



# MON CANTON, MA SÉCURITÉ

sentiment de sécurité physique et numérique  
et opinions sur la police neuchâteloise

Rapport de recherche

*Unil*

UNIL | Université de Lausanne

Ecole des sciences criminelles

**ESC** | Ecole des Sciences Criminelles  
Université de Lausanne  
CH 1015 Lausanne-Dorigny  
www.unil.ch/esc

© Ecole des sciences criminelles (ESC), 2019  
image: Léna Bellido

Citation recommandée: **Margagliotti, G., Borisova, B., Ajil, A., Rossy, Q.** (2019). Mon canton, ma sécurité: sentiment de sécurité physique et numérique et opinions sur la police neuchâteloise. Ecole des Sciences Criminelles: Lausanne.

## Remerciements

Cette recherche a été réalisée sur mandat et en partenariat avec la police neuchâteloise. Nous tenons en premier lieu à la remercier pour la confiance donnée à l'équipe de recherche, pour son support et pour la liberté d'action accordée.

Plusieurs autres services du canton de Neuchâtel ont également apporté leurs contributions sur les plans administratif, logistique et méthodologique sans lesquelles le projet n'aurait pas été possible. Il ne nous est pas possible de citer toutes les personnes nommément, mais elles sauront se reconnaître. Nous remercions chaleureusement: le département de la justice, de la sécurité et de la culture par son Conseiller d'État et son secrétariat général, l'office d'organisation et le service de statistique. Nous remercions en particulier toutes les personnes qui se sont impliquées pour relire et commenter le questionnaire. Un grand merci au service de statistique, pour la création de l'échantillon et pour ses nombreux conseils et contributions méthodologiques pour réaliser les pondérations et l'évaluation statistique des données.

Au niveau de l'Université de Lausanne, nous tenons à remercier le Professeur Yves Emery, de l'Institut de hautes études en administration publique, et son équipe pour leurs contributions lors de la conception du questionnaire. De nombreuses collaboratrices et collaborateurs de l'École des sciences criminelles ont également contribué au projet. Un grand merci à l'équipe administrative et technique pour son support indéfectible, sa disponibilité et sa réactivité.

Finalement, nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes ayant testé le questionnaire, ainsi que les habitantes et habitants du canton de Neuchâtel qui nous ont donné de leur temps pour remplir le sondage et ainsi exprimer et partager leurs opinions.

# Table des matières

1	Introduction	
1.1	CONTEXTE.....	1
1.2	OBJECTIFS.....	1
1.3	MÉTHODE.....	1
2	sentiment de sécurité dans l'espace physique	
2.1	PERCEPTION GLOBALE.....	3
2.2	SITUATIONS SOURCES D'INSÉCURITÉ.....	3
2.3	SENTIMENT D'INSÉCURITÉ EN FONCTION DU TYPE D'ESPACE ET DU MOMENT DE LA JOURNÉE.....	4
	À la maison et au travail/à l'école	5
	Dans les rues de votre quartier/village	6
	Aux gares	6
	Dans les transports en commun	6
	Dans les espaces publics extérieurs	6
2.4	FACTEURS IMPACTANT LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ PHYSIQUE.....	7
3	sentiment de sécurité dans l'espace numérique	
3.1	SITUATIONS SOURCES D'INSÉCURITÉ.....	10
3.2	EFFETS DE L'INSÉCURITÉ SUR LES ACTIVITÉS EN LIGNE.....	11
4	perception des niveaux des problèmes	
5	perception de l'évolution des problèmes	
6	victimisation	
6.1	TAUX DE REPORTABILITÉ À LA POLICE PAR TYPES DE PROBLÈME.....	16
6.2	COMPARAISONS ENTRE LE SENTIMENT D'INSÉCURITÉ, LA VICTIMISATION ET LES DONNÉES POLICIÈRES.....	17
7	opinions sur la police neuchâteloise	
7.1	ATTENTES ENVERS LA POLICE.....	19
7.2	CONTACTS AVEC LA POLICE.....	20
7.3	SATISFACTION DU TRAVAIL POLICIER.....	20

7.4	CONFIANCE EN LA POLICE.....	21
7.5	PRÉSENCE ET VISIBILITÉ POLICIÈRE .....	22
7.6	PRIORITÉS DE LA POLICE .....	22

## 8 conclusions

8.1	SENTIMENT D'INSÉCURITÉ.....	24
8.2	OPINIONS SUR LA POLICE NEUCHÂTELOISE .....	24
8.3	PRIORITÉS FUTURES.....	25

## 9 références

### 10 annexe 1 : méthodologie

10.1	CRÉATION DU QUESTIONNAIRE .....	27
	Sentiment d'insécurité	27
	Perception des niveaux et de l'évolution des problèmes de sécurité	27
	Victimisation et annonce à la police	27
	Attentes et appréciation des services de la police	28
10.2	TYPE DE SONDAGE ET MODE DE DIFFUSION.....	28
10.3	TIRAGE DE L'ÉCHANTILLON ET CONFIDENTIALITÉ.....	29
10.4	DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON.....	29
	Taux de réponse	29
	Représentativité de l'échantillon	30
10.5	ANALYSES.....	30
	Pondération	30
	Réponses manquantes/invalides	30
	Temps de réponse	30
	Visualisation et comparaisons	30
	Significativité des différences	31

### 11 annexe 2 : questionnaire

# 1 Introduction

## 1.1 contexte

La police neuchâteloise (PONE) mène un projet d'enquête auprès de la population du canton de Neuchâtel dans le cadre du mandat de prestation qu'elle signe annuellement avec le département de la justice, de la sécurité et de la culture (DJSC). Le but de la démarche est d'obtenir un diagnostic local de sécurité, c'est-à-dire une étude au niveau cantonal visant à établir un portrait de la situation en matière de sécurité, et cela en prenant en compte à la fois des données statistiques officielles et à la fois en rassemblant les perceptions des citoyen.ne.s sur différents thèmes.

Dans le cadre de ce diagnostic local de sécurité, l'École des sciences criminelles de l'Université de Lausanne (ESC) a été mandatée pour réaliser un sondage auprès de la population. L'intention globale de la démarche est de fournir une image cantonale de la perception de la population par rapport à la sécurité dans le canton de Neuchâtel et sur Internet, ainsi que sa perception sur les activités de la police neuchâteloise.

## 1.2 objectifs

Les objectifs du sondage sont d'évaluer:

- la perception de la sécurité et du risque à sa sécurité personnelle (situations et endroits perçus à risque),
- la perception du désordre et des incivilités,
- la perception de la criminalité dans le canton et sur Internet (niveaux et évolution de la criminalité), ainsi que
- les opinions sur la police neuchâteloise (attentes générales, satisfaction et confiance, présence et visibilité, priorités futures)

L'évaluation devant être réalisée en intégrant les nouveaux défis posés par les transformations numériques de la société, un regard particulier est porté sur les problèmes de sécurité en ligne, les changements de comportements et les mesures de prévention prises individuellement, ainsi que les attentes et priorités envers la police neuchâteloise.

Pour la police et l'État de Neuchâtel, le résultat de cette enquête vise à mieux connaître les attentes de la population neuchâteloise et de suggérer des adaptations de prestations du canton, tout en tenant compte des besoins actuels et futurs.

## 1.3 méthode

L'objectif étant de réaliser de tels sondages tous les 4 à 5 ans, la méthodologie mise en œuvre doit permettre à la police neuchâteloise de réaliser des évaluations à moindre coût. Ainsi, un questionnaire auto-administré en français et rempli en ligne a été choisi comme méthode. La méthodologie détaillée et le questionnaire sont présentés en annexe.

Le sondage a été construit avec la police neuchâteloise lors de séances préparatoires. Les questions ont été relues et consolidées par des membres de l'ESC, de l'IDHEAP, ainsi que des membres de la police neuchâteloise, du service des statistiques et de l'office d'organisation de l'État de Neuchâtel.

La population ciblée est celle des résident.e-s du canton de Neuchâtel ayant 16 ans ou plus. Soit 144'830 personnes au moment du sondage, dont un échantillon stratifié (âge, genre et régions du canton) de 12'000 personnes a été tiré aléatoirement. 2'167 questionnaires valides ont été remplis. Un taux de réponse de 18% a donc été obtenu sans rappel. Les répondant.e-s du sondage sont réparti.e-s sur 84 des 91 strates définies rendant l'échantillon représentatif de 99,4% de la population. Toutes les communes du canton sont représentées. Concernant le genre des répondant.e-s, la répartition de l'échantillon est très équilibrée: 50,3% de femmes (1090) et 49,7% d'hommes (1077). Le pourcentage est très proche des statistiques de l'échantillon tiré soit: 51,5% de femmes et 48,5% d'hommes. La pyramide des âges (Figure 1) des répondant.e-s est globalement très bonne.

En effet, une sous-représentation des jeunes de 25 à 39 ans et des personnes de plus de 70 ans, et une surreprésentation des 50-69 sont typiquement observées lors des sondages de victimisation en Europe (Rodenas & Doval, 2018). A noter que

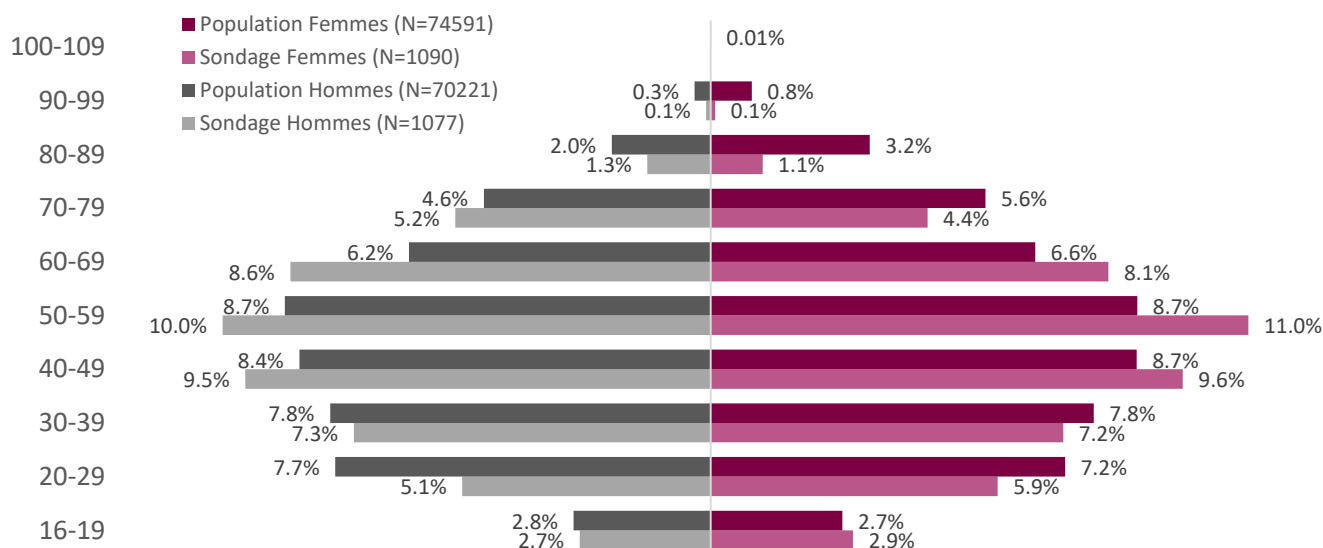


Figure 1 Pyramide des âges des répondant-e-s en comparaison de la population échantillonnée.

la participation des 16-39 est particulièrement bonne dans l'échantillon. Afin de corriger les écarts entre la population sondée et l'ensemble des répondant-e-s, une pondération a été réalisée sur la base de l'échantillonnage stratifié. La post-stratification permet de limiter certains biais associés à la non-réponse et améliorer les estimations.

En complément des représentations graphiques, les intervalles de confiance (IC) sont généralement présentés sous la forme de « $\pm X\%$ » dans le texte. Le niveau de confiance retenu est de 95%. Ainsi, une valeur mesurée de  $50\% \pm 2\%$  signifie qu'il y a 95% de chance de retrouver une valeur entre 48% et 52% si le sondage était reproduit dans les mêmes conditions. Afin d'améliorer la lisibilité du rapport, l'intervalle de confiance n'est pas présenté lorsqu'il est inférieur ou égal à  $\pm 2\%$ . Tel est le cas également pour les comparaisons entre hommes et femmes où l'intervalle de confiance est inférieur ou égal à  $\pm 3\%$ .

L'ensemble des analyses ont été réalisées en fonction du genre, des tranches d'âge, du type de milieu (rural/urbain), de la victimisation et des contacts avec la police. Des comparaisons ont été menées avec des études antérieures réalisées dans le canton de Neuchâtel (Killias *et al.*, 2011 ; Biberstein *et al.*, 2015), au niveau national (Biberstein *et al.*, 2016 ; Tresch *et al.*, 2018) et Européen (European Commission, 2017), afin de situer les résultats dans leur contexte.

## 2 sentiment de sécurité dans l'espace physique

Par opposition au sentiment de sécurité, le *sentiment d'insécurité* est entendu comme l'impression que pourrait avoir un-e citoyen.ne qu'un problème de sécurité constitue une menace suffisamment importante pour qu'elle soit prise en compte dans l'aménagement de sa vie quotidienne (Killias, 2012). En plus de la peur de subir une infraction, les comportements qui dérangent, comme les nuisances sonores et les conflits de voisinages sont également analysés dans cette étude dans la mesure où ils affectent la qualité de vie et la perception d'un climat serein. Il existe deux perspectives pour appréhender le sentiment d'insécurité: selon les tenants de l'*approche symbolique* (Giddens, 1990; Cops, Pleysier & Put, 2012), l'insécurité du public découle de préoccupations diffuses notamment face à une situation sociétale «générale» perçue comme problématique, et ses potentielles répercussions à l'échelle individuelle. Elle peut être assimilée à une incertitude existentielle, ontologique à la condition humaine et sans nécessairement découler d'une victimisation personnelle directe. Pour l'*approche rationaliste* en revanche, le sentiment d'insécurité serait plus particulièrement lié à la peur du crime, à la probabilité d'être victime d'une infraction, et résulterait de l'appréciation qu'une personne fait de sa propre vulnérabilité (Killias, 1990). L'impact d'une victimisation sur la peur du crime est étudié depuis de nombreuses années. Skogan (1987) avait déjà constaté que la peur du crime augmente fortement à la suite d'une victimisation, et ceci d'autant plus

si elle a été répétée. L'enquête intègre ainsi des questions sur la victimisation pour évaluer son impact. Il faut néanmoins relever que l'insécurité ressentie (ou sentiment d'insécurité) n'est pas systématiquement liée à l'insécurité réelle (entendue comme risque de victimisation selon la perspective rationaliste) (Sparks, Genn & Dodd, 1977).

Niklaus (2003) met en évidence dans son étude réalisée dans trois villes romandes, dont Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds, toute la complexité intrinsèque du sentiment d'insécurité et le conceptualise en y intégrant plusieurs dimensions différentes. Notamment une dimension sociologique composée par les facteurs sociaux et situationnels, ainsi que par la vulnérabilité (physique, sociale et situationnelle) d'un individu; une dimension psychologique, concernant les traits de la personnalité d'une personne et ses dispositions personnelles évolutives telles que la peur; une dimension événementielle incluant des événements insécurisant (vécus, vus, entendus, etc.) ou renforçant le sentiment de sécurité (par exemple les actions de la police de proximité) et finalement une dimension temporelle liée à un événement précis (par exemple s'il a lieu en journée ou la nuit), à sa durée et à sa fréquence. Ainsi les résultats de ce sondage ne constituent qu'une évaluation générale du sentiment d'insécurité, sans prétention d'intégrer l'ensemble des facteurs d'influence.

## 2.1 perception globale

Le sentiment de sécurité peut varier grandement en regard des types d'environnements et des types de problèmes. Ainsi,

une analyse détaillée a été conduite en regard des types de situations, des lieux et des moments de la journée. Néanmoins, une question générale a été posée, afin d'évaluer le sentiment de sécurité global:

**87%** des répondant-e-s sont d'accord (28% «tout à fait d'accord» et 59% «plutôt d'accord») avec l'affirmation «*Je suis satisfait-e de la sécurité dans le canton de Neuchâtel*».

Le constat est analogue à celui de l'enquête nationale menée en 2018. Les Suisses se déclaraient de manière générale très en sécurité (31%) ou plutôt en sécurité (64%) (Tresch et al., 2018).

## 2.2 situations sources d'insécurité

Les trois situations les plus anxiogènes sont les conduites dangereuses de véhicules, les vols de vélos ainsi que les vols ou cambriolages au domicile (Figure 2). Les perceptions varient en fonction de l'âge et du genre. Les résultats principaux sont présentés ci-dessous en fonction du type de problème.

24% des neuchâtelois-e-s déclarent craindre les **situations de conduite dangereuse de véhicules** dans leur quartier/village. La peur de subir un **vol de son vélo** est légèrement plus marquée pour les 25-39 ans (26%) et diminue avec l'âge. En ce qui concerne les **vols et cambriolages au domicile**, le sentiment d'insécurité est légèrement plus marqué pour les femmes (20%) que les hommes (16%). En regard de l'âge, les 40-65 ans craignent le plus ce type d'infraction (23%)

### Dans le quartier/village où vous habitez, dans quelle mesure craignez-vous les situations suivantes ?

Type	Problème	Modalités de réponse 1 2 3 4 5	% 4 & 5	N
Circulation	Conduite dangereuse de véhicules		24%	2 102
Incivilités	Agression verbale à caractère sexuel (avances, sifflements, etc.)		6%	1 987
	Agression verbale dans la rue (insultes, menaces, etc.)		10%	2 099
	Conflit de voisinage/familial		9%	2 089
	Pollution sonore en soirée/la nuit		16%	2 092
	Patrimoine	Vandalisme/dommage sur vos biens		11%
Patrimoine	Vol à l'astuce/escroquerie		14%	2 095
	Vol à la tire/arraché		6%	2 097
	Vol dans votre véhicule (porte-monnaie, sac à main, portable, etc.)		12%	2 006
	Vol de votre vélo		22%	1 752
	Vol de votre voiture/moto		6%	1 944
	Vol ou cambriolage à votre domicile		18%	2 135
	Violences	Agression physique à caractère sexuel (attouchements, viols, etc.)		5%
Agression physique à la maison (gifles, coups, etc.)			4%	1 979
Agression physique dans la rue (gifles, coups, etc.)			7%	2 094

Figure 2 Sentiment d'insécurité en fonction du type de problème de sécurité. Les modalités de réponse vont de 1 - Pas du tout inquiet.ète à 5 - Tout à fait inquiet.ète. Le nombre total de répondant-e-s exclut les réponses «Pas concerné-e».



± 4%). Alors que 8% (± 4%) des jeunes de 16-24 ans se disent inquiet·ète·s. La différence semble s'expliquer par un sentiment de protection accru induit par la présence des parents. En effet, les 16-24 ans annonçant une composition de ménage d'adultes se disent inquiet·ète·s à 16% (n = 28) contre 7% (± 4%) lorsque la composition du ménage intègre tant des adultes que des enfants. Des résultats analogues avaient été observés dans l'étude de 2015 réalisée auprès de la population neuchâteloise (Biberstein *et al.*, 2015). Néanmoins, la crainte d'être la victime d'un cambriolage était bien plus marquée (56% pour le canton de Neuchâtel et 33% au niveau suisse).

La peur de subir une **agression en rue** semble également moins marquée (11% en 2015). Une infraction particulièrement genrée est l'agression physique ou verbale à caractère sexuel. En effet, 7% des répondantes se disent inquiètes de subir une agression physique à caractère sexuel dans leur quartier/village, contre 2% des hommes. En ce qui concerne les agressions verbales à caractère sexuel, 9% des femmes expriment des craintes, contre 2% des hommes. Des différences intergénérationnelles sont clairement observables. Les jeunes de 16-24 ans craignent plus les agressions physiques (11%) ou verbales (13%) à caractère sexuel que les autres tranches de la population. La crainte exprimée par les jeunes femmes a été identifiée dans la littérature scientifique depuis de nombreuses années (voir notamment Junger, 1987). Par ailleurs, Killias et Clerici (2000) soulignent que ces peurs sont influencées par l'appréciation personnelle des capacités à se défendre ou à s'enfuir dans une situation à risque. Ils relèvent par ailleurs que cette auto-évaluation est souvent plus pessimiste que les facultés observées d'autodéfense.

Le **vol à l'astuce et l'escroquerie** sont des situations craintes par 13% des répondant·e·s, en majorité par les personnes de 65 ans et plus (20% ±4 contre 6% ±3 des jeunes de 16-24 ans).

Des différences sont également fréquemment observées entre les habitant·e·s des milieux urbain et rural. **Pour tous les types de problèmes concernés (Tableau 1), les craintes sont plus élevées parmi les résident·e·s en milieu urbain.**

Selon Gerber *et al.* (2010), dans l'ensemble de l'UE, les femmes et les personnes âgées constituent les groupes démographiques les plus susceptibles de ne pas se sentir en sécurité. Et la peur du crime est généralement plus élevée dans les villes que dans les milieux ruraux.

Finalement, il convient de relever que **94% des répondant·e·s affirment être satisfait·e·s de la qualité de vie dans leur quartier/village. Les résultats tendent ainsi à confirmer que le climat de sécurité dans le canton de Neuchâtel est globalement très bon.** Certaines zones particulières peuvent néanmoins être perçues comme plus anxiogènes. Ainsi une analyse par type de lieu et en fonction du moment de la journée a été réalisée.

### 2.3 sentiment d'insécurité en fonction du type d'espace et du moment de la journée

En journée, le sentiment d'insécurité est inférieur à 10% pour tous les types d'espace, à l'exception des gares et des transports en commun, où seulement 65% et 76% respectivement des sondé·e·s disent se sentir en sécurité (Figure 3). Globalement, le sentiment de sécurité de la population est significativement plus élevé pendant la journée qu'une fois la nuit tombée. Des résultats comparables avaient été observés en 2013 (Niklaus, 2013). Plus de 90% de la population neuchâteloise questionnée se sentait en sécurité en journée et 42% déclaraient se sentir en insécurité la nuit. De jour, comme de nuit, les résident·e·s neuchâtelois·e·s se sentent le plus en sécurité à leur domicile et dans les rues de leur quartier.

Type de problème	Rural			Urbain			Sig.
	%	IC [%]	n	%	IC [%]	n	
Conduite dangereuse de véhicules	20	17-23	128	26	24-28	393	*
Vol de votre vélo	19	16-22	106	24	22-26	289	*
Pollution sonore en soirée/la nuit	11	8-13	68	18	16-20	274	***
Aggression verbale dans la rue (insultes, menaces, etc.)	7	5-9	44	11	9-13	173	***
Aggression verbale à caractère sexuel (avances, sifflements, etc.)	5	3-7	30	7	6-8	100	**
Vol à la tire/arraché	5	3-7	32	7	6-8	101	***
Aggression physique dans la rue (gifles, coups, etc.)	5	3-7	30	8	7-9	127	***
Aggression physique à caractère sexuel (attouchements, viols, etc.)	4	3-5	23	6	5-7	85	*

% = réponses 4 et 5 sur l'échelle 1 – pas du tout inquiet.e à 5 – tout à fait inquiet.e,  
 IC = intervalle de confiance, n = non-pondéré  
 \* diff. sig. (p<0.05), \*\* diff. sig. (p<0.01), \*\*\* diff. sig. (p<0.001)

A noter que les chiffres n'intègrent pas les personnes qui ont répondu ne pas être concernées par le type de lieu. Tel est le cas par exemple pour le travail et l'école avec 25% de personnes non concernées dans l'échantillon. De manière générale et sans égard au moment

Tableau 1 Sentiment d'insécurité en fonction du type de milieu (rural / urbain)



## Quand vous êtes seul.e, diriez-vous que vous vous sentez en sécurité ?

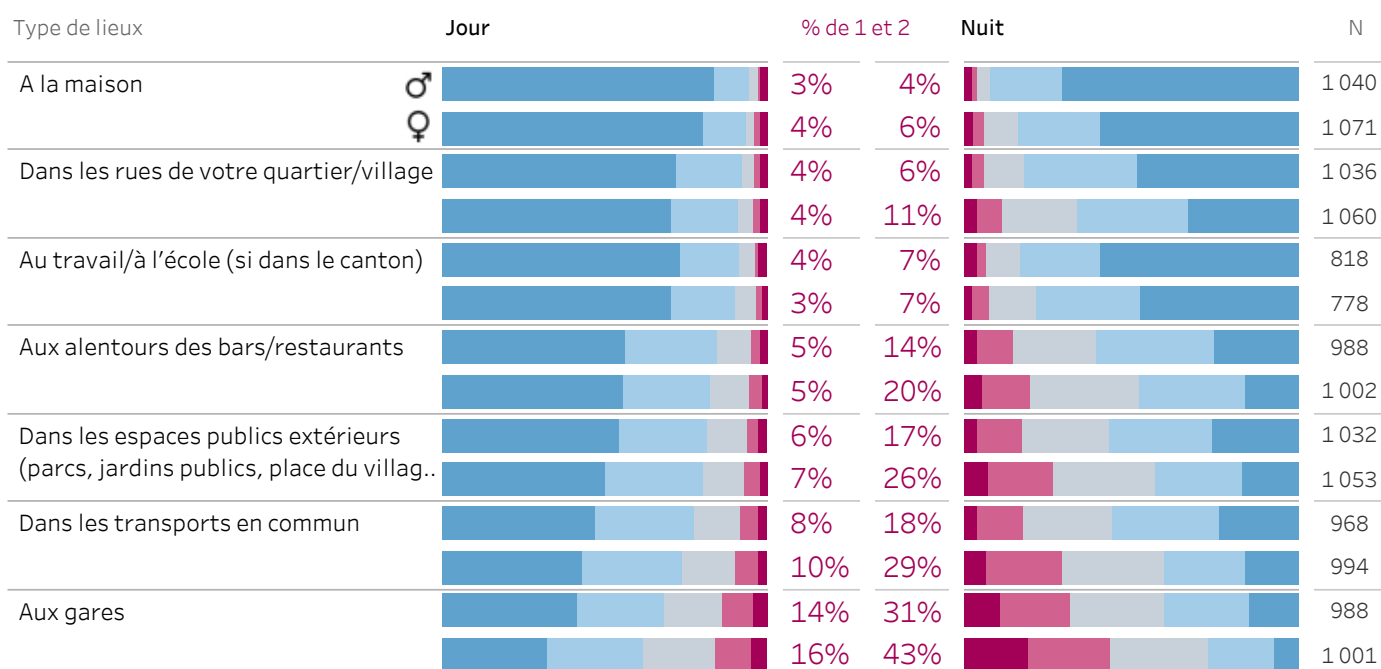


Figure 3 Sentiment d'insécurité par type de lieu en fonction du genre. Les modalités de réponse vont de 1 - Pas du tout en sécurité à 5 - Tout à fait en sécurité. Le nombre total de répondant-e-s exclut les réponses «Pas concerné-e».

de la journée, les femmes déclarent se sentir moins en sécurité que les hommes. En journée, les différences observées entre les sexes sont très faibles. À la tombée de la nuit, plus on monte dans les catégories d'âge, moins les personnes se disent concernées par la fréquentation de certains types de lieux dans l'espace public (par exemple les bars et restaurants ou le lieu de travail en ce qui concerne les personnes retraitées).

Lorsqu'on s'intéresse au lien entre le sentiment d'insécurité et les cas de victimisation antérieure, on constate que les personnes qui ont subi une violence physique ou verbale déclarent systématiquement se sentir moins en sécurité que les personnes n'ayant jamais été victimes de violence physique, de jour comme de nuit. Ce résultat rejoint les observations faites par Skogan (1987) dans son étude transversale sur la victimisation et son impact sur la peur du crime. La nuit, aux alentours des établissements publics, 24% ( $\pm$  3%) des personnes ayant subi des violences verbales (et 25%  $\pm$  6% pour les violences physiques) se disent en insécurité, contre 14% pour les non-victimes. La tendance est similaire autour des gares: 31% des personnes n'ayant jamais subi de violence verbale se sentent en insécurité, contre 51% des personnes ayant déjà subi une violence verbale et 55% des victimes de violence physique.

De manière analogue, les personnes ayant été victimes d'un délit contre le patrimoine, comme un vol, se sentent un peu moins en sécurité (44%) dans les transports en commun que les personnes n'ayant jamais subi une atteinte à leurs biens et valeurs (52%). Une tendance similaire est observée dans

les espaces publics, aux alentours des établissements publics, ainsi qu'à proximité des gares. A noter que les proportions de personnes se disant en insécurité (réponses 1 et 2) ne varient pas en fonction de la victimisation contre le patrimoine.

Des analyses détaillées sont présentées dans les sections suivantes pour chaque type de lieu.

### À LA MAISON ET AU TRAVAIL/À L'ÉCOLE

Que ce soit en milieu urbain, ou en milieu rural, quelle que soit la catégorie d'âge, les résident-e-s se sentent majoritairement (94% le jour et 88% la nuit) en sécurité à leur domicile. Toutefois, on note une baisse progressive du sentiment de sécurité en fonction de l'âge, de jour comme de nuit. Ainsi, les jeunes entre 16-24 ans rapportent se sentir en sécurité à domicile dans 99% des cas, alors que chez les personnes de 65 ans et plus, 91% se sentent en sécurité chez elles durant la journée. Durant la nuit, les personnes de plus de 65 ans indiquent également se sentir globalement moins en sécurité (85%) que les sondé-e-s des autres tranches d'âge (89%). A la tombée de la nuit, Les hommes indiquent plus souvent s'y sentir tout à fait en sécurité ou plutôt en sécurité (91%) que les femmes (83%).

Les différences entre le groupe des victimes et le groupe des non-victimes ne sont pas statistiquement significatives lorsqu'on s'intéresse au sentiment de sécurité à domicile ou au travail et à l'école. Il apparaît notamment que les victimes de cambriolages se distinguent peu des non-victimes en ce qui concerne leur sentiment de sécurité à la maison. En effet,

84%, respectivement 89%, des répondant-e-s concerné-e-s, se disent en sécurité au domicile. Ce constat est intéressant, car on aurait pu s'attendre à ce qu'une victimisation antérieure de cambriolage augmente le sentiment d'insécurité à domicile. Ces résultats sont tout à fait cohérents avec le fait que les cambriolages au domicile ont principalement lieu en l'absence des résident-e-s.

#### DANS LES RUES DU QUARTIER/VILLAGE

La littérature nous enseigne que le sentiment de sécurité sur la voie publique, à la tombée de la nuit, diminue avec l'âge, autant pour les hommes que pour les femmes (Biberstein *et al.*, 2016; Wetzels *et al.*, 1995: 237). Aucune différence n'est néanmoins observée en fonction de l'âge. La majorité des répondant-e-s (74%) se sentent en sécurité dans leur quartier une fois la nuit tombée. Selon Tresch *et al.* (2018), 46% respectivement 43% des Suisses se sentent très ou plutôt en sécurité à la tombée de la nuit dans les rues de leurs quartiers. La possibilité de donner une réponse neutre explique très certainement la différence.

Les perceptions changent par contre en fonction du genre. Ainsi, 67% des femmes affirment se sentir en sécurité dans les rues de leur quartier/village, contre 83% des hommes. Les résultats des sondages neuchâtelois de 2015 et 2011 (Biberstein *et al.*, 2015; Killias *et al.*, 2011) montraient déjà que les femmes se sentaient moins en sécurité en se promenant seules dans les rues de leur quartier après la tombée de la nuit que les hommes. En milieu rural, les résident-e-s se sentent un peu plus en sécurité la nuit qu'en milieu urbain (78%, respectivement 73%).

#### AUX ALENTOURS DES BARS/RESTAURANTS

En ce qui concerne le sentiment de sécurité autour des bars et restaurants, 55% des personnes âgées de plus de 20 ans se sentent en sécurité, contre 50% des jeunes de 16 à 19 ans. Les jeunes de moins de 20 ans sont aussi plus susceptibles de se retrouver dans des bars la nuit et s'exposer à des comportements à risque. 31% des jeunes de 16 à 19 ans sortent le soir plusieurs fois par semaine, alors que moins de 20% des personnes âgées de 40 ans et plus indiquent sortir plusieurs fois par semaine le soir. A noter que 100% des jeunes de moins de 20 ans ont répondu à cette question, alors que chez les répondant-e-s de 65 ans et plus, 32% affirment ne pas être concerné-e-s. Par ailleurs, seules 36% ( $\pm 6\%$ ) des personnes victimes de violence physique se disent en sécurité, contre 52% pour les personnes qui n'ont jamais été victime.

#### AUX GARES

Autant pour les femmes que pour les hommes, la gare est le type de lieu qui génère le plus d'insécurité. 41% des hommes indiquent se sentir en sécurité en fréquentant ces lieux la nuit et seulement 27% des femmes interrogées. Durant la journée,

les femmes (62%) se sentent un peu moins en sécurité que les hommes (68%).

Les jeunes de 16 à 24 ans (74%) ont un sentiment de sécurité significativement plus élevé que les autres franges de la population (58%) dans les gares durant la journée. Une fois la nuit tombée par contre, la tendance s'inverse: seulement 26% des 16-24 ans déclarent se sentir en sécurité lorsqu'ils/elles fréquentent la gare, contre 32% parmi les plus de 25 ans. La crainte plus prononcée chez les jeunes pourrait s'expliquer par le fait que ce lieu est davantage fréquenté la nuit par une population jeune, notamment celles et ceux qui rentrent des établissements festifs et s'exposent potentiellement à davantage de comportements à risque. L'analyse des activités routinières des répondant-e-s nous renseigne que 48% des jeunes entre 16 et 24 ans rentrent au moins une fois par semaine après minuit, alors que ce taux est de 4% chez les personnes âgées de 65 ans et plus.

Au niveau suisse, le sentiment de sécurité est un peu plus élevé comparé à notre échantillon neuchâtelois. Dans les espaces ouverts très fréquentés comme les stades lors de manifestations sportives/concerts ou les gares, 22% respectivement 61% des personnes se sentent "très" ou "plutôt" en sécurité (Tresch *et al.*, 2018). Comme précédemment décrit, la possibilité de donner une réponse neutre explique très certainement la différence.

Finalement, 55% des personnes ayant subi une violence physique par le passé déclarent se sentir en insécurité à la gare de nuit, contre 30% des non-victimes.

#### DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN

De jour, les jeunes de moins de 25 ans se sentent significativement plus en sécurité ( $86\% \pm 5\%$ ) dans les transports en commun que toutes les autres catégories de la population (74%). 29% des femmes interrogées (tous âges confondus) se sentent en insécurité dans les transports publics une fois la nuit tombée, contre 18% pour les hommes. Des proportions similaires sont observées entre les victimes et non-victimes d'incivilités et de violences verbales ou physiques.

#### DANS LES ESPACES PUBLICS EXTÉRIEURS

Une fois la nuit tombée, le sentiment de sécurité baisse significativement pour les femmes dès qu'elles se trouvent dans l'espace public. Ce constat rejoint les observations faites par Killias (2012, p. 408). Par ailleurs, les résident-e-s des milieux ruraux se sentent plus en sécurité dans les espaces publics extérieurs (54%) que les résidents des milieux urbains (48%).

Quelles raisons impactent votre sentiment de sécurité dans votre quartier/village ?

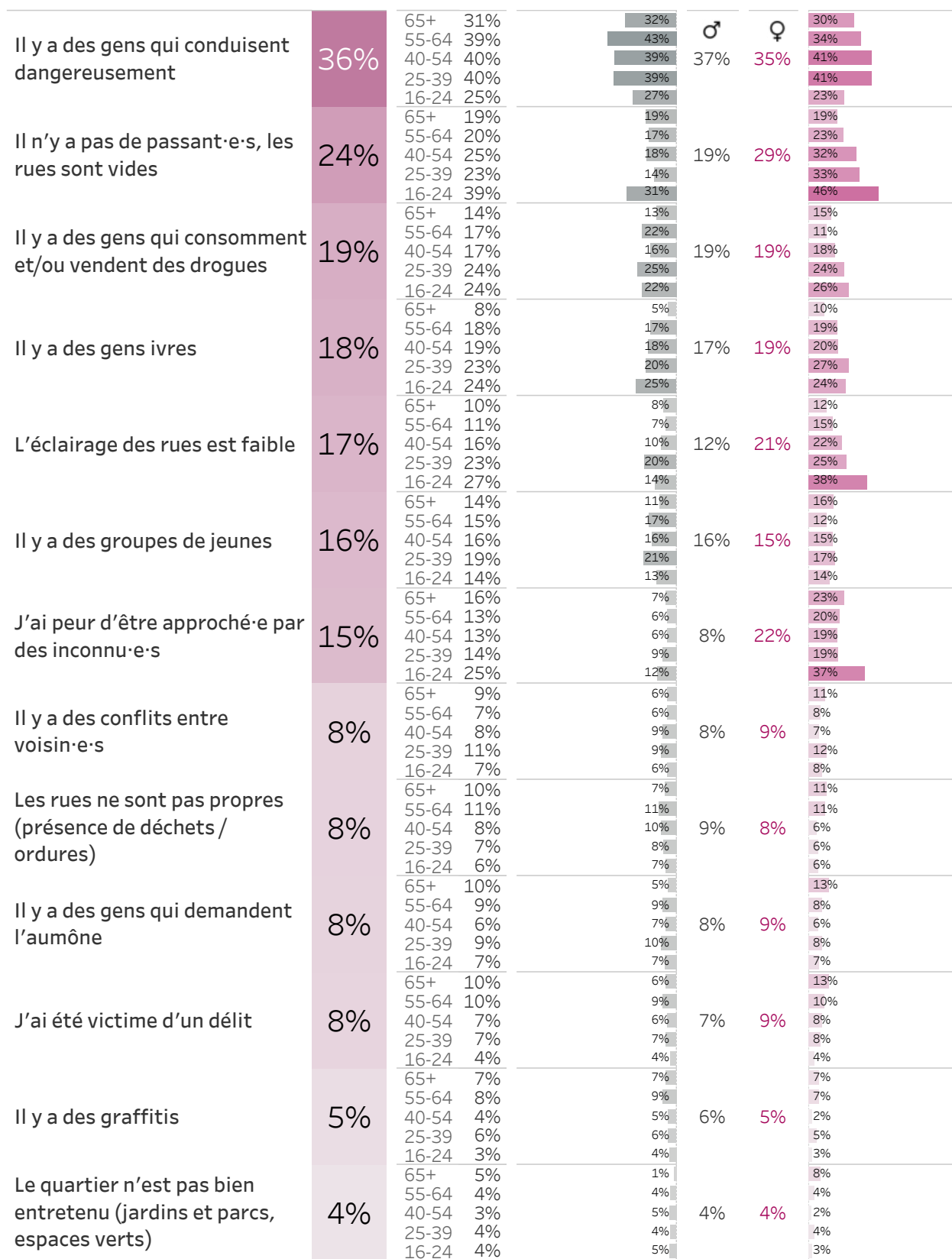


Figure 4 Facteurs ayant un impact sur le sentiment d'insécurité en fonction de l'âge et du genre.

## 2.4 facteurs impactant le sentiment de sécurité physique

36% de l'échantillon indiquent que **la conduite dangereuse impacte défavorablement leur sentiment de sécurité** dans leur quartier/village, ce qui en fait la principale raison du sentiment d'insécurité. Ce résultat est parfaitement cohérent avec le fait qu'il s'agit du type de problème le plus craint. Il faut relever que les jeunes de 16 à 24 ans sont sensiblement moins préoccupé-e-s que leurs aînés par les usagers de la route qui conduisent dangereusement. En effet, seuls 25% des 16-24 ans en sont préoccupé-e-s, contre 40% des répondant-e-s entre 25 et 64 ans. En 2015, les situations dangereuses en matière de circulation routière venaient en 4e position (28%), après la présence de consommateurs/vendeurs de stupéfiants, le vandalisme et la présence de groupes de jeunes dans la rue (Biberstein *et al.*, 2015).

Le fait que **les rues du quartier soient peu, voire pas fréquentées**, contribue également à se sentir en insécurité pour 24% des sondé-e-s. La **présence d'individus qui consomment drogues et al/cool** dans le quartier vient renforcer ce sentiment.

Les femmes (22%) craignent bien plus que les hommes (8%) d'être approchées par des inconnu-e-s. Dans les rues peu fréquentées et mal éclairées, les femmes se sentent également moins en sécurité que les hommes. Ces observations concordent avec le constat général que le sentiment de sécurité est globalement plus faible chez les femmes que chez les hommes.

Les jeunes de 16 à 24 ans, et en particulier les femmes, ont plus peur d'être approché-e-s par des inconnu-e-s (25%) que les répondant-e-s des autres tranches de la population (14%). De même, c'est dans cette catégorie d'âge que l'on déclare le plus souvent que les rues désertes (39%) et le manque d'éclairage (27%) sont une source d'insécurité. Ces facteurs impactent par contre peu les personnes âgées. Globalement, il semble que le sentiment d'insécurité soit inversement corrélé avec la fréquence des sorties le soir. Or, ces dernières peuvent augmenter la probabilité d'une victimisation (Killias, 2012).

**Dans les zones urbaines le sentiment d'insécurité est plus prononcé** (Tableau 2). En présence de personnes ivres, 21% des citoyen.ne.s indiquent ne pas se sentir en

Facteurs d'insécurité	Rural			Urbain			Sig.
	%	IC [%]	n	%	IC [%]	n	
Il y a des groupes de jeunes	13	10-16	83	17	15-19	243	*
Il y a des gens qui consomment et/ou vendent des drogues	13	10-16	79	21	19-23	301	**
J'ai peur d'être approché.e par des inconnu.e.s	13	10-16	80	16	15-18	233	*
Il y a des gens ivres	12	10-14	71	21	19-23	301	**
Il y a des gens qui demandent l'aumône	5	3-7	32	9	8-10	126	**
Les rues ne sont pas propres (présence de déchets/ordures)	5	3-7	29	10	8-12	147	*
Il y a des graffitis	4	3-5	23	6	5-7	92	*

% = réponses oui, IC = intervalle de confiance, n = non-pondéré  
\* diff. sig. (p<0.05), \*\* diff. sig. (p<0.01), \*\*\* diff. sig. (p<0.001)

Tableau 2 Facteurs d'insécurité en fonction du type de milieu (rural / urbain)

sécurité, contre 12% de résident-e-s des zones rurales. De manière similaire, 21% des répondant-e-s issu-e-s de zones urbaines se disent en insécurité en présence de personnes qui consomment ou vendent des drogues, contre 13% des sondé-e-s des milieux ruraux. Plus de citoyen-e-s soulignent

### Pour vous sentir en sécurité dans votre quartier/village, comment évaluez-vous l'importance des mesures suivantes ?

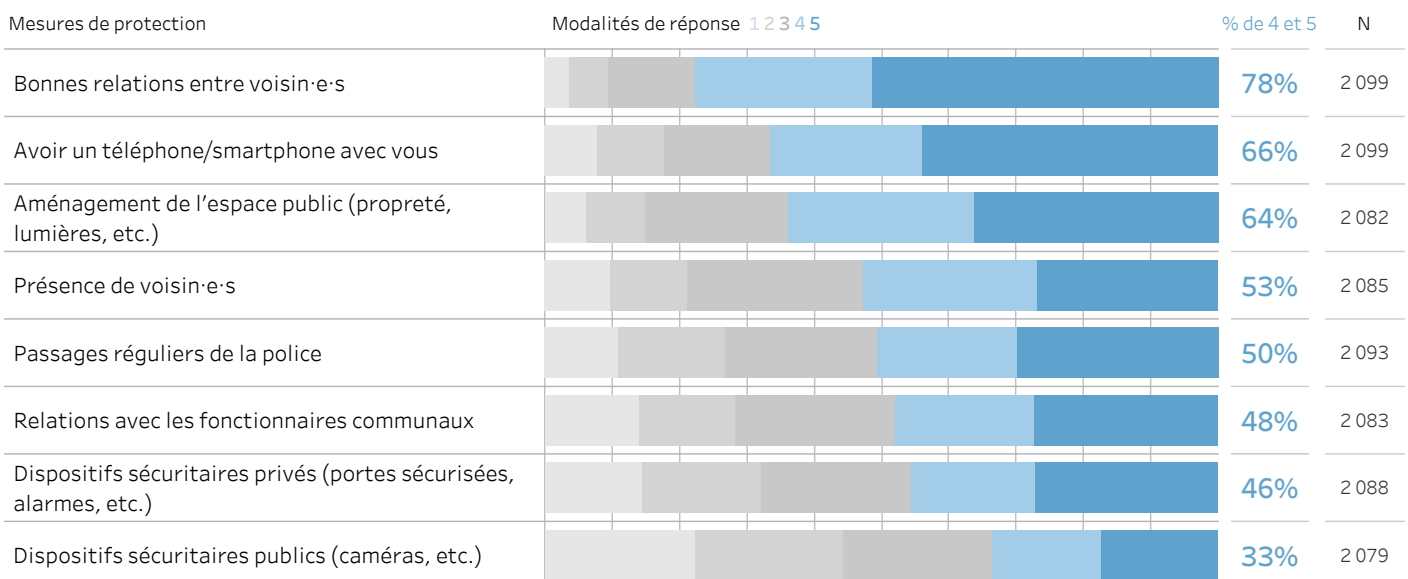


Figure 5 Importance des mesures de protection pour se sentir en sécurité.

Les modalités de réponse vont de 1 - Pas du tout important à 5 - Tout à fait important.

l'importance des rues mal entretenues ou fréquentées par des personnes qui demandent l'aumône.

**Certains facteurs, dits de protection, influencent positivement le sentiment de sécurité de la population** (Figure 5). Globalement, il est intéressant de relever que les deux principaux facteurs relèvent de la sphère privée et non d'interventions publiques.

En effet, 78% des répondant·e·s indiquent qu'il est important d'**entretenir de bonnes relations avec ses voisins** pour se sentir en sécurité dans son quartier/village. Ce facteur apparaît toutefois comme moins important pour la tranche d'âge des 16-24 ans où seulement 60% des répondant·e·s le jugent important, voire tout à fait important.

Le deuxième facteur qui influence positivement le sentiment de sécurité des répondant·e·s est le fait de **porter un téléphone mobile sur soi** (66% des répondant·e·s). Les jeunes de 16-24 ans se distinguent également du reste de la population. En effet, 79% estiment qu'il est important, voire très important d'en avoir un sur soi, contre 65% dans les autres catégories d'âges. Si 75% des femmes soulignent l'importance du téléphone mobile, seuls 57% des hommes le considèrent comme un facteur impactant positivement leur sentiment de sécurité.

**L'aménagement de l'espace public** constitue le troisième facteur d'importance. C'est en ville que l'on accorde plus d'importance à l'aménagement du milieu (67%, contre 55% des résident·e·s en milieu rural).

Les passages réguliers de la police sont évalués comme importants par une personne sur deux. **Dans les zones urbaines les passages réguliers de la police sont davantage souhaités** pour renforcer le sentiment de sécurité (53% parmi les citadin·e·s contre 44% des résident·e·s ruraux). Les jeunes de 16 à 24 ans attribuent moins d'importance à ce facteur. Ils ne sont en effet que 33% à le juger important. A noter que les personnes qui déclarent ne jamais sortir le soir sont celles qui évaluent majoritairement (61%) les passages réguliers de la police comme importants pour leur sentiment de sécurité. De manière analogue, les répondant·e·s qui déclarent ne jamais rentrer après minuit sont également plus nombreuses et nombreux à accorder de l'importance aux passages réguliers de la police.

Il est intéressant de relever que **les dispositifs de sécurité publics influencent sensiblement moins le sentiment de sécurité** des résident·e·s neuchâtelois·e·s. En effet, si près de la moitié des répondant·e·s (46%) estiment les dispositifs privés comme les alarmes et les caméras de surveillance importants, voire tout à fait importants pour se

sentir en sécurité, seulement 33% jugent les dispositifs de sécurité publics (caméras) importants. **Ce résultat contraste avec l'avis de la population sur le développement de l'usage de caméras.** En effet, 74% des neuchâtelois·e·s sont favorables à l'usage de caméras corporelles par les policiers et 68% sont favorables à une augmentation du nombre de caméras de surveillance dans l'espace public. La différence de perception s'explique très certainement par le fait que la question des mesures de protection concernait le «quartier/village» de résidence alors que la question sur l'augmentation des mesures de surveillance ne spécifiait pas de lieu particulier.

### 3 sentiment de sécurité dans l'espace numérique

Beaucoup d'inconnues persistent sur la perception de la population en regard de la criminalité en ligne. Un faible taux de dénonciation n'est en effet pas une preuve de l'absence de problèmes, mais peut-être un indicateur de difficultés à les appréhender et à identifier les solutions possibles. Ainsi, la criminalité en ligne peut être perçue comme endémique, grave et faiblement régulée, voire que la police n'arrive pas à la gérer (Wall, 2008). Pour l'heure, très peu d'études existent pour évaluer le sentiment d'insécurité lors des activités en ligne.

Les résultats de l'enquête *Eurobarometer 464a* (European Commission, 2017) montrent que les personnes ayant déjà eu une expérience de victimisation sur Internet, les femmes, les personnes à faible revenu et les personnes avec peu de confiance en leur capacité à utiliser Internet ont un sentiment d'insécurité plus élevé. Les expériences de victimisation liées à la fraude en ligne semblent accroître la peur de la criminalité par Internet en particulier chez les personnes à faible revenu. L'expérience du piratage de son compte en ligne intensifie également le sentiment d'insécurité des personnes ayant peu confiance en leurs compétences techniques. L'étude de Yu (2014) suggère que le virus informatique est le risque numérique le plus craint, suivi de l'escroquerie et de l'intimidation. Cette dernière est perçue, en revanche, comme le crime le plus grave, suivi de l'escroquerie en ligne et des virus informatiques. De plus, l'âge ne semble pas avoir d'impact sur le sentiment d'insécurité. Le genre n'affecterait que la peur de l'intimidation. Ainsi, l'étude du sentiment d'insécurité sur Internet doit être analysée en regard de différentes formes d'atteintes aux biens et à l'intégrité personnelle.

### 3.1 situations sources d'insécurité

La criminalité par Internet intègre différents types de comportements qui causent des torts. Ils peuvent survenir sur un site web, sur un réseau social ou sur une application téléphonique. La question de l'insécurité dans les espaces numériques a été posée en regard de types de problèmes couvrant tant des atteintes aux biens qu'à l'intégrité personnelle.

**De manière générale, une part bien plus importante de répondant-e-s se sentent inquiet-ète-s d'être victime d'une infraction commise par Internet que dans l'espace physique** (Figure 6). En effet, plus de la moitié des répondant-e-s se disent inquiet-ète-s de subir une atteinte à leurs biens sur Internet que cela soit par un usage de leurs moyens de paiement ou par une escroquerie en ligne, alors que seuls 18% craignent un cambriolage et 14% un vol à l'astuce ou une escroquerie dans l'environnement physique. Les différences sont également très marquées pour les atteintes à l'intégrité personnelle. Les agressions verbales dans l'espace physique sont sources d'inquiétude pour 10% des sondé-e-s, alors que 30% craignent les atteintes à l'image, à l'honneur et les menaces en ligne. Ainsi, **un sentiment d'insécurité semble vécu par trois fois plus d'individus en ligne que dans l'espace physique**.

À noter que les chiffres sont épurés des personnes ayant signalé ne pas être concernées par les différents problèmes.

En effet, une proportion de 4% à 8% de non-concerné-e-s a été observée pour les différents types de problèmes en ligne. Seule la diffusion d'images intimes sur les réseaux sociaux sans consentement concerne sensiblement moins de répondant-e-s avec 17% de non-concerné-e-s. Il faut relever que des taux analogues ont été mesurés pour les problèmes dans l'espace physique (entre 1% et 8% de personnes non-concerné-e-s, 11% pour les vols de voiture/moto et 19% pour les vols de vélos). Ainsi, en prenant en compte les personnes se disant non-concernées, les taux ne diminuent que de 2 à 3% par type de problème en ligne, à l'exception de la diffusion d'images intimes qui inquiète 30% des personnes concernées, mais seulement 25% de la population globale. De plus, **seul-e-s 42% des hommes et 33% des femmes se déclarent confiant-e-s lorsque leurs enfants sont sur le web et les réseaux sociaux**. Ce chiffre ne comprend évidemment que les personnes se déclarant concernées, c'est-à-dire ayant des enfants.

Si l'on compare ces résultats avec l'*Eurobarometer 464a* (European Commission, 2017) spécialement réalisé sur le thème de la perception de la sécurité numérique au niveau européen, les tendances sont globalement similaires. En effet, les répondant-e-s se déclaraient préoccupé-e-s par la découverte de logiciels malveillants sur leurs ordinateurs (69%), par l'usurpation de données identitaires (69%) et par la fraude bancaire en ligne (66%). Bien que la question et en particulier ses options de réponse listant les différents

#### Dans quelle mesure êtes-vous personnellement inquiet-e d'être victime de l'un des faits suivants ?

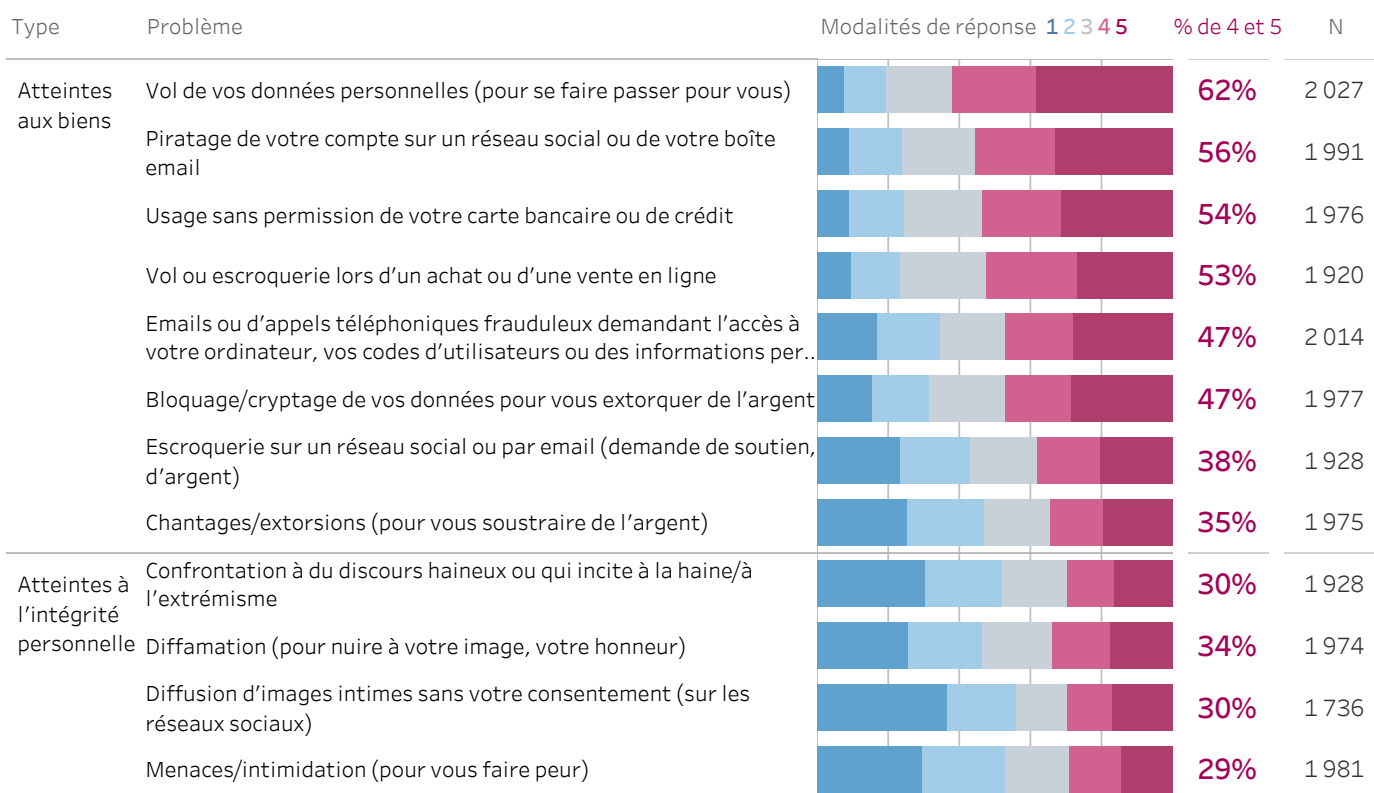


Figure 6 Sentiment d'insécurité sur Internet en fonction du type de problème de sécurité. Les modalités de réponse vont de 1 - Pas du tout inquiet.ète à 5 - Tout à fait inquiet.ète. Le nombre total de répondant-e-s exclut les réponses «Pas concerné-e».



crimes en ligne ne soient pas formulées exactement de la même manière, il est intéressant de comparer les observations avec celles du sondage de Yu (2014) réalisé aux Etats-Unis auprès d'étudiant-e-s. Les virus informatiques étaient signalés comme la principale source d'inquiétude, tout comme le vol de données personnelles dans notre étude. Viennent ensuite les escroqueries en ligne, suivies par l'intimidation en ligne.

**Les femmes ont tendance à s'inquiéter un peu plus que les hommes d'être victimes d'un crime par Internet.** Les différences oscillent entre 3 et 5% pour les atteintes aux biens et sont un peu plus marquées pour les atteintes à l'intégrité personnelle. 33% des femmes et 25% des hommes se disent inquiet-e-s de subir des menaces/intimidations en ligne. 32% des femmes et 27% des hommes craignent la diffusion d'images intimes en ligne.

**Les peurs ont également tendance à augmenter avec l'âge, tant chez les hommes que chez les femmes.** Les écarts sont de l'ordre de plus 10 à 15% entre les 16-24 ans et les 55 ans et plus. Seule la diffusion d'images intimes sans consentement (passant de 36% chez les 16-24 ans à 18% chez les 65+) et la diffamation (passant de 37% à 28%) sont moins craintes avec l'âge.

Finalement, **le sentiment d'insécurité des personnes ayant été victimes d'une infraction par Internet est plus marqué.** Les écarts sont de l'ordre de plus 12 à 22% entre les victimes et les non-victimes. Les différences sont significatives pour tous les types de problèmes considérés. Par exemple, les non-victimes de vol de données personnelles ont beaucoup moins peur de subir ce même crime (53%), que les victimes d'atteintes aux biens (69%  $\pm$ 4%) et d'atteintes à la personne (75%  $\pm$ 5%). La différence est également particulièrement marquée pour les victimes de violences en ligne: 49% craignent la diffamation, 42% les intimidations et 36% la diffusion d'images intimes ( $\pm$ 6%), contre respectivement 30%, 26% et 23% pour les non-victimes.

Peu de différence est observée entre les habitant-e-s des zones urbaines et rurales. En fonction des types de problèmes, les résident-e-s des milieux ruraux sont plus inquiet-ète-s de 0 à 6% (maximum observé pour le piratage de compte et le vol de données).

### 3.2 effets de l'insécurité sur les activités en ligne

Globalement, **les préoccupations en matière de sécurité en ligne semblent avoir modifié la façon d'utiliser Internet de 88% des répondant-e-s** (Figure 7). Les changements de comportements ne diffèrent pas sensiblement entre les hommes et les femmes. Ils sont opérés par toutes les tranches

d'âge, avec un effet parfois plus marqué chez les plus de 55 ans.

Les résultats sont analogues à ceux obtenus à l'échelle européenne. En effet, les préoccupations concernant la confidentialité et la sécurité en ligne mettent en lumière une réalité, qui certes peut être spécifique à un pays jusqu'à un certain degré, mais qui possède également des caractéristiques plus globales. Parmi les répondant-e-s utilisant Internet questionné-e-s dans l'*Eurobarometer 464a* (European Commission, 2017), 62% ont changé le mot de passe d'accès d'au moins un service en ligne au cours des 12 derniers mois, 87% évitent de divulguer des informations personnelles en ligne, 45% ont installé ou modifié un logiciel antivirus et 39% ont réduit les informations personnelles diffusées en ligne. Cependant, peu de personnes ont pris des mesures pour réduire les biens et les services qu'elles achètent en ligne (12%) en choisissant de ne pas effectuer de transactions en ligne (11%) ou de se retirer des services bancaires en ligne (10%).

Si le sentiment d'insécurité n'est pas forcément corrélé aux expériences de victimisation, il a été régulièrement observé dans la littérature que les victimes d'infractions adoptent généralement plus de mesures préventives, de sorte à éviter une victimisation répétée (Killias, 1989). Ainsi, dans le domaine des cambriolages par exemple, ces mesures peuvent prendre la forme d'une surveillance de sa propriété par les voisins en cas d'absence prolongée ou l'installation d'alarmes et/ou de caméras de surveillance (Mayhew & van Dijk, 1997). L'évaluation réalisée dans le cadre de ce sondage visait à évaluer si des tendances similaires sont observées au niveau des activités en ligne. **Les victimes d'un crime par Internet sont les personnes ayant le plus modifié leur comportement en ligne.** En effet, seulement 6% des victimes de vols/escroqueries par Internet et 8% des victimes de violences en ligne affirment ne pas avoir changé d'habitudes contre 15% des non-victimes. Par exemple, les personnes ayant déjà subi des violences sont celles qui ont majoritairement répondu qu'elles évitent de diffuser des informations/images personnelles sur les sites Internet et les réseaux sociaux (76%). Celles et ceux ayant été victimes de vol ou d'escroqueries sur Internet déclarent majoritairement utiliser une carte bancaire avec sécurité améliorée.

Finalement, il est intéressant de noter ici que **74% des répondant-e-s affirment être bien informé-e sur les risques liés à la criminalité sur Internet.** À noter qu'au niveau européen seules 46% des personnes se disaient bien informées en 2017 (European Commission, 2017).

Vos préoccupations en matière de sécurité ont-elles modifié la façon dont vous utilisez Internet ?

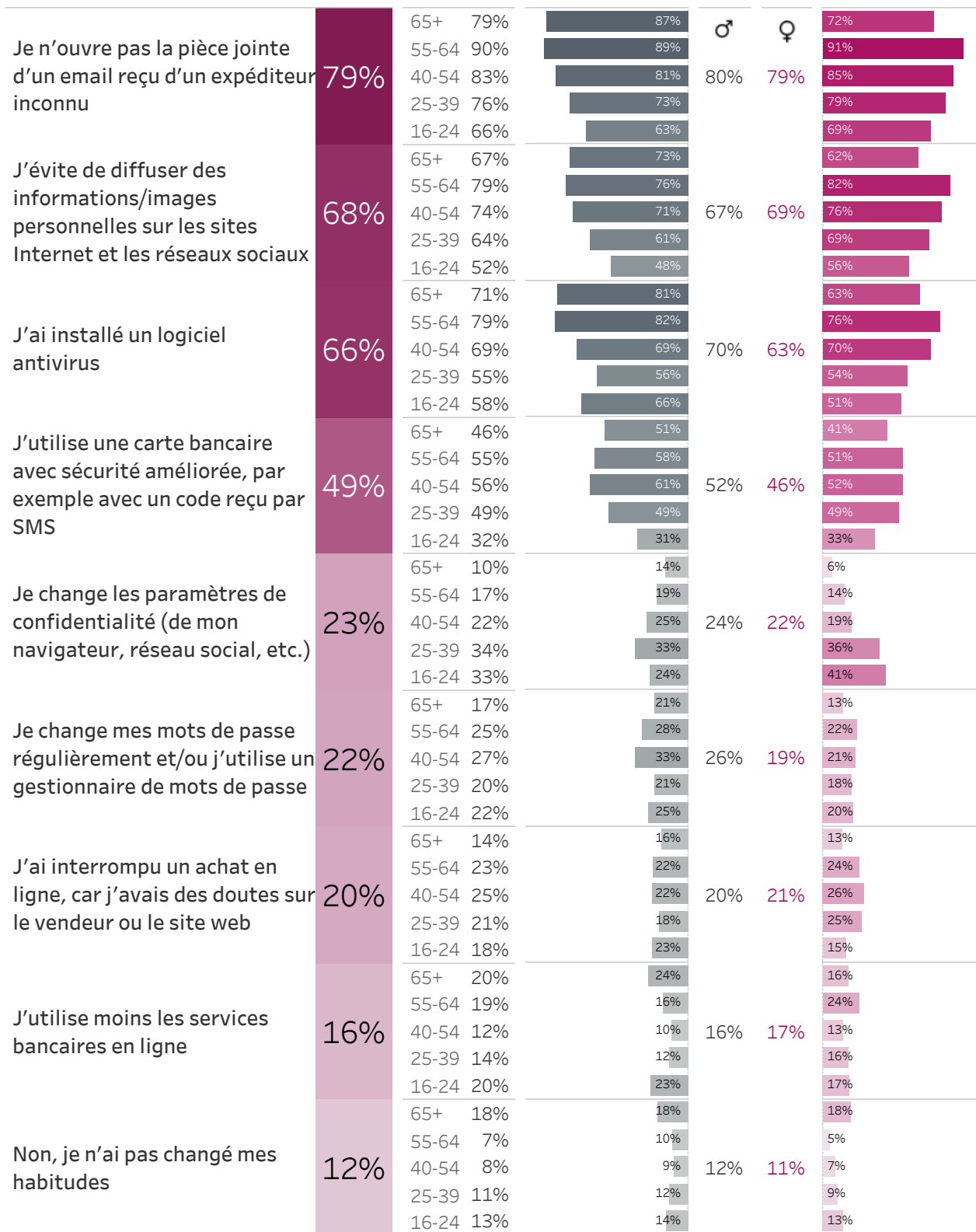


Figure 7 Changements de comportement sur Internet eu égard aux préoccupations en matière de sécurité.

## 4 perception des niveaux des problèmes

Environ 20% des sondé-e-s déclarent ne pas pouvoir estimer les niveaux pour la vente de drogues, les vols et escroqueries sur Internet et les violences en ligne, mais uniquement 3% pour les désordres et incivilités et 13% pour les crimes et délits. Le nombre d'évaluations diminue également avec l'âge. Ainsi, les réponses «Ne sait pas» ont été prises en compte dans le calcul des proportions.

Globalement, **plus des deux tiers des répondant-e-s évaluent les niveaux de problèmes comme bas ou très bas dans le quartier/village où ils habitent** (Figure 8). En effet, la majorité des répondant-e-s (72%) évalue le niveau des crimes et délits (vol, agression, etc.) comme étant bas, voire très bas et 4% l'estiment élevé ou très élevé. 73% font la même évaluation pour les désordres et les incivilités (bruit, vandalisme, déchets, etc.). Toutefois, 10% pensent que le niveau de ces derniers est élevé, voire très élevé. En ce qui concerne la vente de drogues dans la rue, 69% des

répondant-e-s estiment son niveau comme bas, voire très bas et 5% l'estiment élevé ou très élevé.

En revanche, **les niveaux de criminalité par Internet sont évalués comme étant élevés ou très élevés par près de 50% de l'échantillon de la population neuchâteloise**, soit dix fois plus de personnes que pour les crimes et les délits (4%) et la vente de drogues dans la rue (5%). En effet, 40% indiquent que les violences par Internet (harcèlement, chantage, diffamation, etc.) sont élevées ou très élevées et 47% font le même constat pour les vols et les escroqueries par Internet.

Globalement, les évaluations varient peu en fonction du genre. Les femmes ont légèrement plus tendance à répondre que le niveau général de criminalité par Internet est élevé ou très élevé par rapport aux hommes (48% contre 45% pour les atteintes aux biens et 44% contre 36% pour les violences en ligne). Les jeunes de 16-24 ans sont proportionnellement

### Comment évaluez-vous le niveau des problèmes de sécurité ?

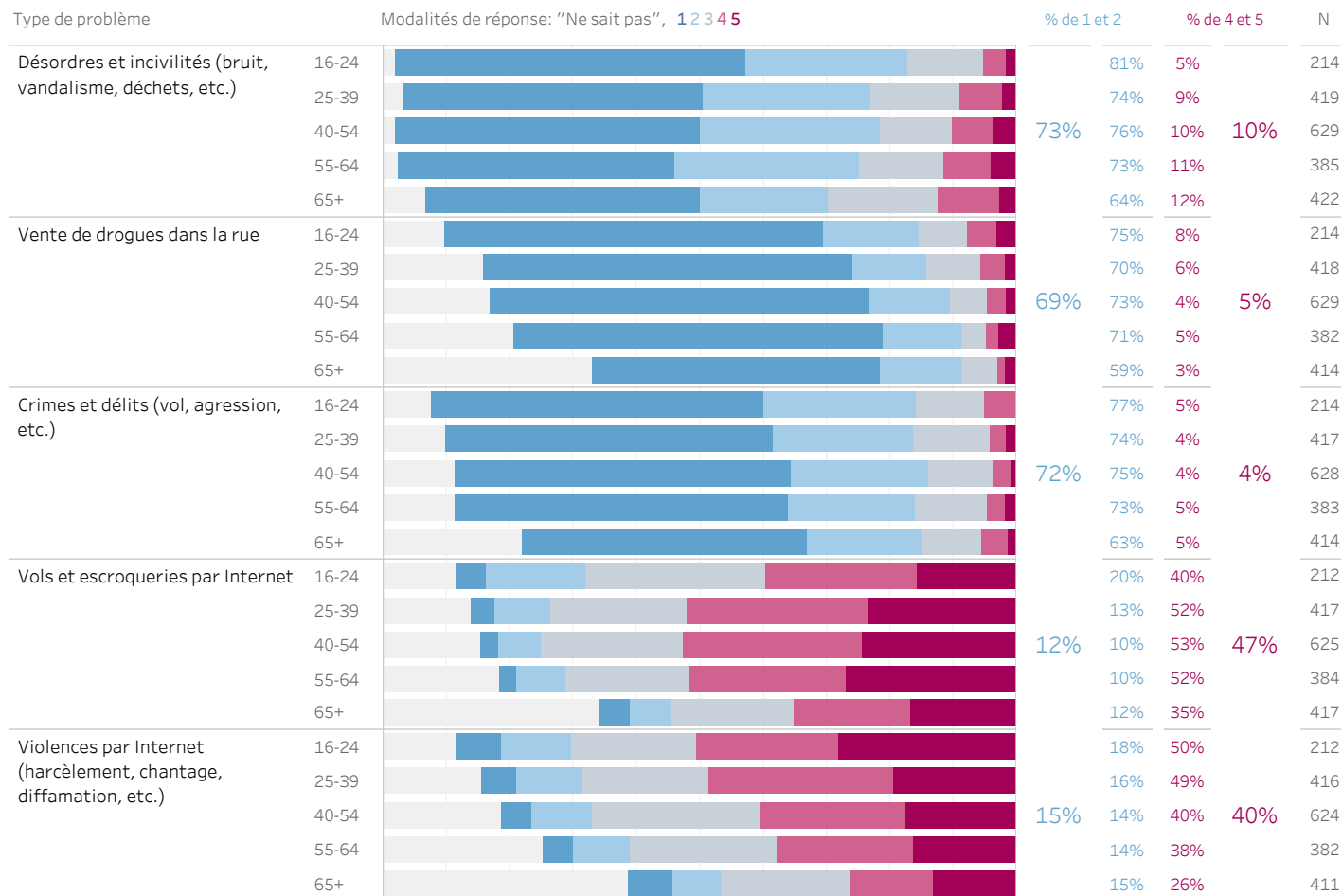


Figure 8 Evaluation des niveaux de problèmes de sécurité en fonction de l'âge. Les modalités de réponse vont de 1 - Très bas à 5 - Très élevé.

Le nombre total de répondant-e-s inclut les réponses «Ne sait pas».

moins nombreux (5%) à craindre les désordres et incivilités. La relation entre la perception des niveaux de criminalité sur Internet et l'âge (entre 16 et 65 ans) est inversée dépendamment qu'il s'agisse d'atteintes aux biens ou d'atteintes à l'intégrité personnelle. Ainsi la perception de l'ampleur des problèmes de violences sur Internet diminue d'environ 10% dès l'âge de 40 ans alors qu'elle augmente dans une proportion analogue dès l'âge de 25 ans pour les atteintes aux biens.

Que l'on habite en ville ou à la campagne, il n'y a pas de différence statistiquement significative entre l'appréciation du niveau des crimes et délits et de la criminalité par Internet. Par contre, une part plus importante des répondant-e-s des milieux urbains évalue les désordres et incivilités (11% contre 7%) et la vente de produits stupéfiants dans la rue (6% contre 3%) comme élevés ou très élevés.

**La perception de l'ampleur des problèmes en fonction du niveau d'exposition potentiel semble inversée entre l'environnement physique et l'environnement numérique.** En effet, les personnes déclarant sortir le soir ou en journée moins de quelques fois par mois (ou jamais) sont environ deux fois plus nombreuses à évaluer les niveaux de crimes et délits, ainsi que les désordres et incivilités comme élevés ou très élevés. Les niveaux de criminalité par Internet sont par contre évalués comme élevés ou très élevés par une part plus importante des personnes indiquant utiliser Internet de manière fréquente (pour tous les types d'activités en ligne évalués). Bien que l'inversion de tendance soit visible, ces résultats nécessitent une évaluation plus approfondie pour les valider et les interpréter.

Les personnes qui n'ont jamais eu de contact avec la police, ont une vision plus optimiste des problèmes de sécurité dans leur quartier/village (Tableau 3). Les différences sont moins marquées en ce qui concerne la criminalité par Internet.

Type de problème	Contacts avec la police						Sig.
	Une ou plusieurs fois			Jamais			
	%	IC [%]	n	%	IC [%]	n	
Désordres et incivilités (bruit, vandalisme, déchets, etc.)	16	13-19	84	8	7-9	108	***
Vente de drogues dans la rue	9	7-11	44	3	2-4	44	***
Crimes et délits (vol, agression, etc.)	6	4-8	32	4	3-5	49	***
Vols et escroqueries par Internet	52	48-56	283	45	41-48	666	**
Violences par Internet (harcèlement, chantage, diffamation, etc.)	45	41-49	245	38	36-40	559	***

% = réponses 4 et 5, IC = intervalle de confiance, n = non-pondéré  
\* diff. sig. (p<0.05), \*\* diff. sig. (p<0.01), \*\*\* diff. sig. (p<0.001)

Tableau 3 Perception des niveaux des problèmes de sécurité en fonction de contacts antérieurs avec la police.

De manière analogue, **les personnes n'ayant jamais subi de victimisation ont une évaluation systématiquement plus basse des niveaux des problèmes de sécurité.**

Par exemple, 58% des victimes de vols/escroqueries par Internet répondent que le niveau de criminalité par Internet est élevé, voire très élevé contre le 41% des non-victimes. La tendance est analogue pour les victimes de violences par Internet qui estiment à 59% (±6%) les niveaux élevés ou très élevés. Alors que seules 37% des non-victimes font la même évaluation. 7% des victimes de délits contre le patrimoine évaluent les niveaux des crimes et délits comme élevés ou très élevés contre 2% des non-victimes. Pour les incivilités, les taux passent de 5% pour les non-victimes à 13% pour les victimes.

## 5 perception de l'évolution des problèmes

La première observation marquante est qu'une part importante des répondant-e-s n'est pas en mesure de fournir une estimation de l'évolution des problèmes de sécurité dans leur quartier/village (49% pour les crimes et délits, 35% pour les incivilités et 57% pour la vente de produits stupéfiants dans les rues). La tendance est néanmoins moins marquée pour les crimes en ligne où 23% des sondé-e-s déclarent ne pas pouvoir s'exprimer sur les atteintes aux biens et 26% sur les violences en ligne (Figure 9).

Néanmoins, une part importante des résident-e-s estime que les problèmes de sécurité de leur quartier/village sont restés au même niveau au cours des 5 dernières années (26% pour les crimes et délits, 30% pour les incivilités, 20% pour la vente de produits stupéfiants). Les désordres et les incivilités sont perçus en augmentation par 16% de la population et en diminution par 19%. Il faut relever ici que 18 répondant-e-s (1%) se plaignent de nuisances sonores dans leurs commentaires libres en fin de questionnaire. **Pour la vente de drogues dans la rue et les crimes et délits, deux fois plus de personnes estiment que les niveaux ont diminué plutôt qu'augmenté** (respectivement 15% contre 7% et 17% contre 8%).

En revanche, **la perception de l'évolution des problèmes de criminalité par Internet sur les 5 dernières années suit une tendance très différente.** En effet, 58% des personnes interrogées sont de l'avis que les violences par Internet ont augmenté ou ont beaucoup augmenté et 64% ont la même perception concernant les vols et les escroqueries par Internet. Alors que 4% des sondé-e-s penchent pour une diminution des problèmes sur Internet qu'il s'agisse d'atteintes aux biens ou de violences.

Selon vous, comment les problèmes de sécurité ont-ils évolué ces 5 dernières années ?

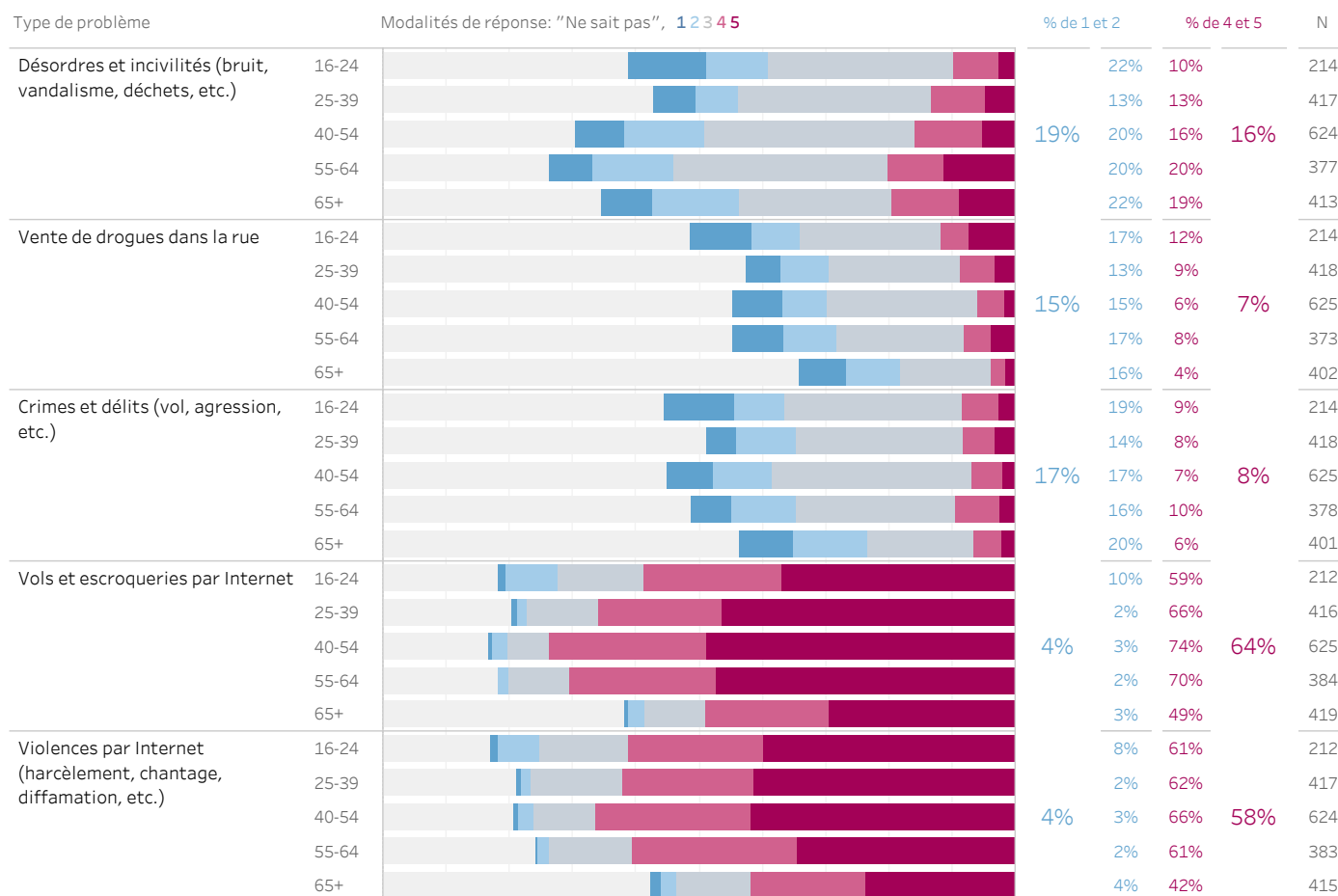


Figure 9 Evaluation de l'évolution des niveaux de problèmes de sécurité. Les modalités de réponse vont de 1 - Beaucoup diminué à 5 - Beaucoup augmenté. Le nombre total de répondant-e-s inclut les réponses «Ne sait pas».

Les résident-e-s des milieux urbains (Tableau 4) perçoivent systématiquement une augmentation plus importante des problèmes de sécurité que les résident-e-s ruraux.

Type de problème	Rural			Urbain			Sig.
	%	IC [%]	n	%	IC [%]	n	
Désordres et incivilités (bruit, vandalisme, déchets, etc.)	11	9-13	69	18	16-20	254	*
Crimes et délits (vol, agression, etc.)	5	3-7	28	9	8-10	122	**
Vente de drogues dans la rue	4	3-5	23	9	8-10	114	**

% = réponses 4 et 5, IC = intervalle de confiance, n = non-pondéré  
 \* diff. sig. (p<0.05), \*\* diff. sig. (p<0.01), \*\*\* diff. sig. (p<0.001)

Tableau 4 Perception de l'évolution des problèmes en fonction du type de milieu (rural / urbain)

On pourrait s'attendre à ce que les personnes qui suivent régulièrement l'actualité évaluent les niveaux des crimes et délits à la baisse. En effet, les statistiques policières présentées au printemps de chaque année depuis 2012 l'indiquent de façon récurrente pour les délits contre le patrimoine. Toutefois, il ne semble pas y avoir de différence significative entre les personnes qui suivent régulièrement l'actualité et celles qui ne la consultent que quelques fois par mois, voire moins. Une différence significative existe concernant la perception de l'évolution de la vente de drogues dans la rue. En effet, 38% des personnes qui consultent l'actualité

plusieurs fois par semaine estiment que la vente de drogues dans la rue a diminué au cours des 5 dernières années. Alors que les personnes qui ne consultent l'actualité que quelques fois par mois ou moins sont 9% à penser que la vente de produits stupéfiants dans la rue a baissé. En ce qui concerne la criminalité sur Internet, les personnes indiquant utiliser Internet de manière fréquente (pour tous les types d'activités en ligne évalués) estiment de façon plus marquée qu'elle a augmentée.

**Les personnes ayant déjà subi une victimisation par le passé ont une vision de l'évolution de la criminalité plus pessimiste**, comparé aux répondant-e-s n'ayant jamais été victimes d'infractions ou d'incivilités. Il s'agit d'un phénomène cognitif bien connu et documenté dans la littérature. Les expériences vécues tendent à impacter notre perception de l'ampleur globale des problèmes à la hausse. Ainsi 17% des victimes de violence physique estiment que les crimes et délits ont augmenté durant les 5 dernières années, mais seulement 6% des non-victimes le pensent. Le taux passe de 4% à 12% pour les victimes de délits contre le patrimoine. 22% des personnes ayant été exposées à des incivilités estiment que ce genre de comportements a augmenté, alors que les non-victimes ne sont que 8% à le penser. 74% des victimes de vols/

escroqueries affirment que ces phénomènes ont augmentés voire beaucoup augmentés, contre 58% parmi les non-victimes. Finalement, 73% des victimes de violences trouvent que la criminalité par Internet a augmenté sur les 5 dernières années, contre 56% des non-victimes. Ainsi, les expériences de victimisation passées semblent modifier la perception

des individus indépendamment du type de problème. Les différences semblent plus marquées dans l'espace physique (~3x plus) que dans l'espace numérique (~1.3x plus) où la part de personnes estimant que la criminalité a augmenté est globalement très grande.

## 6 victimisation

### 6.1 Taux de reportabilité à la police par type de problème

Le *taux de reportabilité* décrit le pourcentage de cas annoncés à la police par les victimes. Il permet d'estimer la proportion de cas connus par la police et aide à l'interprétation des statistiques policières. Ces dernières peuvent ainsi être pondérées afin d'avoir une estimation plus proche de la réalité de l'ampleur des problèmes.

**Les délits contre les biens ont un taux de reportabilité moyen de 64%, les agressions physiques contre les personnes de 35%, les incivilités de 20% et les crimes par Internet de 13%** (Figure 10). Le taux de reportabilité

des délits contre les biens personnels s'élevait à 54.1% en 2015 et à 57.6% en 2011, celui des délits contre la personne à respectivement 22.6% et 27.2% (Biberstein *et al.*, 2015). Les différences peuvent s'expliquer par les types d'infractions prises en compte qui ne sont pas tout à fait les mêmes. Le taux de reportabilité des crimes par Internet est analogue à ceux mesurés dans les pays européens qui varient dans le meilleur des cas entre 10 et 15% (Reep-van den Bergh & Junger, 2018).

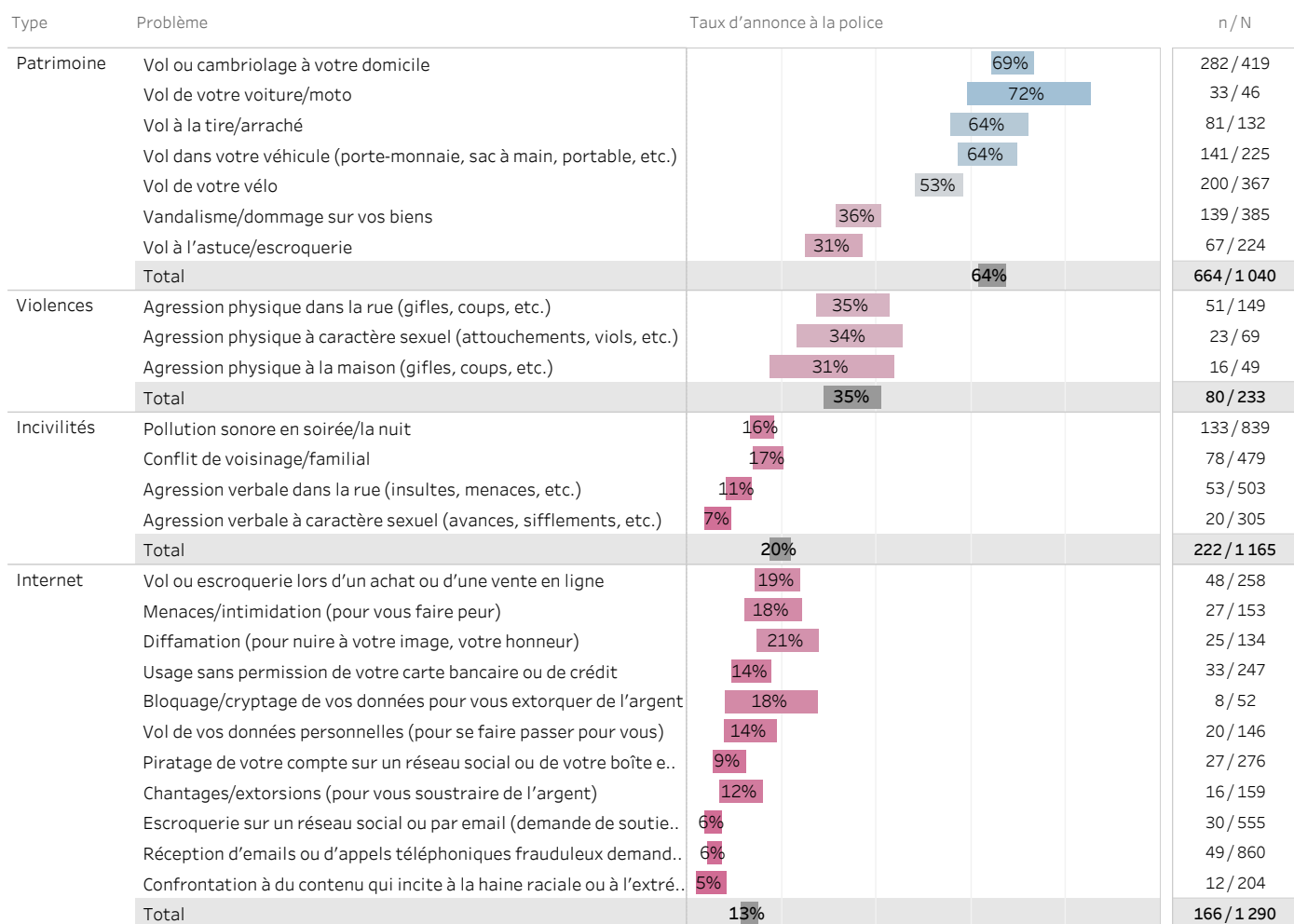


Figure 10 Taux de reportabilité en fonction du type de problème de sécurité. La largeur des barres représente l'intervalle de confiance.



## 6.2 comparaisons entre le sentiment d'insécurité, la victimisation et les données policières

Le *taux d'insécurité* représente la proportion de sondé-e-s ayant déclaré-e-s être inquiet-ète-s des problèmes (réponses 4 et 5 sur l'échelle: «1 – Pas du tout inquiet-ète», 2, 3, 4, «5 – Tout à fait inquiet-ète»).

Les *taux de victimisation* ont été calculés en regard du nombre d'habitant-e-s dans le canton, à l'exception des vols et cambriolages dont le taux est calculé en regard du nombre de logements.

Les *taux de criminalité* mesurés à partir des données policières ont été calculés à partir du nombre de cas enregistrés par la police. Ils intègrent les tentatives. Les taux de 0% présentés pour les incivilités viennent du fait qu'il n'a pas été possible d'extraire spécifiquement ces types de problèmes des données policières. Les crimes par Internet n'ont pas pu être comparés aux données policières pour la même raison.

Afin de comparer les données de victimisation avec les données policières, les taux de criminalité calculés sur 5 ans ont été multipliés par les taux de reportabilité. En effet, les résultats du sondage montrent des taux de victimisation incohérents par rapport aux taux mesurés avec les statistiques de la police neuchâteloise pour les 12 derniers mois. De telles différences peuvent notamment s'expliquer par un effet dit de télescopage qui conduit les répondant-e-s à répondre positivement même si le cas a eu lieu antérieurement. Une comparaison a donc été faite avec les données sur 5 ans et en prenant en compte les taux de reportabilité annoncés.

**Les taux de victimisation mesurés correspondent globalement aux taux de délinquance reportés à la police sur 5 ans multipliés par les taux de reportabilité.** La différence observée pour les agressions physiques à la maison peut s'expliquer par la difficulté à extraire ces cas des données policières. En effet, les cas pris en compte sont les voies de fait et les lésions corporelles ayant eu lieu dans les habitations, les caves/greniers, les corridors/escaliers et les buanderies. Ainsi, les cas ne concernent très certainement pas uniquement des agressions «à la maison», c'est-à-dire dans le cercle familial.

Globalement, **les différences entre les taux d'insécurité et de victimisation semblent s'expliquer par la gravité des problèmes.** En effet, les taux d'insécurité face aux incivilités et au vandalisme sont deux fois plus bas que les taux de victimisation. La proportion s'inverse pour les délits contre le patrimoine (exception faite du vandalisme) dont les taux d'insécurité sont globalement deux fois supérieurs aux taux de victimisation. La peur du vol de voiture/moto est particulièrement marquée avec un ratio de 1/6. Les écarts sont également importants pour les violences.

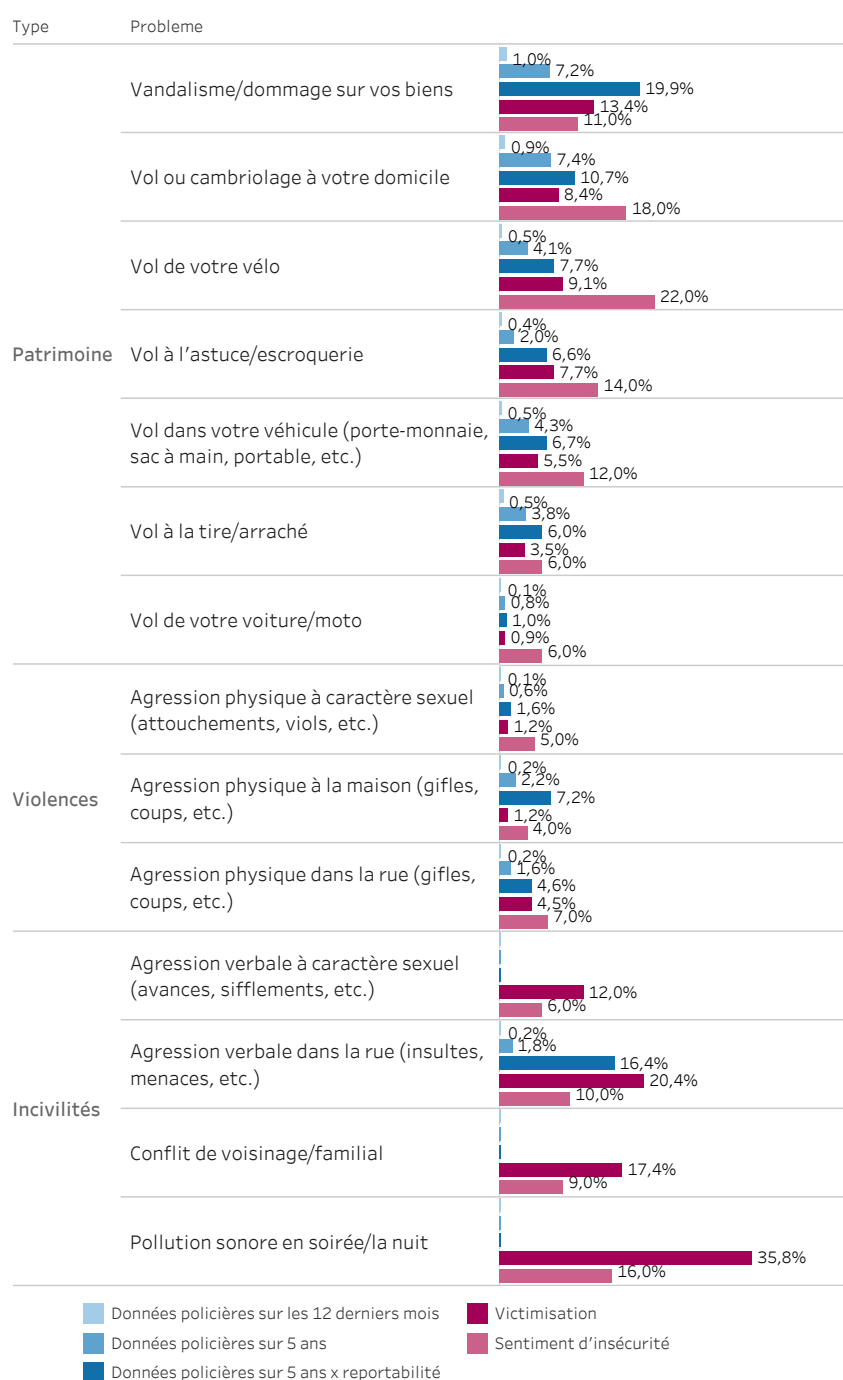


Figure 11 Comparaison du sentiment d'insécurité, de la victimisation et des données policières.

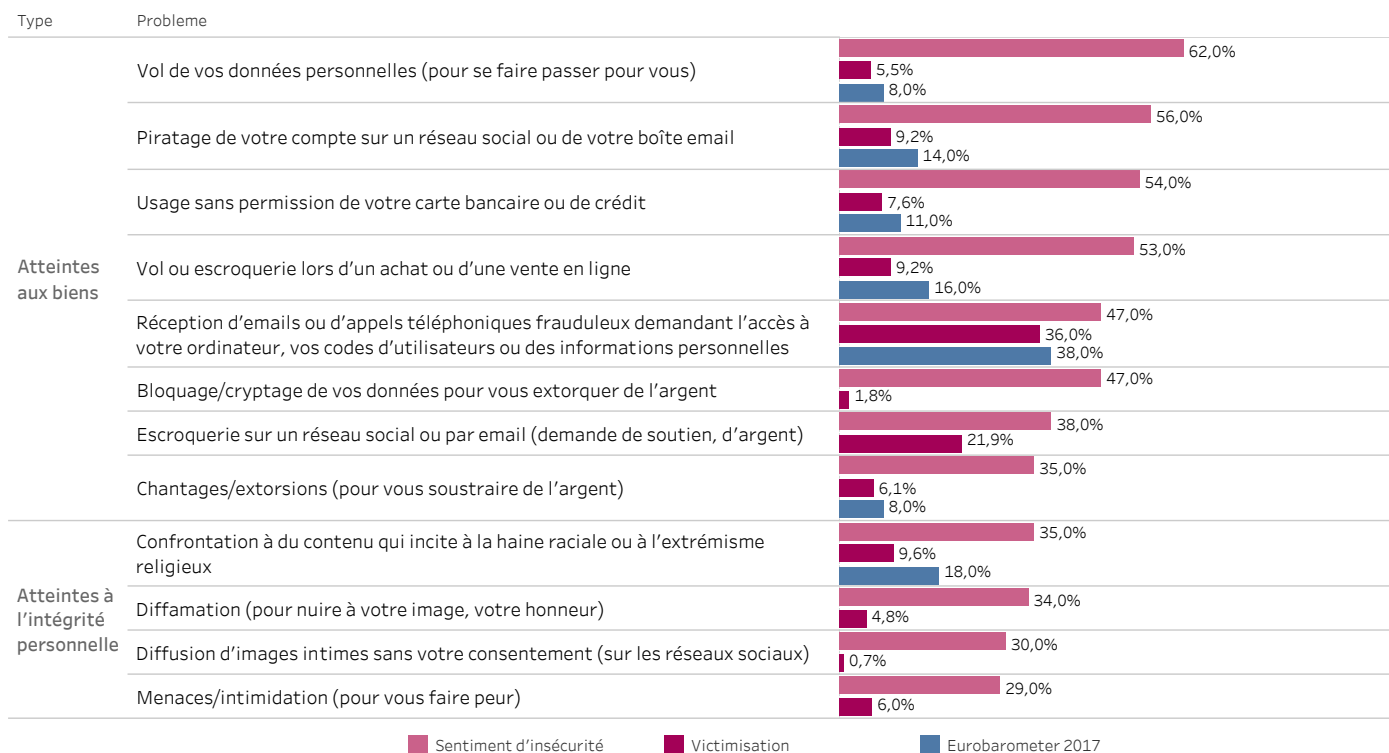


Figure 12 Comparaison du sentiment d'insécurité et de la victimisation par Internet.

La comparaison des taux d'insécurité sur Internet avec les taux de victimisation révèle une situation analogue, mais dans des proportions plus importantes. **À l'exception de la réception d'emails ou appels téléphoniques frauduleux et des escroqueries sur un réseau social ou par email, les taux de victimisation sur Internet sont nettement inférieurs aux taux d'insécurité.** En effet, le taux d'insécurité moyen pour les atteintes aux biens est de 51% alors que le taux de victimisation moyen est de 6.6% (exclusion faite des courriels et appels indésirables et de la catégorie «escroquerie sur un réseau social ou par email»). Le taux d'insécurité pour les atteintes à l'intégrité personnelle est de 32% pour un taux de victimisation de 5.3%. L'Eurobarometer (European Commission, 2017) révèle des taux systématiquement plus élevés, mais relativement similaires. En effet, pour des taux de victimisation entre 5 et 15%, les intervalles de confiance sont de l'ordre de  $\pm 1\%$  pour notre étude et de  $\pm 2\%$  pour l'Eurobarometer. Ainsi seul le taux de confrontation à du contenu qui incite à la haine raciale ou à l'extrémisme est notablement moins élevé. Il convient d'être prudent sur la comparaison précise des valeurs en raison des effets de télescopage non mesurables pour les deux sondages.

La comparaison des crimes et délits par Internet avec la criminalité dans l'espace physique demeure pour l'heure difficile à réaliser par type de problème. Par exemple, bien que leurs taux de victimisation soient similaires, les nuisances sonores en soirée/nuit sont-elles vraiment comparables à la

réception d'emails ou appels indésirables. Néanmoins, les menaces, intimidations et diffamation en ligne semblent avoir des taux plus bas que les agressions verbales en rue, qu'il s'agisse d'injures, menaces ou qu'elles soient à caractère sexuel. Une analyse détaillée des résultats doit encore être réalisée afin de prendre en compte les facteurs d'exposition aux risques notamment.

Une tendance globale est observable. **Les taux de victimisation reportés pour les atteintes aux biens par Internet ont des ordres de grandeur similaires aux infractions ciblant des biens dans l'espace physique** (6% en moyenne, entre 1-9% selon le type de problème). Les taux de cambriolages et de vols à l'astuce/escroqueries ont notamment des taux comparables aux escroqueries dans le e-commerce et à l'usage sans permission de cartes bancaires.

## 7 opinions sur la police neuchâteloise

Cette partie du sondage porte sur l'évaluation de la satisfaction et la confiance envers la police neuchâteloise et sur les attentes générales de la population en termes d'accessibilité, visibilité et présence.

De manière générale, les recherches réalisées en Suisse ont montré que l'image publique de la police est très positive. Les corps de police travaillant dans les centres urbains sont parfois soumis à des critiques plus vives que ceux opérant dans les zones rurales. Un sentiment d'insécurité et une perception des phénomènes d'incivilité dans les quartiers plus marqués dans les espaces urbains peuvent notamment expliquer des attentes plus élevées. Les personnes ayant subi des expériences de victimisation antérieure ont également tendance à déclarer une insatisfaction plus élevée vis-à-vis de la police. Au niveau international les constats divergent ; dans les états totalitaires et dans les pays où la sécurité publique n'est que partiellement assurée, la police est généralement beaucoup moins bien perçue (Killias *et al.*, 2012, pp. 420-421). Les comparaisons réalisées dans le cadre de cette étude se limitent ainsi aux précédents sondages réalisés dans le canton et en Suisse.

Une attention particulière est posée sur les attentes induites par la criminalité en ligne et la perception de la population sur le rôle de mitigation et de régulation des problèmes par la police. En effet, la question demeure de savoir si la population attend de la police qu'elle prenne en main la problématique de la sécurité sur Internet ou si d'autres acteurs sont envisagés.

### 7.1 Attentes envers la police

**La police constitue l'un des principaux acteurs vers qui la population souhaite pouvoir demander de l'aide en cas de problème.** Avec les voisin·e·s, la famille et les ami·e·s, la police fait partie des ressources principales auxquelles les personnes feraient appel pour résoudre un problème d'importance mineure (Figure 13). Pour un crime par Internet, les répondant·e·s se tourneraient majoritairement (75%) vers la police (Figure 14). La différence de gravité entre un problème mineur et un crime sur Internet explique de toute évidence l'augmentation. Il est néanmoins intéressant de relever que la police serait la ressource principalement sollicitée, très largement devant les autres possibilités de réponse proposées. L'enquête européenne de 2017 arrive au même constat pour toutes les formes de criminalité en ligne évaluées, à l'exception des cas de découverte de logiciels malveillants qui seraient plutôt reportés aux fournisseurs de services Internet.

Pour un problème d'importance mineure dans votre quartier/village (p.ex. un conflit de voisinage), que vous n'arrivez pas à résoudre seul·e, à qui demanderiez-vous de l'aide ?

Voisin·e·s, colocataires	55%	♂ 54%	56% ♀
Famille, ami·e·s	54%	46%	61%
Police	51%	53%	49%
Autorités communales	31%	33%	29%
Assistant·e·s et services sociaux	6%	6%	6%
Associations/communautés (culturelles, religieuses, etc.)	5%	5%	6%
Services de sécurité privé	3%	3%	3%

Figure 13 Comparaison des types d'acteurs sollicités en cas de problème d'importance mineure dans le quartier/village.

À noter que si les voisin·e·s semblent être la principale ressource pour un problème d'importance mineure dans l'espace physique, ils chutent en dernière position pour aider en cas de crimes sur Internet. Que cela soit dans l'espace physique ou par Internet, le recours aux associations et communautés est globalement faible, bien que potentiellement plus élevé en ligne. Au niveau des différences générationnelles, les jeunes de 16-24 ans solliciteraient principalement la famille (75% pour un problème mineur dans l'espace physique et 59% pour un crime sur Internet). Le recours à la police augmente globalement avec l'âge.

Et pour un crime par Internet que vous n'arrivez pas à résoudre seul·e, à qui demanderiez-vous de l'aide ?

Police	75%	♂ 77%	73% ♀
Informaticien·ne	41%	42%	40%
Famille, ami·e·s	40%	34%	46%
Associations de protection des consommateurs	28%	27%	29%
Fournisseur d'accès Internet	28%	34%	24%
Forums de discussion en ligne	12%	15%	10%
Voisin·e·s, colocataires	5%	5%	5%

Figure 14 Comparaison des types d'acteurs sollicités en cas de crime par Internet.

Par ailleurs, plusieurs autres possibilités ont été suggérées pour la résolution d'un problème mineur dans son quartier/village: 40 sondé·e·s (2%) feraient appel à la gérance, au propriétaire ou au concierge en premier, 20 (1%) demanderaient de l'aide à leur protection/conseil juridique/avocat/ASLOCA, 8 (0,4%) à un médiateur et 3 (0,1%) à un collègue de travail. Pour un crime sur Internet: 14 sondé·e·s (1%) demanderaient de l'aide à leur protection/conseil juridique/avocat, 6 (0,3%) à une assurance, 5 (0,2%) à un collègue de travail, 5 (0,2%) à MELANI/SCOCI, 4 (0,2%) à un service financier.

Afin d'évaluer plus précisément dans quel contexte la population envisage d'avoir recours à la police, la question «*Dans les situations suivantes, estimez-vous probable que vous contactiez la police?*» a été posée. 96% des sondé-e-s estiment probable de contacter la police pour un cas de cambriolage, 89% pour un cas d'agression physique/à caractère sexuel, 62% pour un vol/escroquerie par Internet et 61% pour un cas de violence/harcèlement par Internet. Globalement, **ces résultats sont très supérieurs aux taux de reportabilité mesurés. Néanmoins, les différences de dénonciation entre les infractions dans l'espace physique et les infractions en ligne se confirment par les intentions.** Finalement, 55% signaleraient la présence de personnes suspectes et 17% un cas de conflit entre voisins/incivilités.

En regard du genre, plus de femmes estiment probable de dénoncer des cas d'agressions physiques/à caractère sexuel, des personnes suspectes ainsi que des violences/harcèlements par Internet. Les personnes de plus de 40 ans estiment plus fréquemment probable de faire appel à la police pour signaler des personnes suspectes et dénoncer des crimes par Internet.

En regard de la victimisation, **il n'y a pas de différences notables entre les victimes et les non-victimes pour les crimes dans l'espace physique. À l'inverse, les victimes de violences/harcèlements par Internet sont moins nombreuses à estimer probable de contacter la police** (56% ±6% contre 65% des non-victimes), **tout comme pour les vols/escroqueries par Internet** (51% ±4% contre 67% des non-victimes). Des expériences antérieures insatisfaisantes envers le travail de la police pourraient en être la cause.

Ainsi, bien que la police soit identifiée comme un acteur important pour aider la population en cas de crime et délits par Internet, la part de la population estimant probable d'y faire recours en cas de problème est bien inférieure à celle estimant probable de le faire pour un problème dans l'espace physique.

## 7.2 contacts avec la police

**Pour atteindre la police dans des situations non urgentes, les moyens de contact préférés par la population semblent peu impactés par les transformations numériques de la société.**

En effet, 54% des sondé-e-s disent préférer utiliser le téléphone, 46% se déplacer à un poste fixe, 38% parler directement à un-e policier-ère dans

la rue et 17% contacter un-e policier-ère de leur entourage. À noter que 17 personnes (1%) proposent également l'appel à un numéro non urgent comme autre moyen. Le déplacement à un poste est particulièrement envisagé par les personnes de plus de 40 ans (50% contre 39% pour les moins de 40 ans). La préférence pour les contacts en rue et les appels téléphoniques augmente avec l'âge dès 25 ans (passant respectivement de 33 à 43% et de 47 à 62%).

**Il faut relever tout de même que 26% des répondant-e-s préféreraient envoyer un e-mail ou un courrier, 24% remplir un formulaire en ligne** sur une plateforme de signalement et uniquement 4% prendre contact sur les réseaux sociaux. Pour les moyens de contact par Internet, **des différences notamment sont observables en fonction de l'âge.** 11% des 16-24 ans seraient prêts à un contact par les réseaux sociaux. Le taux diminue très vite dès 40 ans. Seul-e-s 2% des répondant-e-s envisagent ce moyen de communication et aucun parmi les plus de 65 ans. L'usage d'un formulaire en ligne et d'email est préféré par un tiers des 25-39 ans et environ un quart des 16-24 ans et 40-54 ans.

## 7.3 satisfaction du travail policier

L'évaluation de la satisfaction policière a été réalisée en prenant en compte l'ensemble des répondant-e-s, mais également en ne considérant que les personnes ayant signalé avoir eu au moins un contact avec la police au cours des 12 derniers mois, soit 27% de l'échantillon total. Aucune différence n'est observée entre les zones rurales et urbaines.

En général, êtes-vous satisfait-e du travail de la police neuchâteloise ?

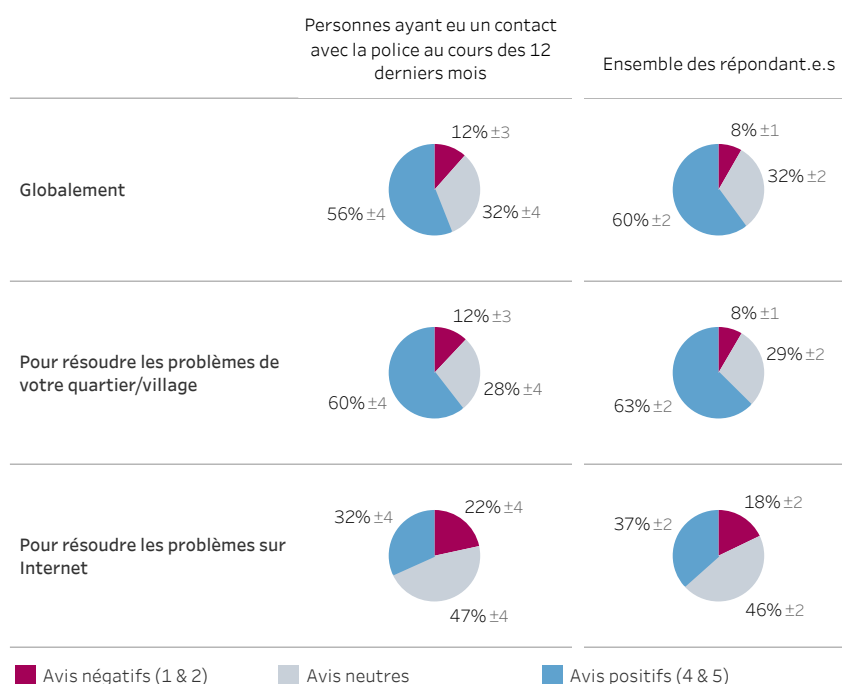


Figure 15 Satisfaction du travail de la police neuchâteloise.

Réponses de 1 - Pas du tout satisfait.e à 5 - Tout à fait satisfait.e.

**Tant globalement que spécifiquement aux problèmes de leur quartier/village, 12% ± 3% des sondé-e-s ayant eu des contacts avec la police au cours des 12 derniers mois se déclarent insatisfait-e-s du travail policier. En matière de résolution de problèmes sur Internet, le taux s'élève à 22% ± 4%.** En 2015, 14% des répondant-e-s du canton de Neuchâtel avaient déclaré que la police faisait un "très" ou un "assez mauvais travail" (Biberstein *et al.*, 2015). Au niveau suisse, 9% des sondé-e-s évaluaient le travail policier négativement (Biberstein *et al.*, 2016).

13% (±4) des victimes d'une infraction contre le patrimoine se disent insatisfaites du travail policier. Le taux d'insatisfaction est plus marqué (22% ±8) pour les victimes de violences physiques. 27% (±5) des victimes d'une infraction en ligne se disent insatisfaites du travail policier pour résoudre les problèmes sur Internet, mais globalement insatisfaites de la police à 13% (±4).

Ainsi les niveaux de satisfaction sont globalement élevés: 56% d'avis positifs sur le travail global de la police et 32% d'avis neutres, ainsi que 60% d'avis positifs sur la résolution de problèmes dans les quartiers/villages et 28% d'avis neutres. Le niveau de satisfaction mesuré dans l'étude de Niklaus (2013) était de 48% pour le travail global de la police neuchâteloise. L'auteur expliquait ce taux très bas par une surreprésentation des personnes disant se sentir en insécurité dans son échantillon. **Le niveau de satisfaction est près de deux fois plus bas en matière de résolution de problèmes sur Internet** avec 32% d'avis positifs et 47% d'avis neutres. Le sondage de 2017 au niveau européen montre que 49% des sondé-e-s étaient d'accord ou plutôt d'accord sur le fait que les forces de l'ordre font un travail suffisant face aux problèmes de criminalité en ligne (European Commission, 2017). Il faut relever que le niveau de satisfaction lié à la résolution de problèmes sur Internet varie beaucoup en fonction de l'âge, passant de 27% (±6) chez les 16-24 ans à 51% (±5) chez les plus de 65 ans.

L'avis des habitant-e-s du canton a été demandé pour plusieurs affirmations en fin de sondage:

- **81%** des répondant-e-s sont d'accord avec l'affirmation «*La police écoute les préoccupations de la population*»,
- **84%** sont d'accord avec l'affirmation «*La police sait comment résoudre les problèmes des citoyen.ne.s*»,
- **91%** sont d'accord avec l'affirmation «*Je peux compter sur la police en cas d'urgence*».

Finalement, les résultats montrent une très haute satisfaction des sondé-e-s vis-à-vis de la qualité de vie dans leurs quartiers/villages (94%).

## 7.4 confiance en la police

Globalement, **un niveau de confiance élevé en la police est observé. Une différence nette existe néanmoins entre la confiance donnée pour résoudre des problèmes dans le quartier/village de résidence (74%) et pour résoudre des problèmes sur Internet (45%)**. Seules 11% des personnes ayant eu un contact avec la police semblent avoir moins ou pas confiance en la police, mais leur proportion est de près d'un quart en regard de la criminalité sur Internet. Bien que les répondant-e-s affirment avoir moins confiance en la police pour la résolution de problèmes sur Internet, il faut rappeler que 75% déclarent qu'elles y auraient recours.

70% des répondantes se déclarent confiantes (globalement) contre 64% des répondants. Elles sont 48% à avoir confiance en la police pour résoudre un problème sur Internet contre 42% des hommes. Globalement, les personnes de plus de 65 ans sont les plus confiantes envers la police. Aucune différence n'est observée entre les zones rurales et urbaines.

L'étude de 2015 avait relevé un taux de confiance de 84% pour le canton de Neuchâtel (Biberstein *et al.*, 2015). Les chiffres sont différents, car les options de réponse n'incluaient pas l'avis neutre. Une échelle à quatre niveaux avait en effet été utilisée. Les auteurs avaient également remarqué que les

### Globalement, avez-vous confiance en la police ?

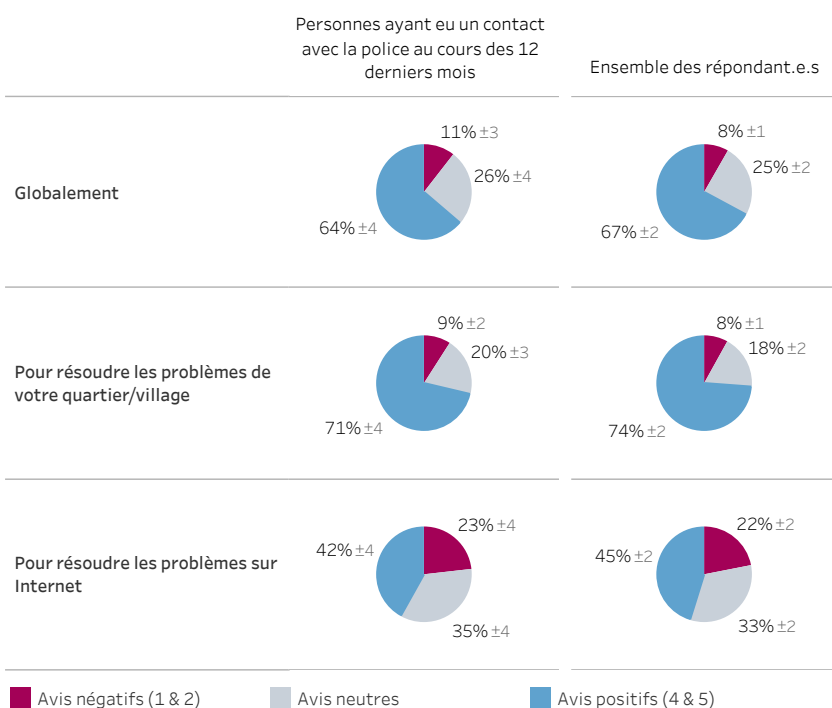


Figure 16 Confiance en la police neuchâteloise.

Réponses de 1 - Pas du tout confiant.e à 5 - Tout à fait confiant.e.



femmes sont plus nombreuses à avoir confiance en la police que les hommes. Tresch *et al.* (2018), relèvent également qu'en Suisse la police et les tribunaux sont les institutions en lesquelles la population a le plus de confiance. De plus, ils observent qu'un sentiment de sécurité élevé a un impact positif sur le niveau de confiance envers les institutions.

### 7.5 présence et visibilité policière

Plus de la moitié des répondant-e-s pense que la présence policière est suffisante dans tous les types d'espace.

Selon vous et pour chacun des lieux décrits, la présence de la police est ?

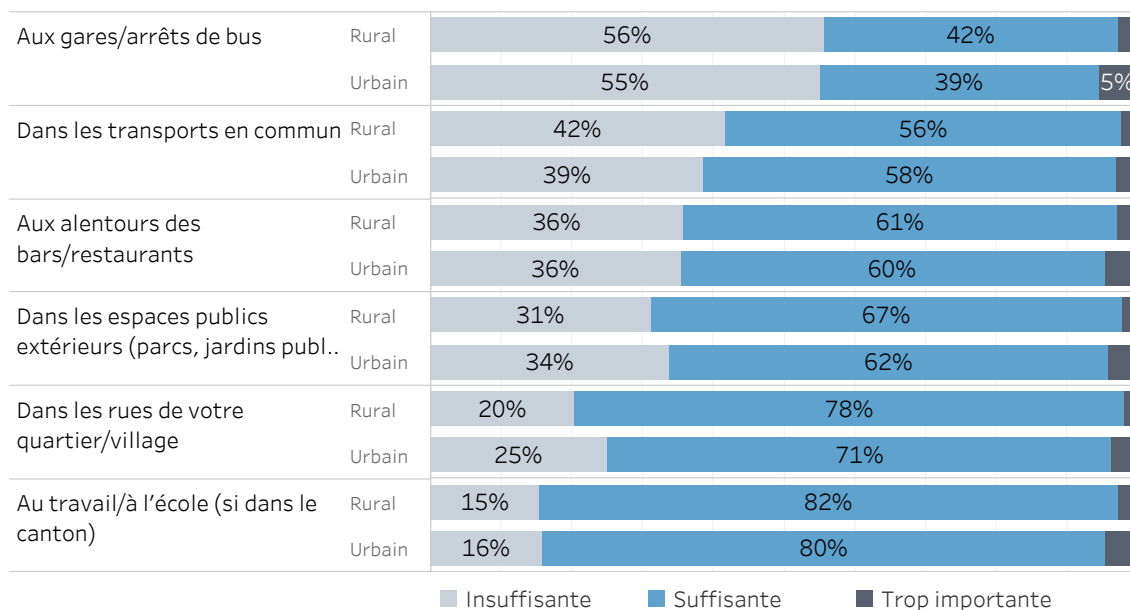


Figure 17 Evaluation de la présence policière en milieu rural et urbain. Les taux excluent les réponses «Sans avis».

**La proportion s'inverse pour les gares/arrêts de bus ; lieux où la présence policière est estimée insuffisante par 55% des répondant-e-s** (59% des femmes et 51% des hommes). Pour tous les types de lieux, une part très faible des sondé-e-s estime que la présence policière est trop importante. Ces avis sont néanmoins un peu plus marqués dans les zones urbaines. **En zone urbaine, un quart des habitant-e-s estiment la présence policière insuffisante dans leurs quartiers. La proportion diminue à 20% en milieu rural.** Aucune relation claire ne se dégage en fonction de l'âge, sauf pour les rues du quartier/village: 20% des moins de 40 ans l'estime insuffisante, contre 27% pour les plus de 55 ans. En 2015, 50.5% des personnes interrogées dans le canton de Neuchâtel et 62% pour la Suisse jugeait la présence de la police suffisante. En 2011, la part était respectivement de 63% et 61% (Killias *et al.*, 2011 ; Biberstein *et al.*, 2015 ; Biberstein *et al.*, 2016). Des distinctions par type de lieu n'avaient néanmoins pas été réalisées.

54% des répondant-e-s sont d'avis que la présence policière n'a pas évolué au cours des cinq dernières années (52% ±3 en

milieu urbain et 58% ±4 en milieu rural). 29% pensent qu'elle a diminué et 17% qu'elle a augmenté.

24% des répondant-e-s n'ont pas d'avis et ont été exclu-e-s des calculs. Les différences sont faibles en fonction du genre ou de l'âge. Les perceptions sont très stables dans le temps. 50% estimaient qu'elle n'avait pas changé et 14% qu'elle avait diminué en 2011 et respectivement 57% et 15% en 2015 (Biberstein *et al.*, 2015). Il faut également relever que 45 personnes (2%) insistent sur l'importance de renforcer la présence/visibilité policière dans leurs commentaires.

En regard de la répartition des postes de police, **80% des répondant-e-s est d'avis qu'il faudrait moins de postes de police, mais toujours ouverts plutôt que plus de postes, mais pas toujours ouverts.**

La proportion ne varie ni en fonction du genre, de l'âge, ou du type de milieu (rural/urbain). À noter que 5% des répondant-e-s n'ont pas souhaité répondre à la question.

### 7.6 priorités de la police

Cinq priorités futures ont pu être sélectionnées par les participant-e-s au sondage. Il ressort que la priorité «**Être visible dans l'espace public**» est retenue par 62% des répondant-e-s. Elle est particulièrement représentée chez les personnes de plus de 40 ans. Aucune différence n'est observable entre zones rurales ou urbaines du canton. Bien que seulement un tiers des personnes sondées pensent que la présence policière a diminué dans leur quartier/village, la visibilité dans l'espace public reste une priorité pour près des deux tiers d'entre elles. En effet, une part importante de la population estime que la présence policière est insuffisante dans les espaces publics et en particulier dans les gares (estimée insuffisante par 55% des répondant-e-s).

En deuxième position viennent les priorités «**Intervenir très vite en cas d'infractions**» et «**Faire de la prévention auprès des jeunes**». Ces deux priorités sont relativement indépendantes de l'âge. Mais plus de femmes les considèrent importantes, tout comme les priorités «surveiller les conduites dangereuses



des véhicules» ainsi que «Faire de la prévention des crimes et délits».

En troisième position, les priorités «Agir sur les crimes et délits par Internet», et «Mener des investigations pour identifier et dénoncer les auteurs de crimes et délits» sont sélectionnées par un peu moins de 50% des répondant-e-s. Les expériences de victimisation ont un fort impact sur les avis. En effet, les personnes victimes de délits physiques ont plus tendance à estimer qu'intervenir très vite en cas d'infractions (60% de victimes, contre 41% de non-victimes) et mener des investigations pour identifier et dénoncer les auteurs de crimes et délits (50% de victimes, contre 30% de non-victimes) sont des priorités. De façon analogue, les victimes de crimes par Internet (62% de victimes de violences et 54% de vols/escroqueries) estiment prioritaire d'agir sur les crimes

et délits par Internet, comparé aux non-victimes de crimes en ligne (39%).

Plusieurs commentaires portent sur la priorité «Surveiller les conduites dangereuses de véhicules». En effet, 22 répondant-e-s (1%) souhaiteraient un renforcement des contrôles routiers et une attitude plus répressive envers les comportements contraires à la Loi sur la circulation routière. 26 personnes (1%) estiment que l'utilisation du téléphone portable au volant devrait être davantage sanctionnée. Enfin, selon 19 répondant-e-s (1%), les contrôles de vitesse ne ciblent pas suffisamment les zones entraînant un réel danger, en particulier les zones limitées à 30 km/h, les rues aux abords des écoles et les lieux fréquentés des villes.

Selon vous, dans quels domaines la police devrait-elle axer ses priorités ?

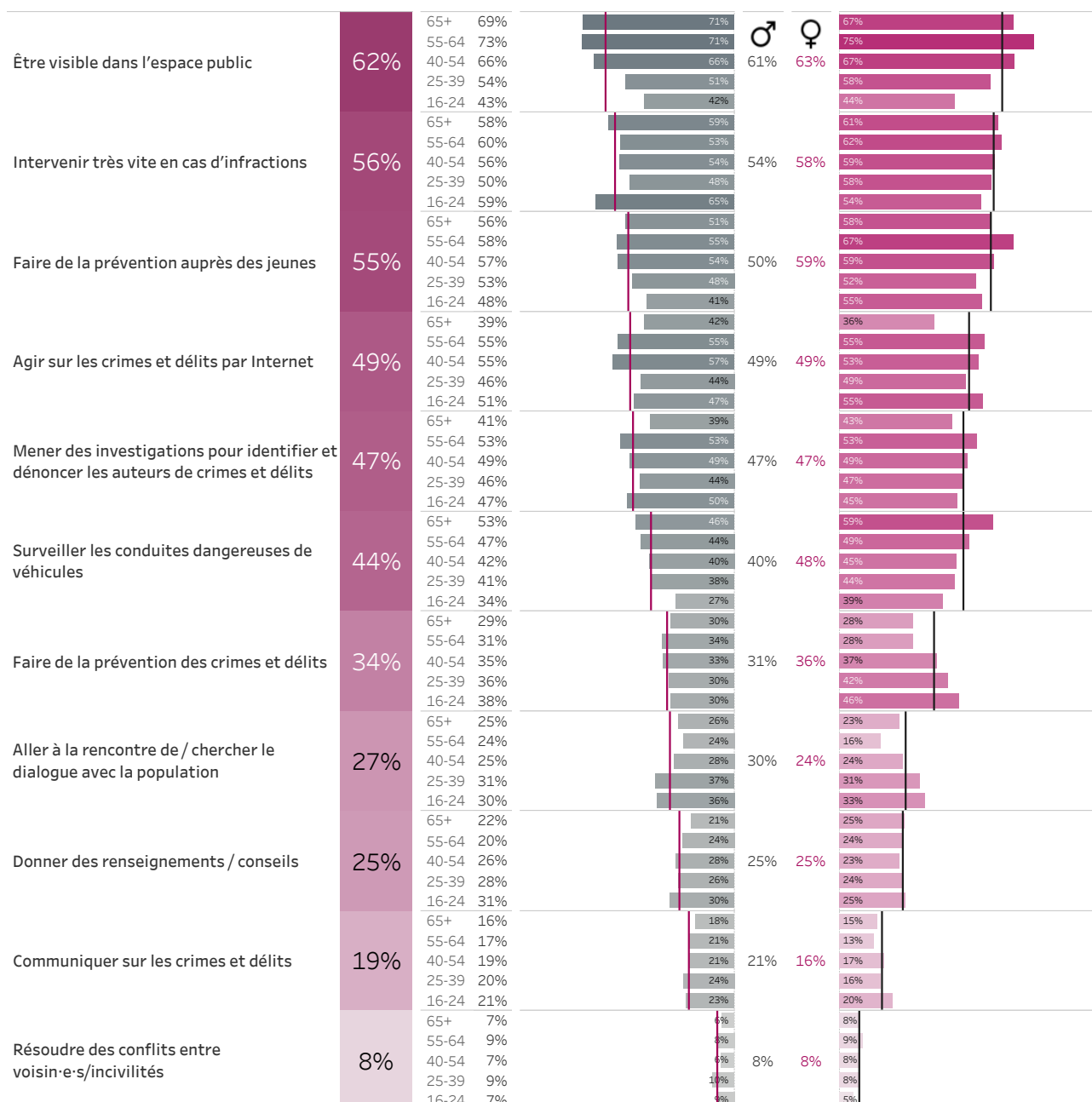


Figure 18 Priorités de la police en fonction du genre et de l'âge.

## 8 conclusions

### 8.1 sentiment d'insécurité

Les résultats montrent que **le sentiment d'insécurité dans le canton de Neuchâtel est plutôt bas, voire très bas** pour tous les types de comportements évalués. La conduite dangereuse des véhicules constitue la crainte principale des répondant-e-s (24% des sondé-e-s), suivie par le vol de vélos (22%) et le cambriolage au domicile (18%). Globalement, le sentiment d'insécurité est plus prononcé en milieu urbain que rural. Les jeunes de 16-24 ans craignent plus les agressions physiques (11%) ou verbales (13%) à caractère sexuel et les aînés craignent plus les escroqueries (20%). Certains espaces publics sont perçus comme plus anxiogènes, en particulier la nuit tombée. Ainsi, les gares du canton sont les lieux qui génèrent le plus d'insécurité, suivies par les transports en commun. La conduite dangereuse, les rues peu fréquentées et les individus consommant drogues et alcool représentent les principaux facteurs impactant négativement le sentiment de sécurité. À l'inverse, entretenir de bonnes relations avec les voisins, avoir un téléphone mobile sur soi (surtout chez les jeunes) ainsi que le bon éclairage et l'entretien des routes et des zones piétonnes favorisent le sentiment de sécurité.

De manière générale, **un renversement des inquiétudes est perceptible entre les problèmes de sécurité dans l'espace physique et sur Internet**. Plus d'une personne sur deux se dit inquiète de subir une atteinte à ses biens sur Internet que cela soit via un usage de ses moyens de paiement ou par une escroquerie en ligne, alors que 18% des sondé-e-s craignent un cambriolage et 14% un vol à l'astuce ou une escroquerie dans l'environnement physique. Le sentiment d'insécurité en ligne est particulièrement impacté par une victimisation antérieure, il est plus prononcé chez les femmes et tend à augmenter avec l'âge. Il faut également relever qu'une part très faible des personnes se dit non concernée par les différents types de problèmes en ligne. De surcroît, les préoccupations en matière de sécurité en ligne semblent avoir modifié la façon d'utiliser Internet pour près de 90% des sondé-e-s.

Une **différence marquante se dessine également en matière de perception des niveaux et de l'évolution de la criminalité physique et par Internet**. Globalement, plus des deux tiers des répondant-e-s évaluent les niveaux de problèmes comme bas ou très bas dans le quartier/village où ils habitent. En revanche, les niveaux de criminalité par Internet sont évalués comme étant élevés ou très élevés par près de 50% de l'échantillon de la population neuchâteloise, soit dix fois plus de personnes que pour les crimes et les délits

(4%) et la vente de drogues dans la rue (5%). Bien qu'une part importante des répondant-e-s ne soit pas en mesure de fournir une estimation de l'évolution des problèmes de sécurité, l'inversion de tendance s'observe également sur l'évaluation de l'évolution de la criminalité qui est perçue en hausse pour les crimes en ligne par une part bien plus grande des sondé-e-s.

Finalement, **les taux de victimisation reportés pour les atteintes aux biens par Internet ont des ordres de grandeur similaires aux infractions ciblant des biens dans l'espace physique** (6% de la population en moyenne, entre 1-9% selon le type de problèmes). Les taux de cambriolages et de vols à l'astuce/escroqueries ont notamment des taux comparables aux escroqueries dans le e-commerce et à l'usage sans permission de cartes bancaires.

### 8.2 opinions sur la police neuchâteloise

Que le problème survienne dans l'espace physique ou sur Internet, la police constitue l'un des principaux acteurs à qui la population souhaite pouvoir demander de l'aide en cas de problème. Les taux de reportabilité mesurés sont tout à fait comparables aux précédentes études suisses et européennes. Globalement, une très nette différence est encore visible entre la criminalité dans l'espace physique et les crimes en ligne qui demeurent peu reportés. Les moyens de contact préférés par la population semblent peu impactés par les transformations numériques de la société. Un quart des répondant-e-s pourraient néanmoins envisager l'usage d'une plateforme en ligne ou l'email pour des situations non urgentes.

Globalement, **l'image de la police est très positive**. Neuf personnes sur dix environ se disent satisfaites de la sécurité dans le canton et disent pouvoir compter sur la police en cas d'urgence. Parmi les personnes ayant eu contact avec la police au cours des douze derniers mois, seules 12% se disent insatisfaites. Un niveau de confiance élevé en la police est également observé. Une différence nette existe néanmoins entre la confiance donnée pour résoudre des problèmes dans le quartier/village de résidence (74%) et pour résoudre des problèmes sur Internet (45%).

Plus de la moitié des répondant-e-s pense que la présence policière est suffisante dans tous les types d'espace. La proportion s'inverse pour les gares/arrêts de bus; lieux où la présence policière est estimée insuffisante par 55% des répondant-e-s (59% des femmes et 51% des hommes). Pour tous les types de lieux, une part très faible des sondé-e-s estime que la présence policière est trop importante. En zone urbaine, un quart des habitant-e-s estime la présence policière insuffisante dans leurs quartiers. La proportion diminue à 20% en milieu rural.

### 8.3 priorités futures

La priorité «Être visible dans l'espace public» est retenue le plus fréquemment (par 62% des répondant-e-s). Elle est particulièrement représentée chez les personnes de plus de 40 ans. A noter qu'aucune différence n'est observable entre les zones rurales ou urbaines du canton.

En deuxième position viennent les priorités «Intervenir très vite en cas d'infractions» et «Faire de la prévention auprès des jeunes».

En troisième position viennent les priorités «Agir sur les crimes et délits par Internet», et «Mener des investigations pour identifier et dénoncer les auteurs de crimes et délits». A noter que tant l'intervention rapide en cas d'infractions que la résolution des affaires sont particulièrement mises en avant par les victimes d'infractions.

Finalement, plus de 40% des sondé-e-s ont sélectionné la priorité «Surveiller les conduites dangereuses de véhicules». En effet, il s'agit du type de problème le plus craint par les répondant-e-s (24%) dans leur quartier/village et 36% indiquent que les conduites dangereuses impactent défavorablement leur sentiment de sécurité dans leur quartier/village, ce qui en fait la principale raison du sentiment d'insécurité.

## 9 références

- Van Dijk, J., Mayhew, P., van Kesteren, J., Aebi, M. F., & Linde, A. (2010). Final report on the study on crime victimisation. Tilburg: International victimology institute Tilburg.
- Biberstein, L., Killias, M., Walser, S., Iadanza, S., & Pfammatter, A. (2015). Sondage au sujet des expériences et opinions sur la criminalité dans le canton de Neuchâtel. Analyses dans le cadre du sondage national de sécurité 2015. Institut de Criminologie, Université de Zürich.
- Biberstein, L., Killias, M., Walser, S., Iadanza, S., & Pfammatter, A. (2016). Sondage au sujet des expériences et opinions sur la criminalité en Suisse. Analyses dans le cadre du sondage national de sécurité 2015. Killias Research & Consulting.
- Cops, D., Pleysier, S., & Put, J. (2012). Worrying about the future and fear of crime among young adults: a social psychological approach. *Journal of Youth Studies*, 15(2), 191-205.
- European Commission. (2017). Europeans' attitudes towards cyber security Special Eurobarometer 464a-Wave EB87.4-TNS opinion & social.
- Ferraro, K. F. (1995). *Fear of Crime: Interpreting Victimization Risk*. State University of New York Press, New York.
- Gerber, M. M., Hirtenlehner, H., & Jackson, J. (2010). Insecurities about crime in Germany, Austria and Switzerland: A review of research findings. *European Journal of Criminology*, 7(2), 141-157.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Stanford: Stanford University Press.
- Junger, M. (1987). Women's experiences of sexual harassment: Some implications for their fear of crime. *The British Journal of Criminology*, 27(4), 358-383.
- Killias, M. (1990). Vulnerability: Towards a better understanding of a key variable in the genesis of fear of crime. *Violence and Victims*, 5(2), 97.
- Killias, M., Aebi, M. F., & Kuhn, A. (2012). *Précis de criminologie*. Stämpfli.
- Killias, M., Chevalier, C., & Kuhn, A. (1989). Les Suisses face au crime: Leurs expériences et attitudes à la lumière des enquêtes suisses de victimisation.
- Killias, M., & Clerici, C. (2000). Different measures of vulnerability in their relation to different dimensions of fear of crime. *British Journal of Criminology*, 40(3), 437-450.
- Killias, M., Staubli, S., Biberstein, L., Bänziger, M., & Iadanza, S. (2011). Sondage au sujet des expériences et opinions sur la criminalité en Suisse. Analyses dans le cadre du sondage national de victimisation 2011. Institut de Criminologie. Universität Zürich.
- Laaksonen, S. (2018). *Survey Methodology and Missing Data. Tools and Techniques for Practitioners*. Springer.
- Mayhew, P., & van Dijk, J.J.M. (1997). *Crime in the Industrialized World*. WODC, La Haye
- Niklaus, J. (2013). *Sentiment d'insécurité et police de proximité: analyse comparative de trois polices de proximité suisses*. Thèse de doctorat. Université de Lausanne, Faculté de droit et des sciences criminelles.
- Reep-van den Bergh, C. M. et Junger, M. (2018). Victims of cybercrime in Europe: a review of victim surveys. *Crime science*, 7(1), 5.
- Ródenas, C. & Donoval, A. (2018). Measuring crime through victimization: Some methodological lessons from the ICVS. *European Journal of Criminology*.
- Saris, W. E., & Gallhofer, I. N. (2007). *Design, Evaluation, And Analysis of Questionnaires For Survey Research*. Wiley.
- Skogan, W. G. (1987). The impact of victimization on fear. *Crime & Delinquency*, 33(1), 135-154.
- Sparks, R. F., Genn, H. G., & Dodd, D. J. (1977). *Surveying victims: A study of the measurement of criminal victimisation, perceptions of crime, and attitudes to criminal justice*. Wiley, London.
- Tresch, T. S., Wenger, A., Rosa, S. D., Ferst, T., Giovanoli, M., de Baseggio, E. M., Scurrell, J. V. (2018). Aussen-, Sicherheits- und Verteidigungspolitische Meinungsbildung im Trend. Center for Security Studies (CSS), ETH Zürich.
- Virtanen, S. M. (2017). Fear of Cybercrime in Europe: Examining the Effects of Victimization and Vulnerabilities. *Psychiatry, Psychology and Law*, 24(3), 323-338.
- Wall, D. S. (2008). Cybercrime, media and insecurity: The shaping of public perceptions of cybercrime. *International Review of Law, Computers & Technology*, 22:1-2, 45-63.
- Wetzels, P. (1995). *Kriminalität im Leben alter Menschen: Eine altersvergleichende Untersuchung von Opfererfahrungen, persönlichem Sicherheitsgefühl und Kriminalitätsfurcht; Ergebnisse der KFN-Opferbefragung 1992*. Kohlhammer.
- Yu, S. (2014). Fear of Cyber Crime among College Students in the United States: An Exploratory Study. *International Journal of Cyber Criminology*, , 8(1), 36-46.

# 10 ANNEXE 1 : méthodologie

## 10.1 conception du questionnaire

Le questionnaire a été construit avec la police neuchâteloise lors de séances préparatoires. Il s'articule autour des thèmes définis par les objectifs qui sont opérationnalisés au travers de plusieurs questions spécifiques. Ainsi, 24 questions principales ont été définies et organisées par thème. Elles sont complétées par 6 questions générales visant à vérifier les données démographiques (genre et âge) et obtenir des informations contextuelles (composition du ménage, activités routinières, types de quartier et niveau d'études). Les analyses sur le sentiment de sécurité, les attentes et la perception des services de la police ont été réalisées en regard de cinq variables (traitées individuellement et donc non combinées): (a) la victimisation, (b) les contacts avec la police, (c) le genre, (d) les tranches d'âge, (e) le type de milieu (urbain ou rural). Des questions sur la victimisation complètent ainsi le sondage. Une question ouverte clôture le sondage pour collecter les remarques et suggestions des répondant-e-s.

La formulation des questions et les types de réponse possibles se fondent notamment sur de précédents sondages réalisés dans le canton de Neuchâtel (Killias *et al.*, 2011 ; Biberstein *et al.*, 2015), ailleurs en Suisse (Biberstein *et al.*, 2016 ; Tresch *et al.*, 2018) et en Europe afin de réaliser des comparaisons et interpréter les résultats (European Commission, 2017). Un test auprès de 22 personnes (hommes et femmes de différentes tranches d'âge) a été réalisé afin d'estimer le temps de réponse et afin de vérifier la bonne compréhension des questions. Les questions ont été relues et consolidées par des membres de l'ESC, de l'IDHEAP, ainsi que des membres de la police neuchâteloise, du service des statistiques et du service d'organisation de l'Etat de Neuchâtel.

### SENTIMENT D'INSÉCURITÉ

Deux questions visent à comprendre les situations générant un sentiment d'insécurité: Dans le quartier/village où vous habitez, dans quelle mesure craignez-vous les situations suivantes? (selon une liste de 15 problèmes couvrant tant les incivilités que les crimes et délits) La criminalité par Internet intègre différents types de comportements qui causent des torts. Ils peuvent survenir sur un site web, un réseau social et/ou une application de votre téléphone. Dans quelle mesure êtes-vous personnellement inquiet·ète d'être victime de l'un des faits suivants? (selon une liste de 12 problèmes sur Internet récurrents). Les répondant-e-s se déterminent sur une échelle de 1 – pas du tout inquiet.e à 5 – tout à fait inquiet.ète.

Une question vise à identifier les types de lieux où les résident-e-s se sentent en insécurité: Quand vous êtes seul-e, diriez-vous que vous vous sentez (en journée/une fois la nuit tombée)...? Les répondant-e-s se déterminent sur une échelle de 1 – pas du tout en sécurité à 5 – tout à fait en sécurité, pour une liste de 7 types de lieux.

Les répondant-e-s sont également interrogé-e-s sur une liste de 13 facteurs sous-jacents au sentiment de sécurité: Quelles raisons impactent votre sentiment de sécurité dans votre quartier/village? En plus de choisir parmi les options listées, une autre raison peut être librement indiquée. Finalement, deux questions portent sur les effets de l'insécurité. La première «Pour vous sentir en sécurité dans votre quartier/village, comment évaluez-vous l'importance des mesures suivantes?» vise à identifier l'importance (échelle de 1 à 5) de huit mesures (p. ex. les dispositifs de sécurité, port d'un téléphone mobile, présence de voisins). La seconde porte sur les transformations de comportement sur Internet: Vos préoccupations en matière de sécurité ont-elles modifié la façon dont vous utilisez Internet?

### PERCEPTION DES NIVEAUX ET DE L'ÉVOLUTION DES PROBLÈMES DE SÉCURITÉ

Cinq types de problèmes ont été définis afin d'évaluer la perception de la population sur leurs ampleurs et leurs évolutions: (1) les désordres et incivilités (bruit, vandalisme, déchets, etc.), (2) la vente de drogues dans la rue, (3) les crimes et délits (vol, agression, etc.), (4) les vols et escroqueries par Internet et (5) les violences par Internet (harcèlement, chantage, diffamation, etc.). Deux questions portent sur l'ampleur des problèmes (échelle de 1 – très bas à 5 – très élevé): Comment évaluez-vous le niveau des problèmes de sécurité dans votre quartier/village? et Comment évaluez-vous le niveau de criminalité par Internet? Deux autres couvrent la perception de leur évolution (échelle de 1 – beaucoup diminué à 5 – beaucoup augmenté): Selon vous, comment les problèmes de sécurité ont-ils évolué ces 5 dernières années dans votre quartier/village? et Selon vous, comment les problèmes de criminalité par Internet ont-ils évolué ces 5 dernières années?

### VICTIMISATION ET ANNONCE À LA POLICE

Les sondé-e-s ont également répondu à une double question sur leur victimisation, afin d'évaluer son impact tant sur le sentiment de sécurité que la perception des services de police: Dans le canton de Neuchâtel, vous-même ou un membre de votre ménage a-t-il été victime de...? et Par Internet, vous-même ou un membre de votre ménage a-t-il été victime de...? Les mêmes listes de problèmes que celles définies pour l'analyse du sentiment d'insécurité ont été utilisées. Pour chaque problème, la victimisation globale et au cours des 12 derniers mois a été évaluée. Dans le cas d'une victimisation, il a également été demandé si le cas a été reporté à la police.

## ATTENTES ET APPRÉCIATION DES SERVICES DE LA POLICE

Les **attentes de la population envers sa police** ont été évaluées de plusieurs manières. Premièrement, il a été demandé vers qui les résident-e-s du canton se tournent lors de l'actualisation d'un problème: Pour un problème d'importance mineure dans votre quartier/village (par ex. un conflit de voisinage), que vous n'arrivez pas à résoudre seul-e, à qui demanderiez-vous de l'aide? Et pour un crime par Internet que vous n'arrivez pas à résoudre seul-e, à qui demanderiez-vous de l'aide? Ces questions ont pour objectif de situer le rôle de la police par rapport à d'autres acteurs de la sécurité et personnes ressources. Plus spécifiquement, les répondant-e-s ont été interrogé-e-s sur la probabilité de faire recours à la police pour différents types de problèmes: Dans les situations suivantes, estimez-vous probable que vous contacteriez la police? Cette question permet ainsi de situer les attentes de la population en regard de types de problèmes spécifiques rencontrés dans les espaces physique et numérique. Finalement, les attentes de la population ont été sondées par une question sur les priorités futures de la police: Selon vous, dans quels domaines la police devrait-elle axer ses priorités?

Deux questions portent sur les **contacts avec la police**: Pour contacter la police si vous en avez besoin dans des situations non urgentes, vous préféreriez...? et Combien de fois avez-vous contacté la police au cours des 12 derniers mois? La première vise à connaître les modes de communication préférés de la population en particulier en regard de leur numérisation. La seconde est exploitée comme variable dépendante pour étudier la confiance et la satisfaction envers le travail policier en fonction ou non d'une expérience vécue avec la police.

La **perception du travail policier** est évaluée par deux questions qui portent sur la présence et la visibilité policière: Selon vous et pour chacun des lieux décrits, la présence de la police est? et Selon vous, comment la présence policière dans votre quartier/village a-t-elle évolué au cours des cinq dernières années? D'autres questions ont été posées en regard de questionnements plus spécifiques posés par la police neuchâteloise: Selon vous, comment devrait évoluer la répartition des postes de police? Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes: «Je suis favorable à l'augmentation du nombre de caméras de surveillance dans l'espace public» et «Je suis favorable à ce que les policier.ère.s portent des caméras corporelles».

Finalement, la **confiance et la satisfaction envers la police** neuchâteloise ont été évaluées. Les questions ont été posées pour trois situations: «Pour résoudre les problèmes de votre quartier/village», «Pour résoudre les problèmes sur Internet» et «Globalement». Les répondant-e-s se déterminent sur une échelle de 1 – pas du tout confiant-e/satisfait-e à 5 – tout à

fait confiant-e/satisfait-e. Les échelles de réponses permettant une réponse neutre (3), des questions complémentaires ont été posées sur une échelle impliquant de prendre position. Deux d'entre elles portent sur la confiance («Je peux compter sur la police en cas d'urgence» et «Je suis prêt-e à échanger/collaborer avec la police pour améliorer la sécurité dans mon quartier/village») et trois sur la satisfaction: «La police écoute les préoccupations de la population», «La police sait comment résoudre les problèmes des citoyen.ne.s», et «Je suis satisfait-e de la sécurité dans le canton de Neuchâtel».

## 10.2 Type de sondage et mode de diffusion

Le sondage a été réalisé par un questionnaire auto-administré en français et rendu disponible en ligne au moyen du logiciel LimeSurvey. Une lettre d'invitation expliquant les intentions du sondage, ainsi que les instructions pour le remplir a été envoyée par courrier postal adressé par le Conseiller d'Etat responsable du département de la justice, de la sécurité et de la culture.

Le sondage lui-même a été mis à disposition sur une plateforme électronique de l'Ecole des Sciences Criminelles. Le biais de sélection induit par la méthode de collecte a été discuté lors des séances préparatoires et accepté par le mandant. En effet, les résultats sont limités par le fait qu'ils ne s'adressent qu'aux individus ayant un accès à Internet. Ainsi, il est a priori possible que les aînés, les personnes vivant en région éloignée, et les personnes à faibles revenus soient sous-représentés. En effet, l'Eurobarometer 464a (European Commission, 2017) relève que l'utilisation quotidienne d'Internet continue d'augmenter dans l'UE. Le 70% des répondants au sondage l'utilise quotidiennement. Il relève également que les facteurs sociodémographiques influent sur l'accessibilité à Internet. Les jeunes (96%), les personnes instruites (87%), les personnes économiquement en sécurité (73%) et les personnes habitant des milieux urbains (75%) sont plus susceptibles d'utiliser Internet régulièrement que les personnes âgées (40%), ceux ayant un faible taux d'éducation (30%), les personnes économiquement précaires (58%) et celles vivant dans des milieux ruraux (64%). Néanmoins, le niveau d'accès des ménages suisses à Internet a été mesuré par l'office de la statistique en 2017 à 93%.

Le choix de ne pas inclure la possibilité de remplir le sondage par écrit a été motivé par plusieurs raisons: d'une part, afin de limiter le temps de traitement des données et ainsi limiter les coûts, d'autre part, afin d'évaluer le potentiel d'utiliser un sondage purement numérique à l'avenir et ainsi avoir une première mesure de cette modalité pour des comparaisons futures. De plus, l'objectif initial du sondage de comparer les réponses en regard des enjeux posés tant dans



l'environnement physique que numérique justifie le choix de cibler la population faisant usage d'Internet.

### 10.3 Tirage de l'échantillon et confidentialité

L'ensemble des données statistiques a été obtenu auprès du service des statistiques de l'Etat de Neuchâtel (STATNE) qui a également réalisé le tirage de l'échantillon à partir d'un registre exhaustif de la population mis à jour en mars 2019. Afin d'obtenir des résultats comparables aux précédents sondages, la population ciblée est celle des résident·e·s du canton ayant 16 ans ou plus, soit 144'830 personnes au moment du sondage. Un échantillonnage probabiliste stratifié a été choisi afin d'obtenir un échantillon le plus représentatif possible de la population (chaque individu ayant une chance d'être tiré). 91 strates ont été définies sur la base du genre, des tranches d'âge [16-19, 20-29...100-109] et des cinq régions du canton (Neuchâtel, La Chaux-de-Fonds, le Littoral, les Vallées et Montagnes). Un échantillon d'au moins 2'000 personnes a été fixé comme objectif initial, afin d'obtenir une marge d'erreur de  $\pm 2\%$  pour un niveau de confiance de 95%.

Les études des années 2000-2010 indiquant un taux de réponse plus faible pour les sondages en ligne que les sondages papier ou mixte (Saris et Gallhofer, 2007; Laaksonen, 2018), il a été décidé de sélectionner un échantillon de 15'000 personnes avec un taux de réponse attendu d'environ 15% après un premier rappel. En fonction de risques de sous-représentation de certaines minorités, il a été décidé d'envoyer, dans une première phase, 12'000 invitations à remplir le questionnaire en ligne et d'évaluer la possibilité d'envoyer 3'000 questionnaires papier supplémentaires à l'issue de l'évaluation du taux de réponse initial.

Le processus de gestion de la confidentialité a été défini ainsi: (1) STATNE est le seul service à disposer de l'identité du répondant et du lien avec le code de participation individuel, (2) l'ESC dispose du lien entre le code de participation et les réponses au sondage, (3) STATNE fournit les poids de pondération et les données démographiques des répondants pour chaque code individuel, (4) l'ESC transmet l'ensemble des données anonymisées au mandant sans le code individuel. Les envois ont été réalisés par les services compétents de l'Etat de Neuchâtel (STATNE et le service d'organisation). L'ESC a mis à disposition une boîte mail et un numéro de téléphone de contact pour répondre aux questions des participant·e·s.

## 10.4 description de l'échantillon

### TAUX DE RÉPONSE

Sur les 12'024 personnes tirées dans l'échantillon et ayant reçu un code de participation individuel, 2'167 questionnaires valides ont été remplis. Un taux de réponse de 18% a donc été obtenu sans rappel. Le nombre attendu de répondant·e·s ayant été atteint et au vu de la représentativité de l'échantillon (voir section suivante), il a été décidé avec le mandant de ne pas effectuer de relance.

A titre de comparaison, dans l'étude de Niklaus (2013) réalisée dans le canton de Neuchâtel en 2011 par sondage en ligne, un taux de réponse de 18.5% avait été obtenu avec un rappel et la possibilité pour les 60 ans et plus de répondre par Internet et par courrier. Le taux de réponse avait alors été jugé satisfaisant. Il faut relever que des sondages réalisés antérieurement par la méthode du sondage en ligne auto-administré avaient obtenu des taux de réponse inférieurs à 10% dans plusieurs pays (Van Dijk & al, 2010). Les résultats du présent sondage semblent ainsi indiquer que ce mode de diffusion tend à mieux fonctionner qu'il y a quelques années.

Si l'envoi d'un courrier par le conseil d'Etat a certainement eu un impact positif sur le taux de réponse, il faut relever que plusieurs facteurs peuvent avoir eu un impact négatif. L'envoi du sondage avait été fixé au 25 avril 2019 avec un délai de réponse au 17 mai. Les lettres ayant finalement été reçues le 2 mai 2019, le délai de réponse n'a été que de deux semaines. Le site web du sondage est resté actif jusqu'au 15 juin avec un message en ligne de prolongation du délai de réponse. 50% des réponses ont été obtenues après 5 jours et 92% jusqu'au 17 mai. Le nombre de réponses quotidiennes a chuté dès le 18 mai ; passant d'une cinquantaine à une vingtaine, puis à moins de 10 dès le 22 mai, pour se terminer le 3 juin. De plus, le sondage était accessible à l'adresse <http://mcms.unil.ch>, mais cette dernière n'a été indexée sur les moteurs de recherche qu'à partir du 6 mai. Lors des quatre premiers jours, une centaine d'appels téléphoniques et emails ont été reçus de personnes ne trouvant pas le site web. Il semble en effet, qu'une part de la population n'introduisait pas le lien dans la barre d'adresse de son navigateur, mais la saisissait dans un moteur de recherche. Dès que l'indexation a été faite, plus aucun appel de ce type n'a été reçu. Finalement, la couverture médiatique du sondage a été relativement limitée. Le 30 avril, un communiqué de presse a été diffusé par la police neuchâteloise sur son site Internet pour annoncer le sondage. Une mention a également été faite par le chef de la police judiciaire, le 25 avril lors d'une intervention dans le journal de 12h45 de la RTS .

## REPRÉSENTATIVITÉ DE L'ÉCHANTILLON

Les répondant-e-s du sondage sont réparti-e-s sur 84 des 91 strates définies (voir Figure 1). L'échantillon est ainsi représentatif de 143'882 résident-e-s, soit 99.4% de la population. En effet, la strate des 100-109 ans n'est pas représentée, mais elle ne contenait qu'une femme sondée. Les 5 autres strates non-représentées couvrent tant des hommes que des femmes des cinq régions, mais toutes et tous de la classe d'âge des 90-99 ans.

Concernant le genre des répondant-e-s, la répartition de l'échantillon est très équilibrée: 50,3% de femmes (1090) et 49,7% d'hommes (1077). Le pourcentage est très proche des statistiques de l'échantillon tiré soit: 51,5% de femmes et 48,5% d'hommes. La pyramide des âges (Figure 1) des répondant-e-s est globalement très bonne.

En effet, une sous-représentation des jeunes de 25 à 39 ans et des personnes de plus de 70 ans, ainsi qu'une surreprésentation des 50-69 sont typiquement observées lors des sondages de victimisation en Europe (Rodenas & Doval, 2018). En comparaison des autres sondages, la participation des 16-39 est particulièrement bonne dans l'échantillon. Une explication possible pourrait être le mode de participation en ligne et la présence d'un QR Code dans la lettre pour accéder au site web. En effet, les 16-19 ont utilisé le QR Code dans 38% des cas, alors que la moyenne globale est de 22%. Il faut relever que 17% des sondé-e-s de 70 ans et plus a également utilisé le QR Code. Ces résultats soutiennent l'hypothèse d'un usage important de téléphones mobiles et tablettes pour répondre au sondage.

Les taux de réponse sont légèrement inférieurs dans les villes que dans les autres communes du canton: 365 personnes à Neuchâtel, soit un taux de réponse de 16%, 392 personnes à La Chaux de Fonds, soit un taux de réponse de 15% et 122 personnes au Locle, soit un taux de réponse de 18%. Toutes les communes du canton sont représentées (626 pour les communes du littoral, soit un taux de réponse de 21% et 662 pour les communes des vallées et montagnes, soit un taux de réponse de 19%).

34,5% des répondant-e-s déclare avoir fréquenté une école professionnelle ou fait un apprentissage, 18,8% une université ou une école polytechnique fédérale, 13,4% une haute école supérieure, 10,8% le lycée, une maturité gymnasiale ou une école de culture générale, 7,7% une école technique supérieure et 10,3% l'école obligatoire.

34,6% des répondant-e-s déclare être employé-e à temps plein et 16,9% à temps partiel, 6,3% se déclarent indépendant-e-s, 3,9% au foyer, 25,2% retraité-e-s/AVS/AI, 7,7% sont encore en études, et 3,1% sans emploi.

## 10.5 analyses

### PONDÉRATION

Afin de corriger les écarts entre la population sondée et l'ensemble des répondant-e-s, une pondération a été réalisée sur la base de l'échantillonnage stratifié. La post-stratification permet de limiter certains biais associés à la non-réponse et améliorer l'estimation. La pondération se fonde sur le nombre de personnes ayant rempli le sondage et la taille de la population dans chacune des strates. Ainsi, un poids est attribué à chaque personne. Par exemple, dans une strate de 1250 personnes, si 100 d'entre elles ont été tirées au hasard, elles ont chacune un poids de 12.5. Si 8 personnes ont répondu, elles possèdent chacune un poids de  $(100/8)*12.5$ , soit 156.25. La somme totale des poids correspond ainsi à la taille de la population réelle représentée par l'échantillon. Les taux présentés dans ce rapport sont ainsi pondérés en fonction des différences de représentation des âges, du genre et des régions du canton. Les valeurs absolues présentées correspondent quant à elles aux valeurs brutes non-pondérées de l'échantillon. Dans le cas où le nombre de répondant-e-s est faible (indiqué dans chaque cas), il convient de nuancer voire éviter les interprétations.

### RÉPONSES MANQUANTES/INVALIDES

Une grande partie des questions contiennent l'option de réponse «Pas concerné-e», «Ne sait pas» ou «Sans avis». Ces réponses ont été traitées différemment en fonction de leur proportion. Si leur nombre est faible, seules les réponses valides ont été prises en compte dans le calcul des pourcentages. Si leur nombre est important, les taux sont présentés et discutés spécifiquement.

### TEMPS DE RÉPONSE

Tel que suggéré par Niklaus (2013), il se peut que les personnes les plus concernées par le thème répondent en premier. Ainsi, les questionnaires remplis la première semaine ont été comparés aux questionnaires remplis plus tardivement. Globalement, aucune différence significative n'a été observée. Ce résultat tend à minimiser l'impact du retard d'envoi du questionnaire sur les estimations.

### VISUALISATION ET COMPARAISONS

L'ensemble des résultats a été intégré et représenté avec les logiciels Tableau et Excel afin de réaliser les comparaisons entre les variables d'intérêt. En plus des graphiques, les intervalles de confiance (IC) sont généralement présentés soit sous la forme de « $\pm X\%$ » dans le texte soit par la présentation d'un intervalle «min % - max %». Le niveau de confiance retenu est de 95%. Ainsi, une valeur mesurée de  $50\% \pm 2\%$  signifie qu'il y a 95% de chance de retrouver une valeur entre 48% et 52% si le sondage était reproduit dans les mêmes conditions. Afin d'améliorer la lisibilité du rapport, l'intervalle

de confiance n'est pas présenté lorsqu'il est inférieur ou égal à  $\pm 2\%$ . Tel est le cas également pour les comparaisons entre hommes et femmes où l'intervalle de confiance est inférieur ou égal à  $\pm 3\%$ .

L'ensemble des analyses a été réalisé en fonction du genre, des tranches d'âge, du type de milieu (rural/urbain), de la victimisation et des contacts avec la police en fonction de la pertinence des variables en regard des questions. Des comparaisons ont également été menées avec des études antérieures réalisées dans le canton de Neuchâtel (Killias *et al.*, 2011; Biberstein *et al.*, 2015), au niveau national (Biberstein *et al.*, 2016; Tresch *et al.*, 2018) et Européen (European Commission, 2017), afin de situer les résultats dans leur contexte.

#### SIGNIFICATIVITÉ DES DIFFÉRENCES

Des comparaisons de moyennes et de proportions ont été effectuées à l'aide du logiciel Tableau couplé au logiciel R. Lorsqu'un groupe ne se compose que de deux sous-groupes, comme pour le genre (hommes et femmes), les moyennes sont comparées à l'aide du t-test. À l'inverse, lorsqu'un groupe se compose de plusieurs sous-groupes, comme les tranches d'âge (5 dans cette enquête), les comparaisons sont opérées à l'aide du test ANOVA. Les comparaisons de proportions ont également été réalisées au moyen du test du chi carré et l'indicateur V de Cramer pour les tableaux de contingence. Le seuil de signification choisi est de 5% ou moins (significativité fixée à  $p < 0.05$ ). Seules les différences significatives sont présentées et discutées.

# 11 ANNEXE 2 : questionnaire

## question 1

**Dans le quartier/village où vous habitez, dans quelle mesure craignez-vous les situations suivantes ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Pas du tout inquiet.ète, 2, 3, 4, 5 – Tout à fait inquiet.ète, Pas concerné-e)*

Vol ou cambriolage à votre domicile  
Vol à la tire/arraché  
Vol à l'astuce/escroquerie  
Vol dans votre véhicule (porte-monnaie, sac à main, portable, etc.)  
Vol de voiture/moto  
Vol de votre vélo  
Agression physique à la maison (gifles, coups, etc.)  
Agression physique dans la rue (insulte, menaces, etc.)  
Agression verbale dans la rue (insultes, menaces, etc.)  
Agression physique à caractère sexuel (attouchements, viols, etc.)  
Agression verbale à caractère sexuel (avances, sifflements, etc.)  
Conflit de voisinage/familial  
Vandalisme/dommage sur vos biens  
Pollution sonore en soirée/la nuit  
Conduite dangereuse de véhicules

## question 2

**Quant vous êtes seul-e, diriez-vous que vous vous sentez... ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Pas du tout en sécurité, 2, 3, 4, 5 – Tout à fait en sécurité, Pas concerné-e)*

Une fois la nuit tombée / En journée  
À la maison  
Dans les rues de votre quartier/village  
Au travail/à l'école (si dans le canton)  
Aux alentours des bars/restaurants  
Aux gares  
Dans les transports en commun  
Dans les espaces publics extérieurs (parcs, jardins publics, place du village)

## question 3

**Quelles raisons impactent votre sentiment de sécurité dans votre quartier/village ?**

Il n'y a pas de passant-e-s, les rues sont vides  
Il y a des groupes de jeunes  
Il y a des gens qui consomment et/ou vendent des drogues  
Il y a des gens ivres  
Il y a des gens qui demandent l'aumône  
Il y a des gens qui conduisent dangereusement  
Les rues ne sont pas propres (présence de déchets/ordures)  
Il y a des graffitis  
Le quartier n'est pas bien entretenu (jardins et parcs, espaces verts)  
L'éclairage des rues est faible  
Il y a des conflits entre voisin-e-s  
J'ai été victime d'un délit  
J'ai peur d'être approché-e par des inconnu-e-s  
Autre : ...

## question 4

**Pour vous sentir en sécurité dans votre quartier/village, comment évaluez-vous l'importance des mesures suivantes ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Pas du tout important, 2, 3, 4, 5 – Tout à fait important)*

Dispositifs sécuritaires privés (portes sécurisées, alarmes, etc.)  
Dispositifs sécuritaires publics (caméras, etc.)  
Passages réguliers de la police  
Aménagement de l'espace public (propreté, lumières, etc.)  
Présence de voisin-e-s  
Bonnes relations entre voisin-e-s  
Relations avec les fonctionnaires communaux  
Avoir un téléphone/smartphone avec vous

**Autres éléments et remarques : ...**

## question 5

**La criminalité par Internet intègre différents types de comportements qui causent des torts. Ils peuvent survenir sur un site web, un réseau social et/ou une application de votre téléphone.**

**Dans quelle mesure êtes-vous personnellement inquiet-ète d'être victime de l'un des faits suivants ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Pas du tout inquiet-ète, 2, 3, 4, 5 – Tout à fait inquiet-ète, Pas concerné-e)*

Usage sans permission de votre carte bancaire ou de crédit  
Emails ou appels téléphoniques frauduleux demandant l'accès à votre ordinateur, vos codes d'utilisateurs ou des informations personnelles  
Vol ou escroquerie lors d'un achat ou d'une vente en ligne  
Escroquerie sur un réseau social ou par email (demande de soutien, d'argent)  
Vol de vos données personnelles (pour se faire passer pour vous)  
Chantages/extorsions (pour vous soustraire de l'argent)  
Menaces/intimidation (pour vous faire peur)  
Diffamation (pour nuire à votre image, votre honneur)  
Confrontation à du discours haineux ou qui incite à la haine/à l'extrémisme  
Blocage/cryptage de vos données pour vous extorquer de l'argent  
Diffusion d'images intimes sans votre consentement (sur les réseaux sociaux)  
Piratage de votre compte sur un réseau social de votre boîte email

## question 6

**Vos préoccupations en matière de sécurité ont-elles modifié la façon dont vous utilisez Internet ?**

J'ai installé un logiciel antivirus  
J'utilise moins les services bancaires en ligne  
J'utilise une carte bancaire avec sécurité améliorée, par exemple avec un code reçu par SMS  
J'ai interrompu un achat en ligne, car j'avais des doutes sur le vendeur ou le site web  
J'évite de diffuser des informations/images personnelles sur les sites Internet et les réseaux sociaux  
Je change les paramètres de confidentialité (de mon navigateur, réseau social, etc.)  
Je n'ouvre pas la pièce jointe d'un email reçu d'un expéditeur inconnu  
Je change mes mots de passe régulièrement et/ou j'utilise un gestionnaire de mots de passe  
Non, je n'ai pas changé mes habitudes  
Autre : ...

## question 7

**Pour un problème d'importance mineure dans votre quartier/village (p. ex. un conflit de voisinage), que vous n'arrivez pas à résoudre seul-e, à qui demanderiez-vous de l'aide ?**

Famille, ami-e-s  
Voisin-e-s, colocataires,  
Police  
Associations/communautés (culturelles, religieuses, etc.)  
Services de sécurité privé  
Assistant-e-s et services sociaux  
Autorités communales  
Autre : ...

## question 8

**Et pour un crime par Internet que vous n'arrivez pas à résoudre seul-e, à qui demanderiez-vous de l'aide ?**

Famille, ami-e-s  
Voisin-e-s, colocataires  
Police  
Informaticien.ne  
Fournisseur d'accès Internet  
Associations de protection des consommateurs  
Forums de discussion en ligne  
Autre : ...

## question 9

**Comment évaluez-vous le niveau des problèmes de sécurité dans votre quartier/village ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Très bas, 2, 3, 4, 5 – Très élevé, Ne sait pas)*

Désordres et incivilités (bruit, vandalisme, déchets, etc.)  
Vente de drogues dans la rue  
Crimes et délits (vol, agression, etc.)

## question 10

**Selon vous, comment les problèmes de sécurité ont-ils évolué ces 5 dernières années dans votre quartier/village ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Beaucoup diminué, 2, 3, 4, 5 – Beaucoup augmenté, Ne sait pas)*

Désordres et incivilités (bruit, vandalisme, déchets, etc.)  
Vente de drogues dans la rue  
Crimes et délits (vol, agression, etc.)

## question 11

**Comment évaluez-vous le niveau de criminalité par Internet ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Très bas, 2, 3, 4, 5 – Très élevé, Ne sait pas)*

Vols et escroqueries par Internet  
Violences par Internet (harcèlement, chantage, diffamation, etc.)

## question 12

**Selon vous, comment les problèmes de criminalité par Internet ont-ils évolué ces 5 dernières années ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Beaucoup diminué, 2, 3, 4, 5 – Beaucoup augmenté, Ne sait pas)*

Vols et escroqueries par Internet  
Violences par Internet (harcèlement, chantage, diffamation, etc.)

## question 13

**Dans le canton de Neuchâtel, vous-même ou un membre de votre ménage a-t-il été victime de... ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (Oui/Non, Au cours des 12 derniers mois : Jamais, Une fois, Deux fois, Trois fois ou plus)*

Vol ou cambriolage à votre domicile  
Vol à la tire/arraché  
Vol à l'astuce/escroquerie  
Vol dans votre véhicule (porte-monnaie, sac à main, portable, etc.)  
Vol de votre voiture/moto  
Vol de votre vélo  
Agression physique à la maison (gifles, coups, etc.)  
Agression physique dans la rue (gifles, coups, etc.)  
Agression verbale dans la rue (insultes, menaces, etc.)  
Agression physique à caractère sexuel (attouchements, viols, etc.)  
Agression verbale à caractère sexuel (avances, sifflements, etc.)  
Conflit de voisinage/familial  
Vandalisme/dommage sur vos biens  
Pollution sonore en soirée/la nuit

**Avez-vous reporté le(s) cas à la police ?**

Pour chaque type de problème, si réponse « oui » à la question précédente.

*Modalité de réponse pour chaque type (Oui/Non)*

## question 14

**Par Internet, vous-même ou un membre de votre ménage a-t-il été victime de... ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (Oui/Non, Au cours des 12 derniers mois : Jamais, Une fois, Deux fois, Trois fois ou plus)*

Usage sans permission de votre carte bancaire ou de crédit  
Réception d'emails ou d'appels téléphoniques frauduleux demandant l'accès à votre ordinateur, vos codes d'utilisateurs ou des informations personnelles  
Vol ou escroquerie lors d'un achat ou d'une vente en ligne  
Escroquerie sur un réseau social ou par email (demande de soutien, d'argent)  
Vol de vos données personnelles (pour se faire passer pour vous)  
Chantages/extorsions (pour vous soustraire de l'argent)  
Menace/intimidation (pour vous faire peur)  
Diffamation (pour nuire à votre image, votre honneur)  
Confrontation à du contenu qui incite à la haine raciale ou à l'extrémisme religieux  
Blocage/cryptage de vos données pour vous extorquer de l'argent  
Diffusion d'images intimes sans votre consentement (sur les réseaux sociaux)  
Piratage de votre compte sur un réseau social ou de votre boîte email

**Avez-vous reporté le(s) cas à la police ?**

Pour chaque type de problème, si réponse « oui » à la question précédente.

*Modalité de réponse pour chaque type (Oui/Non)*

### question 15

**Selon vous, dans quels domaines la police devrait-elle axer ses priorités ?**

Faire de la prévention des crimes et délits  
Communiquer sur les crimes et délits  
Intervenir très vite en cas d'infractions  
Aller à la rencontre de/chercher le dialogue avec la population  
Agir sur les crimes et délits par Internet  
Mener des investigations pour identifier et dénoncer les auteurs de crimes et délits  
Faire de la prévention auprès des jeunes  
Surveiller les conduites dangereuses de véhicules  
Donner des renseignements/conseils  
Résoudre des conflits entre voisin·e·s/incivilités

### question 16

**Pour contacter la police si vous en avez besoin dans des situations non urgentes, vous préféreriez... ?**

Parler directement à un·e policier·ère dans la rue  
Contacter un·e policier·ère de votre entourage (connaissances/amis)  
Aller à un poste fixe  
Téléphoner au 112 ou 117  
Envoyer un e-mail ou un courrier  
Prendre contact sur les réseaux sociaux  
Remplir un formulaire en ligne (plateforme de signalement)  
Autre : ...

### question 17

**Combien de fois avez-vous contacté la police au cours des 12 derniers mois ?**

Jamais  
Une fois  
Plusieurs fois

### question 18

**Dans les situations suivantes, estimez-vous probable que vous contacteriez la police ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Pas du tout probable, 2, 3, 4, 5 – Tout à fait probable)*

Cambriolages  
Agressions physiques/à caractère sexuel  
Conflits entre voisins/incivilités  
Vols/escroqueries par Internet  
Violences/harcèlements par Internet  
Signalements de personnes suspectes

### question 19

**Selon vous et pour chacun des lieux décrits, la présence de la police est ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (Insuffisante, Suffisante, Trop importante, Sans avis)*

Dans les rues de votre quartier/village  
Au travail/à l'école (si dans le canton)  
Aux alentours des bars/restaurants  
Aux gares/arrêts de bus  
Dans les transports en commun  
Dans les espaces publics extérieurs (parcs, jardins publics, place du village)

### question 20

**Selon vous, comment la présence policière dans votre quartier/village a-t-elle évolué au cours des cinq dernières années ?**

**La présence policière a...**

Nettement diminuée  
Plutôt diminuée  
N'a pas changé  
Plutôt augmentée  
Nettement augmentés  
Sans avis

### question 21

**Selon vous, comment devrait évoluer la répartition des postes de police ?**

Plus de postes de police, mais pas toujours ouverts  
Moins de postes de police, mais toujours ouverts

### question 22

**En général, êtes-vous satisfait·e du travail de la police neuchâteloise ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Pas du tout satisfait, 2, 3, 4, 5 – Tout à fait satisfait)*

Pour résoudre les problèmes de votre quartier/village  
Pour résoudre les problèmes sur Internet  
Globalement

### question 23

**Globalement, avez-vous confiance en la police ?**

*Modalité de réponse pour chaque type (1 – Pas du tout confiance, 2, 3, 4, 5 – Tout à fait confiance)*

Pour résoudre les problèmes de votre quartier/village  
Pour résoudre les problèmes sur Internet  
Globalement

### question 24

**Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes ?**

*Modalité de réponse pour chaque affirmation (Pas du tout d'accord, Plutôt pas d'accord, Plutôt d'accord, Tout à fait d'accord, Pas concerné·e)*

Je suis satisfait·e de la qualité de vie dans mon quartier/village  
La police écoute les préoccupations de la population  
Je peux compter sur la police en cas d'urgence  
La police sait comment résoudre les problèmes des citoyen·ne·s  
Je suis favorable à l'augmentation du nombre de caméras de surveillance dans l'espace public  
Je suis favorable à ce que les policier·ère·s portent des caméras corporelles  
Je suis prêt·e à échanger/collaborer avec la police pour améliorer la sécurité dans mon quartier/village  
Je suis satisfait·e de la sécurité dans le canton de Neuchâtel  
Je suis bien informé·e sur les risques liés à la criminalité par Internet  
Je suis confiant·e lorsque mon enfant est sur le web et les réseaux sociaux



### question 25

**Selon vous, comment décririez-vous la fréquence de vos activités ?**

*Modalité de réponse pour chaque affirmation (Tous les jours ou presque, Plusieurs fois par semaine, Une fois par semaine, Quelques fois par mois, Moins souvent, Jamais)*

Sortir en journée (par exemple pour faire des courses, les magasins, boire un verre, faire du sport)  
Sortir le soir (par exemple dans un restaurant, un bar, un cinéma)  
Rentrer à la maison après minuit  
Consulter les actualités (à la radio, télévision, sur Internet)  
Communiquer sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.)  
Effectuer vos paiements ou d'autres opérations bancaires par Internet  
Acheter des biens ou des services par Internet (vacances, livres, musique, habits, informatique, etc.)  
Vendre des biens ou des services par Internet  
Publier des photos par Internet (de vous-même, vos activités, ou vos proches)

### question 26

**Etes-vous un homme ou une femme ?**

### question 27

**Quelle est votre année de naissance ?**

### question 28

**Quel type d'études avez-vous fait ? (Veuillez sélectionner votre diplôme le plus élevé)**

Ecole obligatoire  
Ecole professionnelle, apprentissage  
Lycée, maturité gymnasiale & école de culture générale  
Ecole technique supérieure  
Haute école supérieure  
Université, école polytechnique fédérale  
Autre : ...

### question 29

**Quelle proposition décrit le mieux votre situation actuelle ?**

Employé·e à temps partiel  
Employé·e à temps plein  
Indépendant·e  
Au foyer  
Sans emploi  
Retraité·e/AVS/AI  
Etudiant·e  
Autre : ...

### question 30

**Depuis combien de temps habitez-vous dans votre quartier/village ?**

Moins d'un an  
1-2 ans  
3-5 ans  
6-10 ans  
11-20 ans  
21-30 ans  
Plus de 30 ans

### question 31

**Comment décririez-vous votre quartier/village ?**

Il y a surtout des maisons individuelles  
Il y a un mélange entre maisons individuelles et immeubles  
Il y a surtout des immeubles  
Il y a surtout des champs et/ou de la forêt

### question 32

**Combien de personnes vivent dans votre foyer (y.c. vous-même) ?**

*Modalité de réponse pour les adultes et les mineurs (0, 1, 2, 3, 4, 5, Plus/habitat collectif)*

### question 33

**Remarques et suggestions**

**Nous vous remercions beaucoup de votre participation. Quelles autres remarques ou suggestions concernant la sécurité avez-vous à faire à votre police ?**