

# Moniteur de Sécurité 2018 : Résultats et Analyse

Commune de JETTE





## MONITEUR DE SÉCURITÉ 2018

INTRODUCTION .....	3
ECHANTILLON .....	4
Fédéral.....	4
Zone Bruxelles –Ouest et Jette.....	4
Profil des répondants Jettois.....	5
ANALYSE .....	8
Problèmes de quartier.....	8
Problèmes de quartier : circulation.....	11
problème de quartier : environnement .....	12
problème de quartier : cambriolage .....	12
Sentiment d’insécurité .....	13
Victimisation et Plainte .....	16
Victimisation ménage.....	16
dépôt de plainte .....	17
victimisation personnelle .....	18
dépôt de plainte .....	19
Prévention .....	20
Communication .....	21
Appréciation du fonctionnement des services de police au sein de la zone de police.....	23
Satisfaction .....	23
Prise de contact .....	25
Agent de quartier .....	25
Dernier contact avec la zone de police bruxelles-ouest.....	27
Satisfaction .....	28
SYNTHÈSE .....	30

## INTRODUCTION<sup>1</sup>

L'enquête du Moniteur de sécurité est une enquête à grande échelle réalisée auprès de la population domiciliée en Belgique. Elle est un outil particulièrement précieux pour évaluer l'opinion publique quant aux questions de sécurité. À la demande du Ministre de l'Intérieur, l'enquête «Moniteur de sécurité» a été réalisée en **2018** pour la huitième fois. Le Moniteur de sécurité a déjà connu plusieurs éditions en 1997, 1998, 2000, 2002, 2004, 2006 et 2008. En 2011, pour des raisons budgétaires, l'enquête moniteur de sécurité a été remplacée par une « enquête locale de sécurité » permettant de répondre aux besoins locaux spécifiques en matière de gestion de la sécurité des zones de police sans pour autant donner lieu à une couverture fédérale. Cette Enquête locale de sécurité a marqué un tournant dans la méthodologie utilisée. Jusqu'en 2009, l'enquête était uniquement réalisée par téléphone. A partir de 2011, les répondants ont eu la possibilité de compléter le questionnaire au format papier ou en ligne.

Cette méthodologie a également été utilisée pour le moniteur de sécurité 2018. En combinant différentes méthodes de collecte des données (par courrier et par internet), elle permet de réduire la marge d'erreur en offrant l'avantage de pouvoir interroger toute la population belge et non celle uniquement joignable via une ligne de téléphone fixe comme dans les précédents Moniteurs. Pour ce faire, **465.168** courriers ont été envoyés auprès des citoyens entre mars 2018 et mai 2018. Les résultats bruts ont été transmis aux communes un an plus tard.

L'échantillon concernait la population de 15 ans et plus résidant en Belgique. Afin de garantir une représentativité maximale, les répondants potentiels ont été sélectionnés aléatoirement au sein du Registre National. **168.206** réponses sont revenues, ce qui revient à un taux de participation de **36,2%**.

L'enquête comporte des questions relatives aux problèmes de quartier, au sentiment d'insécurité, à la victimisation et à la plainte, à la prévention, aux contacts entre citoyens et services de police et au fonctionnement des services de police.

Le présent rapport a pour ambition de présenter les grandes tendances de l'enquête pour la commune de Jette et d'avoir un aperçu du sentiment d'insécurité grâce aux répondants jettois. Les résultats seront notamment analysés en comparaison avec ceux de la zone de police Bruxelles-Ouest et de la Région de Bruxelles-Capitale.

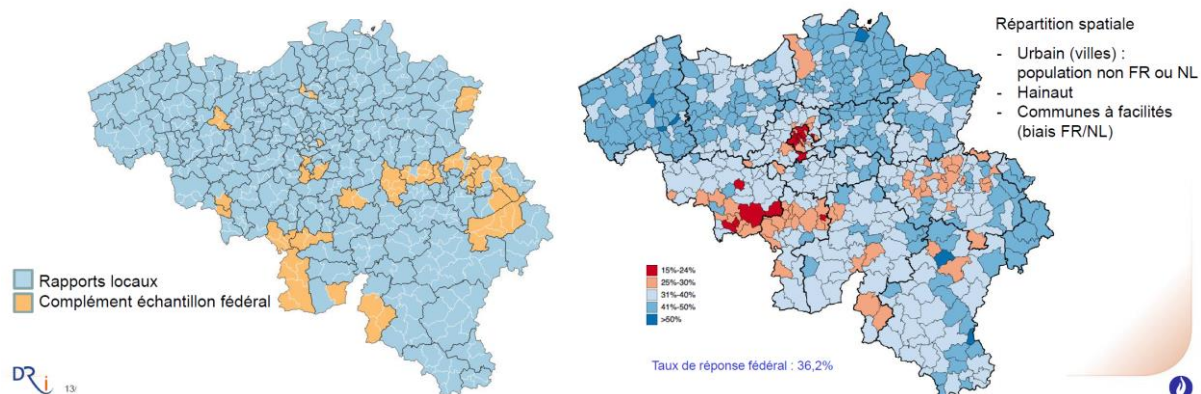
---

<sup>1</sup> Police Fédérale, Moniteur de Sécurité, *Les grandes tendances de 2018 Enquête fédérale*, <http://www.moniteurdesecurite.policefederale.be/moniteurdesecurite/2018/>

## ECHANTILLON

### Fédéral

Des enquêtes ont été réalisées sur l'ensemble du territoire belge. Au niveau local, 164 zones de police et 240 communes ont participé à l'enquête.



Le taux de participation sur l'ensemble du territoire est de 36,2%. Ce dernier varie de 15% à 54% d'une commune à l'autre. Les taux les plus faibles ont surtout été observés dans les villes, en particulier Bruxelles et le Hainaut et dans certaines communes à facilités de la périphérie bruxelloise. Il est à noter que pour pouvoir obtenir des conclusions statistiquement significatives, le taux attendu était de 25%.

### Zone Bruxelles –Ouest et Jette

Au niveau de la méthodologie, le nombre d'habitants par commune n'a pas été pris en considération pour déterminer le nombre de questionnaires à envoyer. Au sein de la zone, 1400 courriers ont été envoyés à chaque commune. Il est à savoir que des communes ayant parfois plus d'habitants ont reçu moins de réponses aux questionnaires et inversement. Cet élément est à prendre en considération pour l'analyse, notamment en ce qui concerne les données relatives à la zone Bruxelles-Ouest. En effet, pour une bonne représentativité, les résultats des communes ont été dans un second temps pondérés avant d'être transposés dans le rapport zonal.

Des 1400 courriers envoyés sur la commune de Jette, **359** réponses ont été reçues ce qui équivaut à un taux de participation de **25,64%**. L'enquête permet donc de tirer des conclusions significatives pour la commune.

Il est à noter que les Jettois ont été les plus nombreux à participer à l'enquête au regard du taux de réponse observé dans les autres communes de la zone de police Bruxelles-Ouest. C'est un premier constat plutôt positif, indiquant l'intérêt du citoyen pour les questions de prévention et de sécurité et l'opportunité de pouvoir faire entendre son avis.

Ci-dessous un tableau récapitulatif pour la zone de police Bruxelles-Ouest:

Commune	Nombre de répondants	Taux de participation
Jette	359	25,64%
Berchem-Sainte-Agathe	340	24,29%
Ganshoren	319	22,79%
Koekelberg	277	19,79%
Molenbeek-Saint-Jean	267	19,07%
Région Bruxelles-Capitale	6844	25,30%
Fédéral	465168	36,2%

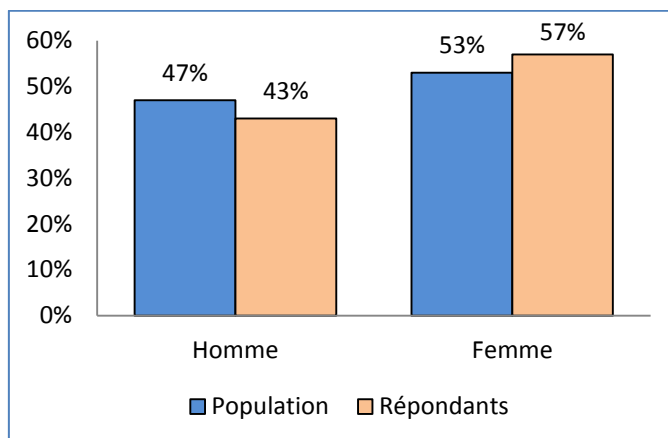
### Profil des répondants Jettois

Les répondants ont dû donner certaines informations relatives à leurs caractéristiques personnelles. La significativité de ces dernières a pour chaque question été évaluée et permet dès lors de détailler certains résultats.

#### 1) Le sexe

Une légère différence apparaît lorsque l'on compare la caractéristique « sexe » des répondants à celle de la population globale. En effet, les femmes sont légèrement sur-représentées dans l'échantillon et inversement en ce qui concerne les hommes.

Répartition de la population et des répondants selon le sexe

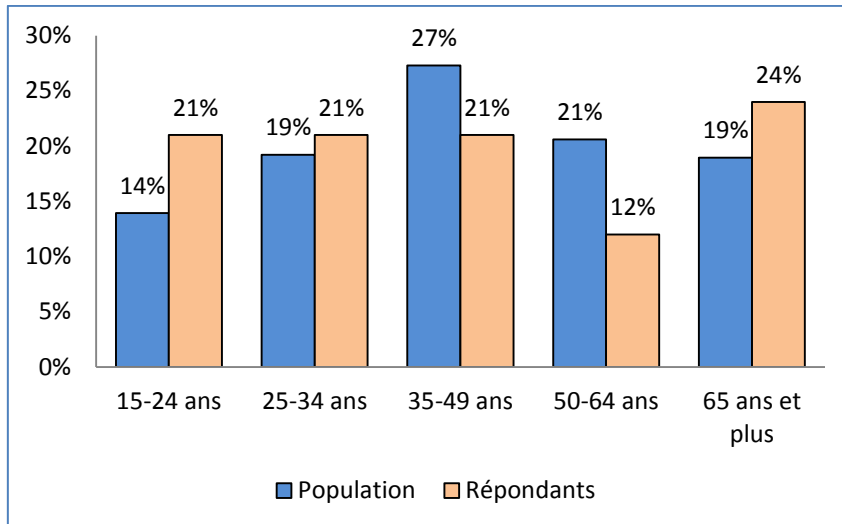


#### 2) Les catégories d'âge

La comparaison entre la population et les répondants selon les catégories d'âge laisse apparaître certaines différences. En effet, les jeunes (15-24 et 25-34) sont surreprésentés parmi les répondants au regard de la répartition de la population. Ce constat a également été relevé au niveau fédéral et peut être notamment justifié par le fait que plus de questionnaires ont été envoyés à ces catégories d'âge. En effet, les enquêtes précédentes ont démontré que les jeunes étaient moins enclins à

participer c'est pourquoi il a été décidé d'en sélectionner un peu plus dans l'échantillon de base. Inversement, la catégorie des 35-49 et 50-64 ans est sous-représentée en comparaison avec la répartition de la population. Enfin, les personnes plus âgées se trouvent surreprésentées au niveau des répondants.

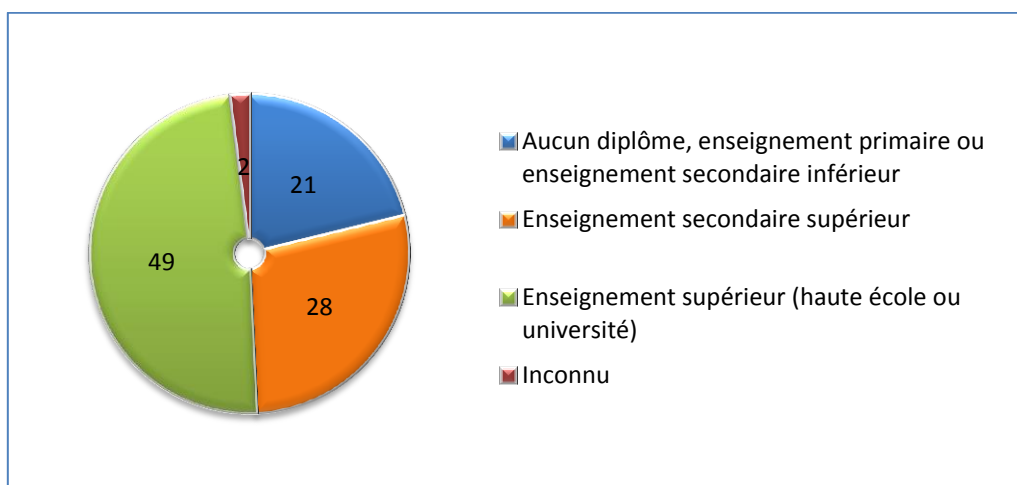
Répartition de la population et des répondants selon l'âge



### 3) Les niveaux de diplôme

En début de questionnaire, il était également demandé au citoyen de donner une indication relative au niveau d'étude atteint. Il n'existe pas de source/recherches qui peuvent être prises pour référence afin d'établir une comparaison avec les profils des répondants. Néanmoins, au vu du nombre de répondants disposant d'un diplôme d'enseignement supérieur (49%), cette catégorie paraît a priori surreprésentée. Cet élément peut dès lors être un biais au niveau de l'interprétation des résultats.

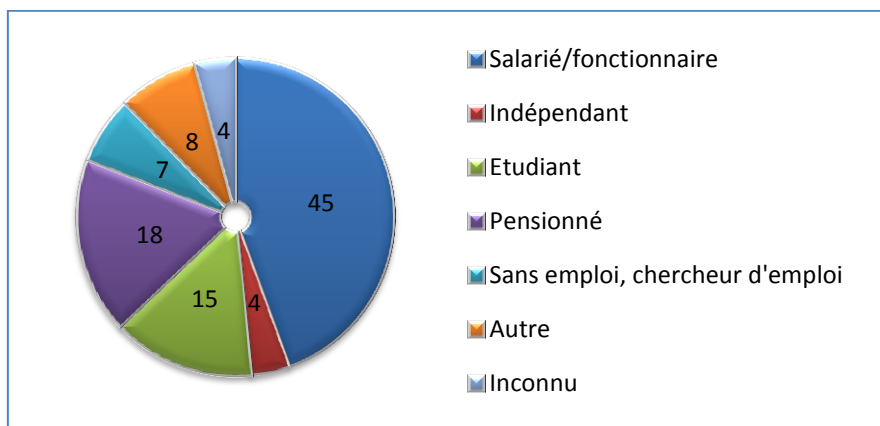
Répartition des répondants selon le diplôme le plus élevé



#### 4) La situation professionnelle

Au niveau de la répartition selon la situation professionnelle, la plupart des répondants sont des salariés (45%). Les pensionnés et les étudiants représentent ensemble un tiers des répondants. Les autres catégories reprennent les personnes sans-emploi (7%), les indépendants (4%), et enfin des autres catégories.

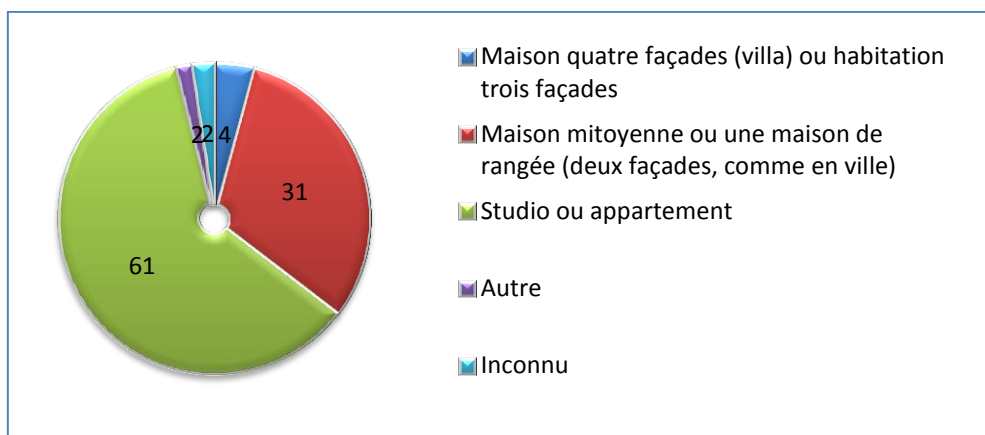
Répartition des répondants selon la situation professionnelle



#### 5) Les types de logement et la durée d'habitation au sein du quartier

Les citoyens qui ont participé à l'enquête du Moniteur de sécurité habitent essentiellement (61%) dans un appartement ou un studio. Presque un tiers des répondants habitent au sein d'une maison mitoyenne ou une maison de rangée. Enfin, une très faible proportion habite dans une maison trois ou quatre façades. Il est à savoir que la moitié des répondants habitent dans leur quartier depuis plus de dix ans, 17% y réside entre 6 et 10 ans, 25% entre un an et 5 ans. Une très faible partie des répondants y habite depuis moins d'un an.

Répartition des répondants selon les types de logement



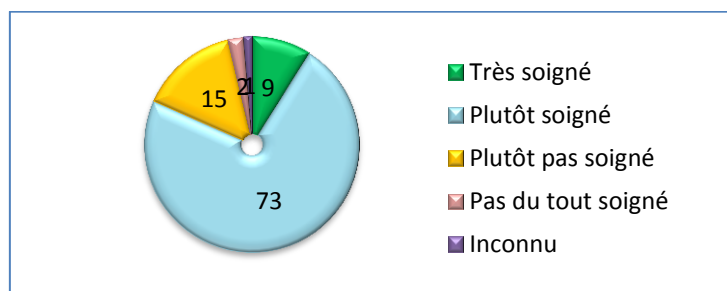
**ANALYSE**

L'analyse sera scindée en six parties qui correspondent à la structure du questionnaire :

- 1) Problèmes de quartier
- 2) Sentiment d'insécurité
- 3) Victimisation et plainte
- 4) Prévention
- 5) Appréciation du fonctionnement du service de police de la zone
- 6) Dernier contact avec la zone de police

**Problèmes de quartier**

Avant de demander au citoyen de se positionner sur le caractère problématique ou non d'un phénomène au sein de son quartier, il devait dans un premier temps apporter un avis sur « l'aspect de son quartier ». Il est à noter que la notion de quartier n'a pas été définie au sein du questionnaire, laissant une place importante à la subjectivité du citoyen pour délimiter le territoire sur lequel portaient les questions. En effet, certains avaient peut-être l'entièreté de la commune de Jette pour référence, d'autres plusieurs rues qui entourent leur logement ou encore leur rue à proprement parler. Cette première question laisse entrevoir une opinion plutôt positive en ce qui concerne l'aspect du quartier. En effet, un peu plus de 80% des répondants perçoivent leur quartier comme *plutôt soigné* dont 9% le trouvent *très soigné*.



Le citoyen devait par la suite se prononcer sur le caractère problématique ou non de 28 situations et/ou phénomènes en cochant l'un des items suivant :

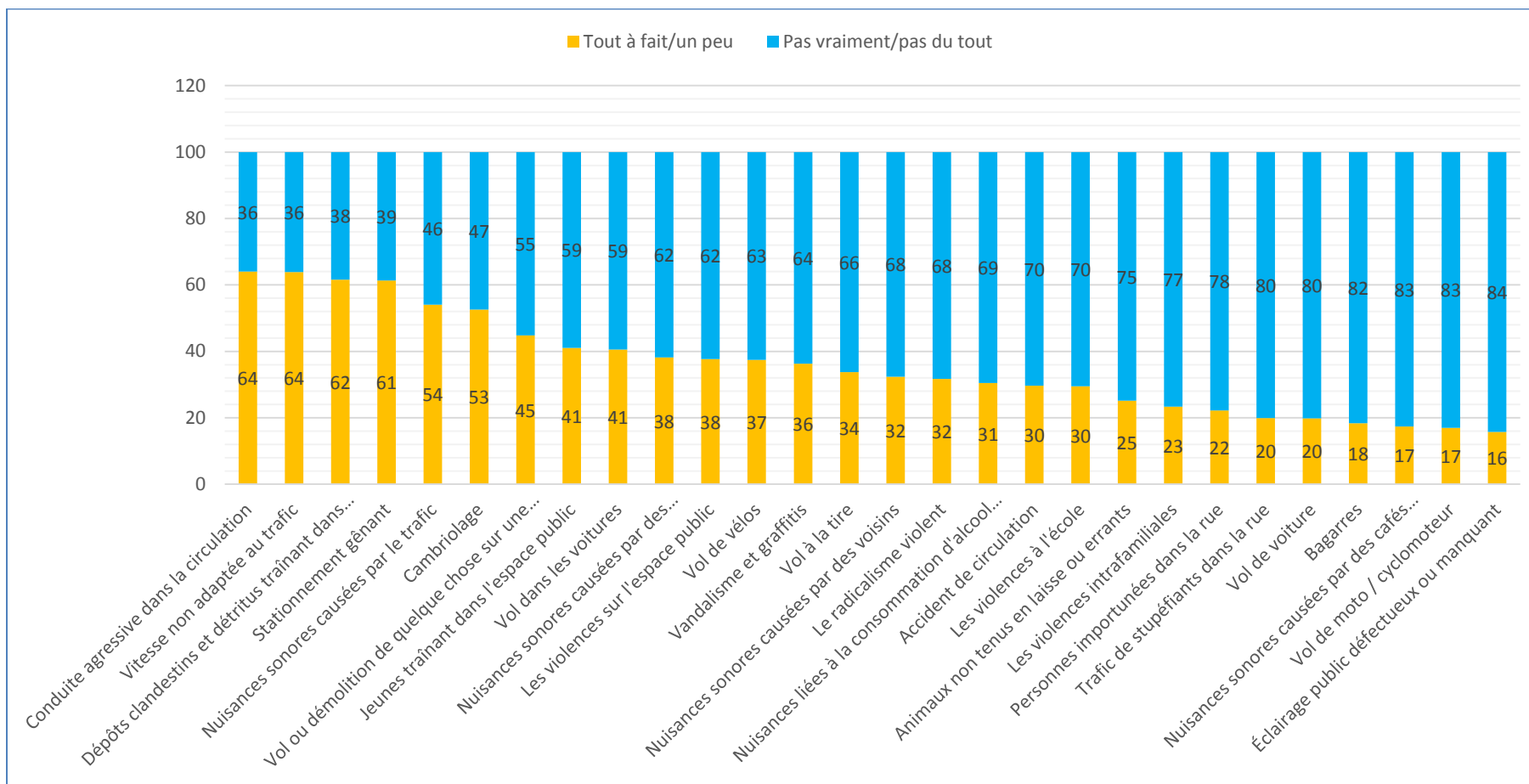
- *Tout à fait un problème*
- *Un peu un problème*
- *Pas vraiment un problème*
- *Pas du tout un problème*

Pour faciliter l'analyse et élaborer un classement, il a été décidé d'assembler les deux premières catégories *tout à fait* et *un peu* et les deux dernières *pas vraiment* et *pas du tout*.

Il est également à savoir que les zones de police participantes avaient l'opportunité de pouvoir ajouter des questions supplémentaires. La zone Bruxelles-Ouest s'est dans cette optique mis d'accord pour ajouter les situations suivantes : **les violences intrafamiliales, les violences sur l'espace public, les violences à l'école et le radicalisme violent.**



Types de « situations » considérées comme problématiques par le citoyen (par ordre décroissant)



Pour une meilleure lisibilité, les pourcentages ont été arrondis. Les six situations/phénomènes considérés comme problématiques par plus de 50% des répondants sont:

- 1) La conduite agressive dans la circulation - 2) la vitesse non adaptée au trafic - 3) les dépôts clandestins et détritrus traînant dans la rue - 4) le stationnement gênant – 5) les nuisances sonores causées par le trafic – 6) les cambriolages



L'opinion des jettois est plus prononcée sur ce qu'ils considèrent comme n'étant pas ou pas vraiment un problème. En effet, pour les six situations/phénomènes suivantes, plus de 80% des jettois les considèrent comme les moins problématiques. :

- 1) Éclairage public défectueux ou manquants
- 2) Vol de moto ou cyclomoteur
- 3) Nuisances sonores causées par des cafés ou des salles de fêtes
- 4) Les bagarres
- 5) Les vols de voiture
- 6) Le trafic de stupéfiants dans la rue

1) Comparaison avec la zone Bruxelles-Ouest et la région Bruxelles-Capitale

Situations tout à fait/un peu problématiques			
	Jette	ZP Bruxelles-Ouest	Région Bruxelles-Capitale
1	La conduite agressive dans la circulation	La conduite agressive dans la circulation	La vitesse non adaptée au trafic
2	La vitesse non adaptée au trafic	La vitesse non adaptée au trafic	La conduite agressive dans la circulation
3	les dépôts clandestins et détritrus trainant dans la rue	les dépôts clandestins et détritrus trainant dans la rue	les dépôts clandestins et détritrus trainant dans la rue
4	Le stationnement gênant	Le stationnement gênant	Le stationnement gênant
5	Les nuisances sonores causées par le trafic	Les nuisances sonores causées par le trafic	Les nuisances sonores causées par le trafic
6	Les cambriolages	Les cambriolages	Les cambriolages
Situations pas vraiment/pas du tout problématiques			
1	Éclairage public défectueux ou manquants	Nuisances sonores causées par des cafés ou des salles de fêtes	Nuisances sonores causées par des cafés ou des salles de fêtes
2	Vol de moto ou cyclomoteur	Vol de moto ou cyclomoteur	Éclairage public défectueux ou manquants
3	Nuisances sonores causées par des cafés ou des salles de fêtes	Éclairage public défectueux ou manquants	Vol de moto ou cyclomoteur
4	Les bagarres	Les vols de voiture	Les vols de voiture
5	Les vols de voiture	Animaux non tenus en laisse ou errant	Les bagarres
6	Le trafic de stupéfiants dans la rue	Les bagarres	Le trafic de stupéfiants dans la rue

## Commentaire

Le tableau laisse apparaître des similitudes assez claires au niveau d'opinions partagées par les citoyens jettois, habitant la zone de police Bruxelles-Ouest ou encore résidant au sein de la Région Bruxelles-Capitale. Ce classement démontre que, mis à part les cambriolages, ce qui est considéré comme le plus problématique par le citoyen sont des situations ne témoignant pas d'un lien direct avec ce qu'on appelle la petite délinquance urbaine. Il s'agit en effet plus de nuisances liées à la vie citadine en communauté, qui ne sont à priori pas associées à une classe d'âge ou un quartier en particulier. De plus, les situations citées n'impliquent pas de « victimes directes » volontairement visées, mais constituent davantage un dérangement public.

Un autre commentaire tient dans le fait que les nuisances sonores causées par des cafés ou des salles de fêtes apparaissent comme peu problématique pour 80% des répondants. Afin d'appréhender aux mieux le sentiment relatif à cette catégorie d'infraction, il aurait été pertinent d'isoler les réponses des citoyens habitant à proximité d'un café ou d'une salle de fêtes.

## 2) Les problèmes de quartier selon les caractéristiques personnelles

### **PROBLÈMES DE QUARTIER : CIRCULATION**

La quasi majorité des situations considérées comme problématiques par le citoyen peuvent être catégorisées sous le vocable « problèmes de circulation ». En effet, le citoyen cite en premier la conduite agressive dans la circulation, en second la vitesse non adaptée au trafic en quatrième position le stationnement gênant et enfin en cinquième position les nuisances sonores causées par le trafic.

En analysant de plus près les résultats, il appert que des différences significatives peuvent parfois être observées au niveau des caractéristiques personnelles.

Ce sont principalement les personnes âgées entre 25-34 ans (63,82%), 35-49 (70,22%) et 60-64 ans (76,17%) qui considèrent **la conduite agressive dans la circulation** comme *tout à fait* ou *un peu* un problème. A l'inverse des plus jeunes (15-24 ans) et des personnes plus âgées (65 ans et plus). Ce constat met en évidence que ce sont davantage les potentiels usagers des véhicules qui sont sensibles à cette problématique. Ce qui dans un sens renforce l'aspect problématique de ce type de comportement. Cette observation est également croisée par la caractéristique « situation professionnelle » où les salariés, fonctionnaires, personnes sans emploi ou à la recherche d'un emploi sont également plus sensibles à ce type de comportement que les étudiants et les pensionnés.

La situation professionnelle est également une caractéristique où l'on observe des différences significatives pour la vitesse non adaptée au trafic, le stationnement gênant et **les nuisances sonores causées par le trafic**. Les indépendants considèrent cette dernière comme moins problématiques que les autres. En ce qui concerne la **vitesse non adaptée**, les moins sensibles à cela sont les étudiants. Et enfin, le **stationnement gênant** est très problématique pour les fonctionnaires/salariés.

---

**PROBLÈME DE QUARTIER : ENVIRONNEMENT**

Parmi toutes les problématiques de quartier autour de l'environnement, le **déversement sauvage d'immondices** est considéré comme une priorité majeure par les répondants. Cet aspect se hisse à la troisième place du classement des différents problèmes de quartier dressés par les participants. Le niveau de formation semble jouer un rôle. Là où le taux de personnes non qualifiées et peu qualifiées est de 54,4%, on observe un chiffre plus élevé dans les catégories avec un enseignement secondaire supérieur (66,44%) et un enseignement supérieur (62,05%). L'activité professionnelle laisse également apparaître des différences. Si pour les personnes pensionnées les dépôts clandestins et détritiques trainant dans la rue sont perçus comme particulièrement problématiques (76,36%), ils le sont beaucoup moins pour les étudiants (48,09%) et les personnes sans ou à la recherche d'un emploi (40,93%). Les fonctionnaires et salariés sont également plus sensibles à ce type d'incivilités (66,30%) que les indépendants (55,82%).

---

**PROBLÈME DE QUARTIER : CAMBRIOLAGE**

En termes de classification des comportements considérés comme les plus problématiques par le citoyen, **le cambriolage** fait office d'exception dans la liste. En effet, contrairement aux autres, il s'agit d'un phénomène pouvant être perçu comme de la délinquance urbaine, impliquant des victimes directes. La perception du citoyen jettois rencontre la réalité objective au vu du nombre encore trop important de cambriolages sur la commune (449 faits en 2018). Néanmoins, cette perception peut légèrement différer en fonction de certaines caractéristiques personnelles. Si l'on prend en compte l'âge des citoyens, ce sont principalement les 50-64 ans (63,43 %) et les 65 ans et plus (55,79 %) qui ressentent les cambriolages comme un problème dans leur quartier. Les personnes plus jeunes, les 35-49 ans (47,26%), 25-34 ans (50,07%) et les 15-24 ans (46,75 %), paraissent un peu moins tranchées sur la question. Cette analyse peut également se croiser avec celle de l'activité professionnelle. En effet, ce sont plus les pensionnés (60,98%) que les étudiants (47,03%) qui perçoivent le cambriolage comme plus problématique. Enfin, au niveau du genre, il apparaît que ce phénomène est perçu plus négativement par les femmes (54,61%) que par les hommes (48,01%).

## Sentiment d'insécurité

La seconde partie du questionnaire portait sur le sentiment d'insécurité. Afin d'évaluer l'avis de la population, l'échelle proposée comportait 5 variables :

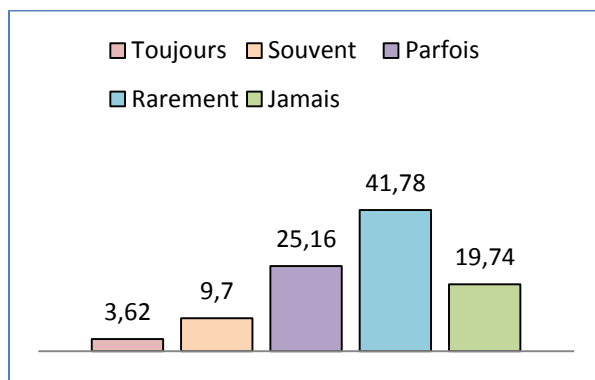
- *Toujours*
- *Souvent*
- *Parfois*
- *Rarement*
- *Jamais*

Deux volets étaient abordés dans cette partie. Le premier sur le ressenti général et le second sur l'adoption de comportements d'évitement.

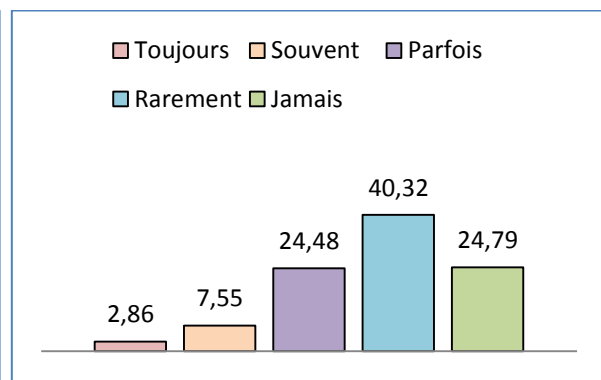
Le citoyen devait dans un premier temps se prononcer sur la question « *vous arrive-t-il de vous sentir en insécurité dans votre quartier* » ?

### Répartition globale du sentiment d'insécurité

#### JETTE



#### REGION BRUXELLES



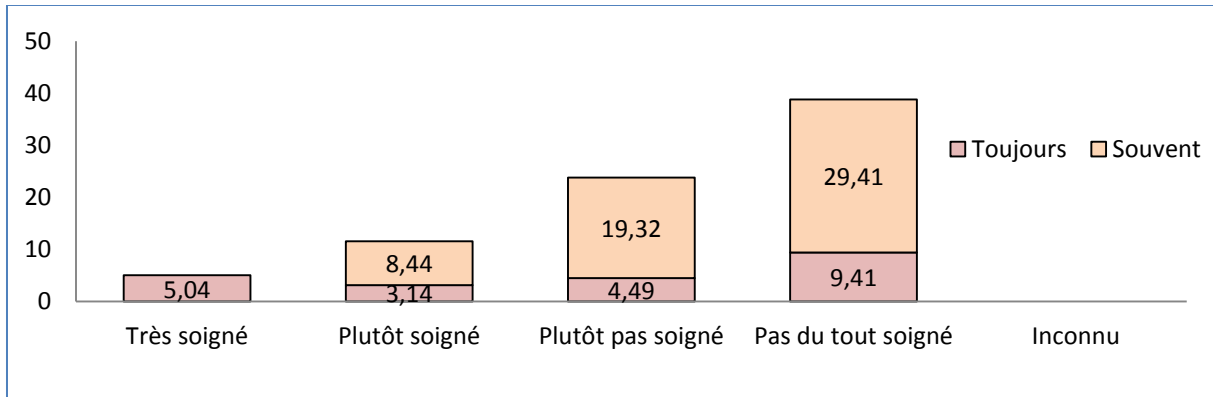
13,3% des citoyens jettois ayant participé à l'enquête se disent *toujours* (3,6%) ou *souvent* (9,7%) en **insécurité**. Pour un quart des répondants, ce sentiment survient *parfois*. Pour 61,5%, ils estiment se sentir *rarement* en insécurité (41,7%) voire *jamais* (19,7%). Le pourcentage de citoyens se disant *toujours* et *souvent* en insécurité est relativement plus faible que leur avis opposé. Ces proportions sont plus ou moins similaires à celles de la zone de police Bruxelles-Ouest. Par contre, il semblerait que le sentiment d'insécurité sur Jette soit légèrement plus important qu'au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

Si l'on se concentre sur le profil des répondants qui se disent *toujours* et *souvent* en insécurité, on peut observer des différences significatives pour plusieurs caractéristiques personnelles. Le sentiment d'insécurité est nettement plus marqué auprès des femmes (15,5%) que des hommes (10,7%). Enfin, les personnes qui exercent une activité professionnelle se sentent plus souvent en insécurité que les pensionnés et personnes sans ou à la recherche d'un emploi. Ce constat pourrait notamment s'expliquer par le fait que ces personnes se retrouvent moins souvent à l'extérieur de leur habitation.

Un élément intéressant est de croiser les réponses du sentiment d'insécurité avec celles relatives à l'aspect du quartier. En effet, de façon proportionnelle, les personnes estimant que leur quartier

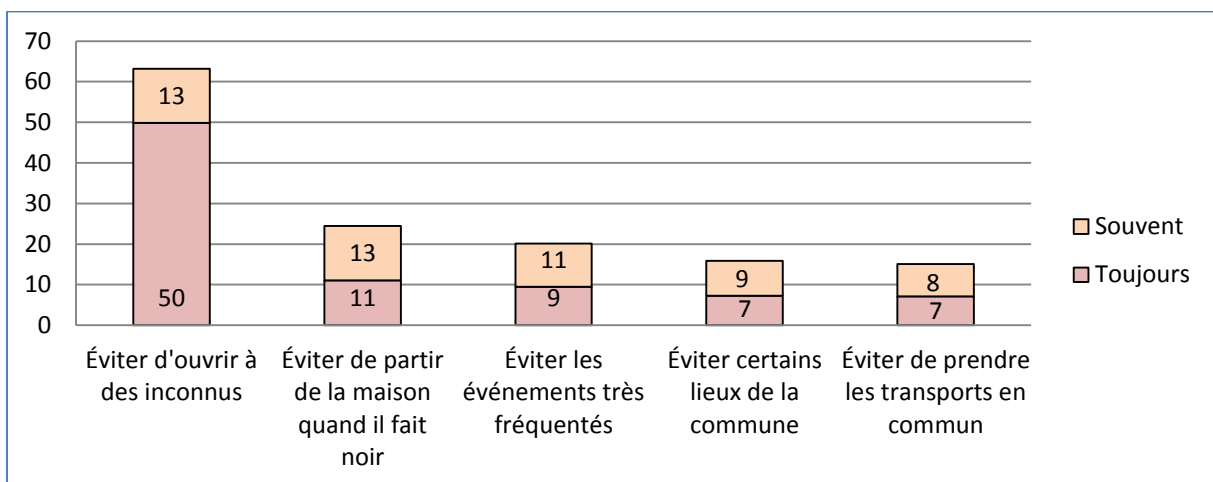
*n'est plutôt pas ou pas du tout soigné* ont plus tendance à se sentir *toujours* ou *souvent* en insécurité que celles qui le trouvent très ou plutôt soigné.

Sentiment d'insécurité selon l'aspect du quartier



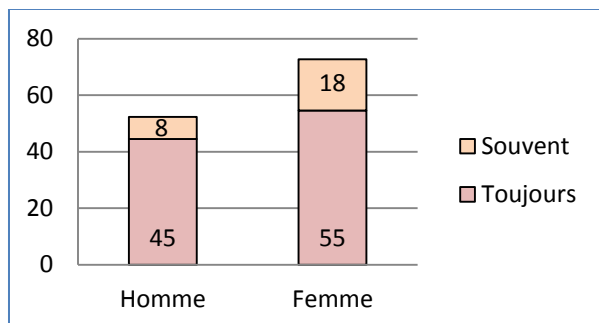
Le second volet concernait **les comportements d'évitement**. Les jetteis devaient indiquer dans quelle mesure ils adoptent ou non un des cinq comportements d'évitement suivants : **éviter certains lieux de sa commune, éviter d'ouvrir à des inconnus, éviter de partir de la maison quand il fait nuit, éviter de prendre les transports en commun et éviter les événements très fréquentés**. Le sondage nous apprend que 63% des répondants affirment *toujours* et *souvent* éviter d'ouvrir à des inconnus. 24% des citoyens interrogés disent éviter de quitter leur domicile lorsqu'il fait nuit, 20% d'entre eux évitent les événements très fréquentés, 16% évitent certains lieux de leur commune et 15% de répondants disent *toujours* ou *souvent* éviter de prendre les transports en commun. Ce classement est similaire pour la zone de police Bruxelles-Ouest et la Région Bruxelles-Capitale. Néanmoins, au niveau des proportions, il semblerait que le citoyen ait légèrement moins recours à des comportements d'évitement au sein de la Région.

Comportements d'évitement par ordre décroissant d'apparition

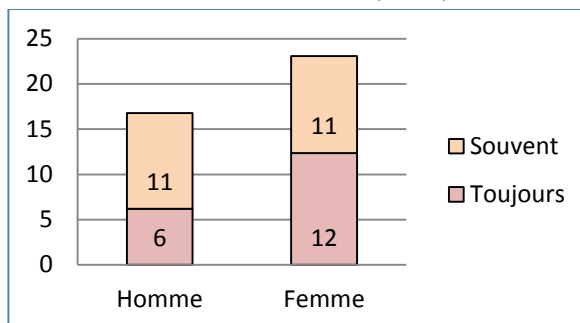


Il appert que ce sont davantage les femmes que les hommes qui sont marquées par chacun de ces comportements d'évitement. Concernant le fait de ne pas ouvrir aux inconnus, on observe un taux de 72,6% de femmes pour 52,2% d'hommes.

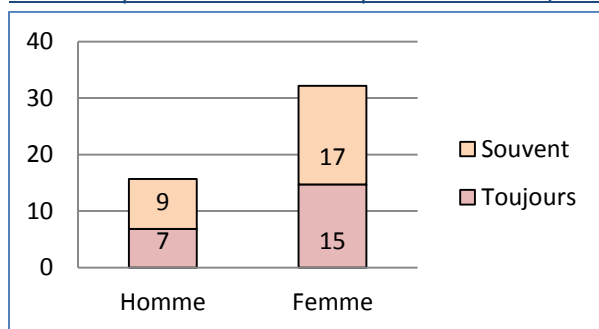
Eviter d'ouvrir à des inconnus/sexe



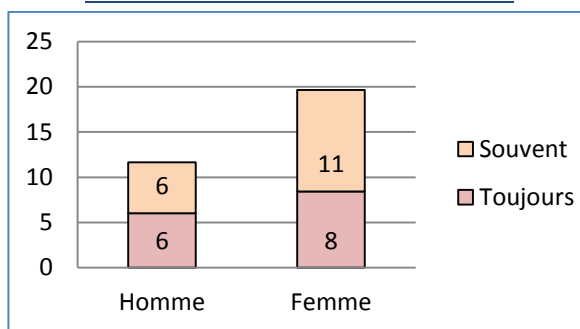
Eviter les évènements trop fréquentés/sexe



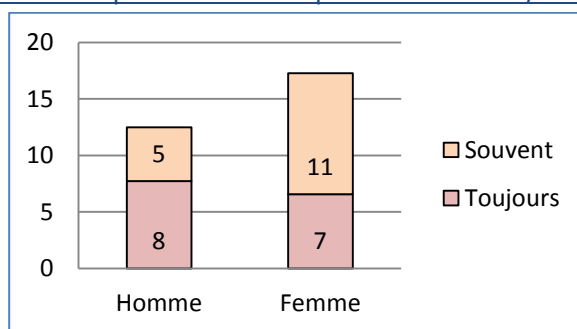
Eviter de partir de la maison quand il fait noir/sexe



Eviter certains lieux de sa commune



Eviter de prendre les transports en commun/sexe



Des différences significatives sont observées également au niveau de l'âge. En effet, les personnes âgées sont également plus enclines à éviter d'ouvrir aux inconnus, de partir de la maison quand il fait noir et de participer à des évènements trop fréquentés.

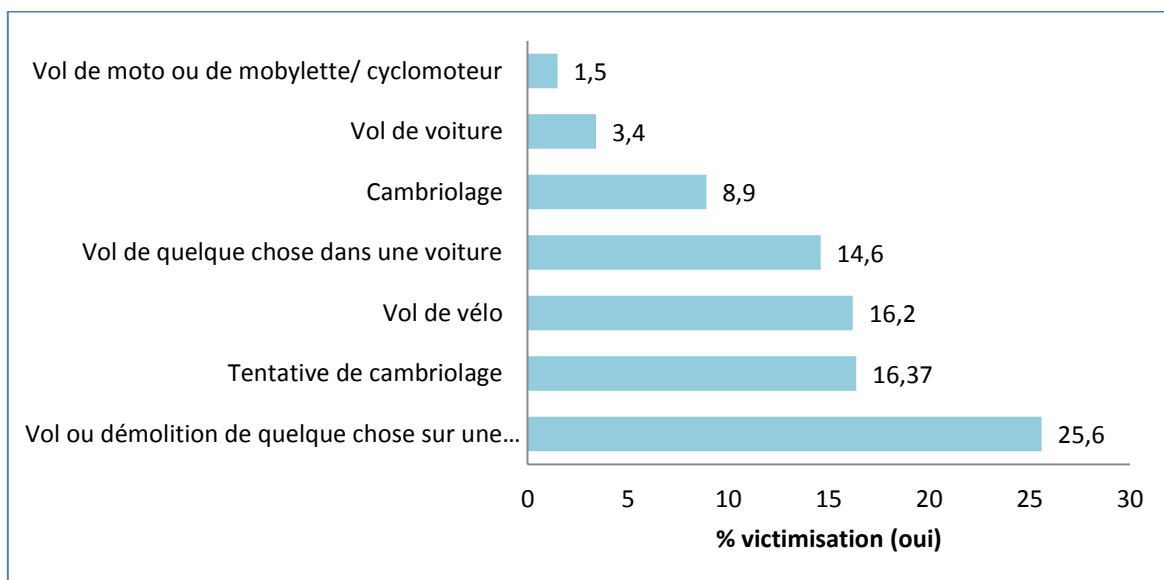
A titre d'exemple : 48,23% des citoyens de plus de 65 ans répondent éviter de quitter leur domicile lorsqu'il fait nuit contre 16,23% des 25-34 ans.

## Victimisation et Plainte

Le Moniteur de Sécurité s'intéresse également à la victimisation des citoyens par rapport à divers faits. Il a été demandé aux citoyens s'ils avaient été **victimes** de certains délits au cours des 12 derniers mois. Ensuite, le Moniteur de sécurité s'intéresse au **dépôt de plainte** quant à ces faits de victimisation. Il a alors été demandé aux citoyens s'ils avaient porté plainte lorsqu'ils avaient été victimes d'un délit (et de répondre pour le dernier fait vécu s'il y en avait plusieurs du même type).<sup>2</sup> Cette partie du questionnaire était également subdivisée en deux volets, l'une renvoyant à la victimisation au niveau du ménage (c'est-à-dire du répondant et des membres de sa famille), l'autre à une victimisation au niveau personnel.

### VICTIMISATION MÉNAGE

#### Aperçu de la victimisation au niveau du ménage selon le type de délit -JETTE



Du point de vue de la victimisation au niveau du ménage (c'est-à-dire du citoyen interrogé et des membres de sa famille), le **vol ou démolition de quelque chose sur une voiture** ressort comme le délit le plus commis, ce délit est à titre de rappel considéré comme problématique par 45% des jettois. En seconde position, on retrouve les **tentatives de cambriolage** avec 16,2% que l'on peut associer avec les **cambriolages** (8,9%). En première partie, il était ressorti que les cambriolages étaient considérés comme problématiques par 53% des répondants, dont 25% en ont hypothétiquement été directement victime ou aurait pu l'être. Concernant le **vol de vélo**, sur 37% des citoyens qui considèrent le phénomène comme problématique, 16,2% en ont été victime. Enfin pour les **vols de voitures**, 3,4% des répondants rapportent avoir été victime et 20% considèrent ce délit comme problématique. Enfin, 1,5% rapportent un **vol de moto ou de mobylette/cyclomoteur**, 17% le considèrent comme problématique.

<sup>2</sup> Police Fédérale, Moniteur de Sécurité, *Les grandes tendances de 2018 Enquête fédérale*, <http://www.moniteurdesecurite.policefederale.be/moniteurdesecurite/2018/>



## DÉPÔT DE PLAINTE

Lorsque le citoyen mentionnait avoir été victime d'un fait, il lui était demandé s'il avait déposé plainte à la police. Le tableau ci-dessous présente la proportion de faits ayant été rapportés et dont une plainte a été déposée par la suite.

Type de fait/ Dépôt de plainte	Oui (%)	Non (%)
<b>Cambriolage</b>	86,96	13,04
<b>Vol de voiture</b>	80,00	20,00
<b>Vol de quelque chose dans une voiture</b>	50,00	50,00
<b>Vol de vélo</b>	42,86	57,14
<b>Vol de moto ou de mobylette/ cyclomoteur</b>	33,33	66,67
<b>Tentative de cambriolage</b>	33,33	66,67
<b>Vol ou démolition de quelque chose sur une voiture</b>	28,26	71,74

Deux constats peuvent être établis à la lecture de ce tableau. En premier lieu, les deux faits dont les jettois rapportent avoir été le plus victime, à savoir **les vols ou démolitions de quelque chose sur une voiture** et **les tentatives de cambriolage**, ne semblent que très peu déboucher sur la déposition d'une plainte. En second lieu, un élément interpellant est le pourcentage de personnes n'ayant pas déposé plainte à la suite d'un **cambriolage**. En effet, cette observation pose la question du chiffre noir. Cette catégorie d'infraction connaît a priori un faible chiffre noir étant donné l'intervention potentielle des assurances et la nécessité de déposer plainte pour ce faire. Le nombre déjà important de cambriolage pourrait dès lors s'avérer être plus conséquent que ce que nous apprennent les statistiques policières. Ce constat est également renforcé par le nombre relativement important de tentative de cambriolage qui n'ont pas été relayé auprès de la police.

### Aperçu de la victimisation au niveau du ménage selon le type de délit/ Zone BXL-Ouest – BXL-Capital

Délits	Zone Bruxelles-Ouest	Région Bruxelles-Capitale
Vol ou démolition de quelque chose sur une voiture	31,51%	25,03%
Vol de vélo	15,83%	15,53%
Vol de quelque chose dans une voiture	14,45%	13,69%
Tentative de cambriolage	12,88%	10,11%
Cambriolage	7,37%	6,66%
Vol de voiture	4,59%	3,35%
Vol de moto ou de mobylette/cyclomoteur	2,95%	3,18%

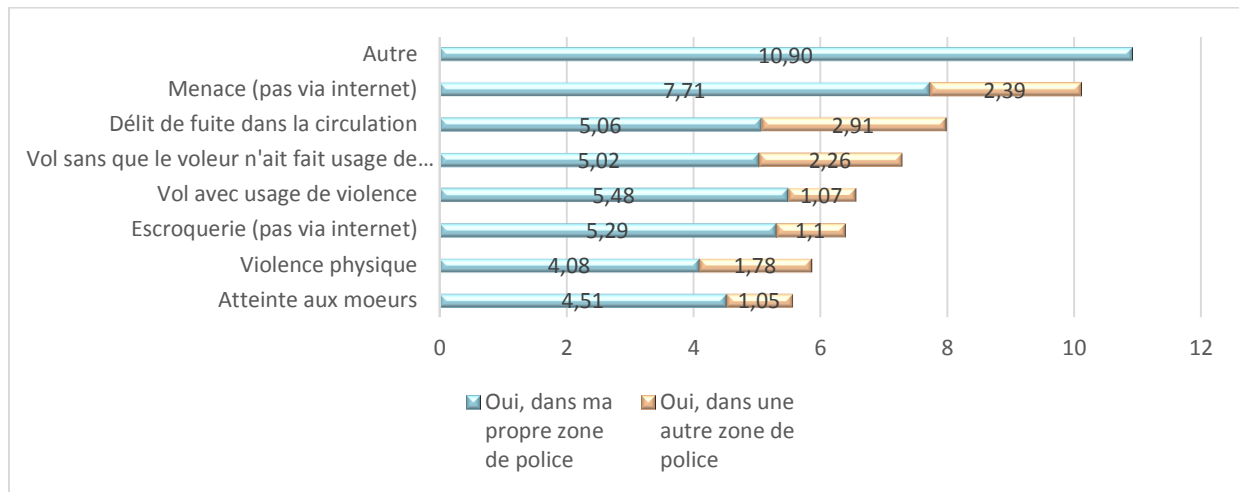
En comparaison avec la zone et la Région, il appert que le vol ou démolition de quelque chose sur une voiture est le délit dont le citoyen rapporte avoir été le plus victime, d'autant plus dans la zone Bruxelles-Ouest. Une différence, néanmoins de proportion faible, concerne les cambriolages et/ou tentatives où le citoyen jettois mentionne en avoir été davantage victime en comparaison avec les citoyens de la zone Bruxelles-Ouest ou de la Région.

Il est à noter que, pour toutes ces infractions, le taux de victimisation des jettois est plus élevé que celui de la Région de Bruxelles-Capitale.

## VICTIMISATION PERSONNELLE

Dans le second volet, le citoyen devait mentionner s'il avait été victime à titre personnel, dans les 12 derniers mois, de certains faits présélectionnés.

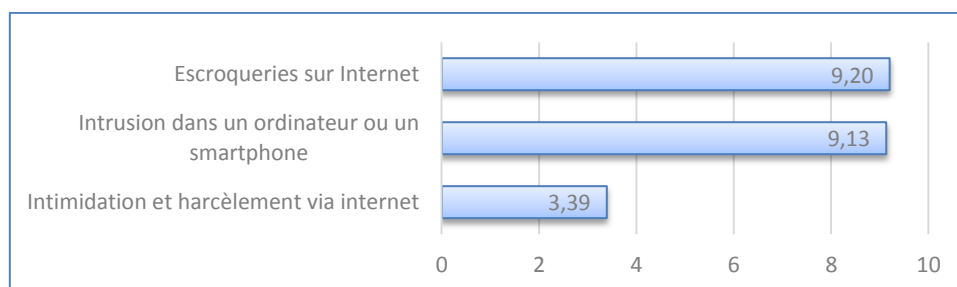
### Aperçu de la victimisation au niveau personnel selon le type de délit- JETTE



Concernant la victimisation au niveau personnel, les faits les plus rapportés, subis au moins une fois au cours des 12 derniers mois, sont les **menaces** (pas via internet) (10%) et le **délit de fuite** dans la circulation (8%). Les personnes âgées entre 15 et 24 ans et les 50-64 ans semblent avoir été plus souvent victime de menace que les autres tranches d'âge. Quant aux autres faits énoncés, 4% des citoyens rapportent un **vol avec usage de violence** et 5,28% un **vol sans usage de violence**. 5,8% des personnes interrogées déclarent avoir subi des **violences physiques**, 4,55% une **atteinte aux mœurs** et 6,4% une **escroquerie** (pas via internet). Certains citoyens (11%) rapportent avoir été victimes d'autres délits, dont le détail ne figurait pas au sein de résultats.

Au niveau de la zone et de la Région, avec des proportions plus ou moins similaires, on retrouve les trois mêmes délits en début liste.

### Aperçu de la victimisation au niveau personnel selon le type de délit- JETTE



Les questions de victimisation au niveau personnel traitaient aussi de faits liés à la criminalité via internet. 9,2% ont été victimes **d’escroquerie sur internet** et 9,13% **d’intrusion d’ordinateur ou de smartphone**, dont les 50-64 ans semblent en être plus victimes. 3,39% des citoyens ayant participé à l’enquête ont déclaré avoir été victimes **d’intimidation et de harcèlement via Internet** au moins une fois au cours des 12 derniers mois.

Avec une très faible différence de proportion, le citoyen a été plus victime d’**intrusion dans un ordinateur ou dans un smartphone** au sein de la zone et de la Région.

## DÉPÔT DE PLAINTE

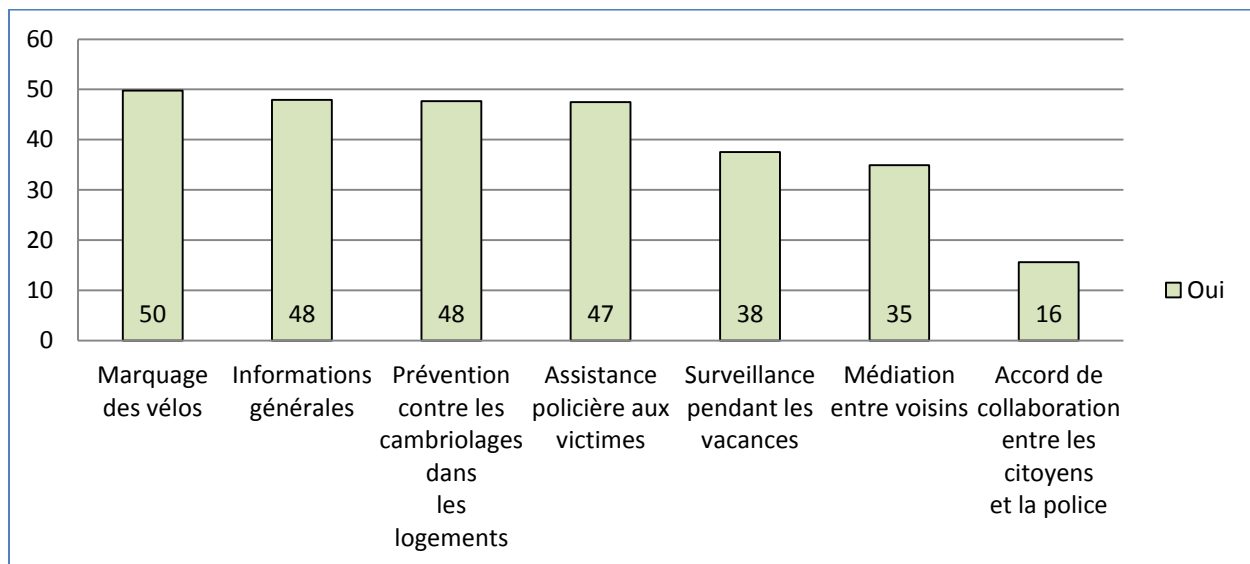
Type de fait/Dépôt de plainte	Oui (%)	Non (%)
Vol avec usage de violence	67,57	32,43
Délit de fuite dans la circulation	62,99	37,01
Vol sans violence	56,31	43,69
Autre	49,09	50,91
Violence physique	28,39	71,61
Intimidation et harcèlement via internet	25,43	74,57
Atteinte aux mœurs	13,77	86,23
Escroqueries sur Internet	13,56	86,44
Intrusion dans un ordinateur / smartphone	12,12	87,88
Menace (pas via internet)	10,28	89,72
Escroquerie (pas via internet)	9,84	90,16

Dans le même ordre d’idée que pour la victimisation au niveau du ménage, il appert que le citoyen dépose rarement plainte pour **menace** malgré qu’il s’agisse du fait dont il se sent le plus souvent victime. Un constat général et interpellant est la grande proportion de personnes qui ne déposent pas plainte pour plusieurs infractions, qui pour certaines ne sont pas d’une moindre mesure en termes de gravité. En effet, minimum 70% des personnes ayant été victimes de **violence physique, d’harcèlement sur internet** ou **d’atteintes aux mœurs** n’ont pas été relayer les faits auprès d’un commissariat de police. Pour cette dernière catégorie d’infractions, ce sont davantage les femmes qui n’ont pas déposé plainte que les hommes. Ces résultats reflètent que les statistiques policières ne peuvent à elles seules appréhender en totalité la réalité en termes de criminalité.

## Prévention

La quatrième partie du questionnaire avait pour but de sonder le citoyen sur sa connaissance ou non de certains services communaux et de police et sur sa volonté d'être tenu au courant du fonctionnement, des résultats et des actions de la police.

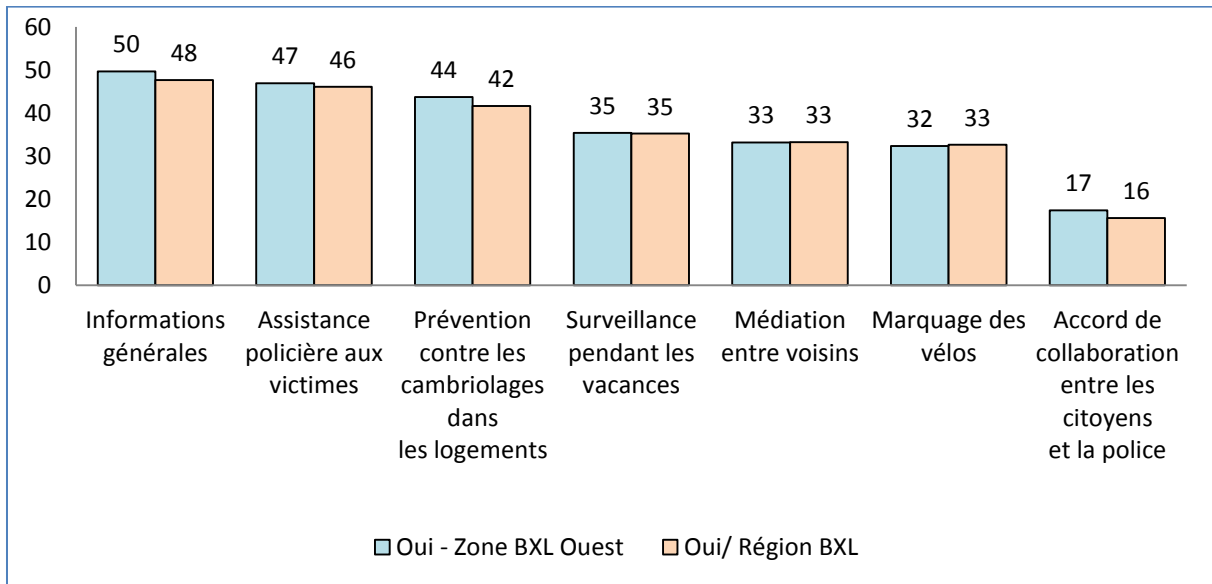
### Connaissance des services offerts aux citoyens -JETTE



A titre de précision, le terme **informations générales** était suivi par les indications *ex : concernant les déviations de travaux, le traitement d'un dossier, etc.* et le terme **accord de collaboration entre les citoyens et la police** complété par *dans le but de favoriser le contrôle social, d'accroître le sentiment de sécurité, la prévention, ... comme les PLP (Partenariat local de prévention) ou des groupes WhastApp, ect.*

A l'exception du service de médiation, plus ou moins un répondant sur deux a connaissance des services proposés par la commune. Les services plus en lien avec la police semble être moins connus, particulièrement les accords de collaboration. Il est à noter que sur la commune de Jette, le bureau d'aide aux victimes est un service communal et non associé à la police. Certains services sont davantage connus selon des caractéristiques personnelles. Les citoyens de moins de 35 ans apparaissent comme les moins au courant de l'existence de services relatifs à la **prévention du cambriolage**. A contrario, les catégories d'âge supérieures sont les plus au courant de l'existence d'un tel service puisque les tranches d'âge 50-64 ans et 65 ans et plus obtiennent respectivement un score de 59,52% et de 64,51%, observation également corroborée par la variable « activité professionnelle » où les personnes pensionnées apparaissent comme les plus informées. Ce sont également ces tranches d'âges dites supérieures qui sont le plus sensibilisées aux **informations relatives à la surveillance pendant les vacances** et aux **marquages de vélo**. En ce qui concerne **l'assistance policière aux victimes**, les personnes disposant d'un diplôme d'enseignement supérieur (haute école ou université) semble plus informées de l'existence du service que les autres catégories. Enfin, au niveau des **informations générales**, ce sont les personnes âgées de 25-34 ans et les 65 ans qui semblent plus informées que les autres tranches d'âges.

Connaissance des services offerts aux citoyens –ZONE BXL-OUEST/Région BXL

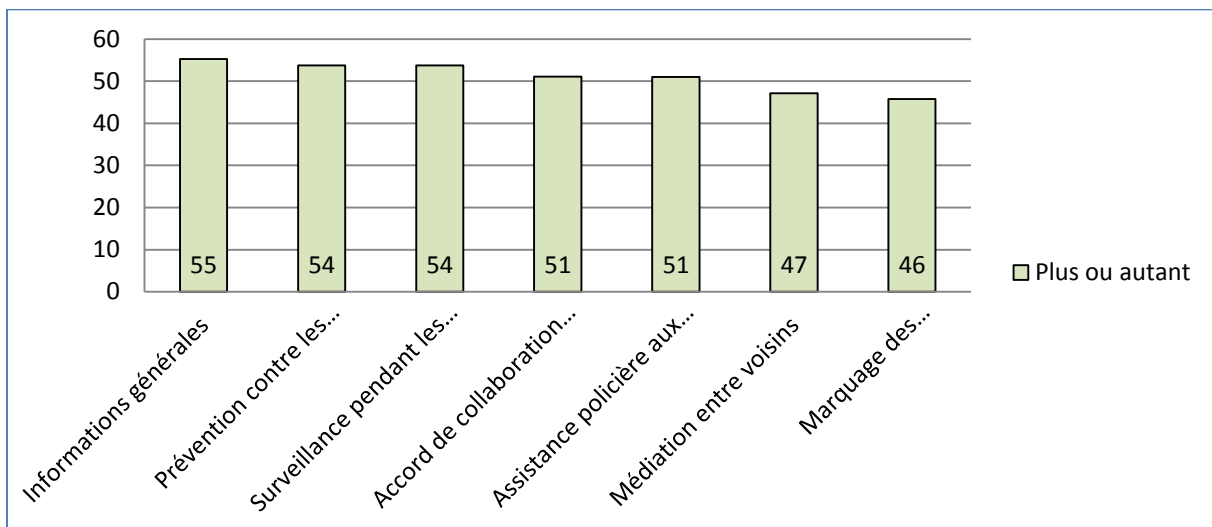


Une différence assez marquée entre la connaissance des citoyens jettois en comparaison à la zone et à la Région tient dans le **marquage de vélo**, qui semble plus connu à Jette. Pour les autres services, les proportions semblent plus ou moins similaires avec la zone.

**COMMUNICATION**

Le questionnaire avait également pour ambition d’appréhender le souhait du citoyen de recevoir de l’information sur différents services et sur la manière de la recevoir.

Souhait de recevoir de l’information

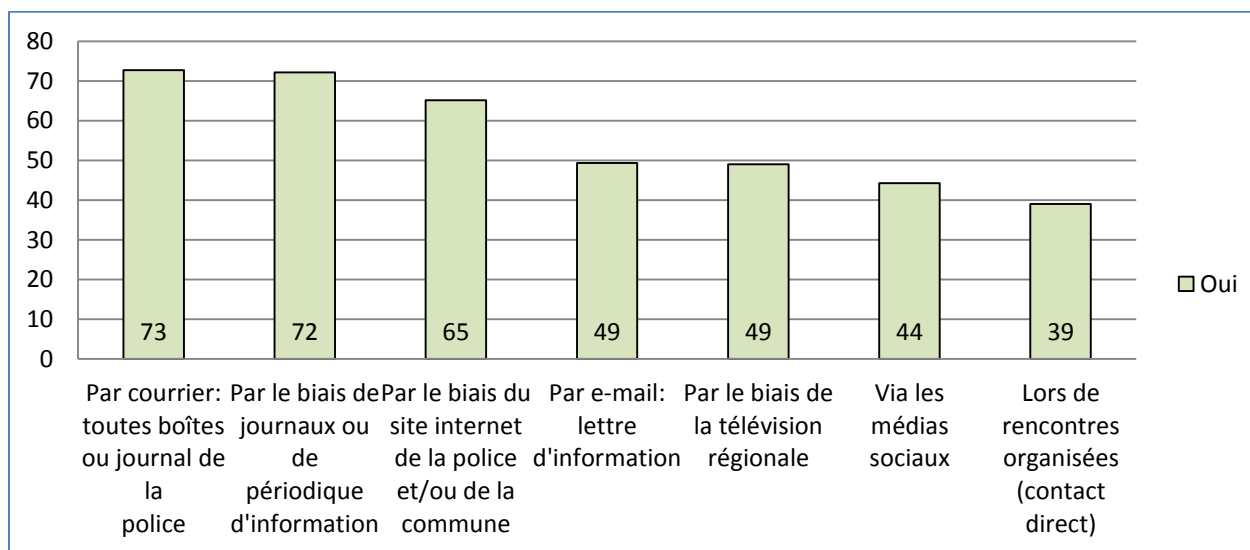


La moitié des citoyens souhaitent obtenir *plus (ou autant)* d'informations à propos des services offerts par la zone de police ou la commune. Il est à préciser qu'un tiers des répondants n'a pas répondu à cette question.

En ce qui concerne la prévention des cambriolages, les « indépendants » et les personnes disposant d'un diplôme d'enseignement supérieur apparaissent comme les plus intéressées à recevoir *plus ou autant* d'informations sur ce service. Les indépendants semblent également être les plus enclins à recevoir *plus ou autant* d'infos en ce qui concerne la surveillance pendant les vacances, tout comme les personnes âgées entre 50 et 64 ans. Pour ce qui est de l'assistance aux victimes, la médiation entre voisins, les accords de collaboration avec la police et les informations générales, les femmes manifestent plus le désir d'être *plus ou autant* informées que les hommes. Dans le cas de la médiation et des accords de collaboration, les personnes âgées entre 50-64 ans ressortent aussi comme les plus intéressées. Cette même tranche d'âge est également celle qui souhaite recevoir des informations au sujet des marquages de vélos/remorques.

Le citoyen était dans un second temps interrogé sur la manière avec laquelle ils souhaitait être tenu informé du fonctionnement, résultats et actions de la police.

Manière d'être tenu au courant des résultats et actions de la police



Les citoyens souhaitent être tenus au courant des services et des actions de la police par courrier, par le biais de journaux périodiques ou via le site internet de la police (+/-70%). La moitié des répondants souhaitent recevoir cette information via courriel ou par le biais de la télévision régionale. Le mode de communication via les réseaux sociaux et les rencontres organisées semblent rencontrer moins de succès. La manière d'être tenu informé peut différer selon les tranches d'âge. Les toutes boîtes sont appréciés de tous mais particulièrement par les personnes âgées de plus de 50 ans et un peu par les 35-49 ans. La transmission d'informations par le biais de journaux ou périodiques est davantage recommandée par les plus de 35 ans. Internet est un moyen de communication en général jugé pertinent excepté par les personnes âgées de plus de 65 ans. Ces derniers sont également peu friands des médias sociaux au contraire des moins de 35 ans. La télévision est particulièrement appréciée des 15-24 ans et 25-34 ans mais dans une moindre mesure. Enfin, les rencontres organisées auraient visiblement plus de succès auprès 50-64 ans que des 15-24 ans.

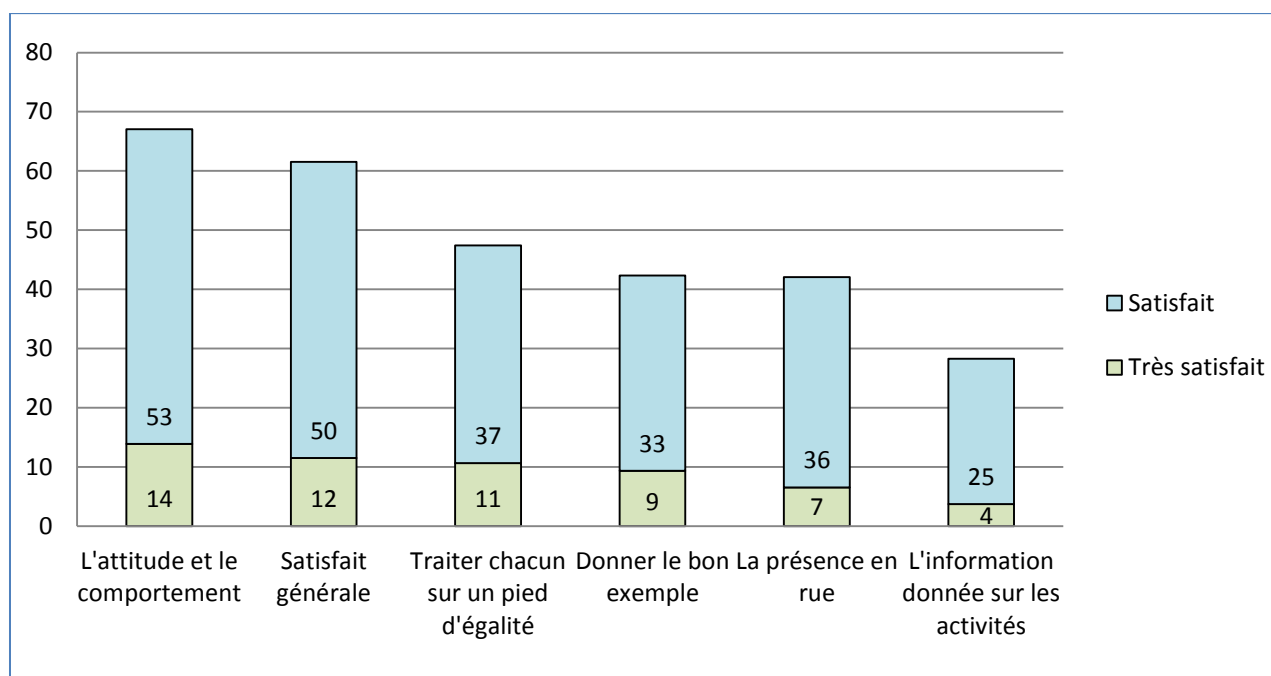
**Appréciation du fonctionnement des services de police au sein de la zone de police**

L'avant dernière partie du questionnaire avait pour but d'obtenir l'opinion du citoyen sur le fonctionnement des services de sa zone de police et ce même s'il n'avait jamais été en contact avec ces derniers.

**SATISFACTION**

Dans un premier temps, il lui était demandé dans quelle mesure il était « très satisfait – satisfait – ni satisfait ni insatisfait – insatisfait – très insatisfait » de six types d'action ou de comportement de la police.

Satisfaction à propos de la police de la zone Bruxelles-Ouest



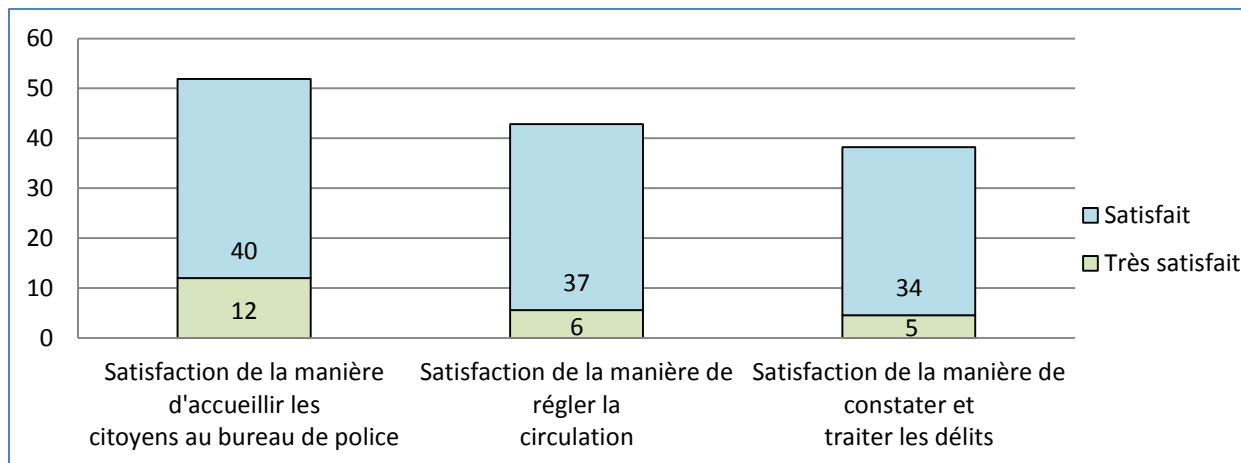
Par rapport à **l'attitude et au comportement de la police** à l'égard des citoyens, 67% des répondants à l'enquête déclarent être *satisfaits à très satisfaits*, tandis que 7% déclarent être *insatisfaits ou très insatisfaits*. Les personnes âgées de plus de 50 ans semblent les plus satisfaites et les 15-24 ans le sont moins. Concernant le **fonctionnement général** de la police, 62% des citoyens déclarent être *satisfaits ou très satisfaits* de ce fonctionnement, tandis que 10% rapportent être *insatisfaits ou très insatisfaits*. Par rapport à **l'égalité de traitement** de la police à l'égard des citoyens, 48% des répondants à l'enquête déclarent être *satisfaits à très satisfaits*, tandis que 12% déclarent être *insatisfaits ou très insatisfaits*. Concernant la **fonction d'exemple** de la police, 42% des citoyens déclarent être *satisfaits ou très satisfaits* de ce fonctionnement, tandis que 24,6% rapportent être *insatisfaits ou très insatisfaits*, particulièrement les fonctionnaires et salariés. Par rapport à la **présence en rue** de la police, 43% des répondants à l'enquête déclarent être *satisfaits à très satisfaits*, tandis que 27,7% déclarent être *insatisfaits ou très insatisfaits*, particulièrement les personnes pensionnées. Enfin, pour ce qui concerne **l'information** donnée aux citoyens sur les

activités de la police, 29% des citoyens déclarent être *satisfaits voire très satisfaits* tandis que 22,2% déclarent être *insatisfaits voire très insatisfaits*, particulièrement les fonctionnaires et salariés.

Ce classement, avec les proportions, est similaire à celui qui ressort du moniteur de sécurité de la zone Bruxelles-Ouest et de la Région Bruxelles-Capitale.

La satisfaction était également évaluée sur trois types de tâches liées à la fonction de police.

#### Satisfaction du travail de la police locale



De manière générale, 52% des citoyens, particulièrement les personnes sans ou à la recherche d'un emploi, rapportent être *satisfaits ou très satisfaits* de la manière dont ils sont accueillis dans les bureaux de police et 5,3% en sont *insatisfaits voire très insatisfaits*. 43% des citoyens déclarent être *satisfaits voire très satisfaits* de la manière dont la police règle la circulation et 16,3% en sont *insatisfaits voire très insatisfaits*. Enfin, 39% des citoyens déclarent être *très satisfaits ou satisfaits* de la manière dont la police constate les délits et 14,5% en sont *insatisfaits voire très insatisfaits*.

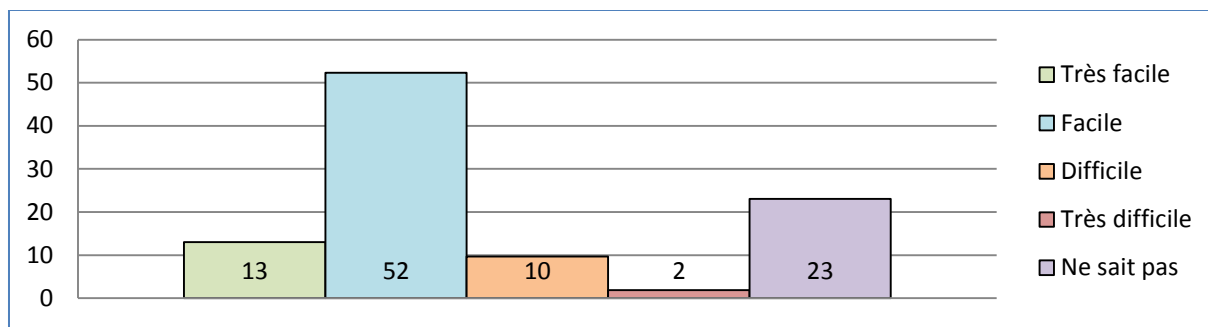
Les résultats sont similaires au sein de la zone Bruxelles-Ouest et de la Région-Bruxelles-Capitale.



## PRISE DE CONTACT

Les jettois ont par la suite été interrogés sur la facilité de contact des services de police avec la zone Bruxelles-Ouest.

Facilité de contact avec les services de police de la zone Bruxelles-Ouest

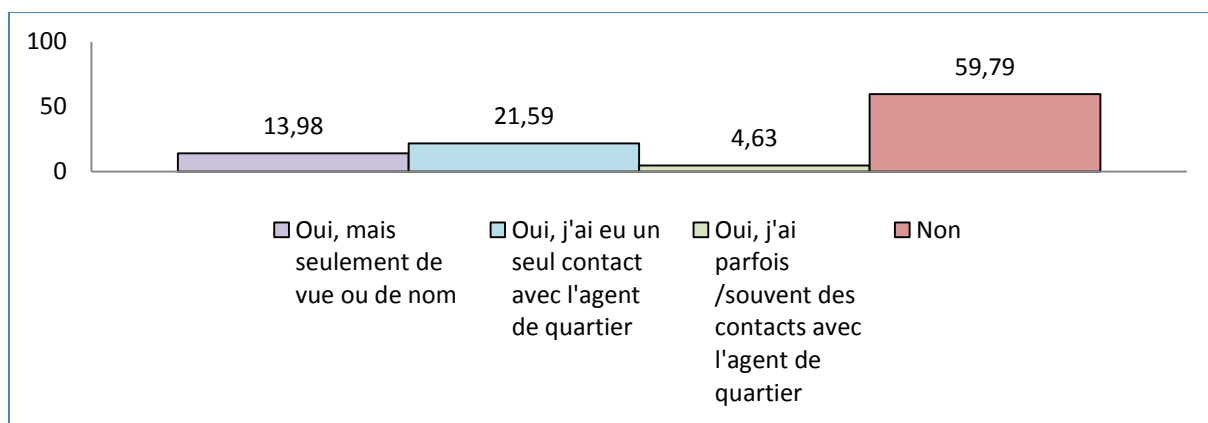


Selon 65% des citoyens, les services de police de leur propre zone sont *facilement voire très facilement* contactables. Pour 12% des citoyens, ces services sont *difficilement voire très difficilement* contactables, opinions un peu plus partagée pour les hommes que par les femmes. 23% des citoyens ne savent pas dans quelle mesure les services de police sont facilement contactables ou non. Les résultats sont similaires au sein de la zone Bruxelles-Ouest et de la Région-Bruxelles-Capitale.

## AGENT DE QUARTIER

Un autre volet de cette partie était consacré à la connaissance qu'avait le citoyen de son agent de quartier.

Connaissance de l'agent de quartier



Au vu des résultats, il appert que presque 60 % des répondants disent *ne pas connaître* leur agent de quartier. 4,6% ont quant à eux des *contacts réguliers* ; 21,6% ont eu *un seul contact* avec leur agent de quartier et 14% *ne le connaissent que de vue ou de nom*. Il semblerait que les personnes âgées



entre 15 et 24 ans sont celles qui en ont le moins connaissance et les personnes sans ou à la recherche d'emploi apparaissent les plus enclines à avoir des contacts réguliers avec leur agent. 77% des répondants prétendent connaître l'agent de quartier via un contact personnel direct. Pour 11,3%, l'information a été transmise via le journal de la commune ; 2,3% le journal de la police et enfin 2% via une carte de visite.

A la question de savoir si l'agent de quartier est facilement joignable, 74,5% des jettois répondent ne pas savoir, 14,22% répondent par l'affirmative et 11,28% par la négative.

Enfin, il ressort que 57,7% des répondants souhaiteraient avoir des contacts uniquement en cas de problème. 23,6% aimeraient avoir davantage de contacts contre 7,3% qui n'en ressentent pas le besoin. Enfin, 11% n'ont pas exprimé d'avis sur la question.

La méconnaissance assez importante de l'agent de quartier est également un constat au sein de la zone de police Bruxelles-Ouest et de la Région Bruxelles-Capitale.

### Dernier contact avec la zone de police Bruxelles-Ouest

La dernière partie du questionnaire se concentrait sur le dernier contact que le citoyen avait pu avoir avec la police dans les douze derniers mois.

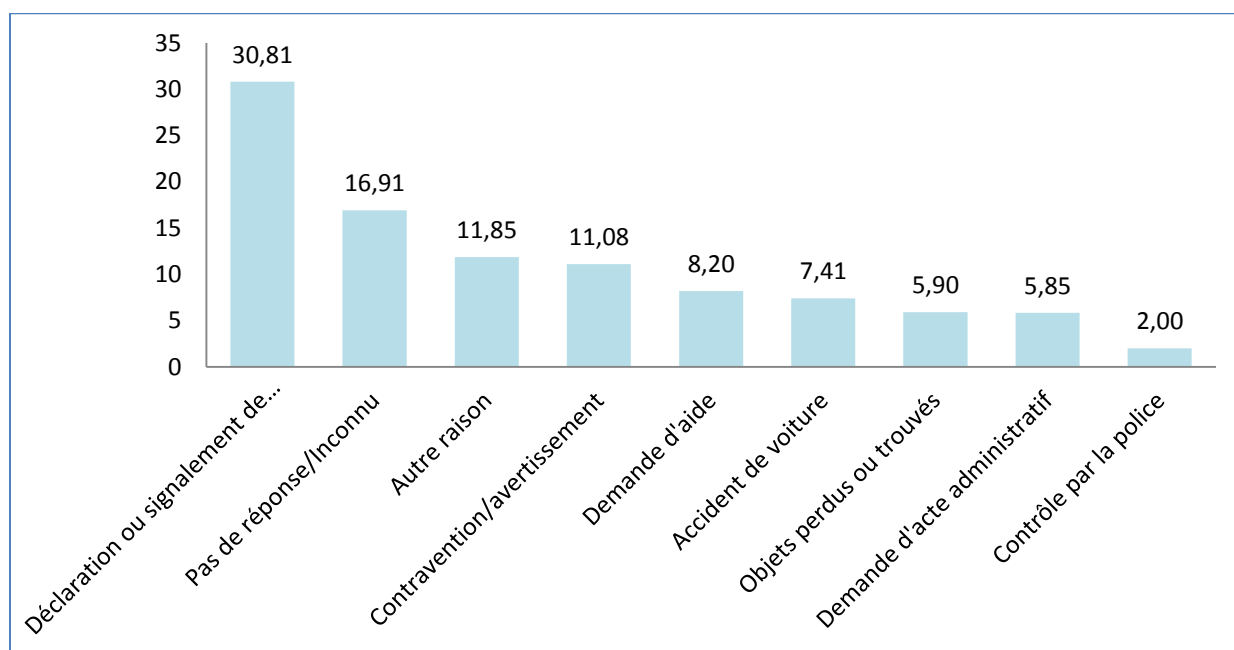
Sur 343 réponses, 130 (38%) mentionnaient avoir eu un contact avec la police dans les douze derniers mois. Le détail des données présentées ci-dessus se consacre donc seulement sur ces 130 répondants. Il est à noter que ce nombre n'est pas assez important que pour tirer des différences significatives en ce qui concerne le profil des répondants.

Pour 72,6%, le contact provenait du citoyen directement tandis que pour 16,5%, il s'agissait de la police.

Presque la moitié des derniers contacts cités se sont déroulés au bureau de la police. 18% ont eu lieu dans un lieu privé ; 11,5% par téléphone ou par mail et 8,5% dans un lieu public.

Le graphique ci-dessous présente par ordre décroissant les raisons pour lesquelles un contact entre la police et le citoyen a eu lieu.

Raisons du dernier contact

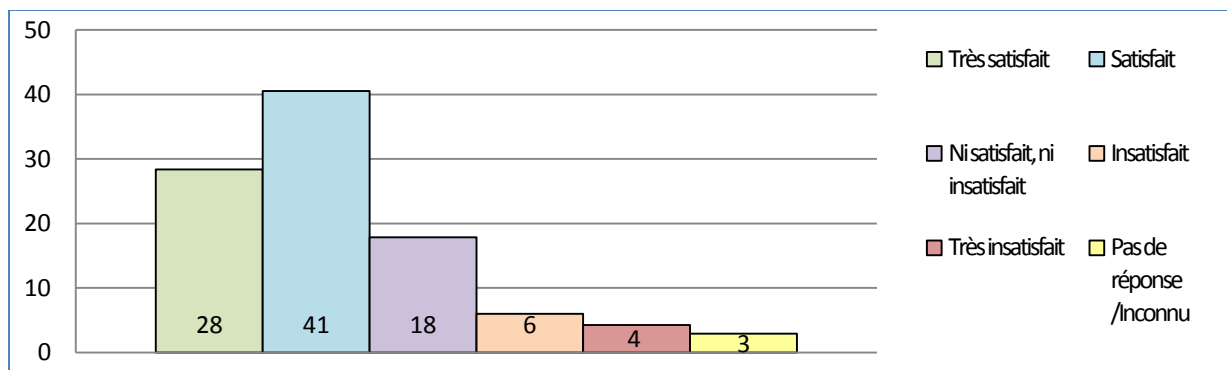


La majorité des jettois sont entrés en contact avec la police pour faire une **déclaration ou déposer une plainte**, soit une proportion de 31 %. Dans environ 11 % des cas, une **contravention** constituait le motif du contact. 8 % des citoyens ayant eu contact avec la police lui ont demandé de l'aide. Dans 7,4 % des cas, il s'agissait d'un **accident de voiture**. Moins fréquemment citées, les raisons restantes représentent des pourcentages allant de 2 à 6 % : il s'agit du **contrôle par la police**, des **objets perdus ou trouvés** ou encore des **demandes d'actes administratifs**. 12 % des personnes interrogées ont donné d'autres raisons encore à ce dernier contact avec la police de leur zone (déménagement, décès, incendie, inondation, permis de port d'arme, véhicule mal garé, tapage nocturne, etc.).

**SATISFACTION**

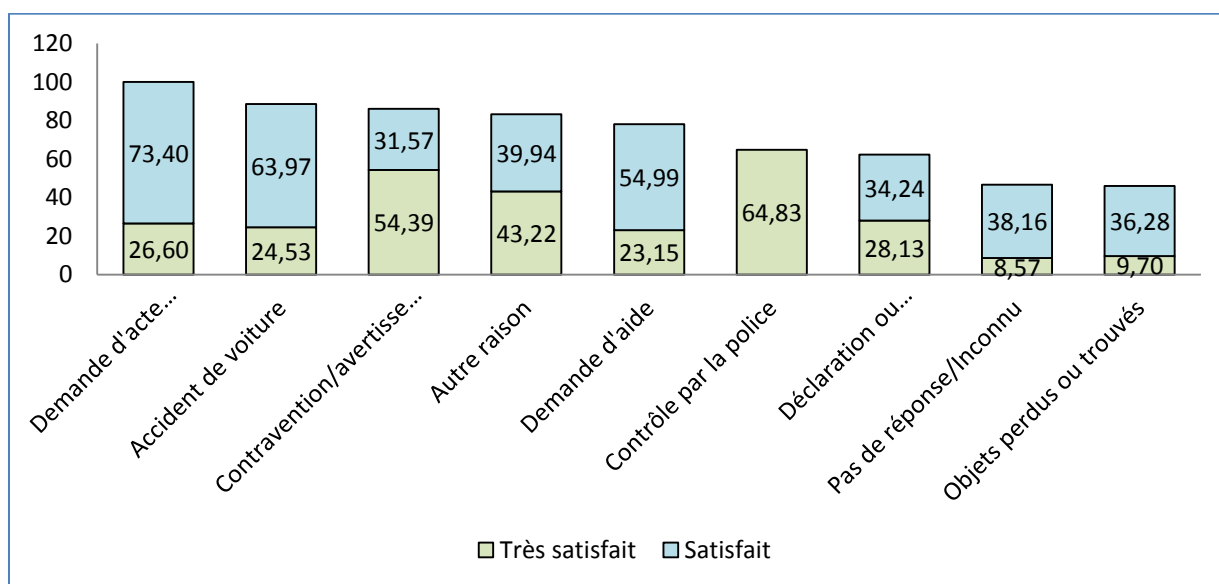
Le citoyen devait dans un second temps évaluer son degré de satisfaction en rapport au dernier contact.

Satisfaction générale du dernier contact



De façon générale, presque 70% des répondants ont été *satisfaits voir très satisfaits* du dernier contact avec les services de police.

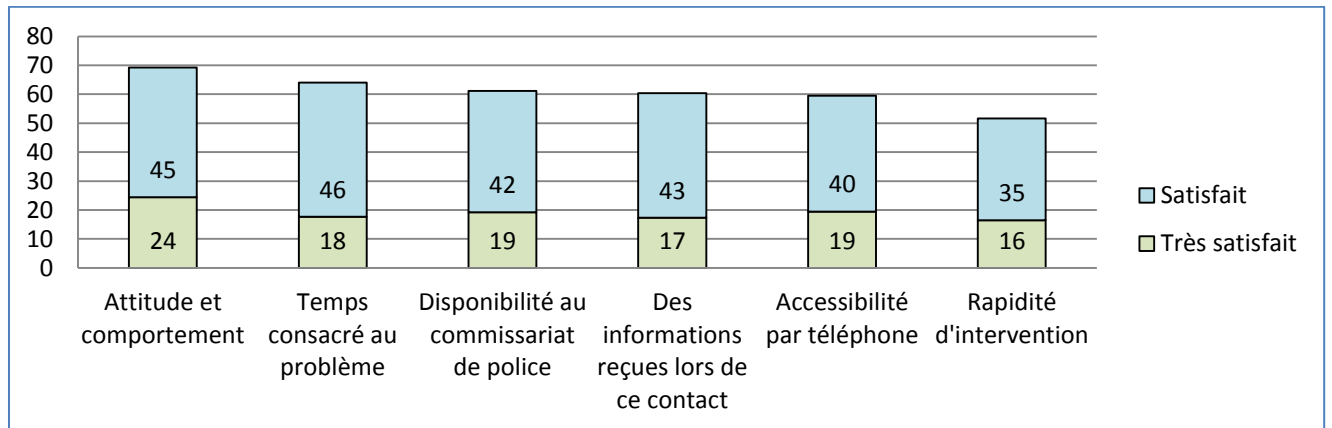
Satisfaction selon la raison du dernier contact



Le graphique ci-dessus donne un aperçu du lien entre la raison du dernier contact avec la police de sa propre zone et la satisfaction à propos de ce contact. Les citoyens qui ont eu contact avec la police locale pour les raisons suivantes sont plus satisfaits que la moyenne (69%): **demande d'acte administratif** (100 %), **accident de voiture** (89 %), **contravention/avertissement** (86 %), **autre raison** (83 %), **Demande d'aide** (88 %).

Enfin, un dernier élément évalué concernait l'intervention de la police lors du dernier contact.

Satisfaction par rapport au contact policier



Bien qu'elle reste manifestement bonne, la satisfaction des citoyens apparaît comme légèrement moindre lorsque l'on les questionne sur des aspects précis de l'intervention.

Néanmoins, ils affichent majoritairement une (forte) satisfaction à l'égard de **l'attitude et du comportement** (69 %), du **temps consacré au problème** (64 %) et de la **disponibilité des policiers** au sein du commissariat (61%).

**SYNTHÈSE**

Le moniteur de sécurité 2018 a permis de recueillir l'opinion des jettois sur des questions de prévention et de sécurité.

Cette dernière partie a pour ambition de réaliser une synthèse des résultats, mettant en évidence les éléments les plus saillants et/ou interpellant.

**1) Problèmes de quartier**

Le questionnaire relatif aux problèmes de quartier révèle que la majorité des répondants aperçoit son quartier comme *soigné* et dresse un inventaire des situations considérées comme *les plus et les moins problématiques*.

	Situations tout à fait/un peu problématiques pour minimum 50% des répondants	Situations pas vraiment/pas du tout problématiques pour minimum 80% des répondants
1-	La conduite agressive dans la circulation	Éclairage public défectueux ou manquants
2-	La vitesse non adaptée au trafic	Vol de moto ou cyclomoteur
3-	les dépôts clandestins et détritrus trainant dans la rue	Nuisances sonores causées par des cafés ou des salles de fêtes
4-	Le stationnement gênant	Les bagarres
5-	Les nuisances sonores causées par le trafic	Les vols de voiture
6-	Les cambriolages	Le trafic de stupéfiants dans la rue

Ce classement a permis de mettre en évidence que, à l'exception des cambriolages, ce qui est considéré comme le plus problématique par le citoyen sont des situations ne témoignant pas d'un lien direct avec ce qu'on appelle la petite délinquance urbaine. Il s'agit en effet plus de nuisances liées à la vie citadine en communauté, qui ne sont à priori pas associées à une classe d'âge ou un quartier en particulier. De plus, les situations citées n'impliquent pas de « victimes directes » volontairement visées, mais constituent davantage un dérangement public. La quasi majorité de ces situations peuvent être regroupées sous la catégorie «problème de circulation». Dans l'appellation dite « environnementale », le déversement sauvage d'immondices est considéré comme une priorité majeure par les répondants.

Le phénomène des cambriolages fait également partie des problématiques les plus importantes pour le citoyen. Ce sentiment correspond à la réalité objective au vu du nombre encore trop conséquent de cambriolages sur la commune de Jette. Ces faits sont considérés comme particulièrement problématiques par les personnes les plus âgées.

**2) Sentiment d'insécurité**

L'enquête dévoile que plus de 60% des jettois ne se sentent que rarement voir jamais en insécurité au sein de leur commune. Les personnes qui manifestent un sentiment d'insécurité plus récurrent sont majoritairement des femmes, les répondants qui exercent une activité professionnelle et celles et ceux qui estiment que leur quartier n'est pas très soigné. Il ressort également que le fait de ne pas

ouvrir aux inconnus est le comportement le plus évité par les jettois. Les femmes et les personnes âgées ont le plus souvent recours à des comportements d'évitement.

### 3) Victimisation et plainte

Un quart des répondants et/ou leur ménage ont été victimes de vol ou démolition de quelque chose sur une voiture. Les tentatives de cambriolage et les cambriolages sont citées ensuite et enfin les vols de vélos en troisième position. Un élément qui peut être mis en évidence avec ce dernier phénomène est que la moitié des citoyens jettois sont informés des techniques de marquage de vélos. En ce qui concerne la victimisation au niveau personnel, les menaces (hors internet), l'escroquerie sur internet et l'intrusion dans un ordinateur ou smartphone sont les infractions dont les jettois rapportent avoir été le plus victimes (+/-10%).

En ce qui concerne la déposition d'une plainte, il apparaît que les infractions dont les jettois ont été le plus victimes, les vols ou démolitions de quelque chose sur une voiture et les tentatives de cambriolage, sont celles qui ont le moins abouti sur la déposition d'une plainte. Deux éléments interpellant peuvent se dégager de l'analyse. Le premier porte sur l'existence d'un pourcentage non négligeable de personnes n'ayant pas décidé de déposer plainte à la suite d'un cambriolage. En effet, les statistiques policières relatives à ce type d'infractions sont censées refléter une image fidèle de la réalité de par la nécessité de déposer plainte pour avoir recours aux assurances. Les résultats du moniteur de sécurité laissent donc apparaître que ce chiffre pourrait s'avérer être encore plus important d'autant plus si on ajoute le peu de plaintes déposées à la suite d'une tentative de cambriolage. Le second constat est un peu plus général et renvoie à la grande proportion de personnes qui ne déposent pas plainte pour plusieurs infractions, qui pour certaines ne sont pas d'une moindre mesure en termes de gravité. A titre d'exemple, minimum 70% des personnes ayant été victimes de violence physique, d'harcèlement sur internet ou d'atteintes aux mœurs n'ont pas été relayer les faits auprès d'un commissariat. Pour cette dernière catégorie d'infractions, ce sont davantage les femmes qui n'ont pas déposé plainte que les hommes.

### 4) Prévention

En ce qui concerne la prévention, un citoyen sur deux semble connaître les différents services proposés par la commune et un peu moins les services qui sont plus en lien avec la police. Le citoyen souhaiterait être davantage tenu au courant des activités et actions de la police. Les moyens de communication qui sont les plus appréciés sont : les courriers ou toutes boîtes, les journaux et en troisième lieu les sites internet.

### 5) Service de police

Au niveau de l'appréciation du fonctionnement des services de police, différents éléments peuvent être mis en évidence. Le degré de satisfaction des jettois apparaît moins élevé en ce qui concerne l'information donnée sur les activités de la police, la présence en rue et la fonction d'exemple. Pour 65% des citoyens, les services de police sont facilement voir très facilement contactables et 70% des répondants ayant eu un contact avec la police durant les 12 derniers mois ont été *satisfaits voir très satisfaits* de ce dernier. Enfin, 60% des jettois semblent ne pas connaître de l'identité de leur agent de quartier.