

Cahier n°5
de l'Observatoire

**Violence contre les policiers, pompiers
et ambulanciers, gardiens de la paix et
gardiens de parcs en Région bruxelloise**

Sentiment d'insécurité et victimation

Autrice

Aline DISTEXHE

Coordination

Sophie CROISET

Direction de l'Observatoire de safe.brussels

Christine ROUFFIN

Remerciements

Nos remerciements vont à tous les partenaires qui ont contribué à cette analyse en prenant le temps de fournir des informations, quantitatives et qualitatives, sur le sujet traité, et sans qui ce cahier n'aurait pu voir le jour :

- › Zones de police bruxelloises,
- › Communes bruxelloises,
- › Bruxelles Environnement,
- › SIAMU.

VERSION ORIGINALE EN FRANÇAIS

Cahier n°5
de l'Observatoire

**Violence contre les policiers, pompiers
et ambulanciers, gardiens de la paix et
gardiens de parcs en Région bruxelloise**

Sentiment d'insécurité et victimation

Table des matières

Préface	p. 4
Avant-propos	p. 5
Introduction	p. 6

Cadre et méthodologie

1	Scope de l'étude	p. 10
	1.1 Métiers étudiés	p. 10
	1.2 Violence considérée	p. 10
	1.3 Hors scope	p. 11
2	Aperçu méthodologique	p. 11
3	Récolte de données	p. 12
	3.1 Statistiques officielles	p. 12
	3.2 Entretiens qualitatifs	p. 12
	3.3 Questionnaire auto-administré	p. 13
	3.3.1. Questionnaire	p. 13
	3.3.2. Échantillonnage	p. 15
	3.3.3. Caractéristiques des répondants	p. 15
4	Analyse des données	p. 19

Sentiment de sécurité et victimation des policiers, pompiers et ambulanciers, gardiens de la paix et gardiens de parcs en Région bruxelloise

1	Sentiment de sécurité	p. 22
1.1	Contacts avec le public	p. 23
1.2	Sentiment d'être respecté et sentiment d'insécurité	p. 24
1.2.1.	Selon le métier	p. 24
1.2.2.	Selon le lieu de résidence	p. 24
1.2.3.	Selon le genre	p. 25
1.3	Impact de la crise sanitaire	p. 26
1.3.1.	Impact de la crise sanitaire sur le sentiment d'être respecté par la population	p. 27
1.3.2.	Impact de la crise sanitaire sur le sentiment d'insécurité des agents	p. 27
1.3.3.	Regard des agents sur l'impact de la crise sanitaire	p. 27
2	Risque d'exposition à des violences	p. 32
2.1	Risque d'exposition à des violences perçu de manière individuelle	p. 32
2.2	Risque d'exposition à des violences perçu comparativement pour chaque métier	p. 32
3	Victimation auto-déclarée	p. 34
3.1	Faits de victimation subis au moins une fois par semaine par métier	p. 35
3.2	Faits de victimation subis au moins une fois par mois par métier	p. 36
3.3	Victimation auto-déclarée selon le lieu de résidence et selon le genre	p. 37
4	Conclusion	p. 38
	Liste des figures	p. 39
	Liste des tableaux	p. 39
	Références	p. 40

Préface

À l'occasion de ce cahier consacré aux actes de violence envers les métiers d'intérêt général en Région de Bruxelles-Capitale, l'Observatoire de safe.brussels aborde une vaste question au travers d'informations chiffrées mais surtout de témoignages récoltés via entretiens et enquêtes auprès de différents métiers. Les relations entre les citoyens et le personnel œuvrant pour leur sécurité (policiers, pompiers, ambulanciers, gardiens de la paix, gardiens de parcs), parfois très positives, peuvent aussi donner lieu à des interactions difficiles, incompréhensions ou manque de respect, et diverses formes de violence verbale ou physique peuvent se produire. L'analyse cherche ici à les comprendre et à les caractériser.

En se proposant d'éclairer le lecteur sur le sentiment de sécurité et la victimation des différents métiers, en faisant ressortir la spécificité des violences, du contexte, des enjeux, le présent cahier ouvre également la voie à l'implémentation des recommandations émises en 2021 par le Parlement francophone bruxellois à propos de la place du citoyen dans la prévention et la gestion de crise. Alors que l'une des pistes

de solution envisagées reviendrait à opérer une campagne de sensibilisation et de valorisation du métier auprès du public, le but est également de mettre autour de la table toutes les parties prenantes, à savoir les services de secours, les autorités mais aussi et surtout les citoyens. Cette dernière volonté est traduite plus largement à travers le label « BRU response » qui se veut être l'incarnation d'une nouvelle dynamique participative pour renforcer la sécurité à Bruxelles et dans laquelle ses habitants trouveraient toute leur place. C'est ainsi qu'à l'occasion d'un exercice au Basilix Shopping Center le 19/03/2023, quelques citoyens ont pu prendre part aux côtés des services de secours, à un test grandeur nature des procédures d'intervention.

En gardant cette réflexion à l'esprit, nous vous invitons à découvrir cette étude, en remerciant chaleureusement les partenaires qui ont contribué à l'élaboration de ce cahier ainsi que les collaborateurs de safe.brussels, les analystes de l'Observatoire, leur coordinatrice et leur directrice qui en ont géré les différentes phases jusqu'à la publication.

Sophie LAVAUX
Directrice générale de safe.brussels,
Haut Fonctionnaire

Yves BASTAERTS
Directeur général adjoint de safe.brussels

Avant-propos

Les relations entre citoyens et acteurs de la sécurité et de la prévention présentent des enjeux essentiels, tant pour la gestion de l'ordre public et la protection de l'intégrité physique des agents et de la population que pour la cohésion sociale. Les tensions susceptibles de jaillir entre population et représentants des forces de l'ordre peuvent présenter des expressions multiples, liées à des contextes différents. Le sujet, souvent présent dans les médias, fait aussi l'objet d'un suivi et de discussions institutionnelles fréquentes. De ces réflexions, a abouti la « Résolution du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale visant à l'amélioration des relations entre citoyens et forces de l'ordre et entre forces de l'ordre et citoyens » en décembre 2020.

Dans ce contexte et dans une volonté d'analyser et de caractériser au mieux un important phénomène de société, mais aussi d'objectiver celui-ci selon une approche scientifique, l'Observatoire de safe.brussels s'est intéressé aux violences commises à l'encontre des personnes ayant un métier d'intérêt général. Suivant une méthodologie se voulant transversale et multi-sources, différents métiers de la sécurité ont été inclus dans le scope de cette étude : policiers, pompiers, ambulanciers mais aussi gardiens de la paix et gardiens de parcs.

Cette vaste étude trouve ici un bel aboutissement. L'analyse illustre les développements de l'Observatoire et ses capacités à mener des recherches d'ampleur importante, au plus proche des acteurs et de leurs préoccupations, avec une assise méthodologique solide qui mobilise tant des données quantitatives que qualitatives. Cette étude montre d'ailleurs tout l'intérêt des sources qualitatives pour cerner au mieux des problématiques sociales complexes comme celle étudiée. La parole des acteurs a ainsi été sollicitée, traitée et synthétisée dans les pages qui composent une analyse nuancée mais aussi des pistes de travail intéressantes sur différents axes.

Enfin, ce travail met en lumière l'intérêt des études de fond, à la temporalité étendue. Celles-ci constituent un pan important de la contribution à l'enrichissement de la connaissance publique sur les questions de sécurité et de prévention, à côté des productions plus courtes et ancrées dans l'actualité que l'Observatoire a également développées récemment.

Bonne lecture !

Christine ROUFFIN
Directrice de l'Observatoire de safe.brussels

Sophie CROISSET
Coordinatrice - *Security Image*

Introduction

La violence commise à l'encontre des services de police et de secours n'est pas nouvelle et le phénomène revient de manière cyclique au-devant de l'actualité¹. Sans remonter loin dans le temps, on peut par exemple penser au décès d'Adil lors d'une course-poursuite avec la police le 10 avril 2020 à Anderlecht. Les « émeutes »² ayant fait suite à ce décès avaient conduit les parlementaires bruxellois à adopter, en décembre 2020, une résolution visant l'amélioration des relations entre citoyens et forces de l'ordre et entre forces de l'ordre et citoyens³. Plus récemment encore, on se souviendra du décès tragique en intervention du policier Thomas Montjoie le 12 novembre 2022⁴.

La Région bruxelloise n'est évidemment pas la seule à être confrontée à cette problématique dans notre pays. Ainsi, on se souviendra des « émeutes » de l'été 2023 à Oupeye, à la suite du décès de Domenico dans le cadre d'un contrôle de police⁵.

Dans le contexte des débats parlementaires bruxellois de 2020, safe.brussels avait entamé une réflexion, d'une part sur les relations « police-citoyens »⁶, d'autre part sur la problématique des violences envers les métiers d'intérêt général. L'analyse présentée ici en résulte. Selon la méthodologie développée par l'Observatoire de safe.brussels⁷, l'approche adoptée est celle d'une mise en perspective des chiffres officiels de la criminalité enregistrée et d'un croisement de sources de données multiples.

Le choix a été fait de s'intéresser tant aux policiers et aux services de secours (SIAMU), souvent mentionnés dans la presse comme victimes de violences de la part du public, qu'à certains agents socio-préventifs communaux (gardiens de la paix) et régionaux (gardiens de parcs). Ces deux derniers types d'agents sont eux aussi présents dans l'espace public, en contact avec la population et en uniforme, et peuvent donc aussi être assimilés à une forme d'autorité.

L'Observatoire de safe.brussels propose ainsi une vue large sur la question des relations entre citoyens et différents types de représentants de l'autorité, plutôt qu'une approche ciblée uniquement sur la question des relations « jeunes-police ». Ceci permet une mise en perspective de la problématique des violences rencontrées par les agents, en tenant compte des spécificités de chaque métier étudié et dans la durée.

La période étudiée couvre en effet les années 2016-2021. Cette approche historique apporte aussi un éclairage sur l'actualité. Ainsi, des faits plus récents ayant fait la une des médias pourront être évoqués ponctuellement lorsqu'ils présentent un lien avec l'un des aspects ressortant de l'analyse des données récoltées.

Enfin, durant la période étudiée, la pandémie de Covid-19 (ci-après « crise sanitaire ») est survenue, avec un impact considérable sur le travail des agents des métiers considérés et sur leurs interactions avec les citoyens. Ces aspects sont donc aussi abordés dans cette étude.

1 Cf. p. ex. : RTBF, *Des vidéos d'agressions de policiers partagées sur les réseaux sociaux à Bruxelles*. « On nous attire dans des guets-apens », 14 juin 2022 (consultable sur : <https://www.rtbf.be/article/des-vidéos-d'agressions-de-policiers-partagées-sur-les-réseaux-sociaux-a-bruxelles-on-nous-attire-dans-des-guets-apens-11012186>) ; BX1, *Jette. Des guet-apens organisés pour attirer les pompiers, la police affirme que la situation est sous contrôle*, 29 juillet 2022 (consultable sur : <https://bx1.be/communes/jette/jette-guets-apens-attirer-pompiers-police-contrôle/>) ; Le Soir, *Un urgentiste sur deux aurait été agressé l'an dernier*, 1^{er} août 2022 (consultable sur : <https://www.lesoir.be/457411/article/2022-08-01/un-urgentiste-sur-deux-aurait-ete-agresse-lan-dernier>) ; La DH, *À coups de cocktails molotovs et jets de pavés, les pompiers ciblés dans les quartiers chauds* : « Comme si on était associés à la police », 08 août 2022 (consultable sur : <https://www.dhnet.be/actu/belgique/2022/08/08/a-coups-de-cocktails-molotovs-et-jets-de-paves-les-pompiers-cibles-dans-les-quartiers-chauds-comme-si-on-etait-associes-a-la-police-JJ4QXAZXYBB4BHUGK4N6ZTCFWI/>), etc.

2 RTBF, *Émeutes à Anderlecht après la mort du jeune Adil : onze suspects interpellés*, 27 juin 2020 (consultable sur : <https://www.rtbf.be/article/emeutes-a-anderlecht-apres-la-mort-du-jeune-adil-onze-suspects-interpelles-10531148>).

3 Résolution du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale visant à l'amélioration des relations entre citoyens et forces de l'ordre et entre forces de l'ordre et citoyens du 18 décembre 2020 (consultable sur : <http://weblex.irisnet.be/data/crb/doc/2020-21/140776/images.pdf>).

4 Cf. p. ex. : RTBF, *Policier tué à Schaerbeek : l'auteur des coups de couteau inculpé d'assassinat dans un contexte terroriste*, 12 novembre 2022 (consultable sur : <https://www.rtbf.be/article/policier-tue-a-schaerbeek-l'auteur-des-coups-de-couteau-incipule-d'assassinat-et-de-tentative-d'assassinat-dans-un-contexte-terroriste-11103208>).

5 RTBF, *Oupeye : des émeutes et une dizaine d'arrestations à la suite du décès d'un jeune homme*, 19 août 2023 (consultable sur : <https://www.rtbf.be/article/oupeye-des-emeutes-et-une-dizaine-d'arrestations-a-la-suite-du-deces-dun-jeune-homme-11242472>).

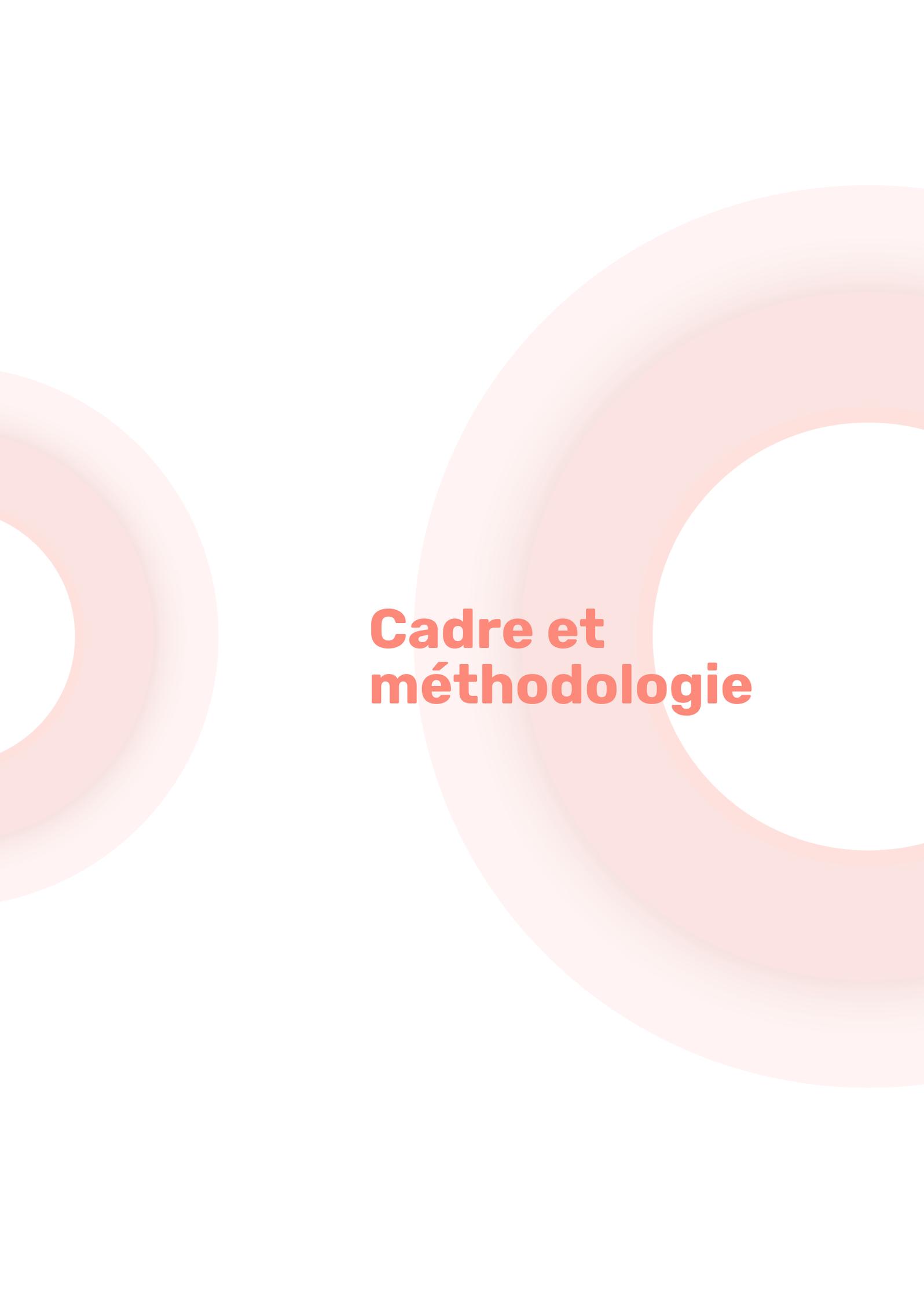
6 Notamment avec la mise en place d'un GT « citoyen-police », réunissant des acteurs institutionnels (policiers, communaux, société civile) afin d'apporter des éléments de réponse aux différents aspects soulevés dans la résolution – notamment par la valorisation de pratiques locales œuvrant au rapprochement police-citoyens.

7 Observatory, *Guide méthodologique de l'Observatoire. Analyse et image des phénomènes*, 2e édition, Bruxelles : safe.brussels, 2023 (consultable sur : <https://safe.brussels/fr/publications>).

Pour mener à bien cette étude, des statistiques ont été récoltées auprès de différents acteurs policiers, pompiers, communaux (gardiens de la paix) et régionaux (gardiens de parcs), partenaires de la chaîne de prévention et de sécurité. De plus, des entretiens qualitatifs ont été menés avec des responsables opérationnels et les agents de terrain ont eux-mêmes été sondés via un questionnaire.

Ce travail vient nourrir la connaissance générale du phénomène des violences contre les agents des métiers d'intérêt général, et en particulier ceux des métiers ici étudiés. À quelles formes de violence les agents représentant l'autorité dans l'espace public sont-ils confrontés ? À quelle fréquence ? Dans quelles circonstances ? Qui en sont les auteurs ? Quelle évolution décèlent-ils à moyen terme ? Quel a été l'impact de la crise sanitaire ? Quelles sont les différences et les similitudes dans la perception et le vécu des agents des quatre métiers considérés ? Telles sont, entre autres, les questions qui ont été abordées avec les acteurs et qui trouveront en partie réponse dans la présente analyse.

Le présent cahier aborde, de manière transversale et croisée, pour les différents métiers étudiés, le sentiment de sécurité et le risque auquel les acteurs se sentent exposés dans l'exercice de leurs fonctions. Quelques éléments relatifs à la victimation sont également présentés, de manière comparative pour les quatre métiers sélectionnés.



Cadre et méthodologie

Cette section vise à préciser le scope de l'étude (métiers étudiés et violence considérée), à présenter la méthodologie utilisée et les sources de données mobilisées ainsi que leurs modes de collecte, de même que leurs limites et biais.

1 Scope de l'étude

1.1 Métiers étudiés

Les violences commises par des citoyens peuvent cibler un spectre très large d'acteurs publics (p. ex. : chauffeurs de bus/tram/méto/train, agents des guichets des administrations, etc.) ou exerçant un métier d'intérêt général (p. ex. : personnel des services d'urgence des hôpitaux⁸ mais aussi plus généralement métiers de la santé et de l'enseignement).

Les métiers concernés par cette analyse sont : les agents opérationnels du Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente (SIAMU) de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC), les policiers opérationnels des 6 zones de police (ZP) bruxelloises, les gardiens de la paix (GPX) des 19 communes de la RBC et les gardiens de parcs de Bruxelles Environnement (BE).

Ces métiers ont en commun leur présence visible, en uniforme, dans l'espace public et le fait d'être en contact régulier avec la population. Si leurs fonctions et missions diffèrent fortement, ils peuvent tous représenter – à des degrés variables – une forme d'autorité pour le public. La mise en perspective de leurs vécus respectifs en termes de violence subie dans l'exercice de leurs fonctions permet une

vision plus nuancée de la problématique de la « violence contre les métiers d'intérêt général » qu'une approche monolithique qui aurait ciblé uniquement les pompiers et/ou les policiers. Les quatre métiers retenus constituent aussi un corpus suffisamment délimité pour pouvoir faire l'objet d'une approche approfondie, choix qui a été fait ici, plutôt que d'aborder plus superficiellement un plus large panel d'acteurs aux missions, pratiques et vécus encore plus diversifiés.

Le terme « violence contre les métiers d'intérêt général » est parfois employé dans cette étude pour éviter la répétition de : « policiers, pompiers, gardiens de la paix et gardiens de parcs », dans une acception qui diffère donc de celle utilisée dans les statistiques policières de criminalité. La figure criminelle du même nom y renvoie en effet aux « coups et blessures » commis contre un panel d'acteurs bien plus large, à savoir : « des agents de police, des membres du personnel des transports publics, des facteurs, des médecins, des enseignants, etc., et ce à chaque fois dans l'exercice de leur fonction (voir aussi COL 3/2008) »⁹.

1.2 Violence considérée

Le concept-même de « violence » a fait l'objet de nombreuses discussions et définitions¹⁰. Une définition de l'OMS est régulièrement citée, selon laquelle la violence serait « l'usage délibéré ou la menace d'usage délibéré de la force physique ou de la puissance contre soi-même, contre une autre personne ou contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fort d'entraîner un traumatisme, un décès, un dommage moral, un mal développement ou une carence »¹¹.

Les définitions de la violence dirigée contre des acteurs représentant une forme d'autorité varient également. Dans les statistiques policières de criminalité, par exemple, la « violence contre les métiers d'intérêt général » renvoie uniquement aux « coups et blessures », à savoir à une forme de violence physique. À l'inverse, dans de nombreuses enquêtes sur la violence contre les agents remplissant une fonction publique, elle s'entend plutôt au sens large, incluant les violences physiques, mais aussi verbales,

8 Dont 1 sur 2 disait avoir été victime d'agression physique au cours des 12 derniers mois, selon les résultats d'un sondage de l'Institut VIAS publiés début 2022. Cf. Verwee I., Dormaels A., Vermeulen C., *Violence et agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique. Cartographie des violences contre les ambulanciers, les pompiers et les travailleurs des services d'urgence*, Bruxelles : VIAS Institute, 2022. Rapport n°2022-R-01-FR, 2022 (consultable sur : <https://www.vias.be/publications/Geweld%20en%20agressie%20tegen%20publieke%20dienstverleners/Violence%20et%20Agressiviteit%20C3%A9%20C3%A0%20l'encontres%20des%20travailleurs%20exer%20C3%A7ant%20une%20fonction%20publique.pdf>; voir aussi : <https://www.vias.be/fr/newsroom/la-moitie-du-personnel-des-services-durgence-victime-de-violence-physique-lan-derniere/>).

9 Police fédérale, *Définitions des figures criminelles et phénomènes*, 16 avril 2018 (consultable sur : https://www.police.be/statistiques/sites/statspol/files/statistics_files_upload/Criminaliteit%20-%20Criminaliteit/crimi_notes_fr/01_Notes%20explicatives/01_Que%20repr%C3%A9sentent%20ces%20chiffres/definitions_fig_crim_avril_2018.pdf).

10 Cf. p. ex. : Michaud Y., « Définir la violence ? », in *Les Cahiers Dynamiques* 60, 2014/2, pp. 30-36.

11 OMS, *Rapport mondial sur la violence et la santé. Synthèse*, Genève, 2002, p. 3 (consultable sur : https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/67410/a77101_fre.pdf?sequence=1).

psychologiques et sexuelles¹². C'est aussi le cas ici. Ainsi, sont pris en considération tous faits de violence physique, verbale, psychologique, sexuelle et d'atteintes à la propriété avec usage de la violence (dégradations de véhicules, jets

d'objets...). Cette acception large du terme est partagée par les acteurs des différents métiers qui ont été interrogés à ce sujet lors des entretiens qualitatifs.

1.3 Hors scope

Seules les violences survenant lors de l'exécution des missions et commises par des tiers extérieurs sont prises en considération. Les faits commis par des pairs ou par la hiérarchie (p. ex. harcèlement moral au travail ou violences commises par des collègues sur les lieux du travail) sortent du cadre de ce travail.

La recherche se focalise sur les perceptions des acteurs des métiers étudiés. Ainsi, les données récoltées (*cf. infra*) proviennent exclusivement de ces acteurs, dont les discours et les ressentis sont analysés et mis en perspective. Le point de vue des auteurs des violences sur celles-ci

(en particulier en ce qui concerne leurs causes) – ou plus largement des témoins ou de tout citoyen – ne fait pas partie du cadre de l'analyse proposée, bien qu'il serait intéressant de s'y pencher par ailleurs afin d'obtenir une image plus complète de la problématique. L'entonnoir pénal et donc le résultat du suivi judiciaire n'est pas non plus abordé.

Les violences et abus commis par des agents représentant l'autorité publique, en particulier policiers¹³ et pompiers¹⁴, font également l'objet d'une attention médiatique cyclique. Ces aspects – qui mériteraient aussi une attention spécifique et une analyse dédiée – sortent également du présent scope.

2 Aperçu méthodologique

Cette recherche repose sur une méthodologie à la fois quantitative et qualitative. Elle se base, selon la méthode de travail de l'Observatoire de safe.brussels¹⁵, sur des sources de données multiples. Le tableau 1 présente la méthodologie prévisionnelle établie pour la récolte de données.

Ces différentes sources de données¹⁶ et leurs limites sont décrites de manière plus détaillée ci-dessous.

TABLEAU 1 : Méthodologie prévisionnelle de récolte de données

	Statistiques des partenaires	Entretiens semi-directifs	Questionnaire semi-structuré auto-administré
Zones de police	<ul style="list-style-type: none"> Statistiques policières de criminalité (BNG) Accidents de travail (SIPPT des ZP) Statistiques sur les suspects (ZP) 	Coordinateur opérationnel et/ou personne en charge de la politique interne de lutte contre les violences contre les policiers (au moins 1 entretien par zone de police)	Adressé à tous les membres du personnel du cadre opérationnel
SIAMU	Faits de tiers et accidents de travail (SIPPT SIAMU)	Membre du SIPPT (1) et coordinateur opérationnel (1)	Adressé à tous les opérationnels

12 Les catégorisations des formes de violence peuvent différer selon les études. *Cf.* p. ex. la classification retenue aux Pays-Bas qui distingue les agressions verbales, agressions physiques, menaces/intimidation, intimidation sexuelle, discriminations (Abraham M., Flight S., Roorda W., *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Onderzoek voor veilige Publieke Taak 2007 - 2009 - 2011*, Amsterdam, 2011. DSP - groep. Consultable sur : <https://www.politieacademie.nl/kennisenonderzoek/kennis/mediatheek/PDF/82177.pdf>). Cette classification a été reprise dans l'étude menée en Belgique par VIAS en 2022 (*cf. Verwee I. et al., Op. cit.*).

13 P. ex. RTBF, *Bruxelles : peine confirmée pour le policier qui avait violenté un migrant soudanais*, 14 mars 2022 (consultable sur : <https://www.rtbf.be/article/bruxelles-peine-confirmee-pour-le-policier-qui-avait-violente-un-migrant-soudanais-10954669>) ; RTBF, *À Bruxelles, cinq policiers condamnés pour violence et traitement dégradant sur trois jeunes hommes*, 27 mai 2022 (consultable sur : <https://www.rtbf.be/article/a-bruxelles-cinq-policiers-condamnes-pour-violence-et-traitement-degradant-sur-trois-jeunes-hommes-11001291>), etc.

14 P. ex. La DH, *Siamu : Un climat xénophobe qui légitime du racisme, selon Unia*, 02 juin 2021 (consultable sur : <https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/siamu-un-climat-xenophobe-qui-legitime-du-racisme-selon-unia-60b50b739978e20c601e72e1>) ; Unia, *SIAMU. Synthèse des témoignages*, juin 2021 (consultable sur : https://www.unia.be/files/Documenten/Publicaties_docs/SIAMU_2021_FR.pdf), etc.

15 Observatory, *Guide méthodologique de l'Observatoire*, *Op. cit.*

16 Toutes les données récoltées dans le cadre de ce projet sont stockées de manière sécurisée sur les serveurs de safe.brussels, accessibles uniquement aux analystes en charge du projet et non partagées avec des tiers.

Communes	Faits de tiers et accidents de travail (SIPPT et/ou RH des 19 communes)	Coordinateurs des GPX (19)	Adressé à tous les gardiens de la paix
Bruxelles Environnement	Faits de tiers et accidents de travail relatifs à des gardiens de parcs (SIPPT BE)	Chefs de département/secteur (au moins 3)	Adressé à tous les gardiens de parcs

3 Récolte de données

3.1 Statistiques officielles

Les statistiques fournies par les partenaires à propos des violences subies par leurs agents de la part du public et lors de l'exercice de leurs fonctions concernent :

- › les statistiques policières existantes relatives aux faits de violences commis contre des métiers d'intérêt général pour la période 2016-2021 ;
- › les faits de violence enregistrés dans les services des agents considérés pour la période 2016-2020 (SIPPT – service interne pour la prévention et la protection au travail) ;
- › les accidents de travail découlant de faits de violence pour la période 2016-2020.

Ces chiffres ne sont qu'un reflet partiel de la réalité. N'y figurent que les faits qui ont fait l'objet d'un signalement officiel (en interne – faits de tiers ou accident de travail – ou auprès de la police via un procès-verbal). Ces chiffres sont donc

parfois très peu étoffés et n'apportent pas nécessairement beaucoup d'informations sur le ressenti et sur le vécu des agents sur le terrain. Ils présentent aussi plusieurs limites qui seront explicitées lorsque des statistiques collectées seront mobilisées dans les différentes parties de l'analyse.

Une approche qualitative est donc nécessaire pour pouvoir obtenir des informations plus complètes que celles des chiffres enregistrés sur la prévalence des violences, mais aussi sur leur contexte, leurs auteurs, les lieux où elles se produisent, leurs causes et leurs conséquences, etc. En effet, les statistiques officielles – non construites dans ce but – n'apportent que peu d'informations sur ces aspects. Ils se révèlent néanmoins essentiels à analyser si l'on souhaite formuler des recommandations pour lutter contre les violences commises à l'encontre des métiers retenus dans cette étude.

3.2 Entretiens qualitatifs

L'approche qualitative ainsi proposée constitue la base de cette analyse. Elle s'appuie tout d'abord sur des entretiens semi-structurés.

Pour pouvoir les mener à bien, la recherche a, dans un premier temps, été présentée à la hiérarchie des interlocuteurs envisagés pour la récolte de données qualitatives (cf. Tableau 1 *supra*). Une fois informés des tenants et aboutissants du projet de l'Observatoire, les responsables hiérarchiques ayant accepté d'y prendre part ont mandaté des agents chargés de participer à cette recherche pour leurs institutions/services. Ces agents ont à leur tour été informés du cadre et des objectifs de l'étude.

Les entretiens ont alors pu être menés avec les agents désignés, de manière semi-directive, partant de questions posées sur :

- › **Le fonctionnement et l'organisation** de leurs services respectifs ;
- › **Leur positionnement général par rapport à la « violence contre les métiers d'intérêt général »** : définition, types de violence et fréquence, évolution, situations à risque, positionnement par rapport aux autres métiers étudiés, respect de la part de la population et entre agents des différents métiers... ;
- › **Les auteurs des faits de violence** : caractéristiques/profil, motivations... ;
- › **Les lieux et les moments des violences** ;
- › **La crise sanitaire** : impact sur la fréquence, le type et la gravité des violences, sur les profils des auteurs, les lieux et moments et les circonstances des violences ;
- › **La réaction prévue par leur organisation** face aux faits de violence : formation du personnel, mesures prises, existence de procédures, estimation du (non)-rapportage des faits et causes, satisfaction quant aux suites données ;

- › **Les conséquences des violences** : sur le plan individuel et sur le plan du fonctionnement du service ;
- › **La prévention des violences** dans leur organisation : existence d'une analyse de risque ou d'un plan d'action relatif à ces violences ;
- › **Leurs conclusions et recommandations** afin de lutter contre le phénomène.

L'échantillon qualitatif est constitué de 33 entretiens allant d'une durée de 30 minutes à plus d'1h30. Un certain nombre d'informations peuvent être tirées de ce corpus, permettant d'appréhender la manière dont les acteurs se représentent et interprètent les violences auxquelles ils sont exposés. Jetant un éclairage sur le vécu et le ressenti des acteurs, ces informations viennent compléter et nuancer l'image fournie par les chiffres officiels. Ces entretiens (*cf.* Tableau 2 *infra*) se sont déroulés aux mois de mai et juin en 2021 et 2022.

3.3 Questionnaires auto-administrés

Pour compléter cette recherche sur la violence contre les métiers d'intérêt général, l'Observatoire de safe.brussels a souhaité mobiliser une troisième méthode de récolte de données, sous la forme d'un sondage administré aux membres du personnel des métiers sélectionnés. Ce sondage fournit des informations qui complètent :

- › les informations sur des faits de violence enregistrées par les organismes étudiés (SIAMU, zones de police, communes, Bruxelles Environnement) et les plaintes déposées à la police pour de tels faits ;
- › les informations fournies par les responsables opérationnels lors des entretiens, partant du postulat que certaines « petites vexations » quotidiennes peuvent ne pas être portées à la connaissance des supérieurs, qui n'ont pas nécessairement connaissance de tout ce qui se passe « sur le terrain »¹⁷.

Un questionnaire a ainsi été adressé aux agents des quatre métiers étudiés afin de recueillir leurs impressions personnelles, sans contrôle hiérarchique, d'une part sur leur sentiment de sécurité, d'autre part sur les violences vécues dans l'exercice de leurs fonctions.

3.3.1. Questionnaire

L'élaboration du questionnaire s'est faite au sein de l'Observatoire de safe.brussels, avec la contribution des services des agents interrogés. Une première version a ainsi été soumise aux 19 communes, aux 6 zones de police, au SIAMU et à la division « Espaces Verts » de Bruxelles Environnement afin de recevoir leur feedback et leurs suggestions sur les sujets couverts ou manquants, sur la manière de poser les questions et sur leur adéquation avec la réalité de terrain de leurs agents.

Il s'agit d'un questionnaire unique et identique pour les quatre métiers étudiés. Il comporte majoritairement des questions fermées permettant un traitement statistique, mais aussi des questions ouvertes apportant des informations qualitatives qui viennent compléter et/ou nuancer l'analyse.

Les thèmes couverts par le questionnaire sont :

- › **Les caractéristiques individuelles des répondants** : profession, âge, genre, lieu de résidence et lieu de travail, langue, ancienneté dans la profession ;
- › **Le cadre général de leurs missions** : travail seul ou en binôme, fréquence des contacts avec le public, mode(s) de déplacement utilisé(s) ;
- › **Le sentiment d'insécurité** : sentiment d'être respecté par la population et sentiment d'insécurité, impact de la crise sanitaire, quartiers et moments où ce sentiment est le plus fort, estimation du niveau de risque de violence ;
- › **La victimation** : fréquence d'exposition à différents types de violences, contextes, causes et conséquences des violences, auteurs des faits, impact de la crise sanitaire ;
- › **Le signalement des faits** : au responsable hiérarchique au sein de l'organisation, à la police et pourquoi (pas), (in)satisfaction quant aux suites données ;
- › **Les recommandations** des acteurs afin de lutter contre les violences contre leur métier.

Les types de violences distingués dans le questionnaire sont : les violences physiques, les violences sexuelles, les injures, les menaces/intimidations, l'agressivité verbale, les dégradations de matériel/caillassage. L'objectif était d'utiliser des catégories claires, compréhensibles, correspondant au vécu des agents et permettant de faire la distinction entre, p. ex., un ton un peu agressif ou une réaction vive, d'une part, et une véritable injure (raciste, sexiste...), d'autre part. Afin d'en assurer une compréhension la plus univoque possible par tous les répondants, quel que soit leur métier, les types de violences (hormis dégradations/caillassage) sont illustrées par des exemples dans le questionnaire-même comme suit :

- › **Violence physique** : coups et/ou blessures, bousculade, jet d'objets...
- › **Violence sexuelle** : propositions ou avances sexuelles non désirées, attouchements non désirés, viol...
- › **Injures** : gros mots, insultes raciales, sexistes...
- › **Aggressivité verbale autre** : ton agressif, fait de hausser la voix, réaction vive...

¹⁷ Les termes placés entre guillemets dans cette analyse sont issus tels quels des entretiens qualitatifs ou des questionnaires remplis par les agents.

TABLEAU 2 : Entretiens effectivement réalisés

Partenaire	Entretiens réalisés	Détails	Service des agents rencontrés en entretien
6 zones de police	10 entretiens couvrant 5 ZP sur 6 ¹⁸	ZP 5340	<ul style="list-style-type: none"> › Service intervention › Service juridique
		ZP 5341	› Service intervention
		ZP 5342	<ul style="list-style-type: none"> › Cabinet du chef de corps › Service intervention › SIPPT
		ZP 5343	<ul style="list-style-type: none"> › Gestion des risques, ressources humaines, SIPPT › Service intervention
		ZP 5344	<ul style="list-style-type: none"> › Direction du personnel › Direction de la police administrative
SIAMU	2 entretiens		<ul style="list-style-type: none"> › Département opérations › SIPPT
19 communes	18 entretiens couvrant 18 communes sur 19 ¹⁹	Anderlecht	Coordination ²⁰ des gardiens de la paix
		Auderghem	Coordination des gardiens de la paix
		Berchem-Sainte-Agathe	Coordination de terrain des gardiens de la paix + fonctionnaire de prévention
		Ville de Bruxelles	Coordination de terrain des gardiens de la paix
		Etterbeek	Coordination des gardiens de la paix
		Evere	Coordination des gardiens de la paix + gardienne de la paix
		Forest	Coordination des gardiens de la paix + gardien de la paix
		Ganshoren	Coordination des gardiens de la paix
		Ixelles	Coordination de terrain des gardiens de la paix + assistante administrative pour les gardiens de la paix
		Jette	Coordination des gardiens de la paix
		Koekelberg	Coordination des gardiens de la paix
		Molenbeek-Saint-Jean	Coordination de terrain des gardiens de la paix + fonctionnaire de prévention
		Saint-Gilles	Coordination de terrain des gardiens de la paix
		Schaerbeek	Coordination des gardiens de la paix
		Uccle	Coordination des gardiens de la paix
		Watermael-Boitsfort	Coordination des gardiens de la paix
		Woluwe-Saint-Lambert	Coordination des gardiens de la paix
Woluwe-Saint-Pierre	Coordination des gardiens de la paix et évaluation interne		
Bruxelles Environnement (BE)	3 entretiens couvrant les 3 zones de BE	Zone Ouest	Responsable de section
		Zone Est	Chef de département
		Zone Centre	Chef de département
TOTAL entretiens menés	33		

18 La sixième zone de police est elle aussi couverte dans cette étude à travers les informations récoltées auprès des agents via le questionnaire (cf. infra 3.3).

19 La commune de Saint-Josse-ten-Noode n'est pas représentée dans les entretiens réalisés - ni dans les réponses reçues au questionnaire adressé aux agents (cf. infra 3.3).

20 « Coordination » renvoie à des entretiens menés avec des responsables hiérarchiques en charge de la coordination administrative et de la gestion des équipes de GPX ; « coordination de terrain » renvoie à des entretiens menés avec des GPX expérimentés et/ou en charge de l'encadrement de quelques agents sur le terrain (p. ex. chefs d'équipe).

Le questionnaire auto-administré a été déployé à la fois en ligne et en version papier afin de maximiser son accessibilité pour les agents – car tous ne disposent pas d’outils informatiques dans leur travail quotidien. Il a été accessible entre le 1^{er} juin et le 1^{er} septembre 2021²¹.

3.3.2. Échantillonnage

Construire un échantillon représentatif de répondants pour les différents corps de métiers étudiés n’était pas possible car cela aurait nécessité un accès à des données personnelles détaillées relatives à leur personnel. Le questionnaire a donc été adressé à toute la population étudiée : tous les agents opérationnels des zones de police, agents opérationnels du SIAMU, gardiens de la paix et gardiens de parcs ont été invités à y répondre par le biais de leurs hiérarchies respectives.

Ces agents ont répondu sur une base volontaire, dans des proportions variables selon les métiers (cf. Tableau 3 *infra*). Les réponses récoltées ne sont donc pas nécessairement représentatives de l’ensemble de la population étudiée et il peut y avoir des biais de sélection : en effet, on considère généralement que, lors de sondages sur une base volontaire, les personnes qui se sentent déjà concernées par le sujet (positivement ou négativement) auront davantage tendance à y répondre. Par ailleurs, l’Observatoire n’ayant pas un accès direct au public-cible, la participation à ce sondage dépend largement de la manière dont la diffusion en a été faite au sein des différents services.

Dans ce contexte, 220 policiers, 223 gardiens de la paix, 73 pompiers et 50 gardiens de parcs, à savoir un total de 566 répondants, se sont exprimés.

Les taux de réponse des gardiens de parcs et des gardiens de la paix sont très élevés : plus d’1 sur 4 a répondu au questionnaire soumis (mais avec des variations selon les communes²² – cf. Tableau 6 *infra*). Les policiers et pompiers sont proportionnellement moins nombreux à avoir répondu, malgré plusieurs relances et la possibilité de répondre par Internet ou en version papier. Pour ces deux métiers, avec des taux de réponse de respectivement 4% et 7% (cf. Tableau 3 *supra*), les biais de sélection sont donc potentiellement

plus importants et il est possible que les résultats observés soient « pessimistes », à savoir qu’ils reflèteraient les réponses d’agents ayant été particulièrement exposés à la violence et ayant souhaité de ce fait répondre au questionnaire à ce sujet²³.

TABLEAU 3 : Effectifs par corps de métiers et répondants au questionnaire portant sur la violence commise par des tiers subie dans l’exercice de leurs fonctions

	Agents en 2020	Répondants	Taux de réponse
Gardiens de la paix	642 ²⁴	223	35%
Gardiens de parcs	184 ²⁵	50	27%
Pompiers	1.179 en 2019 ²⁶	73	7%
Policiers	5.441 ²⁷	220	4%

3.3.3. Caractéristiques des répondants

Genre

On compte 18% de femmes parmi les répondants. En détail, par métier, les femmes représentent :

- › 4% des répondants travaillant au SIAMU, ce qui constitue une surreprésentation tant les femmes y sont peu nombreuses dans les effectifs opérationnels²⁸ ;
- › 15% des répondants gardiens de la paix, un pourcentage similaire à celui tenu par les femmes parmi l’ensemble des gardiens de la paix en 2020²⁹. Concernant ce métier, il a semblé pertinent d’opérer une distinction entre les gardiens de la paix habilités à dresser des constats d’infractions au Règlement Général de Police (dans le cadre du régime des sanctions administratives communales) et ceux qui ne le sont pas, les premiers pouvant être perçus comme plus « répressifs » et donc potentiellement plus exposés à

21 Le questionnaire a été rouvert du 15 au 31 avril 2022 afin de permettre aux gardiens de la paix de certaines communes qui n’y avaient pas répondu précédemment d’être représentés parmi les répondants : c’est le cas de 11 répondants pour la commune d’Etterbeek. Quelques biais peuvent être induits par le décalage temporel et le contexte différent entre 2021 et 2022, en particulier pour les quelques questions relatives à la crise sanitaire, mais la représentativité des résultats est améliorée.

22 Aucune réponse n’a été reçue pour Saint-Josse-ten-Noode et Molenbeek-Saint-Jean. Molenbeek-Saint-Jean est néanmoins représentée dans cette étude au travers des entretiens réalisés.

23 À titre de comparaison, le taux de réponse des personnes sélectionnées parmi les résidents pour l’enquête en ligne (CAWI) dans le cadre de l’Enquête Régionale de Sécurité 2020 était de 5,5%. Cf. Observatoire bruxellois pour la Prévention et la Sécurité, *Résultats de l’Enquête Régionale de Sécurité 2020. Sentiment d’insécurité et victimation des résidents, navetteurs et touristes en Région de Bruxelles-Capitale (Cahier de l’Observatoire n°4)*. Bruxelles : Bruxelles Prévention & Sécurité, 2022, p. 14, n. 26.

24 Données fournies par l’ensemble des communes à l’Observatoire dans le cadre de cette étude, à l’exception de Saint-Josse-ten-Noode (qui n’a pas fourni de chiffres sur les effectifs des GPX et où aucun d’entre eux n’a répondu au questionnaire). Il s’agit donc du total des gardiens de la paix pour 18 des 19 communes bruxelloises.

25 Donnée fournie par BE à l’Observatoire dans le cadre de cette étude.

26 SIAMU, *Rapport annuel 2019*, p. 26 (consultable sur : https://storage.googleapis.com/siamu-web-public/media/fr/transparency/Pompiers%20de%20Bruxelles_Rapport%20annuel%202019_web.pdf). Pas de chiffre plus récent à disposition de l’Observatoire.

27 Ce chiffre correspond au cadre réel du personnel opérationnel des zones de police bruxelloises en 2020. Cf. <https://www.police.be/statistiques/fr/rapports-morphologie>.

28 11 femmes pompiers en 2019 sur 1.179 membres du personnel opérationnel (SIAMU, *Op. cit.*, p. 26 et p. 31).

29 Pour l’ensemble des communes ayant fourni une information sur le genre des GPX, à savoir : Anderlecht, Auderghem, la Ville de Bruxelles, Berchem-Sainte-Agathe, Etterbeek, Evere, Ixelles, Jette, Koekelberg, Molenbeek-Saint-Jean, Schaerbeek, Uccle, Watermael-Boitsfort, Woluwe-Saint-Lambert, Woluwe-Saint-Pierre.

l'agressivité du public. En termes de genre, il apparaît que les femmes répondantes font essentiellement partie du groupe des agents non-constatateurs : elles représentent 18% des gardiens de la paix non constatateurs et seulement 7% des constatateurs ;

- › 20% des répondants qui sont gardiens de parcs. Ici, les femmes sont surreprésentées parmi les répondants puisqu'elles représentaient seulement, en 2020, 14% des effectifs ;
- › 24% des répondants policiers : même si ce pourcentage est le plus élevé, il s'agit d'une légère sous-représentation des femmes policières puisqu'elles représentaient en 2020, comme en 2021, 27% du personnel opérationnel de la police locale belge (chiffres non disponibles pour ces années au niveau de la RBC)³⁰.

Lieu de résidence

Concernant le lieu de résidence, un peu plus d'1 répondant sur 2 habite en RBC (52%). On observe toutefois d'importantes différences selon les métiers : 73% des répondants policiers et même 78% des pompiers n'y vivent pas ; à l'inverse, seuls 28% des répondants gardiens de parcs et 18% des gardiens de la paix viennent d'en-dehors de la Région (23% des constatateurs et 16% des non constatateurs). Ces pourcentages sont assez similaires à ceux observés pour l'ensemble des effectifs où les particularités de chacun des métiers sont très différentes puisque seuls 23% des pompiers résidaient en RBC en 2019³¹ alors que les chiffres montaient à 77% des gardiens de parcs³² et 82% pour les gardiens de la paix³³ en 2020³⁴.

TABLEAU 4 : Profil détaillé des répondants au questionnaire portant sur la violence commise par des tiers subie dans l'exercice de leurs fonctions

	N'habitant pas en RBC		Habitant en RBC		TOTAL
	FR	NL	FR	NL	
Agents/fonctionnaires de police	114	47	53	6	220
F	31	12	8	2	53
M	83	35	45	4	167
X (je ne m'identifie ni comme femme, ni comme homme)	0	0	0	0	0
Gardiens de la paix (agents constatateurs)	13	0	43	0	56
F	0	0	4	0	4
M	12	0	39	0	51
X (je ne m'identifie ni comme femme, ni comme homme)	0	0	0	0	0
(vide)	1	0	0	0	1
Gardiens de la paix (non constatateurs)	27	0	140	0	167
F	5	0	25	0	30
M	22	0	113	0	135
X (je ne m'identifie ni comme femme, ni comme homme)	0	0	1	0	1
(vide)	0	0	1	0	1
Gardiens de parcs de Bruxelles Environnement	13	1	34	2	50
F	4	1	5	0	10
M	9	0	28	2	39
X (je ne m'identifie ni comme femme, ni comme homme)	0	0	0	0	0
(vide)	0	0	1	0	1
Pompiers	38	19	15	1	73
F	1	1	1	0	3
M	36	18	14	1	69
X (je ne m'identifie ni comme femme, ni comme homme)	1	0	0	0	1
Total général	205	67	285	9	566

30 Police fédérale, *Statistiques. Rapports Morphologie* (consultables sur : <https://www.police.be/statistiques/fr/morphologie>).

31 SIAMU, *Op. cit.*, p. 30.

32 Chiffres fournis par BE à l'Observatoire.

33 Pour l'ensemble des communes ayant fourni cette information, à savoir : Anderlecht, Auderghem, la Ville de Bruxelles, Berchem-Sainte-Agathe, Etterbeek, Evere, Jette, Koekelberg, Uccle, Woluwe-Saint-Pierre.

34 L'Observatoire ne dispose pas de la donnée relative au lieu de résidence des agents du cadre opérationnel des zones de police bruxelloises.

Langue

Les répondants sont majoritairement francophones (87%), mais avec des variations selon les corps de métiers : 100% des gardiens de la paix, 94% des gardiens de parcs, 76% des policiers et 73% des agents du SIAMU³⁵.

Lieu de travail

Dans les tableaux *infra*, les répondants sont répartis selon leur lieu de travail auto-déclaré.

TABLEAU 5 : **Répondants (gardiens de parcs de Bruxelles Environnement, policiers, pompiers et gardiens de la paix) selon la commune où ils ont déclaré travailler le plus souvent**

	Gardiens de parcs	Policiers	Pompiers	GPX	Total
Anderlecht	8	12	5	19	44
Auderghem	2	6	0	11	19
Bruxelles (Ville de)	10	29	6	31	76
Berchem-Sainte-Agathe	0	5	0	10	15
Etterbeek	0	5	0	12	17
Evere	0	0	0	7	7
Forest	4	3	0	5	12
Ganshoren	0	1	0	1	2
Ixelles	1	0	0	7	8
Jette	7	11	2	12	32
Koekelberg	8	2	0	23	33
Molenbeek-Saint-Jean	1	81	0	0	82
Saint-Gilles	0	2	0	6	8
Saint-Josse-ten-Noode	0	0	0	0	0
Schaerbeek	4	0	3	50	57
Uccle	1	26	1	8	36
Watermael-Boitsfort	0	7	0	4	11
Woluwe-Saint-Lambert	3	5	0	9	17
Woluwe-Saint-Pierre	1	0	0	8	9
Non spécifié	0	25	56	0	81
Total RBC	50	220	73	223	566

35 Pour le SIAMU, le cadre linguistique fixé en 2019 prévoit 70,66% de francophones (SIAMU, *Op. cit.*, p. 27).

CADRE ET MÉTHODOLOGIE

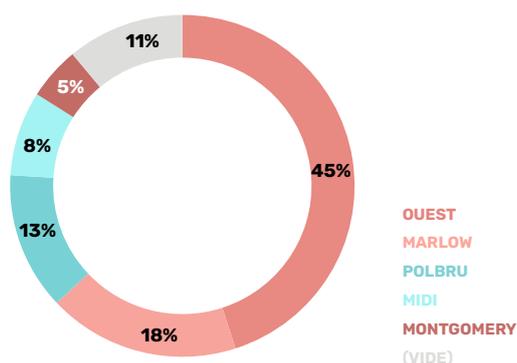
Pour les gardiens de la paix en particulier, il est aussi possible de calculer un taux de réponse au questionnaire par commune.

TABLEAU 6 : **Gardiens de la paix. Effectifs, répondants et taux de réponse par commune**

	Nb total GPX (2020) ³⁶	Nb répondants	Taux participation
Anderlecht	46	19	41%
Auderghem	11	11	100%
Bruxelles (Ville de)	185	31	17%
Berchem-Sainte-Agathe	10	10	100%
Etterbeek	47	12	26%
Evere	14	7	50%
Forest	21	5	24%
Ganshoren	8	1	13%
Ixelles	23	7	30%
Jette	13	12	92%
Koekelberg	29	23	79%
Molenbeek-Saint-Jean	72	0	0%
Saint-Gilles	54	6	11%
Saint-Josse-ten-Noode	?	0	0%
Schaerbeek	66	50	76%
Uccle	16	8	50%
Watermael-Boitsfort	4	4	100%
Woluwe-Saint-Lambert	14	9	64%
Woluwe-Saint-Pierre	9	8	89%
Total RBC	642	223	35%

Les répondants policiers qui ont indiqué la zone de police dans laquelle ils travaillent se répartissent comme suit³⁷.

FIGURE 1 : **Répondants policiers par zone de police (%)**



³⁶ Selon les données communiquées par les communes à safe.brussels dans le cadre de cette analyse.

³⁷ On notera l'absence de répondants pour la zone de police de Bruxelles-Nord, néanmoins représentée dans cette étude à travers les entretiens réalisés (cf. *supra* 3.2).

4 Analyse des données récoltées

La variété des méthodes de récolte d'informations mises en place dans le cadre de cette étude permet une triangulation des données qui enrichit considérablement les résultats, par rapport à une analyse qui aurait reposé sur une seule source ou méthode de récolte³⁸. L'impact des biais propres à chaque source sur les résultats de l'analyse est ainsi réduit. Le faible rapportage des faits, induisant des chiffres bas dans les statistiques des acteurs, peut par exemple être compensé par les informations sur la fréquence de victimation récoltées via le questionnaire administré aux agents. La multiplication de sources de données distinctes permet ainsi de cerner suffisamment l'objet étudié (la violence contre les métiers sélectionnés de leur point de vue) pour s'en faire une image réaliste³⁹.

Si l'ajout de sources de données provenant d'autres acteurs (acteurs publics autres ou citoyens, ou encore témoins ou auteurs des faits concernés) ajouterait une autre dimension à l'analyse de la problématique des violences contre les métiers sélectionnés, ceci sort du scope de cette étude, comme précisé d'emblée (*cf. supra* 1.3).

L'analyse de contenu thématique⁴⁰ réalisée a permis de dégager des questionnaires récoltés et des entretiens menés certaines récurrences. Cette analyse constitue le point de départ dans la présentation des résultats de cette recherche. Les données quantitatives relatives aux faits enregistrés dans les statistiques policières et registres de faits de tiers sont utilisées en complément, venant appuyer, nuancer ou compléter, en tenant compte de leurs biais, certains points de l'analyse.

38 Cf. p. ex. Patton M. Q., "Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis", in *Health Serv Res*, 34 (5 Pt 2), 1999 (Dec), p. 1193 : "It is possible to achieve triangulation within a qualitative inquiry strategy by combining different kinds of qualitative methods, mixing purposeful samples, and including multiple perspectives. It is also possible to cut across inquiry approaches and achieve triangulation by combining qualitative and quantitative methods".

39 Cf. p. ex. Savoie-Zajc L., « Saturation », in Mucchielli A. (dir.), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris, France : Armand Colin, 1996.

40 Cf. à ce sujet, p. ex. : Mucchielli A., *Ibid.*



Sentiment de sécurité et victimation

**des policiers, pompiers et
ambulanciers, gardiens de la
paix et gardiens de parcs en
Région bruxelloise**

Ce volet de l'analyse dédiée à la « violence contre les policiers, pompiers et ambulanciers, gardiens de la paix et de parcs » se penche sur la question de la sécurité subjective, à savoir sur les perceptions des agents des métiers étudiés quant à la sécurité et aux risques de violence auxquels ils – ainsi que leurs collègues des autres métiers – sont exposés. Le questionnaire auto-administré sert de base à cette partie de l'analyse. Les entretiens réalisés sont également mobilisés ponctuellement pour appuyer ou nuancer certains résultats. L'approche transversale adoptée ici permet une mise en perspective des réalités de terrain des agents des différents métiers. Une première approche transversale de la victimation autodéclarée pour les différents métiers conclut ce cahier.

1 Sentiment de sécurité

Le sentiment de sécurité, comme l'exposition à la violence de la part du public, dépend du degré d'interaction des agents avec ce public. Les agents ont donc d'abord été interrogés sur la fréquence de leurs contacts avec le public – en effet, l'hypothèse de départ (à la base de la sélection de ces différents

métiers) était que ces contacts étaient très fréquents. Ils ont ensuite été questionnés sur leur sentiment d'insécurité et sur leur sentiment d'être respectés – ou non – par la population. Enfin, des questions leur ont été posées au sujet de l'impact de la crise sanitaire à ces égards.

En bref

- › **Parmi les métiers étudiés, les policiers se sentent le plus souvent en insécurité et les moins respectés par la population :**

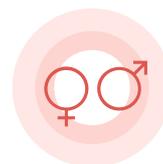
3 policiers interrogés sur 10 ne sentent « jamais » ou « rarement » respectés et 1 sur 5 se sent « souvent » ou « toujours » en insécurité



- › **Tous métiers confondus, les agents qui résident en RBC se sentent plus souvent respectés que les autres :**

53% des répondants bruxellois se sentent « souvent » ou « toujours » respectés, contre 41% des agents résidant en Région flamande ou wallonne

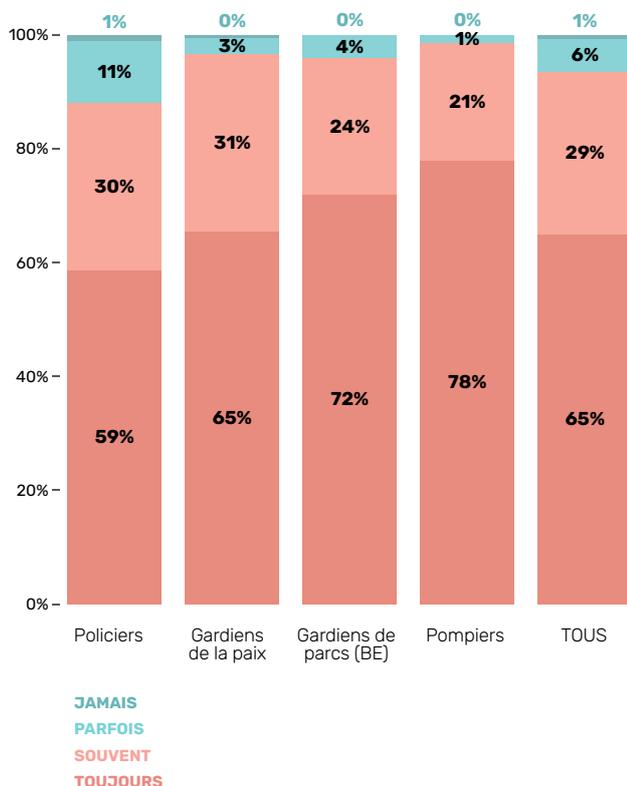
- › **Les femmes sont proportionnellement moins nombreuses que les hommes à se sentir « souvent » ou « toujours en insécurité » (13% vs 22%)**



1.1 Contacts avec le public

La majorité des répondants affirment avoir « toujours » des contacts avec le public dans l'exercice de leurs fonctions, pour tous les métiers étudiés⁴¹. C'est un peu moins le cas pour les policiers (59%) et un peu plus pour les pompiers (78%). Néanmoins, les contacts avec le public sont très importants pour tous ces agents, ce qui confirme la validité de l'hypothèse posée justifiant le choix de réunir ces métiers dans une même analyse.

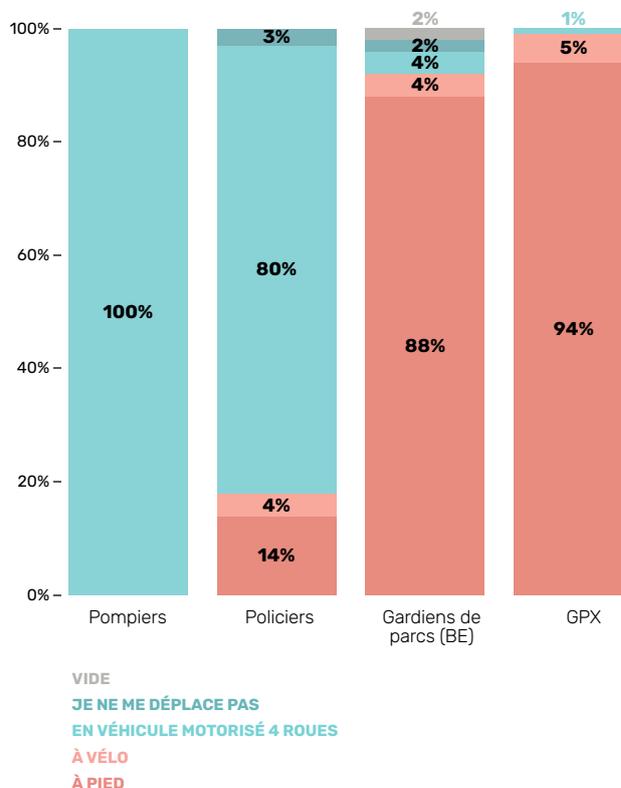
FIGURE 2 : Fréquence des contacts avec le public estimée



Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

Le mode de déplacement utilisé par les agents peut aussi être un indicateur de leur proximité plus ou moins importante avec le public sur le terrain. De ce point de vue, on observe une différence notable entre les pompiers et les policiers – qui se déplacent essentiellement, voire exclusivement, en véhicule motorisé 4 roues – et les gardiens de la paix et de parcs – qui se déplacent quant à eux très majoritairement à pied. À noter que les pourcentages de policiers, gardiens de la paix et gardiens de parcs ayant déclaré se déplacer le plus souvent à vélo sont assez similaires parmi les répondants (4 à 5%)⁴².

FIGURE 3 : Mode de déplacement principal utilisé par les répondants, par métier



Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

Ainsi, tous les métiers étudiés disent avoir des contacts fréquents avec le public sur le terrain, et avant tout les pompiers qui se déplacent pourtant exclusivement en véhicule à moteur. Leurs contacts avec le public en sont plus ponctuels, liés à une intervention et souvent dans des situations de crise ou de tension, alors que les gardiens de la paix et de parcs, qui se déplacent surtout à pied, ont plutôt des contacts dans la durée : avec les mêmes personnes, aux mêmes endroits, pendant des périodes plus ou moins longues. Les types de relations avec le public sont donc différents ; les types de violence rencontrés dans ces différentes formes d'interactions le seront également⁴³.

41 Question : « Comment estimez-vous la fréquence à laquelle vous avez des contacts, sur le terrain, avec le public ? ». Modalités de réponse : « jamais ; parfois ; souvent ; toujours ».

42 Question : « Le plus souvent, quel mode de déplacement utilisez-vous lors de l'exécution de vos missions/activités ? ». Modalités de réponse : « à pied ; à vélo ; en véhicule motorisé 4 roues ; je ne me déplace pas, je travaille sur un site bien précis et fixé dans le temps ».

43 Cf. « 3. Victimation » *infra*.

1.2 Sentiment d'être respecté et sentiment d'insécurité

Les agents ont ensuite été interrogés sur leur sentiment d'insécurité et sur leur sentiment d'être respectés (ou pas) par la population dans l'exercice de leurs fonctions.

1.2.1. Selon le métier

Les policiers se sentent le plus en insécurité et le moins respectés par la population

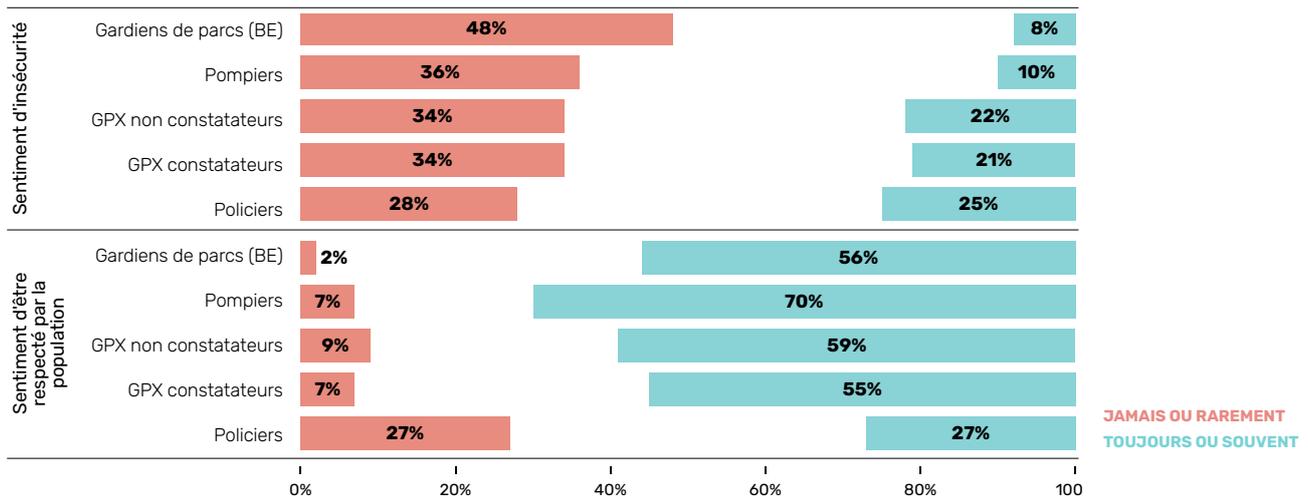
La majorité des répondants se sentent « toujours » ou « souvent » respectés par la population dans l'exercice de leurs fonctions, à l'exception des policiers qui sont moins de 3 sur 10 dans ce cas⁴⁴. Les répondants policiers sont aussi ceux qui déclarent le plus se sentir en insécurité « souvent » ou « toujours » (1 sur 4). À l'inverse, les gardiens de parcs sont près d'1 sur 2 à ne « jamais » ou « rarement » se sentir en insécurité⁴⁵. Dans ce métier, les répondants sont aussi très peu nombreux à avoir le sentiment de n'être « jamais » ou « rarement » respectés par la population (2% vs 27% des policiers). Les gardiens de parcs ont en effet régulièrement des relations étroites avec le public qui fréquente les parcs, ils « connaissent les quartiers » et y « bénéficient d'une certaine légitimité » (entr. BE)⁴⁶.

1.2.2. Selon le lieu de résidence

Les résidents bruxellois se sentent davantage respectés et moins souvent en insécurité que les non-bruxellois

Le fait de se sentir ou non respecté par la population présente un lien significatif avec le lieu de résidence⁴⁷ : tous métiers confondus, parmi les répondants, 53% des agents résidant en Région de Bruxelles-Capitale se sentent « souvent » ou « toujours » respectés, contre 41% des agents qui vivent dans les régions flamande et wallonne. À l'inverse, 18% des répondants non-résidents bruxellois ne se sentent respectés que « rarement », voire « jamais », contre 12% seulement des résidents bruxellois. Les répondants qui vivent en RBC sont aussi proportionnellement plus nombreux que les autres à ne jamais se sentir en insécurité (10% vs 4%)⁴⁸.

FIGURE 4 : Sentiment d'insécurité et sentiment d'être respecté par la population des répondants, par métier



Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

44 Question : « Lors de l'exercice de vos missions/activités, vous sentez-vous respecté par la population ? ». Modalités de réponse : « jamais, rarement, parfois, souvent, toujours ».

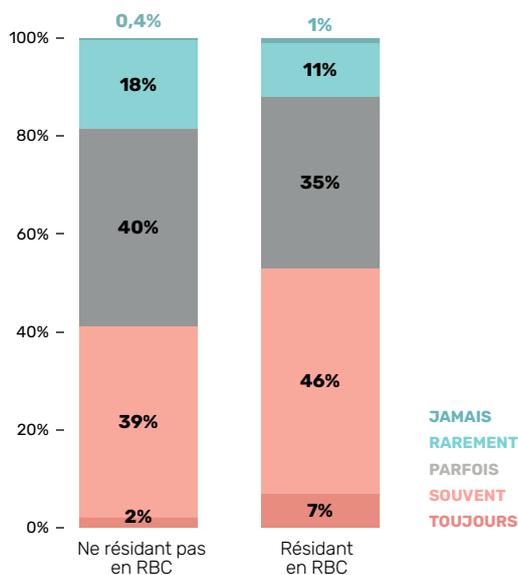
45 Question : « Lors de l'exercice de vos missions/activités au contact du public, à quelle fréquence vous sentez-vous en insécurité ? ». Modalités de réponse : « jamais, rarement, parfois, souvent, toujours ».

46 Les citations issues du questionnaire auto-administré sont référencées en citant le métier concerné entre parenthèses à leur suite ; celles issues des entretiens le seront en faisant précéder la mention du métier par « entr. ».

47 χ^2 19,355 ; ddl 4 ; p < 0,01.

48 La différence n'est ici pas statistiquement significative. Si l'on considère l'ensemble des réponses « jamais » et « rarement », 35% des résidents bruxellois ne se sentent « jamais » ou « rarement » en insécurité pour 32% des non-résidents.

FIGURE 5 : **Sentiment des répondants d'être respectés par la population, selon le lieu de résidence**



Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

Pour rappel, plus de 70% des répondants policiers et pompiers ne vivent pas en RBC alors que plus de 70% des gardiens de la paix et des gardiens de parcs y résident – des pourcentages proches de ceux observés pour l'ensemble des effectifs pour ces professions⁴⁹. Les Bruxellois occupent donc davantage les métiers socio-préventifs, dont les agents se sentent globalement respectés par la population (« souvent » ou « toujours » pour plus d'1 répondant sur 2). La répartition par métier n'est toutefois pas la seule en cause dans la différence observée dans le respect ressenti de la part de la population selon le lieu de résidence, puisque les pompiers, majoritairement non-résidents bruxellois, étaient ceux qui avaient globalement le plus l'impression d'être respectés par la population (« souvent » ou « toujours » pour 7 répondants sur 10)⁵⁰.

Vivre en Région de Bruxelles-Capitale et connaître le territoire en dehors du cadre professionnel semble donc pouvoir jouer un rôle sur le sentiment d'être respecté par la population, au-delà de la question du métier occupé. Une connaissance des caractéristiques socio-économiques et démographiques régionales, une compréhension du contexte, de ses difficultés comme de ses atouts, peut en effet favoriser l'intercompréhension et le respect mutuel entre agents et citoyens.

49 Cf. « I. Cadre et méthodologie, 3.3.3. Caractéristiques des répondants » *supra*.

50 Si les différences ne sont pas statistiquement significatives à ce niveau de détail étant donné les petits effectifs, on peut noter que : 9% des pompiers non-bruxellois parmi les répondants ont répondu se sentir « rarement » respectés par la population, alors que tous les pompiers bruxellois ont répondu se sentir respectés au moins « parfois » ou « souvent » ; 6 gardiens de parcs bruxellois sur 10 ont indiqué se sentir « souvent » ou « toujours » respectés vs 4 sur 10 pour les non-Bruxellois ; la part des policiers qui ne se sentent « jamais » ou « rarement » respectés par la population est similaire (27% pour les non-Bruxellois, 28% pour les Bruxellois) mais les Bruxellois sont proportionnellement plus nombreux à dire se sentir « souvent » ou « toujours » respectés par la population (33% vs 26%).

51 χ^2 10,754 ; ddl 4 ; $p < 0,05$. Calcul réalisé uniquement pour les répondants s'étant catégorisés comme homme ou femme. Les « x » et l'absence de réponse ne sont pas pris en compte étant donné les faibles effectifs.

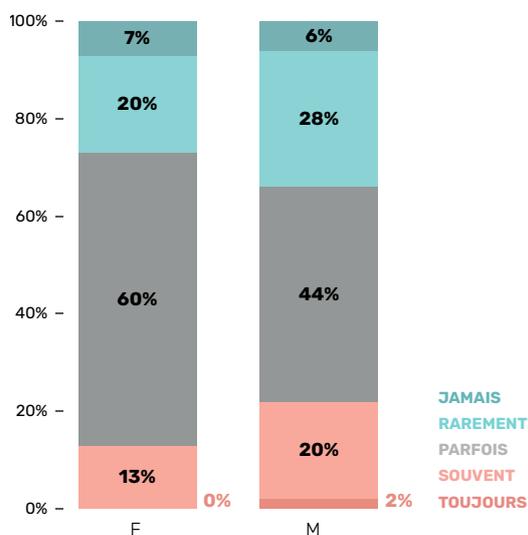
52 Un constat similaire était posé pour les résidents bruxellois interrogés au sujet de leur appréciation de la sécurité en RBC dans le cadre de l'Enquête Régionale de Sécurité 2020 : « les hommes ont proportionnellement plus tendance que les femmes à considérer la sécurité très mauvaise (11% H vs 8% F) ou très bonne (6% H vs 3% F), les femmes ayant plus tendance à adopter une position neutre » (Observatoire bruxellois pour la Prévention et la Sécurité, *Résultats de l'Enquête Régionale de Sécurité 2020. Sentiment d'insécurité et victimation des résidents, navetteurs et touristes en Région de Bruxelles-Capitale (Cahier de l'Observatoire n°4)*, Bruxelles : Bruxelles Prévention & Sécurité, 2022, p. 21).

1.2.3. Selon le genre

Les femmes sont proportionnellement moins nombreuses que les hommes à se sentir « souvent » ou « toujours » en insécurité (13% vs 22%)

Le genre a également un impact significatif⁵¹ sur les réponses données concernant le sentiment de sécurité – mais pas sur le sentiment d'être (ou non) respecté par la population. Parmi les répondants, les femmes se situent davantage au milieu du spectre⁵², puisque 60% d'entre elles se sentent « parfois » en insécurité contre 44% des hommes, qui sont plus nombreux à se sentir souvent/toujours ou rarement/jamais en insécurité. Ainsi, plus d'1 femme sur 4 ne se sent « jamais » ou « rarement » en insécurité dans son travail, contre 1 homme sur 3. Mais elles sont aussi proportionnellement moins nombreuses (13%) que les hommes (22%) à se sentir « souvent » ou « toujours » en insécurité.

FIGURE 6 : **Sentiment d'insécurité des répondants, selon le genre**



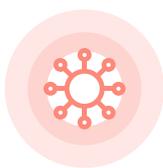
Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

1.3 Impact de la crise sanitaire

Les agents des quatre métiers étudiés ont été interrogés quant à leur perception de l'impact de la crise sanitaire sur le respect témoigné par la population à leur égard, d'une part, et

sur leur sentiment d'insécurité, d'autre part. Ils ont aussi été questionnés, de manière ouverte, sur le « pourquoi » de ces évolutions.

En bref



› **L'impact de la crise sanitaire est perçu de manière variable selon les métiers :**

6 policiers sur 10 se sont sentis moins respectés pendant la crise sanitaire que précédemment, tandis que 7 pompiers sur 10 n'ont pas vu de changement

› **Les répondants mettent en avant :**

Un *statu quo* avec l'avant-crise :

Le manque de respect et l'agressivité de la part d'une partie du public étaient déjà présents avant la crise sanitaire et ne disparaîtront pas après

La diversification des profils des auteurs des violences à leur rencontre :

Des publics ayant notamment des profils socio-économiquement plus favorisés sont à l'origine de certaines agressions envers les agents

Des craintes pour leur propre sécurité sanitaire...

vu leurs contacts fréquents avec le public et, parfois, un manque d'équipement de protection

La nervosité de certains citoyens « à cran » et « en rupture » avec les mesures sanitaires :

Certains citoyens, lassés par les mesures restrictives, parfois peu compréhensibles et changeantes, en viennent à se décharger sur les agents chargés de les faire appliquer

Leur propre rôle dans la qualité de la relation avec le public :

« Le respect amène le respect »

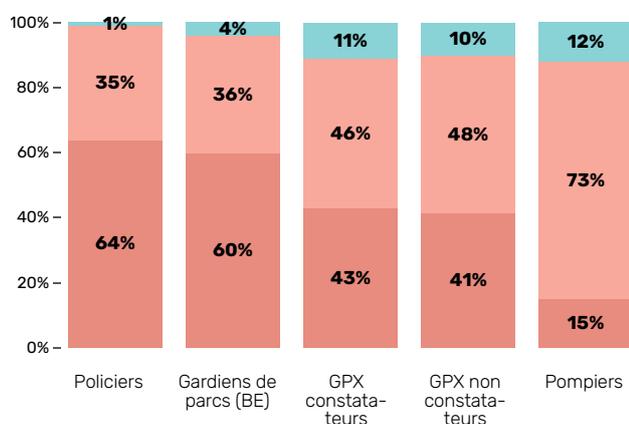
Une moindre présence dans l'espace public...

entraînant moins d'interactions et donc moins d'exposition à la violence

1.3.1. Impact de la crise sanitaire sur le sentiment d'être respecté par la population

Parmi les répondants, 6 policiers sur 10 se sont sentis moins respectés pendant la crise sanitaire que précédemment, tandis que 7 pompiers sur 10 n'ont pas vu de changement

FIGURE 7 : Évolution du sentiment des répondants d'être respectés par la population avec la crise sanitaire, par métier



PLUS QU'AVANT
PAS DE CHANGEMENT
MOINS QU'AVANT

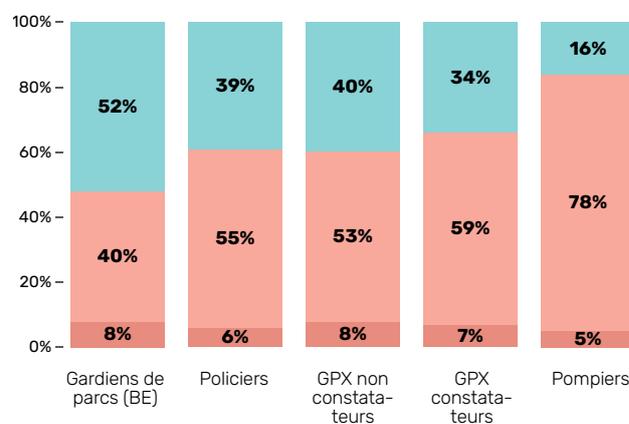
Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

L'impact de la crise sanitaire a été vécu très différemment par les différents corps de métier. Parmi les répondants, plus de 6 policiers et gardiens de parcs sur 10 se sont sentis moins respectés par la population qu'avant, alors que plus de 7 pompiers sur 10 n'ont pas vu de changement. Plus d'1 répondant sur 10, parmi les pompiers, note même une augmentation du respect témoigné par la population – peut-être à mettre en lien avec le mouvement de solidarité avec le personnel soignant (applaudi tous les soirs à 20h) durant le premier confinement, au printemps 2020. Le constat d'un meilleur respect est également partagé par 1 gardien de la paix sur 10⁵³.

1.3.2. Impact de la crise sanitaire sur le sentiment d'insécurité des agents

Pour beaucoup de répondants, le sentiment de sécurité n'a par contre pas changé durant la crise sanitaire (8 pompiers sur 10 et un peu plus d'1 policier et d'1 gardien de la paix sur 2)⁵⁴. Les gardiens de parcs se démarquent ici : plus de la moitié des répondants pour ce métier ont indiqué s'être sentis davantage en insécurité qu'avant la crise sanitaire. Pour rappel, proches de leur public, ils étaient les agents à se déclarer le moins souvent en insécurité avant cette crise.

FIGURE 8 : Évolution du sentiment d'insécurité des répondants avec la crise sanitaire, par métier



PLUS QU'AVANT
PAS DE CHANGEMENT
MOINS QU'AVANT

Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

1.3.3. Regard des agents sur l'impact de la crise sanitaire

Les agents ont aussi été interrogés de manière ouverte sur les raisons des changements (ou de l'absence de changement) observés par rapport à leur sentiment d'insécurité et au fait d'être respectés pendant la crise sanitaire⁵⁵. Plusieurs éléments se dégagent de leurs réponses, qui peuvent être catégorisées comme suit, selon les termes utilisés par les agents.

53 Question : « Depuis le début de la crise sanitaire, vous sentez-vous respecté par la population... ». Modalités de réponse : « moins qu'avant ; plus qu'avant ; pas de changement ».

54 Question : « Depuis le début de la crise sanitaire, vous sentez-vous en insécurité... ». Modalités de réponse : « moins qu'avant ; plus qu'avant ; pas de changement ».

55 Question ouverte : « Expliquez brièvement pourquoi » à la suite des deux questions fermées portant sur l'évolution du respect et du sentiment d'insécurité depuis le début de la crise sanitaire.

Un *statu quo* et des difficultés préexistantes

Un premier aspect qui ressort des réponses aux questions ouvertes rejoint le constat posé ci-dessus quant à l'absence d'impact de la crise sanitaire sur le sentiment d'insécurité de beaucoup d'agents. Ils mettent en avant un « *statu quo* » et le fait que les difficultés étaient déjà bien présentes avant la crise sanitaire :

Nos missions restent les mêmes et notre public aussi (GPX) ;

Pour moi, rien ne change. La seule mission rajoutée, c'est la sensibilisation du public au respect des mesures sanitaires (distanciation sociale, port du masque) et comme d'habitude il y a ceux qui obéissent à mes invitations et d'autres ils s'en foutent (GPX) ;

Avec la crise ou sans, le problème, c'est l'uniforme (GPX) ;

J'ai plus le sentiment qu'il s'agit d'un problème de génération et d'éducation plutôt que d'un problème lié à la crise sanitaire. Le problème d'insécurité n'est pas arrivé avec la crise sanitaire et ne repartira pas lorsque celle-ci sera finie (policier).

Des citoyens nerveux et en rupture avec les mesures sanitaires

Les répondants pointent une plus grande nervosité du public soumis à de nombreuses contraintes et un « *ras-le-bol* » des citoyens envers l'autorité à la suite de la gestion de la crise sanitaire

Des citoyens à cran

Les gardiens de parcs sont les agents dont le sentiment de sécurité a été impacté le plus négativement par la crise sanitaire : il s'est détérioré pour plus de la moitié d'entre eux (52%). Mais c'est aussi le cas pour 1 policier et 1 gardien de la paix sur 4. Les raisons de cette dégradation de la situation sont liées, aux yeux des répondants, à la frustration engendrée par les nombreuses mesures de restriction imposées à la population. Dans ce contexte, il est plus question de tensions et d'agressivité, d'un « *ras-le-bol* des citoyens envers l'autorité », que d'un véritable sentiment d'insécurité ou de violences :

L'état d'urgence maintenu longtemps impacte le mental de la population (policier) ;

Les gens sont plus tendus qu'avant, mettent plus en cause nos interventions et parlementent sur tout (policier) ;

Le public est à cran à cause des mesures qu'on lui impose (gardien de parc) ;

Je ne ressens pas spécialement plus d'insécurité. Par contre, clairement, les gens sont plus nerveux depuis la Covid (pompier) ;

Les gens sont comme des marmites bouillantes, prêts à exploser au moindre prétexte (policier) ;

Les gens sont plus stressés, frustrés et agressifs, enclins à ne pas se soumettre aux règles sanitaires qui ont aussi pour conséquence de déteindre sur d'autres lois qu'ils ne veulent plus respecter (Règlement Général de Police, Code de la route...) (policier).

Des agents « *tampon* » entre citoyens et autorités

L'impression de « *faire tampon* entre les politiques et le peuple » revient fréquemment dans le discours des acteurs :

*La crise sanitaire affecte le moral des gens, qui en ont de plus en plus marre des décisions prises par notre gouvernement. Ils reprochent aux policiers de faire respecter les règles sanitaires et se « *défoulent* » sur nous* (policier) ;

*La population voit la police comme des « *dénonces* du gouvernement » qui ne cherchent qu'à enrichir le gouvernement en mettant des amendes aux personnes qui ne respectent pas les normes sanitaires* (policier).

Ce rôle inconfortable endossé par les policiers chargés de contrôler l'application des règles sanitaires a déjà été constaté tant en Belgique⁵⁶ qu'à l'étranger⁵⁷. D'après les données collectées par safe.brussels, ce constat s'applique plus largement à d'autres métiers également. Des difficultés du même type sont en effet rencontrées par de nombreux gardiens de la paix – mais aussi par des gardiens de parcs, par rapport aux remarques qu'ils ont dû faire aux citoyens sur le port du masque en particulier. Plusieurs agents se sentent ainsi pris « *entre le marteau et l'enclume* », à devoir « *faire respecter des règles parfois absurdes ou arbitraires* » et à servir de « *défoir* pour les gens » (GPX). Cette impression ressortait également des entretiens menés :

56 P. ex. Police fédérale, *Rapport annuel 2020. La Police intégrée face à la crise sanitaire*, p. 5 : « Les nouvelles missions liées à la gestion du Covid-19 étaient plutôt atypiques et presque contre-nature pour la police : il fallait soudain s'adresser aux citoyens et leur infliger une amende pour avoir fait des déplacements non essentiels, s'être rassemblés debout à plus de quatre personnes à l'extérieur ou ne pas avoir porté de masque buccal. Des tâches qui ont parfois un impact négatif sur la relation entre la police et les citoyens » (consultable sur : https://rapportannuel.policefederale.be/assets/pdf/2020/FR/50_Crise_sanitaire.pdf).

57 P. ex. Aitkenhead E. *et al.*, The Police Foundation, The UK's policing thing thank, *Policing the pandemic*, January 2022, p. 17 : "In the Spring of 2020, the police were faced with having to enforce public health regulations with unprecedented reach into our everyday lives" (consultable sur : https://www.police-foundation.org.uk/2017/wp-content/uploads/2010/10/policing_the_pandemic_final.pdf).

Si on prend l'exemple du jeune à école, toute la journée avec le masque, qui veut sortir avec un copain l'après-midi... si on lui rappelle le port du masque, il se révolte pour dire stop : ce n'est pas contre le gardien de la paix mais contre la société et le règlement (entr. coord. GPX) ;

On ne pouvait pas s'asseoir sur les bancs. Quand on disait aux gens de 80 ans qu'ils ne pouvaient pas, ça a créé une fracture avec pas mal d'usagers qui, avant, discutaient avec les gardiens en sortant leur chien le matin. On a dû imposer des ordres inhumains (entr. BE).

Les agents du SIAMU sont également concernés par extension :

La population retient que les pompiers font partie de l'autorité et nous prend comme cible pour exprimer les mécontentements (pompier).

Des règles peu claires

Les entretiens menés avec les coordinateurs des gardiens de la paix relèvent aussi une mise en doute par de nombreux citoyens de la validité des règles sanitaires changeantes et des informations fournies par les virologues jugées contradictoires – arguments auxquels eux-mêmes avaient souvent des difficultés à répondre. Les policiers partagent également ce constat :

La police fait office de défouloir des mauvaises décisions du gouvernement et vu que certaines décisions sont à la limite de l'incompréhension, même pour la police, il est compliqué de trouver une explication probante auprès de la population (policier).

La nécessité d'élaborer des « textes juridiques répondant aux exigences de clarté et de cohérence indispensables à leur application uniforme non contestable »⁵⁸ était déjà un point d'attention soulevé par des représentants de la police intégrée dès 2020. Le Comité P⁵⁹ estimait également que la communication des autorités et des experts, pas toujours univoque⁶⁰, avait pu « réduire le soutien de (certains) citoyens au respect des mesures » mais aussi entraîner un « risque d'exécution fautive des tâches par les services de police », avec pour conséquence « que la crédibilité de la police puisse en souffrir »⁶¹. Notons ici aussi qu'il ne s'agit pas d'une spécificité belge : pour la Grande-Bretagne par exemple, la recherche a également montré que ni la police, ni le public ne trouvaient les règles claires pendant la pandémie⁶².

Dans la foulée de cette mise en doute de la validité des règles, plusieurs entretiens, surtout au niveau des gardiens de la paix, mettent aussi en évidence la confrontation des agents avec des théories complotistes et des interactions difficiles avec les citoyens par rapport au rappel du port du masque en particulier :

Les gens qui croient aux théories du complot, ils ne veulent pas le porter. Ces gens ont tendance à être arrogants ou dénigrants [...] des gens réfractaires au système qui ne veulent pas le vaccin, pas le masque, qui disent qu'il n'y a pas de virus... (entr. coord. GPX) ;

Rappeler le masque était régulièrement une source de tension. De nombreux citoyens soutiennent des théories du complot, disent que le masque ne sert à rien (entr. coord. GPX).

Enfin, certains agents relèvent encore que « l'impact des mesures sanitaires sur la population la plus fragile semble avoir été un accélérateur de problématiques notamment liées à l'alcool, la drogue et la pauvreté » (GPX). Ces facteurs (alcool et drogues en particulier) sont, par ailleurs, souvent mentionnés parmi les causes ou les éléments déclencheurs des violences subies par les agents dans les entretiens comme dans les questionnaires récoltés.

Des profils d'auteurs plus variés

Plusieurs répondants mentionnent le fait que la nervosité et l'agressivité envers les acteurs représentant l'autorité se sont élargies, avec la crise sanitaire, à des classes de population au sein desquelles on n'observait pas ces types de comportement par le passé :

La population qui n'était pas criminogène le devient (policier) ;

Les gens sont devenus irrespectueux et mélangent tout, surtout les « bobos » qui sont privés de beaucoup de choses (gardien de parc) ;

Nous avons eu des problèmes avec des profils de personnes auxquelles nous n'avions jamais eu affaire avant (policier).

Le manque de respect, voire la violence envers les agents, émane aussi de classes sociales dites « favorisées »

58 Comité P, *Rapport 2021*, p. 117 (consultable sur : <https://comitep.be/document/jaarverslagen/Comit%C3%A9%20P%20rapport%20annuel%202021.pdf>).

59 Comité permanent de contrôle des services de police, qui « agit de manière indépendante et neutre au service du pouvoir législatif afin d'assister ce dernier dans son contrôle du pouvoir exécutif » – Cf. <https://comitep.be/missions1.html>.

60 Comité P, *Analyse des plaintes en 2020 relatives à l'action de la police intégrée dans la gestion de la crise du coronavirus. Complément au rapport « Considérations intermédiaires relatives à l'action de la police intégrée dans la gestion de la première vague de la crise du coronavirus »*, p. 24 (consultable sur : <https://comitep.be/document/onderzoekrapporten/Analyse%20des%20plaintes%20en%202020%20li%C3%A9es%20%C3%A0%20la%20crise%20du%20coronavirus%20et%20action%20de%20la%20police%20int%C3%A9gr%C3%A9e%20dans%20la%20gestion%20de%20la%20premi%C3%A8re%20vague.pdf>) et Comité P, *Rapport 2021 (op. cit.)*, p. 119.

61 Comité P, *Ibid.*, p. 119.

62 Aitkenhead E. et al., *Policing the pandemic*. Op. cit., p. 18 (« neither side (i.e. the public and the police) believed that clarity existed during the height of the pandemic »).

SENTIMENT DE SÉCURITÉ ET VICTIMATION

Ce constat d'un élargissement des catégories de population agressives, voire violentes, envers les agents ressort également des entretiens menés :

La crise Covid n'a pas aidé. On avait l'habitude de ne pas être respectés d'une partie de la population, mais ça s'est étendu [...] (entr. police) ;

Les auteurs des violences, avec la crise sanitaire, ça pouvait être tout le monde, une personne que, en temps normal, on dirait tout-à-fait éduquée et respectueuse, mais à ce moment-là, une goutte d'eau lui faisait perdre ses moyens (entr. police) ;

Avec le Covid, sur les lieux où on a eu des problèmes, c'est plus généralisé. On intervenait souvent chez des gens qualifiés par la société de « gens bien ». « Je fais des études de droit, je suis à l'unif et je fais une fête c'est tout ». On a vu des profils socio-économiques plus favorisés (entr. police) ;

La Boum c'était un truc de fou. Je n'avais jamais vu une telle violence, un tel non respect envers la police qui ne faisait que son boulot. [...] J'étais étonné du profil des gens : il y avait de tout [...] ce n'était pas tous des gens avec le profil « crapule » (entr. police).

Cette tendance ne serait pas uniquement limitée à la crise sanitaire, mais s'inscrirait aussi dans une évolution plus générale :

Maintenant ça (ndlr le manque de respect) s'étend à d'autres franges de population, d'autres milieux sociaux. Par exemple, des communautés de jeunes bobos bios qui sont très anti-police. Ils sont instruits et érudits. Ils font des tags, des graffitis... mais il y a déjà eu des incidents avec eux dans des quartiers lors de contrôles de cafés par exemple (entr. police) ;

On a quand même dans la commune pas mal de gens qui ont un haut niveau économique et qui prennent assez mal le fait qu'on vienne leur faire la morale (entr. coord. GPX) ;

Quand quelqu'un a été éduqué, a de bons moyens, il nous voit comme un « sous-métier », il peut m'envoyer une phrase manquant de respect parce que je lui rappelle de tenir son chien (entr. BE).

On notera aussi que certains acteurs interrogés ont, à l'inverse, indiqué ne pas avoir constaté de variations dans les profils des auteurs de violence avec la crise sanitaire ; ils mettent en avant le fait que « c'est plus facile pour monsieur et madame qui ont un grand jardin de respecter le confinement » (entr. police). D'autres encore indiquent avoir adapté leur comportement au contexte et fait preuve d'une certaine latitude dans l'application des règles de distanciation sociale, p. ex. :

J'étais plutôt compréhensif pendant le confinement : quelqu'un qui se promène avec son enfant, pas de problème pour moi. Je faisais une différence entre un couple avec trois enfants qui se promènent et un groupe de jeunes qui sont à 10 en rue et qui s'en foutent de la crise sanitaire (entr. police).

Cette « adaptation » des comportements des agents n'est pas uniquement motivée par la « compréhension des frustrations des gens qui vivent en appartement », mais parfois aussi par la peur de réactions trop vives de la part des personnes interpellées :

Dans les « quartiers chauds », on n'ose même pas demander de porter le masque parce qu'on sait que ça va partir en rébellion et en caillassage, alors qu'on fait la remarque à monsieur et madame tout-le-monde qui sont sur un banc dans le parc. Les gens ne sont pas contents et les policiers sont frustrés car ils n'ont pas les moyens d'appliquer les mesures dans les quartiers difficiles et les gens « corrects » payent pour ça (entr. police).

Des relations avec le public qui dépendent de l'attitude de l'agent

« Le respect amène le respect » : plusieurs agents mettent en avant leur propre rôle dans le maintien de bonnes relations avec la population dans un contexte sanitaire difficile

Il est intéressant de noter que même si certains agents relèvent un contexte difficile dû à la crise sanitaire, aux restrictions imposées à tous et aux rappels difficiles de règles parfois impopulaires qui leur ont incombé, ils mettent par ailleurs en avant leur propre rôle dans le maintien d'interactions cordiales avec le public. Ils prennent ainsi à leur compte la responsabilité de la bonne relation ou non avec les citoyens :

Le respect amène le respect. J'ai toujours respecté l'être humain et l'être humain me l'a toujours rendu (pompier) ;

Les citoyens sont plus nerveux depuis la crise mais quand on les aborde avec le respect, même s'ils sont nerveux, l'intervention se termine bien (GPX) ;

Je ne remarque pas de changement, mais c'est peut-être suite à la qualité de l'intervention. Trouver le bon niveau de communication prime (policier). L'importance d'une bonne communication avec les citoyens, en particulier pendant la crise sanitaire et dans un contexte de règles changeantes, était aussi une recommandation essentielle du Comité P suite à son analyse des plaintes individuelles reçues concernant l'action de la police dans le cadre des mesures contre le coronavirus⁶³.

63 Comité P, Analyse des plaintes... Op. cit., pp. 27-28.

Les entretiens menés vont même un cran plus loin, indiquant que le comportement des agents joue un rôle primordial pour le maintien de relations cordiales, s'il est adéquat, ou, comme déclencheur de violences, s'il ne l'est pas :

Une agression physique, c'est rarement totalement gratuit : parfois le gardien de la paix n'a pas la bonne attitude et provoque inconsciemment la personne au lieu de calmer le jeu (entr. coord. GPX) ;

Il y a toujours un élément déclencheur dans un conflit [...] ça peut être l'usager, mais aussi l'agent qui ne s'est peut-être pas bien présenté ou n'a pas transmis une bonne information (entr. BE) ;

Parfois, lors d'intervention, les policiers se comportent de façon dont on est sûr qu'il va y avoir une rébellion, parce que rien que la parole pourrait désamorcer à 90% (entr. police).

Des craintes des agents pour leur propre sécurité sanitaire

On mentionnera aussi que plusieurs agents se sont sentis en insécurité en raison du risque d'exposition au Covid-19 engendré par les contacts avec la population inhérents à leur métier. Les entretiens menés donnent des exemples de ce type : un « gardien de la paix s'est fait tousser dessus pour un chien non tenu en laisse » et un autre a été « empoigné près d'une école pendant la période Covid » (entr. coord. GPX). Pour les gardiens de parcs plus spécifiquement, l'affluence de public dans les parcs a pu créer des angoisses, en particulier s'agissant d'un public inconnu des agents, avec lequel il n'y avait pas de relations de confiance préexistantes ; les parcs sales et surpeuplés ont ainsi entraîné pas mal de frustration dans le chef des agents (entr. BE).

Des répondants au questionnaire ont aussi mentionné qu'ils s'étaient fait vacciner « pour être complètement tranquille car [ils ont] eu peur de contracter le Covid » (GPX). Plusieurs acteurs (policiers, GPX et agents du SIAMU) pointent aussi le manque de matériel au début de la crise sanitaire (masques, gel désinfectant...) comme facteurs d'aggravation de leur sentiment d'insécurité en présence du public.

Une moindre présence en rue et des citoyens à l'écoute comme facteurs d'amélioration du sentiment de sécurité

Enfin, la petite partie des répondants qui indique s'être sentie moins en insécurité pendant la crise sanitaire (5 à 8% selon les métiers) l'explique par la réduction des activités et la moindre présence de public dans les rues et les parcs vu les restrictions liées aux mesures sanitaires en 2020 :

Il y a eu moins de violences, moins de gens alcoolisés en rue (policier).

Certains disent aussi que les citoyens, conscients des difficultés, se montraient plus à l'écoute – ou craignaient les amendes :

La situation sanitaire a touché beaucoup de familles, d'amis, de connaissances, les gens font quand même attention (GPX) ;

Les gens ont peur des amendes Covid (policier).

Ainsi, on peut relever une nervosité généralisée induite par la crise sanitaire et une tendance à un élargissement des catégories de population pouvant, dans certains cas, manquer de respect, voire se montrer agressives ou violentes envers des agents vus comme le « bras armé » faisant respecter les mesures imposées par l'Autorité. Néanmoins, il n'y a pas de généralités mais des situations individuelles et variées dont l'issue dépend tant de l'état d'esprit des citoyens que de l'attitude des agents concernés par l'interaction.

2 Risque d'exposition à des violences

Après les questions sur le sentiment d'insécurité et le respect témoigné par la population, les agents ont été interrogés sur

le risque d'exposition à des violences de la part du public dans l'exercice de leurs fonctions.

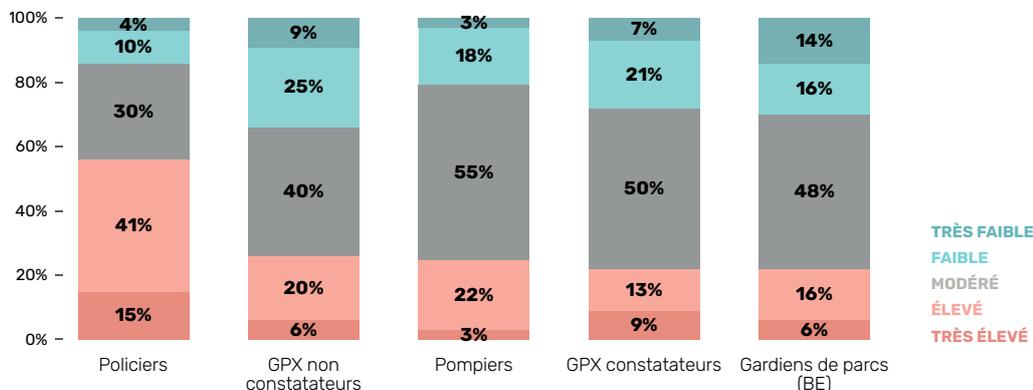
2.1 Risque d'exposition à des violences perçu de manière individuelle

Une première question posée à cet égard concerne le risque de violence perçu individuellement par l'agent⁶⁴. Il ressort des réponses reçues que le risque auto-estimé de subir de la violence dans l'exercice de ses fonctions est surtout élevé pour les policiers : pour ce métier, 56% des répondants

estiment être exposés à un risque « élevé » ou « très élevé » de violence. Les répondants des autres métiers estiment le plus souvent qu'ils sont exposés à un risque jugé « modéré » et seuls 22 à 26% d'entre eux (selon le métier) estiment ce risque « élevé » ou « très élevé ».

Plus de la moitié des répondants policiers s'estime exposée à un risque (très) élevé de violence (1 agent sur 4 à 1 agent sur 5 pour les autres métiers)

FIGURE 9 : Risque auto-estimé par les répondants de subir des violences dans le cadre de leurs missions, par métier



Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

2.2 Risque d'exposition à des violences perçu comparativement pour chaque métier

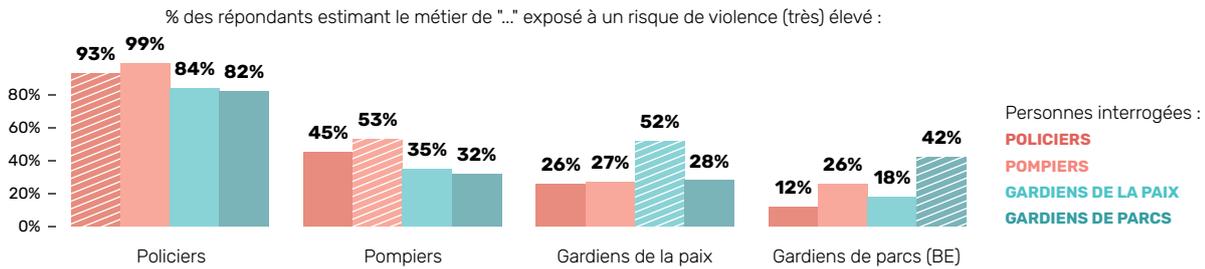
Une autre question a été posée sur la perception de l'exposition au risque de violence des différents métiers – sur un plan collectif et non individuel et dans une perspective comparative entre les métiers⁶⁵. Les réponses peuvent ainsi

différer entre cette question et la précédente qui portait sur l'exposition au risque perçue de manière individuelle et « dans l'absolu », sans référence aux autres métiers pris en considération dans l'analyse.

64 Question : « Lors de l'exécution de vos missions/activités, comment estimez-vous le niveau de risque de violence (verbale, sexuelle, physique, psychologique) à votre rencontre ? ». Modalités de réponse : « très faible ; faible ; modéré ; élevé ; très élevé ».

65 Question : « Selon vous, quel est le métier le plus exposé aux violences (classez-les du plus exposé aux violences au moins exposé aux violences) ». Modalités de réponse pour chaque métier : « très faible ; faible ; modéré ; élevé ; très élevé. »

FIGURE 10 : **Risque de subir des violences perçu comme « élevé » ou « très élevé » pour chaque métier, selon le métier du répondant. Auto-estimation (hachurée) et hétéro-estimation**



Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

Hormis pour les policiers, l'auto-estimation du risque de violence encouru est supérieure à la perception qu'en ont les autres métiers

Dans cette perspective, les agents de tous les corps de métiers interrogés s'accordent à considérer que le métier de policier expose à des risques de violence élevés ou très élevés (selon 82 à 99% des répondants de chaque métier). Pour les pompiers, gardiens de la paix et gardiens de parcs, par contre, le risque auto-estimé « élevé » ou « très élevé » de subir des violences est chaque fois plus élevé que le risque estimé par les répondants des autres métiers. Plus de la moitié des répondants parmi les pompiers (53%) et gardiens de la paix (52%) s'estiment exposés à ces niveaux de risque ainsi que 42% des répondants gardiens de parcs.

Ces derniers sont ceux pour lesquels les autres métiers sous-estiment le plus le risque d'exposition à la violence, sans doute en raison d'une méconnaissance de leur métier : dans les entretiens menés, il est revenu à plusieurs reprises que les différents interlocuteurs connaissaient peu le métier de gardien de parc et avaient peu de contacts avec ces agents – hormis pour les gardiens de la paix de certaines communes. Ils le percevaient aussi comme un métier préventif, proche du public et peu exposé à la violence de ce fait :

Concernant les gardiens de parcs, je ne sais pas dire, je ne connais pas leur vécu. Pour moi, c'est difficile de les classer (entr. police) ;

Les gardiens de parcs de Bruxelles Environnement, on les voit peu [...] je les mettrais tout en bas de la liste (entr. police) ;

Les gardiens de parcs, comme les gardiens de la paix d'ailleurs, j'ai l'impression qu'ils ont de bons contacts avec les citoyens dans notre zone (entr. police) ;

Les gardiens de parcs, on les croise, on voit qu'ils ont de bonnes relations avec les jeunes dans les parcs (entr. coord. GPX).

À l'inverse, les gardiens de parcs – comme d'ailleurs les gardiens de la paix – sont parfois aussi estimés plus exposés que les policiers car moins « armés » pour faire face à la violence⁶⁶ :

Je dirais que les gardiens de parcs sont les plus exposés, car ils n'ont pas de pouvoir, ils doivent faire respecter des règlements administratifs et comme ils n'ont aucun pouvoir, ça ne m'étonnerait pas que les gens ne se gênent pas pour les insulter [...] ; les gardiens de la paix, pour ceux qui peuvent faire des constats, je crois qu'eux aussi ils doivent bien être exposés aux violences (entr. police).

Concernant le SIAMU, les perceptions sont partagées : hormis les policiers, qui les estiment assez exposés au risque de violence, 40% des gardiens de la paix et gardiens de parcs estiment que les pompiers ne connaîtraient qu'un risque « faible » ou « très faible » d'être exposés à la violence ou ne se prononcent pas. Cette réponse est aussi revenue fréquemment dans les entretiens menés au niveau des communes et de Bruxelles Environnement. Les interlocuteurs jugent en effet difficilement compréhensible que l'on puisse s'en prendre à des pompiers ou à des ambulanciers qui viennent aider les citoyens, pour raisons médicales ou d'incendie :

Les ambulanciers sont en général respectés, les pompiers aussi (entr. coord. GPX) ;

Les ambulanciers/pompiers, je connais peu. Ils viennent sauver les gens mais peuvent se retrouver dans des situations de violence, mais ça devrait être rare (entr. coord. GPX) ;

Les pompiers et les ambulanciers, c'est incroyable que ça leur arrive (entr. BE).

Selon les entretiens menés avec les acteurs également, les pompiers seraient moins exposés à la violence que les ambulanciers qui « procèdent à des mesures plus intrusives telles que forcer des gens à les accompagner » (entr. police) ou qui sont face à des personnes en état d'ébriété ou des blessés, qu'il est parfois difficile de faire monter dans l'ambulance de leur plein gré (entr. coord. GPX). Cette différence entre missions de « pompiers » et d'« ambulanciers » ressort également clairement des entretiens réalisés et des questionnaires récoltés auprès des agents du SIAMU.

66 Cf. aussi infra « 3. Victimation auto-déclarée ».

3 Victimation auto-déclarée

Un premier aperçu croisé des faits de victimation subis par métier, selon la fréquence d'exposition, est donné ici pour

introduire le sujet et pour compléter l'aperçu transversal dressé ci-dessus sur la sécurité subjective.

En bref

› Les violences vécues sont le plus souvent verbales :

L'agressivité verbale est subie au moins une fois par semaine par : 65% des répondants policiers, un tiers des gardiens de parcs et gardiens de la paix, 3 pompiers sur 10

Les injures sont subies au moins une fois par semaine par : 54% des policiers, un tiers des gardiens de parcs et de la paix, 2 pompiers sur 10

› Tous les métiers sont confrontés à tous les types de violences :

Près d'1 policier sur 3, 1 gardien de parc sur 5, 1 pompier sur 7 et 1 gardien de la paix sur 10 disent subir au moins une fois par mois des faits de violence physique

› La victimation est la plus élevée pour les policiers...

65% des répondants se disent victimes d'agressivité verbale au moins une fois par semaine, 54% d'injures, 32% de violences psychologiques et 10% de violence physique

... mais ils se voient et sont vus comme mieux formés/outillés pour y faire face et la violence est vue comme découlant de la nature de leur métier



› Les agents qui ne vivent pas en RBC se déclarent victimes de violences verbales, psychologiques et surtout physiques plus souvent que les Bruxellois



› Les hommes sont plus concernés par les violences physiques :

21% des répondants hommes s'y disent confrontés au moins une fois par mois (vs 11% des femmes) ; seuls 33% n'y ont jamais été exposés (vs 43% des femmes)



› Les femmes déclarent proportionnellement plus de faits de violences sexuelles :

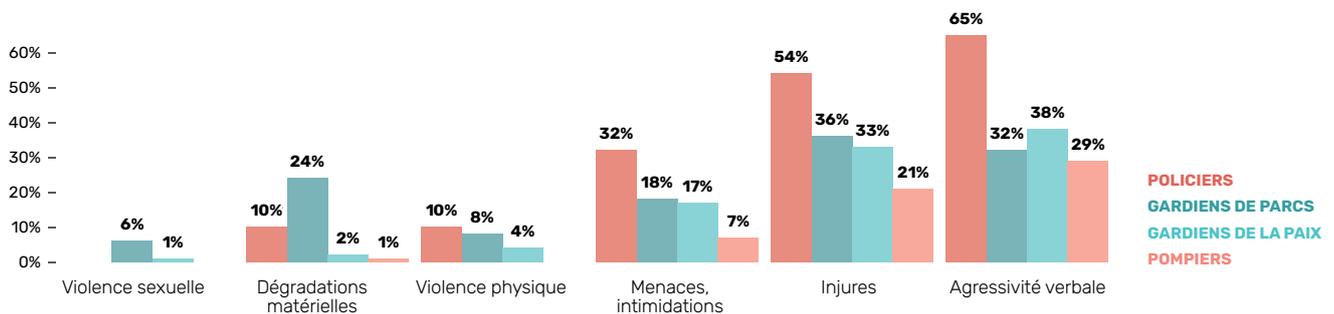
32% des répondantes disent en avoir déjà subis vs 6% des hommes

3.1 Faits de victimation subis au moins une fois par semaine par métier

En matière de victimation autodéclarée⁶⁷, on note, d'une part, des constantes, d'autre part, des variations, selon les métiers. Si tous les métiers sont surtout concernés par la violence verbale (agressivité, haussement de ton et injures), l'ampleur de l'exposition au phénomène n'est pas la même pour tous.

La victimation est la plus élevée pour les policiers : 65% des répondants se disent victimes d'agressivité verbale au moins une fois par semaine, 54% d'injures et 10% de violence physique

FIGURE 11 : Taux de victimation (faits subis au moins une fois par semaine par les répondants), par métier



Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

65% des répondants policiers disent faire l'objet d'agressivité verbale au moins une fois par semaine et 54% déclarent subir des injures à la même fréquence. Environ un tiers des répondants parmi les gardiens de parcs et gardiens de la paix affirment la même chose, alors que les proportions sont un peu moins importantes chez les pompiers : 3 sur 10 subiraient de l'agressivité verbale au moins une fois par semaine et 2 sur 10 des injures. Suivent les violences psychologiques (menaces, intimidations...), qui touchent un tiers des policiers chaque semaine ou plus, puis les violences physiques et les dégradations matérielles qui sont hebdomadaires pour 1 policier sur 10. On notera que ces dernières sont très fréquemment rapportées par les gardiens de parcs, dont un quart affirme être confronté à des dégradations matérielles au moins une fois par semaine. On peut supposer qu'il s'agisse là de vandalisme sur le matériel des parcs (p. ex. bancs, jeux...) et non de violences dirigées directement contre les agents et leur matériel – des faits qui ne rentrent donc pas directement dans le cadre de cette étude. Les violences sexuelles sont mentionnées de manière très marginale.

Selon leurs propres dires, les policiers sont donc les agents les plus souvent confrontés à la violence (et ce, pour toutes les formes de violence). Viennent ensuite les gardiens de la paix et de parcs à des niveaux assez comparables (sauf pour les dégradations matérielles qui concernent surtout les seconds).

Les pompiers ferment ici la marche – malgré l'importante place occupée par la violence à leur égard dans les médias (cf. Introduction *supra*). On peut peut-être y voir un lien avec le fait que, si l'exposition à la violence peut, dans un certain sens, être considérée comme faisant partie intégrante du métier de policier, cela semble beaucoup moins naturel pour des pompiers ou des ambulanciers qui sont là pour venir en aide à la population pour des raisons médicales ou, p. ex., en cas d'incendie – ce qui rend les violences à leur égard d'autant plus choquantes pour l'opinion publique. Ce constat ressortait aussi des entretiens menés, au cours desquels plusieurs policiers ont exprimé leur incompréhension à l'égard des violences commises contre des pompiers :

Je m'étonne encore souvent que des pompiers qui vont éteindre un incendie, on leur met des difficultés dans les pattes, on leur jette des pierres, on fait des trous dans leurs tuyaux d'eau. Ça aussi, c'est une violence, empêcher quelqu'un de faire son boulot pour un intérêt commun (entr. police) ;

Quand on en arrive à frapper des ambulanciers ou lancer des pierres sur des pompiers, moi je trouve qu'il y a quand même un souci. Alors que ce sont des professions qui sont là pour aider, pour soutenir et pour soigner les personnes (entr. police).

67 Question : « Lors de l'exercice de vos fonctions, à quelle fréquence faites-vous l'objet des violences suivantes commises par le public ? ». Modalités de réponses : « jamais ; moins de 5 fois par an ; ± 1 fois par mois ; ± 1 fois par semaine ; presque tous les jours », pour chacun des items suivants : « Violence physique (coups et/ou blessures, bousculade, jet d'objets...) ; Violence sexuelle (propositions ou avances sexuelles non désirées, attouchements non désirés, viol...) ; Injures (gros mots, insultes racistes, sexistes...) ; Menaces, intimidations ; Agressivité verbale autre (ton agressif, fait de hausser la voix, réaction vive...) ; Dégradations de votre matériel, caillassage... ».

Des policiers plus exposés à la violence en raison de la nature même de leur métier, mais aussi mieux formés et équipés pour y faire face

Les policiers seraient, par contre, exposés à la violence par la nature même de leur métier :

Par la nature de notre métier, on est amené à priver de liberté, à contrôler l'identité... la police a un peu le mauvais rôle. Les pompiers ne doivent pas priver les gens de liberté, ils ne viennent pas ennuyer les dealers, leur fonction, ce n'est pas ça en tout cas (entr. police) ;

Y a rien à faire, quand on arrête un chauffard, il ne va pas nous dire merci (entr. police) ;

Nous, quand on intervient pour résoudre un conflit dans la population, on cible les personnes qui posent problème, celui qui se fait remettre en place n'est pas content de se faire rappeler à l'ordre... Les pompiers ou les ambulanciers, ils viennent résoudre un problème ciblé, qui n'est pas la population en elle-même (entr. police).

Enfin, comme évoqué plus haut, les policiers, bien que plus exposés, sont aussi jugés plus formés, mieux préparés et mieux équipés pour faire face à la violence que les agents des autres métiers :

Les policiers sont plus exposés, mais les gardiens de la paix et les gardiens de parcs, ils n'ont pas de quoi se défendre, ils n'ont que la parole pour négocier avec les gens... (entr. coord. GPX) ;

La police a plus de violence mais elle a des moyens dissuasifs, plus de moyens de faire respecter l'ordre, vu que c'est leur mission (entr. coord. GPX) ;

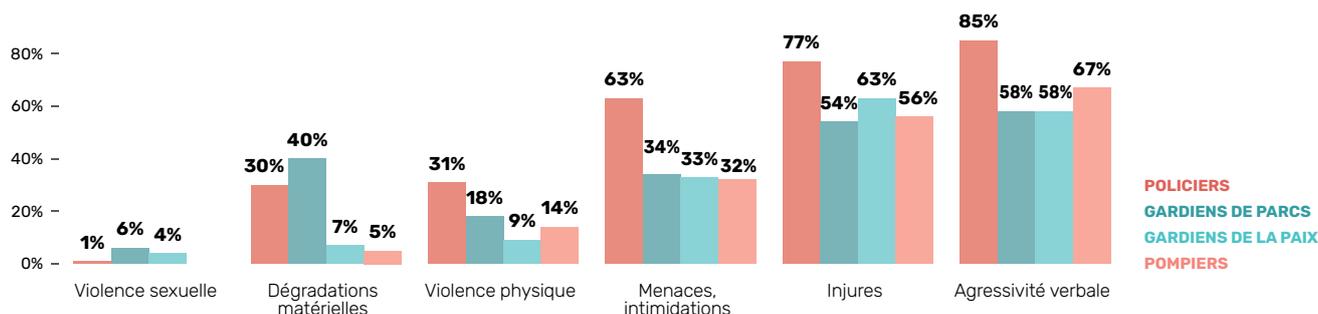
La police est formée pour ce genre de situation, on connaît les quartiers, quand on intervient, c'est en nombre et pour le problème qui se pose. Les pompiers, ils interviennent pour un incendie, ils ne s'attendent pas à ces attaques des jeunes, ils ont d'autres missions que ces jeunes, c'est-à-dire éteindre l'incendie. Les ambulanciers aussi, ils interviennent pour une personne blessée, malade, et se font parfois attaquer, mais quand c'est une mission de routine, ils sont juste deux, sans matériel de protection, et ils doivent soigner la personne et se protéger... (entr. police).

3.2 Faits de victimation subis au moins une fois par mois par métier

Si l'on prend en compte les faits qui se sont produits au moins une fois par mois, les pompiers passent devant les gardiens de la paix et de parcs en matière d'agressivité verbale et à leur niveau pour les autres types de violences.

Tous métiers confondus, plus de la moitié des agents se disent victimes au moins une fois par mois d'injures et d'agressivité verbale et plus d'un tiers de menaces ou d'intimidations

FIGURE 12 : Taux de victimation (faits subis au moins une fois par mois par les répondants), par métier



Source : Questionnaire auto-administré (ZP/SIAMU/Communes/BE)

Les prévalences se révèlent partout élevées puisque plus de la moitié de tous les répondants se disent victimes au moins une fois par mois d'injures et d'agressivité verbale et un tiers des répondants dit subir des menaces ou intimidations à cette même fréquence. Les prévalences sont les plus élevées pour

les policiers : 8 sur 10 se disent insultés, deux tiers victimes de menaces et un tiers de violences physiques au moins une fois par mois. Des violences physiques touchent aussi, chaque mois, 1 gardien de parc sur 5, 1 pompier sur 7 et 1 gardien de la paix sur 10 parmi les répondants.

3.3 Victimation auto-déclarée selon le lieu de résidence et selon le genre

Tous métiers confondus, le lieu de résidence des agents présente un lien significatif non seulement avec le sentiment d'être respecté par la population (cf. 1.2. *supra*) mais aussi avec la victimation autodéclarée. Les non-résidents bruxellois⁶⁸ se déclarent en effet plus souvent que les Bruxellois victimes de violences verbales, psychologiques et surtout physiques⁶⁹. Ainsi, par exemple :

- › près de la moitié des Bruxellois (47%) disent n'être « jamais » victimes de violences physiques alors qu'à peine un quart des non-Bruxellois (23%) sont dans le cas ;
- › 20% des Bruxellois disent n'être jamais victimes de menaces ou intimidations vs 8% des non-Bruxellois ;
- › un tiers des Bruxellois dit n'être « jamais » ou seulement « moins de 5 fois par an » victime d'agressivité verbale vs un cinquième des non-Bruxellois.

En ce qui concerne le genre, il n'y a pas de différences significatives dans les réponses des femmes et des hommes en matière de violences verbales (injures ou agressivité) ou psychologiques (menaces et intimidations). Les hommes sont par contre significativement plus concernés par les violences physiques : selon leurs dires, 21% des répondants hommes y sont confrontés au moins une fois par mois (vs 11% des femmes) et seuls 33% n'y ont jamais été exposés (vs 43% des femmes)⁷⁰. Les femmes déclarent quant à elles proportionnellement plus de faits de violences sexuelles : 32% des répondantes disent en avoir déjà subis vs 6% des hommes⁷¹.

68 Pour la répartition des répondants par métier et par lieu de résidence, cf. *supra* « I. Cadre et méthodologie, 3.3.3. Caractéristiques des répondants ».

69 Agressivité verbale : Khi^2 11,631 ; ddl 4 ; $p < 0,05$; Injures : Khi^2 9,682 ; ddl 4 ; $p < 0,05$; Menaces et intimidations : Khi^2 15,271 ; ddl 4 ; $p < 0,01$; Violences physiques : Khi^2 35,645 ; ddl 4 ; $p < 0,001$.

70 Khi^2 10,127 ; ddl 4 ; $p < 0,05$.

71 Khi^2 59,782 ; ddl 4 ; $p < 0,001$.

4 Conclusion

L'analyse des données relatives à la sécurité subjective a mis en évidence les contacts étroits entretenus par les quatre métiers sélectionnés – policiers, pompiers, gardiens de parcs et gardiens de la paix – avec les citoyens dans l'exercice de leurs fonctions. Tous métiers confondus, 65% des répondants au questionnaire de l'Observatoire ont déclaré être « toujours » en contact avec le public sur le terrain. La nature de ces contacts varie toutefois d'un métier à l'autre : ponctuels pour les pompiers et les policiers qui se déplacent majoritairement en véhicule motorisé et dans le cadre d'interventions plus ciblées ; plus étroits et avec un public qu'ils connaissent pour les gardiens de la paix et les gardiens de parcs qui se déplacent surtout à pied.

Ces contacts étroits avec la population peuvent se révéler positifs mais parfois aussi se produire dans un contexte peu respectueux. Les policiers sont les plus concernés : près de 3 sur 10 estiment que la population ne les respecte « jamais » ou seulement « rarement ». Les policiers sont aussi ceux qui se sentent le plus en insécurité : 1 sur 4 dit l'être « toujours » ou « souvent ». À l'inverse, les gardiens de parcs se sentent peu en insécurité (seuls 8% disent l'être « souvent » ou « toujours ») et bien respectés par la population (seuls 2% disent ne l'être « jamais » ou « rarement »). Il s'agit certainement là d'un reflet de la proximité de ces acteurs avec le public qu'ils côtoient quotidiennement ou presque.

Tous métiers confondus, les agents qui résident en RBC se sentent davantage respectés par la population que les non-Bruxellois ; ils se disent aussi proportionnellement moins souvent victimes de violences verbales, psychologiques et physiques. Ceci illustre l'importance de la connaissance du territoire et des spécificités régionales pour le développement d'un respect mutuel entre citoyens et agents représentant l'autorité. Concernant le genre, les femmes ont une position plus neutre que les hommes : 60% d'entre elles se sentent « parfois » en insécurité. Les hommes sont proportionnellement plus nombreux à se sentir « souvent »/« toujours » (22% H vs 13% F) ou « rarement »/« jamais » (34% H vs 27% F) en insécurité.

L'impact de la crise sanitaire est perçu de manière variable selon les métiers. Parmi les répondants, 6 policiers et 6 gardiens de parcs sur 10 se sentent moins respectés qu'avant depuis le Covid, mais 7 pompiers sur 10 n'ont pas vu de changement. Les agents mettent en avant le fait que les difficultés qu'ils connaissent étaient déjà présentes avant la pandémie ; ils pointent néanmoins une plus grande nervosité

du public soumis à de nombreuses contraintes et la rupture d'une partie de la population avec les mesures sanitaires et, par conséquent, avec les autorités les ayant édictées.

S'ensuivent, pour les agents, des confrontations avec des citoyens « prêts à exploser au moindre prétexte » et l'impression de servir de « défouloir » face à leur frustration. Des tensions peuvent ainsi surgir avec tout type de personnes, en ce compris des profils socio-économiques « favorisés » qui acceptent mal, d'une part, les mesures sanitaires, et, d'autre part, les remarques émanant d'agents pour lesquels ils ont parfois peu de considération. On peut aussi relever un fonctionnement « à 2 vitesses » : certains agents ont pu faire preuve de plus de tolérance dans des quartiers denses et précaires qu'ailleurs – volontairement, par indulgence par rapport à des familles sortant prendre l'air, mais aussi parfois par crainte des réactions qu'une remarque sur le port du masque aurait pu entraîner dans certains quartiers. Enfin, la crise sanitaire a aussi entraîné des inquiétudes chez certains acteurs quant à leur propre santé, étant donné les contacts étroits avec la population et les craintes de contamination en découlant.

On notera encore que, pour tous les métiers concernés, plusieurs agents mettent en avant leur propre rôle dans le maintien de bonnes relations avec la population et la nécessité d'un comportement adapté de leur part : « le respect amène le respect » et, avec un niveau de communication adapté, de nombreuses situations peuvent être désamorçées.

Concernant le risque auto-estimé d'exposition à des violences, il est surtout élevé pour les policiers. Pour les autres métiers, le risque est le plus souvent jugé modéré. Les chiffres relatifs à la victimation indiquent eux aussi que les policiers sont les plus concernés par les faits de violence mais les prévalences sont élevées pour tous les métiers. Les violences verbales sont les plus fréquentes et touchent plus de la moitié de tous les agents interrogés au moins une fois par mois. Quant aux menaces et intimidations, elles concernent chaque mois au moins deux tiers des policiers et un tiers des autres agents. Du reste, 3 policiers sur 10, 1 gardien de parc sur 5, 1 gardien de la paix sur 10 et 1 pompier sur 7 se disent victimes au moins une fois par mois de violences physiques.

Les violences à l'encontre de ces métiers sont donc une réalité bien présente, qui mérite une attention accrue tant en termes d'études et d'analyses qu'en termes de politiques publiques.

Liste des figures

Figure 1	Répondants policiers par zone de police (%)	p. 18
Figure 2	Fréquence des contacts avec le public estimée par les répondants, par métier	p. 23
Figure 3	Mode de déplacement principal utilisé par les répondants, par métier	p. 23
Figure 4	Sentiment de sécurité et sentiment d'être respecté par la population des répondants, par métier	p. 24
Figure 5	Sentiment des répondants d'être respectés par la population, selon le lieu de résidence	p. 25
Figure 6	Sentiment d'insécurité des répondants, selon le genre	p. 25
Figure 7	Évolution du sentiment des répondants d'être respectés par la population avec la crise sanitaire, par métier	p. 27
Figure 8	Évolution du sentiment d'insécurité des répondants avec la crise sanitaire, par métier	p. 27
Figure 9	Risque auto-estimé par les répondants de subir des violences dans le cadre de leurs missions, par métier	p. 32
Figure 10	Risque de subir des violences perçu comme « élevé » ou « très élevé » pour chaque métier, selon le métier du répondant. Auto-estimation (hachurée) et hétéro-estimation	p. 33
Figure 11	Taux de victimation (faits subis au moins une fois par semaine par les répondants), par métier	p. 35
Figure 12	Taux de victimation (faits subis au moins une fois par mois par les répondants), par métier	p. 36

Liste des tableaux

Tableau 1	Méthodologie prévisionnelle de récolte de données	p. 11
Tableau 2	Entretiens effectivement réalisés	p. 14
Tableau 3	Effectifs par corps de métiers et répondants au questionnaire portant sur la violence commise par des tiers subie dans l'exercice de leurs fonctions	p. 15
Tableau 4	Profil détaillé des répondants au questionnaire portant sur la violence commise par des tiers subie dans l'exercice de leurs fonctions	p. 16
Tableau 5	Répondants (gardiens de parcs de Bruxelles Environnement, policiers, pompiers et gardiens de la paix) selon la commune où ils ont déclaré travailler le plus souvent	p. 17
Tableau 6	Gardiens de la paix. Effectifs, répondants et taux de réponse par commune	p. 18

Références

Presse

BX1, *Jette. Des guet-apens organisés pour attirer les pompiers, la police affirme que la situation est sous contrôle*, 29 juillet 2022 (consultable sur : <https://bx1.be/communes/jette/jette-guets-apens-attirer-pompiers-police-contrôle/>).

La DH, *Siamu : Un climat xénophobe qui légitime du racisme, selon Unia*, 02 juin 2021 (consultable sur : <https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/siamu-un-climat-xenophobe-qui-legitime-du-racisme-selon-unia-60b50b739978e20c601e72e1>).

La DH, *À coups de cocktails molotovs et jets de pavés, les pompiers ciblés dans les quartiers chauds : « Comme si on était associés à la police »*, 08 août 2022 (consultable sur : <https://www.dhnet.be/actu/belgique/2022/08/08/a-coups-de-cocktails-molotovs-et-jets-de-paves-les-pompiers-cibles-dans-les-quartiers-chauds-comme-si-on-etait-associes-a-la-police-JJ4QXAZXYBB4BHUGK4N6ZTCFWI/>).

Le Soir, *Un urgentiste sur deux aurait été agressé l'an dernier*, 1^{er} août 2022 (consultable sur : <https://www.lesoir.be/457411/article/2022-08-01/un-urgentiste-sur-deux-aurait-ete-agresse-lan-dernier>).

RTBF, *Émeutes à Anderlecht après la mort du jeune Adil : onze suspects interpellés*, 27 juin 2020 (consultable sur : <https://www.rtf.be/article/emeutes-a-anderlecht-apres-la-mort-du-jeune-adil-onze-suspects-interpelles-10531148>).

RTBF, *Bruxelles : peine confirmée pour le policier qui avait violenté un migrant soudanais*, 14 mars 2022 (consultable sur : <https://www.rtf.be/article/bruxelles-peine-confirmee-pour-le-policier-qui-avait-violente-un-migrant-soudanais-10954669>).

RTBF, *À Bruxelles, cinq policiers condamnés pour violence et traitement dégradant sur trois jeunes hommes*, 27 mai 2022 (consultable sur : <https://www.rtf.be/article/a-bruxelles-cinq-policiers-condamnes-pour-violence-et-traitement-degradant-sur-trois-jeunes-hommes-11001291>).

RTBF, *Des vidéos d'agressions de policiers partagées sur les réseaux sociaux à Bruxelles, « on nous attire dans des guets-apens »*, 14 juin 2022 (consultable sur : <https://www.rtf.be/article/des-vidéos-d'agressions-de-policiers-partagees-sur-les-reseaux-sociaux-a-bruxelles-on-nous-attire-dans-des-guets-apens-11012186>).

RTBF, *Policier tué à Schaerbeek : l'auteur des coups de couteau inculpé d'assassinat dans un contexte terroriste*, 12 novembre 2022 (consultable sur : <https://www.rtf.be/article/policier-tue-a-schaerbeek-lauteur-des-coups-de-couteau-inculpe-dassassinat-et-de-tentative-dassassinat-dans-un-contexte-terroriste-11103208>).

Bibliographie

Aitkenhead E. et al., The Police Foundation. The UK's policing thing thank, *Policing the pandemic*, January 2022 (consultable sur : https://www.police-foundation.org.uk/2017/wp-content/uploads/2010/10/policing_the_pandemic_final.pdf).

Comité P, *Analyse des plaintes en 2020 relatives à l'action de la police intégrée dans la gestion de la crise du coronavirus. Complément au rapport « Considérations intermédiaires relatives à l'action de la police intégrée dans la gestion de la première vague de la crise du coronavirus »* (consultable sur : <https://comitep.be/document/onderzoeksrapporten/Analyse%20des%20plaintes%20en%202020%20li%C3%A9es%20%C3%A0%20la%20crise%20du%20coronavirus%20et%20action%20de%20la%20police%20int%C3%A9gr%C3%A9e-%20dans%20la%20gestion%20de%20la%20premi%C3%A8re%20vague.pdf>).

Comité P, *Rapport 2021* (consultable sur : <https://comitep.be/document/jaarverslagen/Comit%C3%A9%20P%20rapport%20annuel%202021.pdf>).

Mucchielli A., *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris : Armand Colin, 1996.

Observatoire bruxellois pour la Prévention et la Sécurité, *Résultats de l'Enquête Régionale de Sécurité 2020. Sentiment d'insécurité et victimation des résidents, navetteurs et touristes en Région de Bruxelles-Capitale (Cahier de l'Observatoire n°4)*, Bruxelles : Bruxelles Prévention & Sécurité, 2022 (consultable sur : <https://safe.brussels/fr/publications>).

Observatory, *Guide méthodologique de l'Observatoire. Analyse et image des phénomènes*, 2e édition, Bruxelles : safe.brussels, 2023 (consultable sur : <https://safe.brussels/fr/publications>).

Observatory, *Violence contre les métiers d'intérêt général. Analyse de données 2016-2021 relatives aux violences vécues par les policiers, pompiers/ambulanciers, gardiens de la paix et gardiens de parcs dans l'exercice de leurs fonctions en Région bruxelloise. III. La violence contre les agents du SIAMU, Cahier de l'Observatoire n°5/2*, Bruxelles : safe.brussels, 2023 (consultable sur : <https://safe.brussels/fr/publications>).

Police fédérale, *Définitions des figures criminelles et phénomènes*, 16 avril 2018 (consultable sur : https://www.police.be/statistiques/sites/statspol/files/statistics_files_upload/Criminalit%C3%A9%20-%20Criminaliteit/crimi_notes_fr/01_Notes%20explicatives/01_QUE%20repr%C3%A9sentent%20ces%20chiffres/definitions_fig_crim_avril_2018.pdf).

Police fédérale, *Rapport annuel 2020. La Police intégrée face à la crise sanitaire* (consultable sur : https://rapportannuel.policefederale.be/assets/pdf/2020/FR/50_Crise_sanitaire.pdf).

Police fédérale, *Statistiques. Rapports Morphologie* (consultables sur : <https://www.police.be/statistiques/fr/morphologie>).

SIAMU, *Rapport annuel 2019* (consultable sur : https://storage.googleapis.com/siamu-web-public/media/fr/transparency/Pompiers%20de%20Bruxelles_Rapport%20annuel%202019_web.pdf).

Unia, *SIAMU. Synthèse des témoignages*, juin 2021 (consultable sur : https://www.unia.be/files/Documenten/Publicaties_docs/SIAMU_2021_FR.pdf).

Verwee I., Dormaels A., Vermeulen C., *Violence et agressivité à l'encontre des travailleurs exerçant une fonction publique. Cartographie des violences contre les ambulanciers, les pompiers et les travailleurs des services d'urgence*, Bruxelles : VIAS Institute, 2022. Rapport n°2022-R-01-FR, 2022 (consultable sur : <https://www.vias.be/publications/Geweld%20en%20agressie%20tegen%20publieke%20dienstverleners/Violence%20et%20Agressiviteit%20-%20l'encontres%20des%20travailleurs%20exer%C3%A7ant%20une%20fonction%20publique.pdf> ; voir aussi : <https://www.vias.be/fr/newsroom/la-moitie-du-personnel-des-services-durgence-victime-de-violence-physique-lan-derniere/>).

Références juridiques

Résolution du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale visant à l'amélioration des relations entre citoyens et forces de l'ordre et entre forces et citoyens du 18 décembre 2020 (consultable sur : <http://weblex.irisnet.be/data/crb/doc/2020-21/140776/images.pdf>).

Contact :

safe.brussels

Tél : +32 (0)2 507.99.11

contact@safe.brussels

Rue de Ligne, 40 - 1000 Bruxelles

Pour plus d'informations sur le *Cahier de l'Observatoire* n°5 :

www.safe.brussels

Éditrice responsable :

Sophie LAVAUX, Directrice générale

Rue de Ligne, 40

B-1000 Bruxelles

contact@safe.brussels

D/2024/14.168/11

© safe.brussels 2024 Tous droits réservés

La reproduction de ce cahier, en tout ou en partie, est autorisée à la condition expresse de mentionner clairement la source sous la forme : Observatory, *Violence contre les policiers, pompiers et ambulanciers, gardiens de la paix et gardiens de parcs en Région de Bruxelles-Capitale. Sentiment de sécurité et victimation, Cahier de l'Observatoire* n°5, Bruxelles : safe.brussels, 2024.

VERSION ORIGINALE EN FRANÇAIS

