

Guide pour développer un module de formation visant au transfert de compétences propres pour les agents de proximité.

1. Contenu de la formation:

Le contenu du module de formation qui sera conçu et mis en œuvre durant projet Poliforme doit être développé dans le cadre des domaines de compétences et des champs disciplinaires listés ci-dessous :

Droit privé
Droit des affaires
Droit civil
Droit public
Procédure pénale
Droit environnemental
Droit du travail et relation avec les syndicats
Protection civile
Commerce
Rôle de la police locale – Règles municipales et organisation
Police criminelle
Sécurité publique
Construction
Patrimoine monumental
Ecologie et environnement

Compétences managériales et économiques

Commerce
Economie du crime
Sociologie
Statistiques
Management de projet
Organisation managériale et économique
Gestion des ressources humaines
Développement urbain
Informatique
Système d'information géographique
Anglais
Code de la route
Trafic et technologie des transports
Accidents de la route

Compétences en relations publiques

Sociologie des relations
Sociologie de la déviance
Relations interculturelles
Gestion des conflits

2. Caractéristiques du processus de formation

Dans le cadre de la mise en œuvre de la 2^{ème} phase du projet Poliforme, qui se concentrera sur le développement et l'expérimentation, par les différents partenaires, du module de formation, il est nécessaire de spécifier certaines caractéristiques générales et communes qui devront être respectées afin d'assurer la coïncidence entre le processus de formation et les particularités typiques et opérationnelles de l'agent de proximité, celles-ci ayant inspiré le modèle de formation actuel.

Nous recommandons en particulier les principes suivants :

1. L'implication, lors des étapes de planification, des institutions locales ;
2. L'implication, lors des étapes de planification et de celles qui suivront, des organismes de formation et des autres institutions spécialisées dans la formation des fonctionnaires locaux et de police.
3. L'implication lors des étapes de planification et lors de la formation, de cadres représentants différentes institutions locales engagées dans la structuration et le management des services sociaux et de proximité (écoles, associations, services sociaux, clubs sportifs,...)
4. Articulation de la formation autour de 2 phases propédeutiques.

Durant la 1^{ère} phase, l'accent sera mis sur la présentation structurée des discussions devant être élaborées à travers des analyses de textes et des cours magistraux. Durant la seconde phase, les compétences opérationnelles seront développées à travers le travail, les simulations et l'expérimentation du projet.

5. Evaluation et analyse des points forts des expériences et développement d'autres projets réussis et ne ressortant pas forcément du domaine policier.

REGION CAMPANIE

Conseil municipal de sécurité

Ecole régionale de police locale

Via Santa Colomba - Piazza E. Gramazio, 4

82100 BENEVENTO - ITALY

Tel. +39 082464811 - Fax +39082464019

www.scuolaregionalepoliziale.it

CONSTRUCTION ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES DES AGENTS DE PROXIMITE



1. Références théoriques:

Les compétences propres d'une corporation se composent de compétences techniques et relationnelles auxquelles sont associées une expertise et des performances. (Boyatzis).

La compréhension et la spécification des compétences clés dans une organisation représente la méthode la plus perfectionnée proposée par la science managériale pour guider le système de gestion des ressources humaines dans son ensemble, et en particulier les politiques et processus de programmation et de recrutement, de formation et de développement de carrière. Il existe différentes méthodologies spécifiques pour définir les compétences d'une entité organisationnelle distincte, mais dans notre cas, la solution méthodologique de prédilection est celle qui établit la compétence professionnelle distincte à travers l'analyse des principaux processus de travail (Hammer and Champy) plutôt qu'à travers la définition des responsabilités officiellement assignées. Ce choix a été fait en partant du principe selon lequel cela permet une meilleure compréhension des conditions organisationnelles contextuelles qui caractérisent un rôle professionnel spécifique requérant des compétences sujettes à analyse.

Afin de définir le guideline pour le développement de cours de formation généraux et communs (pour le développement propres des compétences des agents de proximité), il apparaît nécessaire, dans le cadre de la structure méthodologique et théorique choisie, de spécifier les caractéristiques du processus professionnel d'agent de proximité.

A la lumière des considérations faites durant la 1^{ère} partie de ce travail et, par conséquent, sur base des liens étroits, ayant émergé de l'analyse des différentes structures régulatrices des pays membres, qui existent entre les forces de polices locales et de proximités, nous proposons le processus organisationnel principal d'un poste de police dans lequel un service de police de proximité est mis en œuvre.

2. Analyse des procédés qui caractérisent la police de proximité

Les procédés professionnels d'un poste de police locale peuvent être regroupés en 5 grandes catégories d'activités :

1. Managériales – organisationnelles (internes);
2. Police administrative;
3. Sécurité publique et police criminelle;
4. Police de la route;
5. Police de proximité.

3. Modèle de compétences propres aux agents de proximité

Dans la définition du cadre théorique de référence pour la conception d'un processus de formation, on rencontre souvent la distinction entre trois types de connaissances :

- Savoir (connaissances codifiées couvrant des disciplines étudiées par des communautés d'experts et de chercheurs);
- Savoir comment faire (connaissances opérationnelles et procédurales, compétences pratiques, expérience professionnelle spécifique, capacité à faire face à des problèmes professionnels)
- Savoir comment être (capacité à comprendre le contexte dans lequel on travaille, gérer les interactions avec les autres acteurs sociaux dans le contexte, adopter un comportement approprié)

Les compétences d'un agent de proximité ne sont pas seulement basées sur la (nécessaire) connaissance des règles et procédures, mais sur la capacité à adopter des stratégies d'action qui requièrent des compétences cognitives complexes (le résultat d'expériences, capacité de réflexion critique sur les expériences faites, intuition, compréhension de la spécificité des contextes, etc.) n'étant pas facile à verbaliser et à transmettre aux autres.

3.1 Compétences techniques

Dans cette catégorie, nous trouvons toutes les connaissances (know-how) et compétences relatives aux préoccupations des agents de proximité. Cela consiste généralement à la gestion de services d'inclusion et d'assimilation qui impliquent les citoyens dans les fonctions de coordination avec les autres acteurs institutionnels, et non pas à la création de plus de réseaux.

A ce stade, nous pouvons établir que les compétences techniques propres des agents de proximité, en général, combinent et supportent ces techniques propres aux policiers de proximité relevant du domaine des compétences légales, de la connaissance du phénomène criminel propre à un contexte (sociologique) et des compétences psychologiques nécessaires pour mieux lutter contre les comportements déviants et s'occuper des victimes et des personnes défavorisées.

De façon plus particulière, cependant, il semble que la fonction d'agent de proximité requière une capacité de planification managériale, à la fois pour mieux définir les activités spécifiques et les plans d'action qui définissent le contenu des services de proximité mais aussi pour le bon management des relations inter-services et la coordination (gestion et planification de réseau) avec tous les autres acteurs du réseau au travers duquel un environnement sécurisé doit être mis en place afin de garantir une certaine qualité de vie à la communauté.

3.2 Compétences relationnelles

Dans cette catégorie, on retrouve toutes les compétences relatives à la fonction d'accueil et d'inclusion des citoyens défavorisés et la gestion des conflits qui peut signaler une situation de comportement déviant à l'encontre d'une victime.

Cette expertise fait partie de la sphère psycho relationnelle et est liée à la capacité d'intervenir dans une situation de conflit ou de conflit potentiel pour éliminer ou contenir les facteurs déclenchant des comportements hostiles ou déviants. Dans d'autres situations, la capacité d'écouter, de dialoguer, de communiquer peut, quant à elle, être fonctionnelle pour la mise en œuvre d'initiative visant à inclure des sujets dans des activités sociales et institutionnelles, permettant donc directement à l'agent de proximité de contribuer à la création de cette perception de la sécurité qui définit le niveau de qualité de vie dans une communauté.

Il est évident que ces compétences et capacités dépendent strictement du contexte social à partir duquel elles ont été acquises et dans lequel elles sont appliquées. Cependant, parmi ces compétences, la capacité de diagnostiquer les caractéristiques d'un événement hostile, d'écouter, de communiquer et de gérer l'agressivité et les conflits semble être primordial.

