

Service police communautaire

Table des matières

Notes préparatoires à l'attention de(s) (l')instructeur(s).....	1
Notes de la session.....	7
Activité d'apprentissage : Exemples positifs de service de police communautaire	11
Activité d'apprentissage : Surmonter les contraintes qui s'exercent contre un service de police communautaire.....	20
Evaluation des résultats de l'apprentissage	22
Activité d'apprentissage facultative : Études de cas	26

Notes de préparation pour les instructeurs

Contexte

Les opérations de maintien de la paix des Nations Unies sont fréquemment mandatées pour aider à réformer, restructurer et reconstruire les services de police du pays hôte.

En se basant sur le principe selon lequel l'action de la police ne peut porter ses fruits que si elle opère en étroite collaboration avec la communauté, le service de police communautaire est considéré comme le facteur clé d'une police efficace.

En raison d'un conflit, la population a généralement peu ou pas confiance dans la capacité de l'État à fournir sécurité et protection à chacun de ses membres. Des services de police efficaces permettent non seulement de rétablir l'ordre public mais ils concourent également à restaurer la confiance de la population dans la capacité de l'État à gouverner.

Afin de rétablir la confiance dans l'État de droit, la Police des Nations Unies assume une grande responsabilité en veillant à une application légitime et efficace de la loi. Souvent, cela inclut le mentorat, le conseil, la formation et la mise en œuvre des principes d'un service de police communautaire. De plus, la priorité est mise sur la prestation d'un service et sur la communication avec la communauté au sens large.

A l'instar de ce qui fut avéré dans de nombreux pays développés, mettre la priorité sur un service de police communautaire renforcera la confiance du public dans les services de police. Le service de police communautaire non seulement renforce les liens entre les services de police et la communauté en abordant les problèmes de sécurité, mais aussi améliore la capacité à apporter aux problèmes de la communauté des solutions à long terme, en plus de protéger réellement et efficacement les personnes et les biens.

Dans les différents pays de par le monde le service de police communautaire se décline en différentes versions et interprétations. Ce module se base sur une approche générique qui doit être adaptée aux besoins spécifiques et à l'approche souhaitée par la nation hôte.

But

Le but de ce module est de fournir aux participants une compréhension claire :

- des concepts fondamentaux d'un service de police communautaire
- des aspects pratiques d'une mise en œuvre des mesures relatives à un service de police communautaire adaptées aux besoins et aux contextes locaux.

2 ▪ Service de police communautaire

Résultats de l'apprentissage

Au terme du module sur le Service de police communautaire, les participants seront à même :

1. de comprendre la philosophie d'un service de police communautaire dans des environnements d'après-conflit
2. de comprendre les principes, la théorie et la pratique d'un service de police communautaire
3. d'expliquer l'importance du contexte local et les manières d'établir un partenariat avec les communautés locales
4. d'expliquer la stratégie d'un service de police communautaire et les formes qu'il prend en pratique
5. d'expliquer les bénéfices retirés d'un service de police communautaire
6. de décrire les défis pratiques auxquels la police peut se trouver confrontée si elle veut mettre en œuvre avec succès un service de police communautaire
7. d'expliquer comment mettre en pratique une méthode de résolution de problèmes basée sur la communauté et qui sollicite la collaboration de ses membres

Séquence de l'apprentissage

On suggère que la documentation contenue dans ce module soit dispensée sur deux sessions. Cependant, elle a été conçue de manière à pouvoir être condensée conformément aux besoins exprimés par chaque nation en matière de formation.

Ce module est un module transverse qui fournit un aperçu de l'ensemble de la philosophie et de la mise en œuvre d'un service de police communautaire. On recommande de dispenser l'instruction sur ce module avec toute l'attention requise aux modules sur les droits de l'homme dans les opérations de paix, la déontologie et la discipline, le respect de la diversité, la protection de l'enfance et les droits de la femme, la paix et la sécurité.

Durée

Durée minimale d'une session	Cours/présentation	Questions/Évaluation	Activités de la session
105 minutes	25 min	15 min.	65 minutes d'activité
Options facultatives	Spécificités de la mission	Film en option	Activité facultative

45/75 minutes	si nécessaire		45/75 minutes
---------------	---------------	--	---------------

4 ▪ Service de police communautaire

Méthodologie

Ce module contient une variété d'activités d'apprentissage suggérées dans le but d'impliquer les apprenants adultes. Les facilitateurs pourront utiliser autant d'activités d'apprentissage que le temps le permet, en veillant à les adapter à la population cible. Cette expérience pédagogique vise à obtenir le plus d'interactivité possible. Invariablement les participants ne manquent pas d'apporter au cours un certain nombre d'expériences auxquelles on doit faire appel pour valoriser l'expérience pédagogique dans son ensemble. Les participants devront totalement s'impliquer dans le processus d'apprentissage par le biais d'exercices pratiques, de séances de remue-méninges, de discussion sur des études de cas, de travail en petits groupes sur des tâches spécifiques, etc...

L'instructeur devra informer les participants du contenu, du format et de la durée des sessions. Sachant à quoi s'attendre, les participants pourront améliorer leur capacité à se concentrer sur le sujet et tirer ainsi un meilleur profit de la session.

- introduction et raisons pour mettre en œuvre un service de police communautaire dans un contexte d'après-conflit
- les quatre concepts fondamentaux d'un service de police communautaire
- les relations avec la police du pays hôte, les communautés et les agences partenaires
- les contraintes, les risques et les défis qui se posent à un service de police communautaire dans des environnements d'après-conflit
- mise en œuvre et résolution des problèmes
- synthèse

Veillez noter SVP : L'institution de formation a toute latitude pour décider si le questionnaire d'évaluation se fera par le biais d'une session informelle de questions-réponses organisée au sein des groupes, ou d'une interrogation écrite rapide (sous forme de quiz). Dans tous les cas, il est recommandé de fournir, à l'issue de l'évaluation, les réponses correctes afin de permettre aux participants de retenir les informations clés.

Les instructeurs sont encouragés à donner des exemples complémentaires de même que des informations spécifiques aux missions où les participants seront déployés, dans la mesure où ces informations sont connues.

Profil des instructeurs

Il est préférable que ce module soit présenté par un instructeur ayant l'expérience des principes du police communautaire dans des situations d'après-conflit, expérience qu'il ou elle pourrait faire partager au groupe. S'il y a plus qu'un instructeur, au moins l'un d'eux devrait avoir une expérience pratique. L'instructeur devrait également encourager les participants à poser des questions et chercher à avoir une discussion interactive. Tous les stagiaires devront être encouragés à apporter leur contribution aux discussions au sein des groupes, aux discussions relatives aux études de cas, ainsi qu'à toute autre activité.

Les préparatifs de l'instructeur

Lectures requises

- Un rapport d'expertise préparé pour la Division de la police des Nations Unies par le professeur David Bayley, Université de l'Etat de New York à Albany (2005).
- Bureau du Haut-commissaire aux droits de l'homme. Collection formation professionnelle ouvrage n°5/addenda 3 'Normes et pratique en matière de droits de l'homme pour la police' (livre de poche sur les droits de l'homme à l'attention des forces de police) (2004).
- Bayley, David H. 1996. "Mesurer l'efficacité d'ensemble" Dans Larry T. Hoover, Quantifier la qualité dans le maintien de l'ordre. Washington, DC : Forum de recherche sur les fonctions de police).
- Haut-commissaire des Nations Unies pour les droits de l'homme, 2001, 'Les droits de l'homme et une politique qui intègre la police et la communauté ' (disponible par le biais des Nations Unies/Bureau du Haut-commissaire pour les droits de l'homme à Genève).
- Haut-commissaire des Nations Unies pour les droits de l'homme, 2002, 'Les droits de l'homme et une politique qui intègre la police et la communauté ' (disponible par le biais des Nations Unies/Bureau du Haut-commissaire pour les droits de l'homme à Genève).
- Haut-commissaire des Nations Unies pour les droits de l'homme, 2001, 'Instructions à l'attention des spécialistes des services de police communautaire et des spécialistes des droits de l'homme' Policía Nacional, 2001 (HRE/AME/NIC/6) (disponible par le biais des Nations Unies/Bureau du Haut-commissaire pour les droits de l'homme à Genève).
- Réforme de la police par le biais d'un service de police communautaire : Philosophie et directives pour la mise en œuvre http://www.ipacademy.org/PDF_Reports/POLICE_REFORM.pdf

6 ▪ Service de police communautaire

Préparatifs généraux

Équipements :

1. Ordinateur et présentations PowerPoint
2. Projecteur et écran
3. Tableau de conférence

Documentation :

1. les photocopiés à distribuer ...etc.

Légende des symboles

-  Note à l'attention de l'instructeur (informations contextuelles à prendre en considération).

-  Points à évoquer (savoir les points essentiels à aborder sur le sujet). L'instructeur veillera à utiliser ses propres mots pour présenter ces points au lieu de les lire.

-  Spécificité de la mission, c'est-à-dire un point intéressant pour la session car il fait partie des informations spécifiques à la mission

-  Exemple (histoires illustrant un point ou un message clé)

-  Exemples de questions (questions susceptibles d'être posées aux participants)

-  Polycopies à distribuer (ce signe indique qu'elles doivent être distribuées aux participants)

-  Film (film suggéré comme activité clé ou facultative)

-  Activité d'apprentissage clé (activité dont l'intégration dans la session est fortement recommandée)

-  Activité d'apprentissage facultative (une activité que l'on peut intégrer si le temps et la nature du groupe de participants le permettent. Vous trouverez des directives pour ces activités à la fin de l'unité ou de la partie - comme il est indiqué dans le texte)

-  Résumé des points clés (des messages clés devant être répétés à la fin de la session. Une autre solution consiste, pour l'instructeur, à demander aux participants quels sont les principaux messages qu'ils retiennent de la session. Les instructeurs peuvent, alors, combler les éventuelles omissions.)

Notes de la session

La police communautaire	Diapositive 1
--------------------------------	----------------------

 **Note à l'attention de l'instructeur :** Expliquer brièvement aux participants les raisons pour lesquelles ils doivent porter une attention particulière à ce module. *Se référer au Contexte dans les notes préparatoires à l'attention de l'instructeur.*

But	Diapositive 2
<p>Fournir aux participants une compréhension claire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des concepts fondamentaux d'un service de police communautaire • des aspects pratiques d'une mise en œuvre - adaptée aux besoins et aux contextes locaux - des mesures relatives à un service de police communautaire 	

Résultats de l'apprentissage	Diapositive 3
<p>Au terme du module sur le service de police communautaire, les participants seront à même :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de comprendre la philosophie d'un service de police communautaire, dans des environnements d'après-conflit • de comprendre les principes, la théorie et la pratique d'un service de police communautaire • d'expliquer l'importance du contexte local et les manières dont on peut établir un partenariat avec les communautés locales • d'expliquer la stratégie d'un service de police communautaire et les formes qu'elle prend en pratique • d'expliquer les bénéfices retirés d'un service de police communautaire • de décrire les défis pratiques auxquels la police peut se trouver confrontée si elle veut mettre en œuvre avec succès service de police communautaire. 	

<p style="text-align: center;">Plan de la présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> • introduction et raisons pour mettre en œuvre un service de police communautaire dans un contexte d'après-conflit • les quatre concepts fondamentaux d'un service de police communautaire • les relations avec la police du pays hôte, les communautés et les agences partenaires • les contraintes, les risques et les défis qui se posent à un service de police communautaire dans des environnements d'après-conflit • mise en œuvre et résolution des problèmes • synthèse 	<p style="text-align: center;">Diapositive 4</p>
<p style="text-align: center;">Définition du mot communauté</p> <p>Un groupe particulier de gens, qui vivent souvent dans une zone géographique définie, qui partagent une culture, une religion, une ethnie, des valeurs, des normes et des préoccupations communes et qui ont adopté une structure sociale conforme aux relations que la communauté a tissé au fil du temps. Le terme de communauté comprend les sites de travail, les écoles, les églises, les organismes privés ou publics, les associations et les services de santé.</p>	<p style="text-align: center;">Diapositive 5</p>



Note à l'attention de l'instructeur : Avant de montrer la diapositive, l'instructeur devra enclencher une discussion sur la notion de communauté et identifier les mots clés permettant à la classe de trouver une définition de cette notion. Compléter le résultat avec les résultats d'apprentissage recherchés.

10 ▪ Service de police communautaire

👉 Résultats d'apprentissage recherchés :

Une communauté est un groupe d'individus ayant une caractéristique commune leur permettant de s'identifier comme faisant partie intégrante d'un groupe plus large.

Les points communs peuvent reposer sur :

- la culture
- la religion
- l'ethnie
- des valeurs
- des normes et
- des préoccupations

Par exemple, les églises, les écoles, les hôpitaux, les associations, les organismes privés et publiques, ainsi que les gens travaillant dans un domaine particulier constituent les membres vitaux d'une communauté.

🗨️ Les différences manifestes au sein d'une communauté peuvent reposer sur le sexe, la culture ou l'ethnie ; néanmoins, des différences moins évidentes mais potentiellement plus grandes peuvent être constituées par le contexte, les systèmes confessionnels, dont la religion, l'âge ou le niveau d'éducation.

Qu'est-ce-qu'un service police communautaire ?	Diapositive 6
Il s'agit de la participation de la police à la vie de la communauté et des réponses qu'elle apporte à ses besoins, et aussi de la communauté qui, à la fois, concourt à assurer, elle-même, le maintien de l'ordre en son sein et soutient l'action de la police	

👉 **Note à l'attention de l'instructeur** : Après avoir donné la définition dans la diapositive ci-dessus, inviter les participants à une séance de remue-méninges sur les caractéristiques d'un Service de police communautaire, en se basant sur leur propre compréhension ou expérience. Compléter le résultat avec les résultats d'apprentissage recherchés.

👉 Résultats d'apprentissage recherchés :

Le service de police communautaire repose sur une philosophie où la police a besoin :

- de remplir ses fonctions de police non pas en exerçant une coercition sur la communauté mais par l'obtention de son consentement

- d'être non à l'extérieur mais à l'intérieur de la communauté
- d'encourager le public à devenir partenaire de la police pour contrôler et lutter contre le crime
- d'identifier, en collaboration avec ses membres, la nature des besoins de la communauté
- de travailler en partenariat avec d'autres organismes et la population
- de considérer la coopération avec la population comme un facteur essentiel pour réussir à juguler les activités criminelles
- d'adapter le rôle de la police pour qu'il réponde aux besoins de la communauté
- d'être responsable de la mise en œuvre des fonctions de la police et
- de fournir un service de qualité
- de développer une stratégie visant à obtenir l'aide du public
- de résoudre les problèmes, y compris en travaillant d'une manière coordonnée avec les acteurs gouvernementaux, non gouvernementaux et les associations communautaires pour réduire les activités criminelles, donner des garanties à la communauté et accroître sa sécurité

☞ **Note à l'attention de l'instructeur :** *Mettre en lumière le fait d'obtenir une mobilisation efficace de la communauté pour bénéficier de son soutien nécessite des approches différentes selon les communautés. Le service de police communautaire doit être adapté aux besoins, aux conditions, aux conflits et aux préoccupations des communautés particulières. Mettre l'accent sur la nécessité de trouver, en se référant non pas au contexte des pays d'où sont issus les officiers de police des Nations Unies mais au contexte local, les solutions les plus appropriées pour mettre en œuvre un service de police communautaire.*

Pourquoi un service de police communautaire ?	Diapositive 7
<ul style="list-style-type: none"> • les bénéfices retirés de la prévention, de la réduction et de la détection des activités criminelles • gagner le respect et la confiance du public perdus lors du conflit • contribuer à légitimer les nouveaux gouvernements et les nouvelles structures étatiques 	



Activité d'apprentissage : Exemples positifs de service de police communautaire

Cette activité de discussion en groupe a pour but de donner aux participants l'occasion de discuter des exemples positifs où un service de police communautaire a été mis en œuvre dans des sociétés qui sortent d'un conflit.



Le temps requis pour l'activité d'apprentissage :

	5 minutes	pour faire une présentation et donner des instructions
	15 minutes	pour des discussions au sein de petits groupes de travail
	10 minutes	pour que ces petits groupes présentent leurs conclusions à un groupe plus large*
Temps total	30 minutes	* temps total qui dépend du nombre de groupes

☞ Orientations de l'activité d'apprentissage :

1. Répartir les participants dans de petits groupes
2. Demander aux participants de dresser une liste des effets positifs engendrés par un service de police communautaire dans des sociétés qui sortent d'un conflit
3. Demander aux participants de présenter leurs conclusions en séance plénière (c'est-à-dire au sein du grand groupe)
4. Compléter le résultat avec les résultats d'apprentissage recherchés

☞ Résultats d'apprentissage recherchés :

- améliorer le niveau de confiance de la communauté
- améliorer la sécurité publique et donner des garanties à la communauté
- la police est aidée par la communauté pour réduire la criminalité réelle et perçue et aussi améliorer la sécurité publique
- un outil important pour donner des assurances au public quant à la situation actuelle et quant à l'action de la police (la réduction de la peur qu'engendre la criminalité)
- promouvoir une perception positive de la police et encourager un partenariat entre la police et la communauté
- la possibilité d'un impact positif sur la situation, impact qui sera perçu par des groupes ou personnes vulnérables

- un outil pour collecter des renseignements. Par rapport au renseignement issu d'autres domaines, « le renseignement communautaire » est considéré comme plus efficace et plus fiable pour concourir à évaluer les menaces.
- améliorer les niveaux de satisfaction et confiance de la communauté envers la police
- renforcer la communauté de manière à combattre les différences ethniques qui peuvent profondément toucher des groupes marginalisés
- mettre l'accent sur la nécessité d'entretenir des relations et un engagement forts avec la communauté pour promouvoir l'harmonie et la cohésion sociale

<p>Mise en œuvre d'un service de police communautaire Évaluer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'aptitude de la police à répondre, à consulter, à mobiliser et à résoudre un problème en partenariat avec la communauté • la nature et les capacités de la communauté • l'engagement politique • les réformes et les stratégies de restructuration de la mission • la volonté de soutien des autorités locales 	<p>Diapositive 8</p>
--	-----------------------------

👉 **Note à l'attention de l'instructeur :** Les facteurs mentionnés ci-dessus doivent être évalués afin de mettre en œuvre un service de police communautaire.

Organiser, avec les participants, des sessions de remue-méninges pour identifier les personnes ou les groupes essentiels que la police devra consulter pour une mise en œuvre efficace d'un service de police communautaire.

👉 **Résultats d'apprentissage recherchés :**

- des associations de résidents basées sur des critères géographiques, tels que des lotissements et des quartiers
- des intérêts économiques, tels que des banques, des commerçants, des chauffeurs de taxi et des propriétaires d'appartements
- des cliniques, des hôpitaux, des refuges pour femmes battues, des orphelinats, etc.
- des chefs de groupes ethniques / religieux
- les anciens des villages
- les écoles et les établissements éducatifs
- des organisations communautaires variées

14 ▪ Service de police communautaire

 **Note à l'attention de l'instructeur** : Le choix des partenaires est une question sensible. Bien que le fait de travailler avec les communautés puissent présenter des avantages énormes, la police doit rester consciente de l'impact que peut avoir son engagement sur les communautés elles-mêmes.

 Existe-t-il des systèmes traditionnels de justice ou de médiation dont la police devrait tenir compte lors de la mise en œuvre d'un service de police communautaire ?

 La police doit veiller à ce que ses activités aillent dans le même sens plutôt qu'à l'encontre des systèmes traditionnels qui régissent la discipline et les codes sociétaux. Simultanément, la police a besoin de garder à l'esprit le fait que certaines pratiques traditionnelles peuvent enfreindre la loi et ne devront donc pas être encouragées. La police devra scrupuleusement veiller à ne pas s'allier avec des groupes qui soient fondamentalement opposés aux droits de l'homme et à l'État de droit.

 La capacité des groupes communautaires à travailler avec la police dépend de leur aptitude à agir et à penser en toute indépendance. Dans des situations où ils ne peuvent faire preuve de cette indépendance, le risque subsiste qu'ils soient considérés comme des agents de la police, ce qui affaiblira leur assise et entraînera leur marginalisation.

 Il est facile de mettre en œuvre un service de police communautaire dans une classe moyenne prospère ou parmi des salariés, cependant, cela nécessite un effort accru pour des communautés caractérisées par la pauvreté, le chômage et le manque d'éducation et où l'on trouve une forte concentration de gens ayant besoin d'une protection particulière.

Conditions de mise en œuvre dans un contexte d'après-conflit	Diapositive 9
<ul style="list-style-type: none">• formulation en consultation avec les autorités locales• un engagement de l'ensemble des services chargés de la police, depuis les hauts responsables jusqu'aux officiers de police subalternes• la mise en œuvre doit être alignée sur la réforme intégrée et sur les stratégies de restructuration• un fort engagement politique	

 La prise en main par le niveau local est essentielle pour avoir des changements durables de la police du pays hôte. La première étape dans le

développement, au sein des services de police, d'un service de police communautaire nécessite que les hauts responsables politiques acceptent ce développement et fassent preuve d'engagement au niveau stratégique. Sinon, et si on ne concentre ses efforts que sur les niveaux opérationnel et tactique, ce développement sera voué à l'échec.

Si la police locale se caractérise traditionnellement par un comportement antipathique et autoritaire, les efforts pour développer une police communautaire doivent d'abord viser à modifier l'attitude et le comportement de ses membres. De telles attitudes et un tel comportement sont contre-productifs et doivent être corrigés et surveillés par la Police des Nations Unies. La gestion d'une telle organisation doit inclure des processus décisionnels à base de collaboration, abandonnant l'approche traditionnelle directive et quasi-militaire.

Changer les attitudes et les comportements dans un contexte quelconque est un processus difficile, nécessitant une approche cohérente à long terme.

Le service de police communautaire	Diapositive 10
<p>Quatre éléments essentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • réactivité • consultation • mobilisation • résolution de problèmes 	

Le service de police communautaire tel qu'il est mis en pratique de par le monde obéit à quatre principes essentiels - répondre aux individus, consulter les communautés, mobiliser les communautés et résoudre les problèmes récurrents. Ces éléments sont conçus de manière à encourager la communauté à devenir un partenaire dans le contrôle et la lutte contre la criminalité. Pour décrire concrètement ces éléments, on traitera ci-dessous de la variété de ces pratiques.

Réactivité	Diapositive 11
<ul style="list-style-type: none"> • anticipation • visibilité • accessibilité • opportunisme • efficacité 	

16 ▪ Service de police communautaire

☞ **Note à l'attention de l'instructeur :** *Mettre l'accent sur le fait qu'un service de police communautaire doit faire preuve de réactivité pour répondre aux besoins variés émanant de toutes les couches de la communauté.*

☞ Afin d'obtenir la coopération du public qui est essentielle pour contrôler et lutter avec succès contre la criminalité, la police doit démontrer sa volonté et sa capacité à répondre aux besoins sécuritaires des groupes et des individus. La police doit montrer qu'elle donne la priorité aux besoins des citoyens individuels. Pour ce faire, elle sollicite activement l'aide du public et répond promptement, courtoisement et sympathiquement à leurs demandes. Si elle n'est pas en mesure de répondre aux besoins, elle doit donner des conseils sur des solutions de rechange en matière d'aide et d'assistance.

☞ Pour résumer, la police traite le public comme un client à servir plutôt que comme des problèmes à gérer ou à exploiter.

☞ La réactivité comprend les points suivants :

- réponse opportune et efficace apportée aux appels
- enquêtes approfondies
- police s'appuyant sur les témoignages des membres de la communauté
- police proactive et préventive
- être visible, accessible et familière au public ; par exemple des numéros d'urgence ou des permanences téléphoniques, des officiers de police manifestant ostensiblement leur présence par des rondes ou dans les commissariats de police de la communauté
- donner l'occasion à la communauté de participer
- la souplesse et la responsabilité sont deux facteurs pour obtenir des résultats sur les communautés locales
- écouter la communauté, ce qui inclut le fait de participer à des réunions ou à des événements locaux auxquels les communautés participent, afin d'identifier les problèmes, de définir conjointement les préoccupations essentielles et de tenir la communauté informée
- résolution effective des problèmes
- sensible aux problèmes de discriminations entre les sexes ou aux problèmes que rencontrent les personnes ou les groupes ayant besoin d'une protection spéciale
- des programmes de soutien pour les victimes et les témoins

consultatif	Diapositive 12
<ul style="list-style-type: none">• recueil de renseignements et analyse• participation sur le mode de la collaboration et de la coordination• partenariat	

Note à l'attention de l'instructeur : L'expression « comportement consultatif » signifie que la police met en place les mécanismes permettant d'établir, avec la communauté, une communication dans les deux sens pour des problèmes nécessitant son attention, pour fixer des priorités quant aux problèmes à régler et pour déterminer des pistes permettant de les résoudre.

La consultation est un facteur critique pour démontrer que la police se donne comme principale mission de répondre aux besoins sécuritaires et aux peurs des individus. Comme le public est plus au fait des événements criminels que la police, les renseignements qu'elle peut obtenir par son entremise sont essentiels pour une utilisation efficace des ressources de la police.

C'est pourquoi la police devra :

- recueillir des renseignements et les analyser en consultation avec d'autres acteurs tels que des conseils locaux, d'autres départements gouvernementaux et la communauté, en établissant une meilleure compréhension mutuelle pour développer des solutions
- participer à des réunions entre différentes agences pour optimiser la collaboration et la coordination
- travailler en partenariat avec d'autres organismes chargés de faire appliquer la loi et d'autres services d'urgence
- créer des bureaux de liaison avec les différents groupes qui composent la communauté, à savoir les chefs d'entreprise, les chauffeurs de taxi, les chefs religieux, les groupes féministes, etc.

La mobilisation	Diapositive 13
<ul style="list-style-type: none"> • des conseils pour lutter contre la criminalité • traduire et simplifier les lois et les procédures en utilisant une langue commune • former les chefs locaux pour résoudre les problèmes au niveau local • activer la participation de la communauté, à l'instar des systèmes de surveillance mises en place par les habitants d'un quartier 	

Note à l'attention de l'instructeur : La « mobilisation » fait référence aux activités entreprises par la police pour veiller à ce que les communautés concourent à assurer leur propre protection et à résoudre les problèmes engendrés par la criminalité.

18 ▪ Service de police communautaire

La mobilisation inclut :

- la dispense de conseils pour lutter contre la criminalité et la promotion d'histoires positives
- du personnel formé pour répondre avec promptitude, intelligence et sympathie
- la traduction dans les langues locales et la simplification des lois et des procédures auxquelles sont confrontés les gens dans leur vie quotidienne
- formation des chefs locaux aux techniques de résolution des conflits et de médiation pour résoudre les problèmes au niveau local
- la dispense de conseils, à l'attention de la communauté, pour lutter contre la criminalité
- activer la participation de la communauté, à l'instar des systèmes de surveillance mises en place par les habitants d'un quartier

Définition du terme « problème » dans un contexte où est mise en œuvre une police communautaire	Diapositive 14
<p>Qu'est-ce qu'un problème ?</p> <ul style="list-style-type: none">• un ensemble récurrent d'incidents préjudiciables à une communauté• des incidents auxquels les gens du public attendent des services de police qu'ils les traitent• des incidents, tels que des violences conjugales, qui tendent à être ignorés ou acceptés par certaines communautés	

Note à l'attention de l'instructeur : Discuter, avec les participants, au sujet des informations figurant sur la diapositive.

Résolution de problèmes - Définition des éléments	Diapositive 15
<p>Il y a six éléments caractéristiques :</p> <p>C Communauté quels membres sont affectés ? H Hostile quel degré d'hostilité ? E Espérances comment le problème est-il traité ? E Événements ils constituent un problème R Récurrent aigu (court) / chronique (long) S Similarité victimologie, types de délinquants, localisation, produits concernés</p>	

La résolution de problèmes implique :

- identifier un problème (en consultation avec d'autres)
- comprendre les conditions à l'origine du problème
- prendre des mesures impliquant d'autres - développer et mettre en œuvre des solutions à long terme adaptées aux problèmes
- déterminer l'impact des solutions sur le problème en évaluant si l'action entreprise a fait la différence (pour la communauté et pour la police)

☞ **Note à l'attention de l'instructeur** : L'expression « *cheers* » est tirée du Centre pour le maintien de l'ordre basé sur la résolution des problèmes.

Modèle de résolution de problèmes (S.A.R.A.)	Diapositive 16
<ul style="list-style-type: none"> • Scanner Le Scannage implique l'identification de la criminalité de voisinage et des troubles à l'ordre public • Analyser L'Analyse crée les conditions pour comprendre les causes d'un problème • Répondre La Réponse développe et met en œuvre des solutions aux problèmes posés en se basant sur l'analyse • Apprécier L'Appréciation détermine l'impact de la réponse apportée au problème et, si nécessaire, développe des pistes pour améliorer la réponse 	

☞ **Note à l'attention de l'instructeur** : Organiser des séances de remue-méninges avec les participants pour leur montrer l'impact qu'exerce la résolution des problèmes sur les méthodes de travail de la police et sur son apport quant à l'évaluation des résultats d'apprentissage recherchés.

20 ▪ Service de police communautaire

👉 Résultats d'apprentissage recherchés :

- la police travaille préventivement : plutôt que d'apporter des réponses à des cas individuels de violation de la loi ou de demande d'assistance, la police change ou élimine les conditions qui ont conduit à la répétition des incidents
- la police élargit son champ d'action et ne s'appuie plus exclusivement sur l'arrestation et la détention des criminels
- la police travaille avec d'autres institutions et agences pour élaborer des solutions aux problèmes
- l'efficacité de la police n'est pas seulement mesurée en nombre d'arrestations mais aussi en fonction de la récurrence des incidents

Contraintes, risques et défis	Diapositive
<ul style="list-style-type: none">• la résistance des autorités du pays hôte• une approche à long terme (en nombre d'années)• un manque de soutien, au sein de la Police des Nations Unies et/ou de la police du pays hôte• les perceptions de la communauté• des considérations sécuritaires• un manque de compétences interpersonnelles de la Police des Nations Unies• des problèmes de communication	17



Activité d'apprentissage : Surmonter les contraintes qui s'exercent contre un service de police communautaire

L'activité de ce groupe de discussion a pour but de faire prendre de plus en plus conscience aux participants de leur possibilité d'action pour surmonter les contraintes s'exerçant contre un service de police communautaire. Cette section traite de la résilience et du fait que des luttes puissent naître au sein de la police du pays hôte en réaction contre un changement de comportement.

Le temps requis pour l'activité d'apprentissage :

	5 minutes	pour faire une présentation et donner des instructions
	15 minutes	pour des discussions au sein de petits groupes de travail
	15 minutes	pour que ces petits groupes présentent leurs conclusions à un groupe plus large
Temps total	35 minutes	Un temps total qui dépend du nombre de groupes

☞ Orientations de l'activité d'apprentissage :

1. Répartir les participants dans de petits groupes
2. Demander aux participants d'envisager quelles sont les contraintes qui s'exercent contre un Service de police communautaire. Demandez-leur d'envisager les mesures pour les surmonter
3. Demander aux participants de présenter leurs conclusions en séance plénière (c'est-à-dire au sein du grand groupe)
4. Compléter leur résultat avec les résultats d'apprentissage recherchés

☞ Résultats d'apprentissage recherchés :

- la résistance de la police du pays hôte - les pratiques courantes de corruption engendrent la méfiance
- un manque de soutien apporté par les responsables de la mission – Un service de police communautaire « n'est pas dans l'air du temps » (du fait de la Police des Nations Unies et/ou du pays hôte)
- un manque de volonté politique
- la police du pays hôte argue de la nécessité de mesures dures et qu'elle fait déjà de son mieux pour travailler avec la communauté
- carence ou absence de financements, d'équipements ou de formation

22 ▪ Service de police communautaire

- les perceptions de la communauté
- l'analyse du conflit
- des considérations quant à la sécurité du personnel des Nations Unies - l'environnement est-il prêt pour mettre en œuvre un service de police communautaire ?
- la population locale est plus intéressée à satisfaire ses besoins de base - alimentation / abri / sécurité (selon la pyramide des besoins de Maslow)
- un manque, dans la Police des Nations Unies, de compétences en matière de relations interpersonnelles et de médiation
- déformation des messages par l'utilisation des assistants linguistiques
- brièveté des mandats des officiers de police des Nations Unies, ce qui pose un problème de cohérence des messages et des méthodes
- une approche à long terme (en nombre d'années)

☞ **Note à l'attention de l'instructeur** : Les participants devront bien connaître ce dont ils auront besoin pour convaincre la police du pays hôte des bénéfices pratiques qu'elle pourra retirer de la mise en œuvre d'un service de police communautaire.

Synthèse des messages clés	Diapositive 18
Les éléments clés du succès : <ul style="list-style-type: none">• une prise en main par le niveau local• la consolidation dans l'organisation• une approche à long terme	

☞ **Note à l'attention de l'instructeur** : En tenant compte de la contrainte liée au temps disponible, diviser la classe (et distribuer les exercices correspondants) en trois groupes correspondant aux trois études de cas qui figurent dans la partie « Activités d'apprentissage facultatives » que vous trouverez à la fin de ce module, à savoir :

- les personnes déplacées à l'intérieur (IDP) du Carana - les individus/groupes devant bénéficier d'une protection spéciale (étude de cas n°1)
- viols, extorsions, violences du fait des gangs et règlements de compte maffieux dans un village du Carana (étude de cas n°2)
- protection des acteurs monétaires et accroissement de la violence dans la capitale du Carana (étude de cas n°3)

Évaluation des résultats de l'apprentissage

L'institution pédagogique a toute latitude pour le questionnaire d'évaluation pédagogique, par le biais soit d'une session informelle de questions-réponses organisée au sein des groupes, soit d'une interrogation écrite rapide (sous forme de quiz). Dans tous les cas, il est recommandé de fournir, à l'issue de l'évaluation, les réponses correctes pour veiller à ce que les participants aient une connaissance claire des messages clés. A la fin de l'unité et/ou à la conclusion de la formation, les instructeurs, en guise de révision, pourront, à nouveau, choisir de poser certaines des questions figurant dans la liste suivante :

Questions

Ce questionnaire se compose de cinq réponses bonnes/mauvaises et de cinq réponses courtes. Quinze minutes sont allouées pour remplir ce questionnaire.

RÉPONSES VRAIES/FAUSSES - entourer vrai (V) ou faux (F)

1. Le service de police communautaire correspond à des besoins internationaux V/F
2. Le service de police communautaire doit toujours rechercher l'engagement politique V/F
3. Le service de police communautaire donne aux membres de la communauté pouvoir pour arrêter les suspects V/F
4. Le modèle S.A.R.A. implique la résolution de problèmes V/F
5. Le service de police communautaire se limite à ne contrôler que la grande criminalité V/F

Donnez des réponses courtes aux questions suivantes :

1. Définir une communauté
2. Quels sont les quatre principes régissant un service de police communautaire
3. Citer au moins quatre des facteurs qui compliquent la mise en œuvre d'un service de police communautaire
4. Citer les six éléments inhérents à un problème
5. Citer au moins quatre des bénéfices que l'on peut retirer de la mise en œuvre d'un service de police communautaire dans des pays qui sortent d'un conflit
6. Décrire les différents stades de la résolution de problèmes

 **Résultats d'apprentissage recherchés :**

24 ▪ Service de police communautaire

Ce questionnaire se compose de cinq réponses bonnes/mauvaises et de cinq réponses courtes. Quinze minutes sont allouées pour remplir ce questionnaire.

QUESTIONS VRAIES/FAUSSES

1. Le service de police communautaire correspond à des besoins internationaux V/F (F)
2. Le service de police communautaire doit toujours rechercher l'engagement politique V/F (V)
3. Le service de police communautaire donne aux membres de la communauté pouvoir pour arrêter les suspects V/F (F)
4. Le modèle S.A.R.A. implique la résolution de problèmes V/F (V)
5. La police communautaire se limite à ne contrôler que la grande criminalité V/F (F)

Réponses courtes

1. Définir une communauté
 - Une communauté - Un groupe particulier de gens, qui vivent souvent dans une zone géographique définie, qui partagent une culture, une religion, une ethnie, des valeurs, des normes et des préoccupations communes et qui ont adopté une structure sociale conforme aux relations que la communauté a tissé au fil du temps.
 - Le terme de « communauté » comprend les lieux de travail, les écoles, les églises, les organismes privés ou publics, les associations et les services de santé.
 - Une attention particulière devra être portée aux communautés vulnérables, quelle que soit la communauté sur laquelle le maintien de l'ordre est basé.
2. Quels sont les quatre principes auxquels obéit un service de police communautaire ?

Les quatre principes fondamentaux sont :

- la réactivité
 - la consultation
 - la mobilisation
 - la résolution de problèmes
3. Citez au moins quatre des facteurs qui compliquent le travail d'un service de police communautaire

- la résistance de la police du pays hôte - les pratiques courantes de corruption engendrent la méfiance
- un manque de soutien apporté par les responsables de la mission – le service de police communautaire « n'est pas dans l'air du temps » (du fait de la police des Nations Unies et/ou du pays hôte)
- un manque de volonté politique
- la police du pays hôte argue de la nécessité de mesures dures et qu'elle fait déjà de son mieux pour travailler avec la communauté
- carence ou absence de financements, d'équipements ou de formation
- les perceptions de la communauté
- l'analyse du conflit
- des considérations quant à la sécurité du personnel des Nations Unies - l'environnement est-il prêt pour mettre en œuvre un service de police communautaire ?
- la population locale est plus intéressée à satisfaire ses besoins de base - alimentation / abri / sécurité (selon la pyramide des besoins de Maslow)
- un manque, dans la Police des Nations Unies, de compétences en matière de relations interpersonnelles et de médiation
- déformation des messages par l'utilisation des assistants linguistiques
- la brièveté des mandats des officiers de police des Nations Unies posent un problème de cohérence des messages et des méthodes

4. Citer les six éléments inhérents à un problème

- **C** **Communauté**
- **H** **Hostile**
- **E** **Espérances**
- **E** **Événements**
- **R** **Récurrent**
- **S** **Similarité**

5. Citer au moins quatre des bénéfices que l'on peut retirer de la mise en œuvre d'un service de police communautaire dans des pays qui sortent d'un conflit

- les bénéfices retirés de la prévention, de la réduction et de la détection des activités criminelles
- gagner le respect et la confiance du public qui ont été perdus lors du conflit
- contribuer à légitimer les nouveaux gouvernements et les nouvelles structures étatiques

26 ▪ Service de police communautaire

- améliorer la sécurité publique et donner des garanties à la communauté
- la police est aidée par la communauté pour réduire la criminalité réelle et perçue et aussi améliorer la sécurité publique
- un outil important pour donner des assurances au public quant à la situation actuelle et quant à l'action de la police (en réduisant la peur qu'engendre la criminalité)
- promouvoir une perception positive de la police et encourager un partenariat entre la police et la communauté
- la possibilité d'un impact visible sur des groupes/individus avec des besoins de protection spéciaux
- améliorer le niveau de confiance de la communauté
- outil pour collecter des renseignements. Par rapport au renseignement issu d'autres domaines, le « renseignement communautaire » est considéré comme plus efficace et plus fiable pour concourir à évaluer les menaces
- améliorer les niveaux de satisfaction et de confiance de la communauté envers la police
- renforcer la communauté de manière à combattre les différences ethniques qui peuvent profondément toucher des groupes marginalisés
- mettre l'accent sur la nécessité d'entretenir des relations et un engagement forts avec la communauté pour promouvoir l'harmonie et la cohésion sociale

6. Décrire les différents stades de la résolution de problèmes

- **Scanner**
Le **Scannage** implique l'identification de la criminalité de voisinage et des troubles à l'ordre public
- **Analyser**
L'**Analyse** crée les conditions pour comprendre les causes d'un problème
- **Répondre**
La **Réponse** développe et met en œuvre des solutions aux problèmes posés en se basant sur l'analyse
- **Apprécier**
L'**Appréciation** détermine l'impact de la réponse apportée au problème et, si nécessaire, développe des pistes pour améliorer la réponse



Activité pédagogique facultative : Études de cas

Le but de cette activité est de discuter des études de cas sur le service de police communautaire.

Note à l'attention de l'instructeur : L'instructeur peut donner un scénario à chaque groupe, d'où un gain de temps.

Le temps requis pour l'activité d'apprentissage :

	10 minutes	pour faire une présentation et donner des instructions
	15 minutes	pour des discussions au sein de petits groupes de travail exercice 1
	15 minutes	des discussions au sein de petits groupes de travail exercice 2
	15 minutes	pour des discussions au sein de petits groupes de travail exercice 3
	20 minutes	pour rendre compte de la discussion au sein du grand groupe
Temps total	75 minutes	Un temps total qui dépend du nombre de groupes

Étude de cas n°1 : Personnes déplacées à l'intérieur (IDP) du Carana - des personnes/groupes devant bénéficier d'une protection spéciale

Les services de police du Carana sont divisés en deux, la Police Nationale du Carana (PNC) et la gendarmerie. La PNC occupe les centres urbains peuplés, sous le contrôle de l'administration provinciale. La gendarmerie fait partie du Ministère de l'intérieur, maintient une présence policière dans les zones rurales et est responsable de la sécurité des frontières. Néanmoins, ces dernières années, la gendarmerie fut plus souvent utilisée pour supprimer les groupes politiques d'opposition que pour assurer la sécurité des zones rurales ou frontalières. En outre, les unités des forces de défense du Carana exercent souvent des missions de police, représentant ainsi le pouvoir central en jouant un rôle dans la sécurité intérieure.

Ces dernières années, la PNC et la gendarmerie ont souffert d'une carence critique en personnel qualifié, en moyens logistiques et financiers et en matière de formation. En outre, ils ont été en proie à une politisation outrancière, de la corruption et à une mauvaise gestion. La police est très peu présente au Carana. On estime que les effectifs de la PNC et de la

28 ▪ Service de police communautaire

gendarmerie s'élèvent à 10000 hommes, ce qui correspond à un officier de policier pour 1400 habitants, dont seulement 5 pour cent sont des femmes.

On fait état de taux de criminalité particulièrement élevés dans les centres urbains et de nombreux comptes rendus d'abus perpétrés par les services de police. Cette inefficacité et l'érosion de la qualification professionnelle du personnel des services de police conduisirent à une perte de crédibilité généralisée aux yeux de la population.

Des problèmes existent avec les Personnes Déplacées à l'Intérieur (IDP) du Carana. Il s'agit, pour la plupart, de femmes et d'enfants, et beaucoup de ces femmes sont victimes de viols commis par des jeunes locaux. En dépit de nombreux rapports envoyés à la PNC aucune action n'a été entreprise.

☞ Orientations de l'activité pédagogique :

1. Demander aux participants de discuter et de suggérer le meilleur modus operandi pour mettre en œuvre un service de police communautaire. Les réponses devront envisager les mesures/processus proactifs suivants :

☞ Résultats d'apprentissage recherchés :

- mise en place de patrouilles conjointes PNC/gendarmerie
- éducation et circulation de l'information
- place de choix pour les comptes rendus et l'assistance
- rencontre avec toutes les parties prenantes, les victimes, etc. afin de renforcer la confiance
- parler en tête-à-tête avec des personnes déplacées à l'intérieur (IDP) du Carana en tenant compte du contexte culturel où l'on évolue
- être poli, réactif et faire preuve d'une compréhension empathique
- assurer la sécurité des victimes et leur prodiguer les premiers soins le cas échéant
- faciliter les processus de conseil et les services médicaux
- s'assurer que tous les intervenants devant contribuer à faire fonctionner le système soient les personnes idoines
- établir des systèmes de conseillers référents susceptibles de mettre les victimes en contact avec les organisations pourvoyeuses en travaux d'intérêt public

📄 Étude de cas n°2 : Un village au Carana : viols, extorsions, violences du fait des gangs et règlements de compte maffieux

Avec un caractère régulier et endémique, les membres de gangs se livrent à des viols et à de l'extorsion de fonds dans le village à Koloni, dans le nord du Carana.

De nombreux rapports furent envoyés à la police locale. Le public reproche à la police et au pouvoir judiciaire leur corruption et le fait de ne pas avoir réussi à apporter des réponses positives à ses problèmes. D'où une plus grande perte de confiance du public vis-à-vis des deux institutions.

La situation est devenue explosive et certains membres de la population ont menacé de prendre les choses en main par le lynchage de la première personne qu'ils attraperont.

👉 Orientations de l'activité d'apprentissage :

1. Demander aux participants quelles sont les différentes démarches que doit entreprendre un policier pour mettre un terme à la violence et permettre une normalisation de la situation

👉 Résultats d'apprentissage recherchés :

- construire la crédibilité de la police
- engager la communauté dans la recherche de solutions
- montrer du respect pour l'État de droit
- restaurer la confiance du public dans les services de police
- prendre des mesures qui favorisent l'engagement des plus hautes autorités, locales, régionales et nationales

On peut suggérer les mesures suivantes :

- mise en place de patrouilles, à la fois mobiles et à pied, pour améliorer la visibilité et rassurer le public
- organisation d'une série de rencontres avec des victimes, des chefs, des chefs de clan, des jeunes, etc.
- organisation de rencontres avec le public en mettant l'accent sur l'État de droit
- des conseils en matière de sécurité à l'attention des personnes/groupes avec des besoins de protection spéciaux
- radiodiffusion d'entretiens conjointement avec des membres du pouvoir judiciaire
- arrestation et contrôle systématique des suspects - afficher des résultats

30 ▪ Service de police communautaire

- apport de réponses rapides aux incidents ayant fait l'objet de comptes rendus - concilier la fermeté de l'action de la police avec le respect des droits de l'homme
- enquêtes approfondies sur les différents incidents
- soutien aux victimes, avec une implication des officiers de police féminins
- sommation des tribunaux de garder légalement les suspects en détention - établissement d'une liaison avec les autres acteurs juridiques
- mise au courant régulière du public par le biais des radios, des télévisions et par un dialogue constant entre les intervenants et la communauté afin d'informer ses membres des droits et des aides dont ils peuvent bénéficier

📖 Étude de cas n°3 : La capitale du Carana - Protection des acteurs monétaires - Accroissement de la violence.

A Galasi, la capitale du Carana, une activité monétaire florissante s'est développée sous la forme d'un marché sur les trottoirs de la ville. Les gangs se sont attaqués à plusieurs vendeurs de rue et les ont dévalisés.

Les marchands se sont regroupés et demandent l'aide de police pour assurer leur protection. En cas d'incapacité de la police, ils insistent sur le fait qu'ils seront forcés d'acheter leur protection auprès de gangs armés, alliés aux factions ex-belligérantes. Un risque existe que le crime organisé ne s'enracine.

👉 Orientations de l'activité d'apprentissage :

1. Demander aux participants de discuter, en groupe, des options pour gérer la situation ci-dessus

👉 Résultats d'apprentissage recherchés :

- empêcher le développement du crime organisé
- construire la crédibilité de la police
- engager la communauté dans la recherche de solutions
- montrer du respect pour l'État de droit
- restaurer la confiance du public dans les services de police
- prendre des mesures pour obtenir l'engagement à plus long terme des plus hautes autorités de l'État, aux échelons locaux, régionaux et nationaux, afin de réguler l'activité monétaire d'une manière plus formelle

On peut suggérer les mesures suivantes :

- mise en place de patrouilles, sous la forme de postes fixes, pour améliorer la visibilité et rassurer les marchands
- mise en place d'une zone de protection désignée en attendant une régulation
- organisation d'une série de rencontres avec les victimes et les autorités de régulation financière
- organisation de rencontres avec le public en mettant l'accent sur l'État de droit
- des conseils de sécurité aux marchands
- arrestation et contrôle systématique des suspects - afficher des résultats
- apport de réponses rapides aux incidents ayant fait l'objet de comptes rendus – concilier la fermeté de l'action de la police avec le respect des droits de l'homme
- affectation de ressources pour s'attaquer au crime organisé
- s'engager, en liaison avec les chefs de gang, dans un processus de désarmement, de démobilisation et de réintégration ainsi que dans la recherche d'autres moyens d'existence
- mise en place de permanences téléphoniques
- enquêtes approfondies sur les différents incidents
- soutien prodigué aux victimes
- sommation des tribunaux de garder légalement les suspects en détention – établissement d'une liaison avec les autres acteurs juridiques
- demandes d'information sur les prévenus