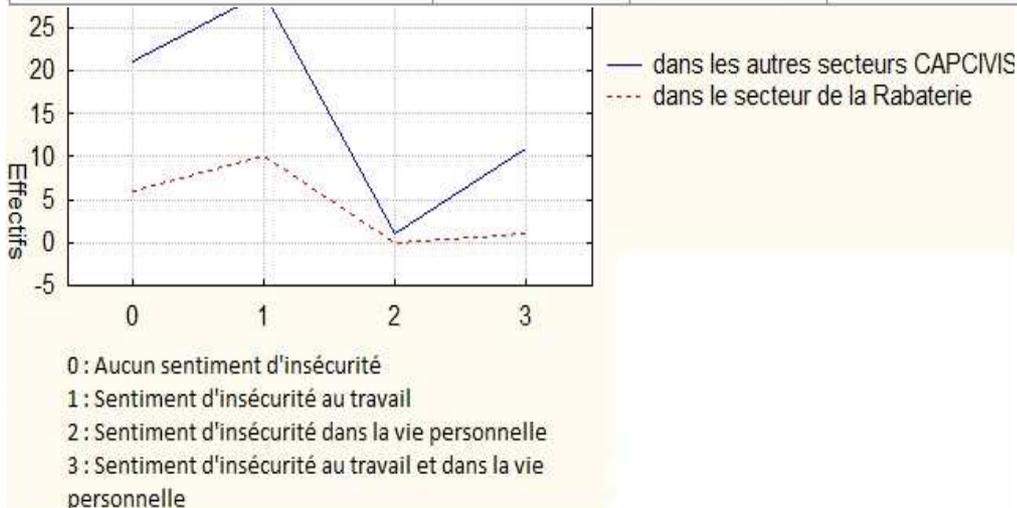
Rouge : vit sur son lieu de travail et insatisfait de son métier ; Bleu : vit sur son lieu de travail et satisfait de son métier ; Chi2 Pearson : 4.248(1) / p<0.05

Figure 3 : Vivre sur son lieu de travail et être satisfait de son métier

De manière générale, cette analyse conduit à mener des actions privilégiées concernant les victimisations verbales.



	Victimisations verbales	Victimisations de vol/tentative	Victimisations destructions/dégradations du logement et du véhicule	Victimisations physiques diverses
AP exerçant dans le secteur de la Rabaterie (victimisations reconnues)	82%	18%	18%	18%
AP exerçant dans le secteur de la Rabaterie (portant plainte)	24%	0%	6%	6%
AP exerçant dans les autres secteurs (victimisations reconnues)	92%	15%	35%	26%
AP exerçant dans les autres secteurs (portant plainte)	37%	5%	15%	11%



Bibliographie.

- Barker A., Crawford A., « Peur du crime et insécurité : quelques réflexions sur les tendances de la recherche anglo-américaine », *Déviance et Société*, 1(35), 2011, pp. 59-91.
- Biderman A., Johnson L., McIntyre J., Weir A., *Report on a pilot study in the District of Columbia on victimization and attitudes toward law enforcement. President's Commission on Law Enforcement and Administration of Justice, Field Surveys I.*

- U.S. Government Printing Office, Washington, D.C., 1967.
- Bordet J., Champagne B., Kattar A., « Régulation sociale et transformation des violences quotidiennes dans les quartiers d'habitat social », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 5(1), 2008, pp. 119-134.
 - Born M., *Psychologie de la délinquance*, De Boeck Université, Bruxelles, 2005.
 - Bouchard C., Winter A., Ventéjoux A., Dubois C., Launay P., Gaborel A-S., « Les incivilités en habitat social collectif : Exemple d'une problématique « nouvelle » de violence et de son élaboration conceptuelle et pratique », In : Dieu E., Sorel O., *Psychologie et Violence*, Studyrama-Vocatis, Paris, 2013, pp. 234-259.
 - Burgess E., Bogue D.J., *Urban Sociology*, University of Chicago Press, Chicago, 1967.
 - CESDIP, *Victimisation et Insécurité en Ile de France – Les résultats de la première enquête 2001 – Rapport final*, Sécurité et Comportements en Ile-de-France, Institut d'Aménagement et d'urbanisme de la Région Ile- de-France, 2002.
 - Charrier P., « La psycho-criminologie comme anthropologie du lien social », Journées d'étude Violences, Risques et Transgressions ; réflexions psycho-criminologiques sur les pratiques sociales, éducatives et judiciaires - Autour de l'œuvre d'Anne-Marie Favard, Université de Rennes 2, 2014.
 - Croze C., Estevan L., Laye M., Gamon M., Faucheux N., Beschi S., Cecconi T., « Habiter et modes d'habiter », IUP Université Joseph Fourier, <http://sbeschi.free.fr/travaux-urbanisme-transport/habitat/Socio-Habiter-Modes-d-Habiter.pdf>, 2007 (Consulté le 03 mars 2013).
 - Cusson M., « L'effet structurant du contrôle social », *Criminologie*, 26 (2), 1993, pp. 37-62.
 - Cusson M., Tremblay P., Biron L-L., Ouimet M., Grandmaison R., *La prévention du crime, guide de planification et d'évaluation*, Université de Montréal, éd. numérique 2006, http://classiques.ugac.ca/contemporains/ouimet_marc/guide_evaluation_projets/guide_evaluation_projets.pdf (Consulté le 03 mars 2013).
 - Dieu E. & Moussaud C., « Comment améliorer le confort au travail des agents de proximité par le biais d'un projet de prise-en charge multidimensionnelle ? » Regards croisés de la psychologie environnementale et des sciences de gestion, Colloque international du LAPPS et PRIMAL, Université de Paris Ouest Nanterre La Défense, 7-8 nov. 2013.
 - Elchardus M., De Groof S., Smits W., *Sentiments d'insécurité – Une étude de la littérature*, Etude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 2003.
 - Fattah E. A., "Research On Fear of Crime: Some Common Conceptual And Measurement Problems", in Bilsky W., Pfeiffer C., Wetzels (edited by), *Fear of Crime and Criminal Victimization*, Ferdinand Enke Verlag, Stuttgart, 1993.
 - Fattam A., « Les enquêtes de victimisation : leur contribution et leurs limites », *Déviance et société*, 5 (4), 1981, pp. 423-440.
 - Favard A-M., « Quelle place pour le criminologue dans la nouvelle politique de la ville ? », In : Cario R., Favard A-M., Ottenhof R., *Profession criminologue*, Erès, Paris, 1994, pp. 111-129.
 - Felson M., Boba R.L., *Crime and Everyday Life*, Sage (4th edition), Thousand Oaks, California, 2010.
 - Franssen A., Cartuyvels Y., Hubert H-O., Smeets S., Toro F., Lemaitre A., Hougardy L., « Insécurité : un premier état des savoirs ; Synthèse bibliographique », Centre d'études sociologiques et Séminaire Interdisciplinaire d'Etudes Juridiques (FUSL), Groupe d'étude sur l'Ethnicité, le Racisme, les Migrations et l'Exclusion (U.L.B.), Centre de recherches criminologiques (U.L.B.), Unité de recherche en criminologie (U.C.L.), Service de Criminologie (ULG), sur la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2003.
 - Goldstein H., "The Pattern of Emerging Tactics for Shifting the Ownership of Prevention Strategies", 6th International Seminar on Environmental Criminology and Crime Analysis, Oslo, Norway, June 23-25, 1997, <http://www.popcenter.org/Responses/responsibility/PDFs/Goldstein.pdf> (Consulté le 03 mars 2013).
 - Killias M., *Précis de criminologie*, Berne, Staempfli, 1991.
 - Koudou O., « Insécurité urbaine, analyse criminologique et prévention situationnelle intégrée », *Revue de Criminologie, Victimologie et Sécurité*, 3 (2), 2009.
 - Laplant J., *La violence, la peur et le crime*, Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2001.

- McMillan D.W., Chavis George D.M., "Sense of Community: A Definition and Theory", *Journal of Community Psychology*, 14 (1), 1986, pp. 6-23.
- Ménoret B., Oudot-Saintgéry D. (Dir), « Sûreté de l'usager et conception urbaine », Ministère de l'égalité des Territoires et du Logement, Direction Générale de l'Aménagement, du Logement et de la Nature, 2012.
- Mucchielli L., *Violences et insécurité. Fantômes et réalités dans le débat français*, La Découverte, Paris, 2001.
- Peyrat D., « Habiter, cohabiter : la sécurité dans le logement social », Rapport au secrétaire d'État au Logement, <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/024000101/000.pdf>, 2002 (Consulté le 03 mars 2013).
- Quéro Y-C., « Le profiling communautaire : analyse et réponse au besoin local de sécurité », In : Dieu E., Sorel O., *Psychologie et Violence*, Studyrama-Vocatis, Paris, 2013, pp. 291-310.
- Robert P., *Le citoyen, le crime, l'État*, Genève, Droz, 1999.
- Roché S., *Le sentiment d'insécurité*, Presses Universitaires de France, Paris, 1993.
- Shaw C.R., Zorbaugh H., McKay H.D., Cottrell L.S., *Delinquency Areas*, University of Chicago Press, Chicago, 1929.
- Skogan W.G., "The validity of official crime statistics: An empirical investigation", *Social Science Quarterly*, 55 (1), 1974, pp. 25-38.
- Verspieren M-R., « La pertinence de la recherche-action dans le domaine des sciences de l'éducation », *Etud. Rech. Syst. Agraires Dév.*, 30, 1997, pp. 115-126.
- Walker M.A., "Measuring concern about crime: Some Inter-racial Comparisons", *The British Journal of Criminology*, 34 (3), 1994, pp. 366-378.
- Warr M., Ellison C.G., « Rethinking Social Reactions to Crime: Personal and Altruistic Fear in Family Households », *American Journal of Sociology*, 106 (3), 2000, pp. 551-578.
- Wemmers J., *Introduction à la victimologie*, Presses Universitaires de Montréal, 2003.
- Willson J. Q., Kelling G. L., « Les vitres cassées », *Les Cahiers de la Sécurité intérieure - Connaître la Police, grands textes de la recherche anglo-saxonne*, Hors-série, 2003, pp. 233-255.
- Wortley R., Mazerolle L., *Environmental Criminology and Crime Analysis*, Willan Publishing, New York, 2008.
- Zauberman R., Robert P., *Du côté des victimes. Un autre regard sur la délinquance*, L'Harmattan, Paris, 1995.

Autres références.

- Fiches de bonne pratique « actions de prévention de la récidive » & « actions de tranquillité publique ». Secrétariat général du Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance, 2014.
- Rapport « Les diagnostics locaux de sécurité, une étude comparée, pour mieux comprendre et mieux agir ». Institut national de santé publique du Québec, Centre international pour la prévention de la criminalité, et Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2005.
- Office des Nations-Unies contre la drogue et le crime, Commission économiques des Nations-Unies pour l'Europe. Manuel sur les enquêtes de victimisations. Nations-Unies, 2009.
- Rapport "Whanganui District Community Profile – for the CRM Forum – 28 September 2011" (<http://profile.idnz.co.nz/wanganui/home>).