

BOÎTE À OUTILS :

**COMMUNICATION
NON VIOLENTE ENTRE
LES PROFESSIONNELS
DE LA SÉCURITÉ
ET LES CITOYENS**

#RESPECTMUTUEL

À PROPOS DE CETTE BOÎTE À OUTILS

CAMPAGNE « RESPECT MUTUEL »

Cette boîte à outils a été créée suite au projet « Respect Mutuel » lancée en 2021 par le [SPF Intérieur](#) en collaboration avec la Police intégrée. L'objectif de ce projet est de renforcer la relation entre les citoyens et les professionnels de la sécurité en encourageant un dialogue positif. Pour ce faire, [des discussions ont été organisées](#) avec différents métiers de la sécurité et des jeunes afin que chacun raconte son histoire et apprenne à mieux se connaître.

[Une conférence](#) a été organisée le 25 mai 2022. Plusieurs citoyens et professionnels de la sécurité y étaient présents pour débattre entre autres des questions d'actualité. En discutant entre eux, des solutions et des recommandations ont été élaborées afin d'améliorer la relation entre les citoyens et les professionnels de la sécurité. À la fin de cette conversation, la plupart des participants ont indiqué que de telles conversations sont un pas dans la bonne direction. Ces recommandations ont relevé la nécessité de développer une boîte à outils. la nécessité de développer une boîte à outils. C'est ainsi que nous avons créé un guide pratique pour vous aider à organiser des moments de dialogue, des moyens d'apprendre à mieux se connaître et à travailler ensemble vers un objectif commun.

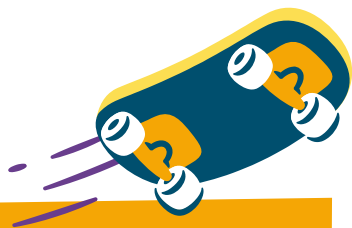
À QUI S'ADRESSE CETTE BOÎTE À OUTILS ?

- 1.** Aux pouvoirs locaux qui cherchent à accroître les liens et la confiance entre les métiers de la sécurité et les citoyens ;
- 2.** Aux citoyens et associations qui souhaitent organiser une session de discussion ;
- 3.** Aux personnes exerçant un métier de la sécurité qui souhaitent organiser une session de discussion.

À QUOI SERT CETTE BOÎTE À OUTILS ?

Grâce à cette boîte pleine d'outils pratiques et d'informations utiles, nous voulons soutenir tous ceux qui participent à l'accroissement des liens entre les professionnels de la sécurité et les citoyens. En organisant des moments de contact formels et informels, nous visons à accroître la confiance et le respect mutuels. Si vous avez besoin de soutien dans ce domaine, cette boîte à outils peut vous aider.

SUPPOSONS :



Certains gardiens de la paix ont le sentiment qu'un groupe de jeunes skaters du quartier où ils ont dû intervenir récemment ont peu de respect pour eux. Ils veulent engager le dialogue avec eux pour apprendre à mieux se connaître.



Lors de certaines interventions au cours des derniers mois, le camion de pompiers de la zone de feu locale a été bloqué dans une rue à chaque fois parce que les voitures étaient garées en double file. Les résidents ont réagi avec dépit lorsqu'ils ont été interrogés à ce sujet et se sont demandés si les pompiers ne pouvaient pas passer par une autre rue, plus large. La zone de feu locale aimerait avoir une discussion avec les résidents de cette rue à ce sujet.





Un supporter de football trouve ennuyeux que le steward lui demande sans cesse de retourner à sa place lorsqu'il bloque les escaliers. Les stewards informent leur responsable de la sécurité que dans certaines tribunes, ils doivent toujours demander aux supporters de rejoindre leur place. Les supporters restent souvent ensemble à discuter sur les marches après avoir été chercher leur boisson. Cela gêne le passage des autres supporters et constitue également une obstruction à la voie d'évacuation.

D'une semaine à l'autre, les supporters deviennent plus agressifs (verbalement) lorsque leur attention est attirée sur ce point. Le responsable de la sécurité souhaite entamer un dialogue à ce sujet, mais ne sait pas comment s'y prendre.



Un mouvement de jeunesse local ne comprend pas pourquoi la police s'est déjà rendue plusieurs fois sur place à la demande des voisins, pour cause de nuisances. La police cherche un moyen d'informer les jeunes et d'accroître la confiance.



PAS À PAS VERS UN DIALOGUE NON VIOLENT.

Vous voulez vous engager à éviter ce genre de conflit en réunissant les gens et en organisant un dialogue non violent. Mais par quoi commencer ? Dans cette boîte à outils, nous vous guidons pas à pas et vous indiquons :



COMMENT RÉUNIR LES GENS.



COMMENT ORGANISER UNE SESSION DE DISCUSSION RÉUSSIE.



QUE FAIRE APRÈS LA SESSION POUR ACCROÎTRE L'IMPACT.

AVANT LE DIALOGUE :

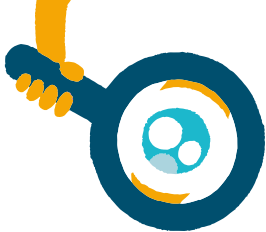
1 COMMENT ENTRER EN CONTACT LES UNS AVEC LES AUTRES ?

La commune a entendu parler de la tension entre les gardiens de la paix et les skaters et veut changer cette ambiance de méfiance. Elle décide d'organiser un atelier avec les jeunes skaters et les gardiens de la paix. Elle ne sait toutefois pas par où commencer ni à qui demander de l'aide.



- › La première étape à franchir est de réunir les gens. Trouver les bonnes personnes et les inviter peut parfois être un défi. Comment les contacter et les convaincre de l'importance de l'activité que j'organise ?





DÉCOUVREZ...

Ces outils peuvent déjà vous aider à faire ce premier pas.

Quels organismes pouvez-vous consulter pour vous aider à organiser le dialogue ?

Il existe plusieurs organisations spécialisées dans les questions de diversité et connaissant des jeunes qui peuvent vous aider à mettre en place des ateliers, des sessions de discussion ou des conseils sur des défis spécifiques.

[Consultez cette liste d'associations intéressantes et contactez-les pour établir une coopération.](#)

Comment contacter les métiers de la sécurité ?

Vous êtes un jeune et vous cherchez un moyen d'entrer en contact avec les métiers de la sécurité ou vous souhaitez orienter des jeunes ?

[Consultez alors la liste des points de contact pour les métiers de la sécurité.](#)

UTILISEZ...



Les logos et affiches de la campagne « Respect Mutuel »

Avec cette campagne, nous voulons encourager les organisations à s'inspirer des pratiques des autres. Montrez votre engagement en utilisant les logos et les affiches de « Respect Mutuel » dans vos communications. De cette façon, les participants à votre activité reconnaîtront également le lien avec la campagne.

Le modèle

Vous pouvez utiliser [ce modèle](#) pour inviter des personnes à votre activité.

AU TRAVAIL !

1. Déterminez la raison pour laquelle vous organisez votre activité.
2. Décidez des participants que vous souhaitez absolument impliquer.
3. Au besoin, contactez une organisation qui peut vous aider à mettre en place votre activité.
4. Reliez votre activité à la campagne « Respect Mutuel ».
5. Invitez les participants.

PENDANT LE DIALOGUE :

2 COMMENT SE RAPPROCHER LES UNS DES AUTRES ?

1 APPRENDRE À SE CONNAÎTRE



La police décide d'organiser un dialogue avec un mouvement de jeunesse. La police a pu facilement contacter et inviter le mouvement de jeunesse.

Celui-ci est intéressé et désireux d'engager le dialogue. Étant donné que le mouvement de jeunesse a peu de connaissances sur les devoirs de la police et des autres métiers de la sécurité, la police cherche des moyens de les informer à ce sujet au cours du dialogue.



- › Certains groupes cibles ont été définis là où il y a une grande distance entre les deux parties, car l'objectif est de réduire cette distance. Cette distance peut souvent être causée par un manque de connaissances et de compréhension. Les citoyens ne savent souvent pas exactement en quoi consistent les tâches des métiers de la sécurité ou ignorent souvent leurs propres droits. Parfois, ils se sentent aussi méprisés et incompris. Pour éliminer cette ignorance, il existe plusieurs outils que nous pouvons utiliser. Nous pouvons partager ces outils avec nos groupes cibles, les utiliser comme exercices d'introduction lors de sessions de discussions ou les intégrer aux ateliers sur les métiers de la sécurité. Cela nous permet de contribuer à réduire la distance entre ces groupes et de parvenir à une meilleure coopération.

DÉCOUVREZ...

Quels sont les métiers de la sécurité ?

Utilisez [cet aperçu des métiers de la sécurité](#) à titre informatif pour organiser une activité où vous mettrez en évidence le rôle des métiers de la sécurité.

Cette brochure offre encore plus d'informations sur les métiers de la sécurité et comment les reconnaître.

[Brochure « Les métiers de la sécurité veillent tous le jours à votre sécurité »](#)

Ce qui peut et ne peut pas être fait pendant les interventions ?

Vous trouverez ici plus d'explications sur les tâches des métiers de la sécurité ainsi que sur les droits et les devoirs en tant que citoyen.

[Page Web « Ce qui peut et ne peut pas être fait pendant les interventions »](#)



Un peu d'inspiration

Quelques idées pratiques inspirantes et des vidéos de certaines conversations les yeux dans les yeux vous montreront comment d'autres personnes ont organisé un dialogue avec succès par le passé..

[Un peu d'inspiration](#)

[Conversations les yeux dans les yeux](#)

UTILISEZ...



Quiz

Ce quiz contient des questions « vrai ou faux » sur les différents métiers de la sécurité. Vous pouvez l'utiliser pendant une activité pour communiquer aux participants des informations de manière ludique.

AU TRAVAIL !

1. Offrez aux participants de votre activité les outils nécessaires pour en savoir plus sur l'autre groupe.
2. Veillez à ce que les animateurs de votre activité aient une compréhension suffisante des deux groupes cibles afin qu'ils puissent assurer une médiation correcte.
3. Encouragez le respect mutuel en étant ouvert aux divers contextes dans lesquels s'engagent tous les participants. Vous ne comprendrez jamais complètement le contexte d'une autre personne, mais essayez d'apprendre et de respecter les opinions et l'expérience des autres.



2. ENGAGER LA CONVERSATION



Les stewards du football veulent également organiser une rencontre avec certains supporters. Plus précisément, ils souhaitent recueillir des informations sur les raisons pour lesquelles le respect entre les deux parties est insuffisant. Pour assurer le bon déroulement de la conversation, un partenaire neutre est choisi pour guider la conversation. Plusieurs supporters et stewards de football ont été invités et seront présents. Pour commencer, on choisit un quiz ludique. D'une part, ce quiz pose des questions sur la sécurité dans les tribunes, en informant immédiatement les supporters. D'autre part, des questions ludiques sur le football sont également posées, ce qui permet à tous les participants de se sentir à l'aise.

- › Et maintenant le vrai travail. Après l'introduction, il est temps de soulever la problématique et d'engager la conversation. Mais comment favoriser un dialogue productif ?
- › Les premières mesures ont été prises. Vous avez réuni les gens. Des occasions ont été créées pour apprendre à mieux se connaître et la confiance commence peut-être à s'installer. Le moment est venu : nous entamons la conversation. Le défi auquel vous êtes maintenant confronté est de savoir comment organiser avec succès une conversation et atteindre votre objectif.
- › Un outil pratique pour discuter de divers sujets et entendre des opinions différentes consiste à organiser un World Café. Vous découvrirez ci-dessous ce que cela signifie et comment commencer. Nous partageons également d'autres méthodes de conversation qui peuvent être utilisées dans toutes sortes d'ateliers.

DÉCOUVREZ...

Guide - Organiser un World Café.

Cet aperçu fournit plus d'informations sur ce qu'est un World Café et sur la façon d'en organiser un.

[Découvrez ici ce qu'est un World Café et comment en organiser un vous-même.](#)

Exemple de timing pour un World Café

Ce timing vous montre comment construire et organiser votre session de discussion.

[Découvrez ici comment répartir le temps d'un World Café.](#)

Méthodologies

Différentes méthodologies de conversation peuvent être utilisées pour parvenir à une réponse concrète pendant une session de discussion, ou pour évaluer les moments de dialogue.

[Découvrez ici quelques méthodologies](#)

Thèmes pour un World Café réussi

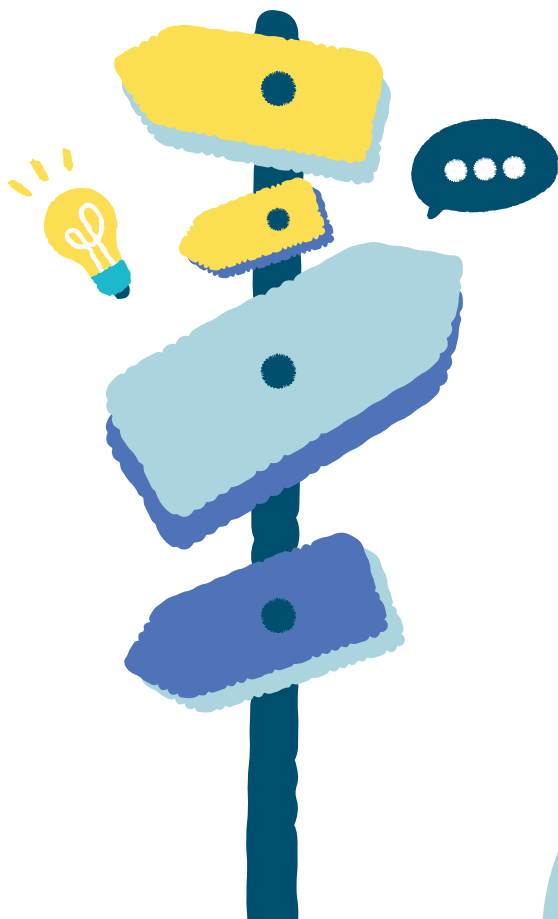
Vous organisez un World Café avec un groupe de citoyens et de professionnels de la sécurité. Ces thèmes peuvent servir d'exemples de sujets de discussion possibles. Il est toujours préférable de commencer par une question générale. C'est là que les amorces de conversation peuvent aider. Ensuite, vous pourrez approfondir les questions pour lesquelles vous vous êtes réunis.

[Découvrez ici quelques amorces de conversation.](#)




AU TRAVAIL !


1. Définissez l'objectif de votre activité. Par exemple vous souhaitez orienter une conversation informelle ou trouver une solution concrète à un problème. Ceci déterminera la manière dont vous organiserez votre activité.
2. Choisissez la méthodologie appropriée pour votre activité.
3. Assurez-vous que les éléments pratiques de l'organisation sont en place. Qui mènera les conversations ? Où allons-nous organiser l'activité ?



3 COMMUNIQUER DE MANIÈRE NON VIOLENTE



Des moyens de médiation et de promotion du respect mutuel sont également recherchés entre les pompiers et les résidents locaux. Un entretien est organisé dans un lieu neutre. Toutefois, lors de la préparation de l'entretien, on constate qu'il y a beaucoup de préjugés, des deux côtés. Cela peut rendre la conversation difficile. Comment allez-vous faire face à cela ?



- › Des barrières de communication peuvent rendre les conversations difficiles. Par exemple, parce que les participants ne s'écoutent pas assez ou n'ont pas beaucoup de respect pour la situation de l'autre. Par conséquent, pour assurer le bon déroulement d'un World Café, ou toute autre forme d'une session de discussion, il est utile d'être conscient des éventuelles barrières de communication et de miser sur une communication non violente. Les outils suivants peuvent vous y aider.
- › Vous pouvez utiliser ces informations pour informer les animateurs du World Café afin qu'ils puissent guider les conversations de manière inclusive. En outre, tous ces conseils peuvent aider à développer une communication inclusive par e-mail, dans les conversations, etc.

DÉCOUVREZ...



Quelles barrières de communication sont susceptibles de compliquer la conversation ?

Les préjugés et les microagressions peuvent entraîner des barrières de communication. Comment les gérer ?

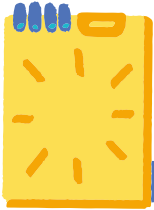
[Découvrez-le dans cette brochure.](#)

Qu'est-ce qu'une communication non violente ?

Découvrez ici les éléments auxquels vous pouvez prêter attention afin de rendre votre communication plus efficace et ainsi favoriser la connexion entre vos participants.

[Aperçu : qu'est-ce que la communication non violente ?](#)

UTILISEZ...



Comment fonctionne la communication non violente ?

Découvrez ici comment renforcer le lien entre vos participants.

[Article : stratégies pour une communication non violente](#)

[Guide : communiquer de manière non violente](#)

Conseils pour une communication inclusive

Les guides suivants vous offrent plus d'informations sur la communication inclusive.

NL

[Gids - Waarden voor een nieuwe taal](#)

[Gids - Inclusief taalUtilisez: Culturen en landen](#)

[Gids - Inclusieve communicatie, Unia](#)

[Gids - Hoe communiceer je inclusief? UGent](#)

[Gids - Tips voor genderinclusief schrijven](#)

[Test: De Standaard woke-test](#)

FR

[Guide - Manuel d'écriture inclusive, Mots-Clés](#)

[Guide - Conseils d'écriture inclusive, Unia](#)

[Guide - vers plus d'inclusion, eDiv/Unia](#)


[Guide - Petit guide pour une écriture respectueuse du genre](#)

ENG

[Conscious style guide](#)



AU TRAVAIL !

1. Discutez au préalable avec votre équipe et les animateurs de votre activité des barrières de communication qui pourraient entraver la conversation.
 2. Fournissez-leur les outils nécessaires pour en apprendre plus sur la communication efficace et inclusive.
 3. Fixez quelques règles pour le déroulement de la conversation encourageant le respect et l'écoute mutuels. Partagez-les avec tous les participants au début de l'activité.
- 

APRÈS LE DIALOGUE :

3

ET MAINTENANT ?

TOUTES LES RÉUNIONS SE SONT BIEN DÉROULÉES.

Les skaters comprennent mieux ce que font les gardiens de la paix et ces derniers ont appris des astuces pour communiquer plus efficacement.

Le mouvement de jeunesse se sent plus confiant maintenant qu'il connaît ses propres droits et qu'il a fait la connaissance de la police locale. La confiance s'accroît.

Un World Café a été organisé entre les supporters et les stewards de football. De nombreuses informations ont été recueillies et peuvent maintenant être converties en actions, au bénéfice des supporters et des stewards.

Entre les pompiers et les résidents du quartier, il est apparu clairement que l'on ne peut pas renforcer la confiance si l'on ne se connaît pas suffisamment. La conversation a été lancée en discutant de règles claires sur la manière d'engager le dialogue de manière respectueuse. Cette séance a été suivie d'un bref brainstorming sur les préjugés, à l'aide du « cadre d'influence ».

- › Maintenant, la question demeure : comment aller de l'avant ? Comment transformer les nouvelles idées en actions et maintenir des contacts positifs entre tous les groupes cibles.
- › Vous avez réuni les gens, ils ont pu partager leurs idées et il y a beaucoup de motivation pour faire avancer les choses grâce à cela. Cependant, vous ne savez pas que faire de tout ça.

Les résultats d'un World Café sont triples. Chacun de ces trois résultats peut être évalué et utilisé à l'avenir.

CONTENU :

ce qui a été discuté pendant le moment de dialogue. Ce contenu peut être incorporé (de manière anonyme) dans un rapport et influencer les décisions, les processus et les résolutions de conflits futurs.

RELATIONNEL :

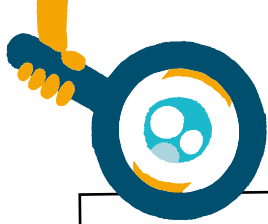
les conversations d'un World Café rapprochent les gens et encouragent le respect mutuel. Cela simplifie l'organisation des futurs moments de dialogue et peut accroître l'engagement des participants.

PROCÉDURE :

la façon dont le World Café s'est déroulé, les méthodologies qui ont été efficaces, la façon dont la préparation s'est déroulée, etc. permettent également de comprendre les résultats du World Café. Vous pouvez évaluer dans quelle mesure vous avez atteint votre objectif et comment les processus y ont contribué.



Votre objectif vous donne déjà beaucoup d'indications sur le résultat de l'activité. Votre objectif était-il d'engager une conversation informelle et de créer des liens entre les gens ? Dans ce cas vous voudrez poursuivre cette connexion et donner plus d'importance au résultat relationnel après l'activité. Vous vouliez trouver une réponse à un problème spécifique ? Dans ce cas, le résultat du contenu est essentiel et vous pouvez rassembler les informations tirées de l'activité pour créer un rapport ou un plan stratégique.



DÉCOUVREZ...

Conseils pour passer de l'idée au plan d'action.

Dans cet article, vous découvrirez comment catégoriser, hiérarchiser et mettre en œuvre les idées issues d'une session de discussion.

[Vers l'article.](#)

Stratégies de communication

Comment rester en contact avec votre groupe cible ? Ce rapport de l'OMS décrit les stratégies de communication que l'OMS utilise pour informer et rester en contact avec différents groupes cibles.

[Découvrez le guide.](#)

UTILISEZ...

Méthodologies

Différentes méthodologies d'atelier peuvent également servir à évaluer votre activité. Vous pouvez les utiliser pour rassembler les idées de l'atelier, tirer des conclusions et élaborer des conseils.

[Découvrez ici quelques méthodologies](#)

Modèle de formulaire d'évaluation

Vous pouvez laisser les participants remplir ce modèle. Vous découvrirez ainsi comment ils ont vécu l'activité et ce qui a eu le plus d'impact pour eux dans cette activité.

[Vers le modèle](#)





AU TRAVAIL !

1. Déterminez l'étape suivante en fonction de votre objectif.
2. Envoyez un formulaire d'évaluation à vos participants.
3. Communiquez également les coordonnées d'une personne de contact aux participants s'ils ont des questions après l'activité.
4. Utilisez les outils pour traiter vos idées et établir un lien avec vos participants.
5. Demandez-vous s'il s'agissait d'une activité ponctuelle ou si vous voyez un suivi pour votre projet.



#RESPECTMUTUEL