

DONNÉES NUMÉRIQUES ET GESTION LOCALE DE LA SÉCURITÉ

PRODUCTION ET USAGES DE BASES DE DONNÉES
CHEZ LES ACTEURS LOCAUX



FÉVRIER 2018

20.17.01

978-2-7371-2064-0



www.iau-icf.fr



IAU

INSTITUT
D'AMÉNAGEMENT
ET D'URBANISME

* Ile de France

DONNÉES NUMÉRIQUES ET GESTION LOCALE DE LA SÉCURITÉ

PRODUCTION ET USAGES DE BASES DE DONNÉES
CHEZ LES ACTEURS LOCAUX

Février 2018

IAU île-de-France

15, rue Falguière 75740 Paris cedex 15
Tél. : + 33 (1) 77 49 77 49 - Fax : + 33 (1) 77 49 76 02
<http://www.iau-idf.fr>

Directeur général : Fouad Awada
Mission Prévention Sécurité : Sylvie Scherer, directrice
Étude réalisée par Camille Gosselin
N° d'ordonnancement : 20.17.01

Crédit photo de couverture : Zapp2Photo/shutterstock

En cas de citation du document, merci d'en mentionner la source : Camille Gosselin / Données numériques et gestion locale de la sécurité / IAU îdF / février 2018

Remerciements : à celles et ceux, qui ont accepté d'échanger et de nous accorder de leurs temps pour cette étude. Ce travail n'aurait pu se faire sans leurs contributions.

Sommaire

Introduction	3
La production de chiffres dans le champ de la sécurité.....	3
Objectif : illustrer la diversité des pratiques et des usages	4
Démarche méthodologique	4
1. La production de données dédiées aux enjeux de sécurité ...	6
1.1 Une grande diversité de dispositifs	6
1.1.1 Des outils plus ou moins sophistiqués	6
1.1.2 Un large spectre de faits déclarés.....	7
1.1.3 De multiples sources d'information	8
1.2 Les « pourvoyeurs de données » : les agents de terrain	8
1.2.1 Une formation nécessaire aux enjeux de sécurité	9
1.2.2 ... qui (ré)interroge les contours d'un métier	10
1.2.3 Ce que traduisent aussi les données	11
2. Les usages des données	13
2.1 L'analyse des phénomènes de délinquance sur les territoires.....	13
2.1.1 L'analyse de la délinquance ou de la victimation ?.....	13
2.1.2 La cartographie de l'insécurité	14
2.2 Le pilotage de la politique de sécurité	16
2.2.1 Le management des équipes de terrain.....	16
2.2.2 La recherche d'efficacité en matière de sécurité	17
2.3 La donnée : un outil de communication.....	18
2.3.1 Un élément de langage commun	18
2.3.2 Les contraintes de l'échange d'informations.....	20
Conclusion.....	21
Une diversité de mode de production	21
L'implication majeure des acteurs de terrain.....	21
Le renforcement du paradigme de la prévention situationnelle.....	21
Bibliographie	23
Annexes	25

Introduction

Dans le cadre du programme d'études mutualisé, la Mission Prévention Sécurité de l'IAU îdF a conduit un travail exploratoire sur la création et les usages de bases de données dédiées aux enjeux de tranquillité-sécurité produites par des acteurs locaux non étatiques (collectivités territoriales, bailleurs sociaux, opérateurs de transports, etc.). Ce rapport vise à en restituer les principaux enjeux.

La production de chiffres dans le champ de la sécurité

À l'ère de la société de l'information, la diffusion du numérique touche l'ensemble des domaines de la société et se traduit par la constitution de bases de données y compris dans celui de la prévention de la délinquance et de la sécurité publique. F. Castagnino qui a étudié la production et la gestion de la base de données Cézard¹ à la SNCF le formule ainsi : « La *dataveillance* – surveiller à partir des bases de données – est une activité largement répandue dans la prévention des risques »². Cette gestion des enjeux de sécurité par les données n'est pas sans conséquence sur la manière de considérer le problème et d'orienter la lutte contre la délinquance.

En outre, dans le champ de la sécurité, les politiques publiques à l'œuvre depuis plusieurs décennies incitent les acteurs locaux non étatiques à investir la gestion de la sécurité et promeuvent une approche territoriale et locale de la lutte contre la délinquance. De ce fait, les collectivités territoriales, les bailleurs sociaux, les opérateurs de transport, mais également les agents des centres commerciaux sont interpellés pour devenir des acteurs de premier plan dans la lutte contre la délinquance. En ce sens, la dernière stratégie nationale de prévention de la délinquance qui dans son programme d'actions appelle au renforcement de leur mobilisation : « Les police nationale et municipale n'ont pas vocation à assurer seules la tranquillité publique. Les bailleurs sociaux, les opérateurs de transport, les centres commerciaux et les services publics de proximité ont un rôle essentiel dans ce domaine »³.

A l'aune de ces deux tendances, nous avons voulu nous intéresser aux outils déployés par les acteurs locaux pour investir le domaine de la sécurité. Dès 1997, la circulaire relative à la mise en œuvre des contrats locaux de sécurité promeut l'établissement de diagnostics locaux de sécurité reposant sur des indicateurs quantitatifs afin de mieux connaître les réalités de la délinquance sur les territoires⁴. Depuis, les politiques locales de sécurité sont censées reposer sur un état des lieux chiffré de la délinquance ainsi que sur une mesure du sentiment d'insécurité. Des orientations qui supposent que les acteurs locaux se dotent d'outils pour quantifier les faits d'insécurité. Traditionnellement, c'est la police et la gendarmerie nationales qui produisent des statistiques sur l'insécurité, et cela bien avant la mise en place de « la politique du chiffre » dans les années 2000. Parallèlement, depuis plusieurs années, une multitude d'observatoires de la délinquance ont vu le jour, tant à l'échelle d'une commune (comme l'Observatoire de la délinquance de la ville de Toulouse ou encore l'Observatoire parisien de la tranquillité publique), d'une région (tel que l'Observatoire de la délinquance et des contextes sociaux de la région PACA) ; des observatoires propres aux bailleurs sociaux (comme l'Observatoire des faits d'incivilités de l'Union Sociale pour l'Habitat), propres aux opérateurs de transports (tel que l'Observatoire national de la délinquance dans les transports), ou encore dans des domaines plus spécifiques à l'image de l'Observatoire des comportements de la Fédération Française du Football. L'insécurité fait aussi régulièrement l'objet d'enquêtes, par exemple, à l'IAU Île-de-France une enquête « victimation et sentiment d'insécurité » est menée tous les deux ans à partir d'un échantillon de 10 500 Franciliens. Cette enquête permet de produire un état des lieux des victimations et du sentiment d'insécurité à l'échelle régionale. L'Observatoire national de la politique de la ville (ONPV) présente dans son rapport annuel un bilan chiffré des quartiers prioritaires de la politique de la ville incluant aussi l'insécurité et les victimations des habitants, dont les données sont issues de l'enquête « Cadre de vie et sécurité »⁵. Ainsi, comme pour mieux l'appréhender, l'insécurité fait régulièrement l'objet d'analyses chiffrées.

¹ La base de données Cézard produite à la SNCF regroupe l'ensemble des faits de sûreté signalés par les agents de la SNCF et/ou constatés par les usagers.

² Castagnino, 2016.

³ Stratégie nationale de prévention de la délinquance, 2013-2017, p. 49.

⁴ Circulaire du 28 octobre 1997 relative à la mise en œuvre des contrats locaux de sécurité. Lien URL : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000386260>

⁵ Enquête nationale de victimation portée depuis 2007 par l'Insee et l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP) auprès d'un échantillon de 25 500 ménages. Elle vise à connaître les faits de délinquance dont les ménages et leurs membres ont pu être victimes dans les deux années précédant l'enquête.

La mise en place d'outils dédiés à la mesure de l'insécurité vient répondre à une volonté de mieux connaître les phénomènes de délinquance et fait souvent suite à un (ou plusieurs) acte(s) de malveillance. À la SNCF, par exemple, c'est suite à un accident à Saint-Leu d'Esserent en 1993⁶ que l'entreprise décide de se doter d'un observatoire national de la sûreté afin de mieux saisir les actes de vandalisme qui touchent l'ensemble de son réseau et pour mener une politique de lutte offensive en la matière. Pour l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), c'est suite aux émeutes de novembre 2005 que l'observatoire des faits d'incivilités est mis en œuvre, afin de répertorier les atteintes perpétrées sur les personnels et le patrimoine des bailleurs sociaux.

L'usage des chiffres dans le champ des politiques publiques n'est pas récent ni propre au domaine de la sécurité. Aux États-Unis, à partir des années 1920, les statistiques viennent alimenter les politiques libérales et restent présentes dans la gestion publique⁷. Dans les années 1960 les polices américaines s'intéressent à l'élaboration de cartes pour mieux orienter les patrouilles de policiers et pour cela se dotent de bases de données afin de visualiser les *hotspots*⁸. En France, tous les acteurs locaux ne sont (certes) pas également sensibles à la production de données sur l'insécurité, cependant, en tendance, nombre d'entre eux ont régulièrement recours à des outils d'information sur la sécurité, pour appréhender ce que les équipes de terrain ont à gérer au quotidien. On ne saurait dire depuis combien de temps cette dynamique est à l'œuvre, mais force est de constater que l'informatisation de la société, le déploiement de logiciels et d'applications, les promesses que laissent présager les *smart cities* accompagnent ce mouvement.

Objectif : illustrer la diversité des pratiques et des usages

Cette étude a pour objectif de donner à voir la diversité des façons dont des acteurs locaux non étatiques produisent et utilisent des chiffres qui portent sur l'insécurité. Elle s'appuie sur une démarche exploratoire et se centre sur des questionnements et des observations empiriques.

Dans un premier temps, il s'agit de s'intéresser aux modes de conception des bases de données. Cela comprend à la fois une présentation des outils et des dispositifs mis en œuvre pour assurer la remontée de l'information, ainsi qu'une présentation des personnels mobilisés pour renseigner, qui sont le plus souvent des agents de terrain.

Dans un second temps, il s'agit d'illustrer les usages effectifs de ces données, aussi bien pour l'analyse de l'insécurité, de la délinquance et des territoires qu'à des fins de management des services, de pilotage de la politique de sécurité, de communication et d'échange entre partenaires locaux.

Démarche méthodologique

L'étude s'appuie sur une série d'entretiens réalisée à l'échelle nationale tout comme auprès d'acteurs locaux (collectivités territoriales, bailleurs sociaux, opérateurs de transport) au sein des services en charge de l'élaboration de la politique de sécurité comme auprès des agents de terrain qui signalent la majeure partie des faits d'insécurité. Au total 22 entretiens ont été menés et 41 personnes rencontrées.

Les outils dont il est question dans cette étude présente une grande hétérogénéité :

- Un logiciel collaboratif porté par la ville de Mantes-la-Jolie mis en place en 2011 afin de faire vivre au quotidien le partenariat local au-delà des réunions du conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD). Ce logiciel est alimenté par les médiateurs urbains et correspondants de nuit ainsi que par certains bailleurs sociaux, la police municipale, la police nationale et les pompiers. Chacun, selon ses compétences signale ce qui se produit sur ses espaces et ce qui le concerne directement. Le coordonnateur prévention-sécurité se positionne comme le chef d'orchestre et a pour mission de faire suivre l'ensemble des signalements aux services et partenaires concernés afin d'améliorer la réactivité de chacun.
- Des outils dédiés à la remontée de l'information chez différents bailleurs sociaux (Paris Habitat, Efidis et Osica). Animés et portés par les référents sûreté en interne, ces outils permettent aux équipes de proximité (gardiens d'immeubles, responsables de site notamment) de signaler l'ensemble des faits de tranquillité-sécurité qu'ils ont à gérer. Les

⁶ Le 1^{er} décembre 1993 un adolescent pose une lourde pièce de métal sur la voie de chemin de fer et fait dérailler un train en gare de Saint-Leu-d'Esserent (Val-d'Oise). Le bilan est de 4 morts et de 4 blessés graves.

⁷ Simon, 2010.

⁸ Par carte des *hotspots* on entend communément une représentation cartographique des zones les plus touchées par l'insécurité (nombre de délits et de crimes élevés).

signalements concernent autant des actes de vandalisme sur le patrimoine que des atteintes aux personnels.

- Une application de participation citoyenne mise en place par la ville d'Issy-les-Moulineaux qui incite les habitants à signaler des problèmes rencontrés sur l'espace public affectant la propreté, la voirie et la circulation ainsi que les espaces verts et jardins. À travers cette application, les usagers peuvent aussi féliciter la ville et soumettre une idée de projet.

1. La production de données dédiées aux enjeux de sécurité

Cette première partie vise à rendre compte des modes de production des données dédiées aux enjeux de sécurité, en présentant les outils mis à disposition des acteurs locaux (logiciels, plateformes internes, fiches numérisées ou manuelles, etc.) et leurs modes de conception. Il s'agit aussi de présenter les agents « pourvoyeurs de données »⁹ pour qui le principal enjeu est bien l'appropriation de l'outil et les finalités de la démarche d'information sur la sécurité.

1.1 Une grande diversité de dispositifs

De la simple feuille manuscrite au logiciel perfectionné, il existe une grande variété d'outils dédiés à l'information sur la sécurité. Chaque acteur se dote, en fonction de ses moyens, de ses prérogatives et de ses ambitions, d'un outil qui lui est spécifique.

1.1.1 Des outils plus ou moins sophistiqués

Difficile de présenter brièvement les outils dédiés à la remontée de l'information, parce qu'il existe autant d'outils que d'acteurs. Dans l'ensemble des situations rencontrées, la mise en place de ces outils vise à recenser l'ensemble des faits d'insécurité qui affectent les acteurs locaux. Le plus souvent, la donnée provient de la création d'une fiche (papier ou numérisée) remplie par un agent pour signaler un problème et en informer ses supérieurs hiérarchiques. Ces fiches portent des noms divers (fiches-incidents, fiches pour outrages, fiches constat sûreté informatisé, etc.). Dans certaines structures, elles sont écrites manuellement sur des feuilles volantes réunies dans des classeurs, mais dans la plupart des cas, elles sont informatisées et accessibles depuis l'intranet de l'organisme¹⁰. Malgré leur diversité, elles comportent souvent les mêmes informations : la géolocalisation du fait, l'identification du déclarant, des précisions concernant le fait sous forme de menu-déroulant ou de cases à cocher et, quelques fois, une zone de texte permettant au déclarant d'apporter des précisions. Une fois le signalement opéré, un système d'alerte mail avertit les responsables des agents de terrain, ainsi que les directions du siège social. Comme on le verra, l'objectif de ces outils est d'améliorer à la fois la circulation de l'information, la réactivité des services et la connaissance des faits de délinquance. Dans l'idéal : l'agent déclare rapidement un fait survenu *via* un outil dédié, cela permet d'alerter l'ensemble des responsables non présents sur site qui pourront alors mettre en place une action concrète. Certains outils permettent également d'observer le suivi qui est fait du signalement en indiquant au déclarant les suites et décisions qui ont été prises. Ainsi, les agents de terrain peuvent voir à quel niveau hiérarchique leur information a été lue et les conséquences éventuelles. Des outils qui se veulent aussi pédagogiques avec des codes couleurs permettant de faciliter l'accès et la lecture¹¹.

L'élaboration de ces outils peut se faire en interne ; c'est le cas, par exemple, des bailleurs sociaux qui disposent d'une ingénierie (un département informatique en l'occurrence) en capacité de développer un logiciel dédié. Au-delà des fiches sur lesquelles les agents déclarent les faits, ces logiciels permettent un traitement statistique des données enregistrées ainsi que des représentations cartographiques. D'autres acteurs ont recours à des logiciels « clés en main ». C'est le cas de la ville de Mantes-la-Jolie, par exemple, qui s'est dotée de deux logiciels. L'un permet de créer des fiches de signalement et de faire des croisements statistiques. L'autre permet de visualiser les données sur un fond de carte et de réaliser des représentations cartographiques. En complément, la ville peut acheter auprès de son prestataire d'autres bases de données (socio-économiques, géographiques, etc.) pour pousser l'analyse statistique et cartographique de la délinquance sur son territoire.

Dans la pratique et pour se défaire de l'imaginaire que l'on associe régulièrement aux possibilités qu'offre l'informatique dans la gestion des villes, ces outils ne permettent pas de travailler en temps réel. La temporalité du traitement de l'information ne permet pas de répondre de façon immédiate à l'ensemble des signalements. Lorsqu'il y a urgence (une atteinte grave, un feu, un véhicule qui bloque un accès, etc.), les signalements se font par téléphone pour informer la hiérarchie et surtout les forces

⁹ Castagnino, 2016.

¹⁰ Cf. Annexes 2 et 3.

¹¹ *Idem*.

de l'ordre ou les services de secours. La ville d'Issy-les-Moulineaux a mis en place une application de participation citoyenne téléchargeable sur *smartphones*, la directrice prévention-sécurité dit qu'elle est très régulièrement amenée à effectuer un travail pédagogique auprès des habitants pour rappeler qu'« en situation d'urgence, on appelle les services de sécurité, pour l'application ce sont des choses qui peuvent attendre [...] Si le signalement n'est pas urgent, alors tant mieux, mais c'est une application qui ne gère pas l'humain, on ne signale pas un cambriolage, une agression [...] ». L'utilisation des nouvelles technologies peut laisser penser que le traitement de l'information sera immédiat et va engendrer une réaction plus rapide, c'est « l'effet clic-bouton » comme le formule la directrice prévention-sécurité. Le degré de perfectionnement des outils d'information sur la sécurité ne garantit pas toujours une plus grande opérationnalité pour les acteurs qui ont à gérer l'insécurité.

1.1.2 Un large spectre de faits déclarés

Via leurs outils de renseignement, les acteurs locaux mettent au point une typologie de faits qui leur permet de qualifier les phénomènes de délinquance auxquels ils ont à faire face. À l'unanimité, nos interlocuteurs disent s'être appuyés sur les *items* des statistiques officielles des crimes et délits constatés (état 4001). L'objectif affiché est d'avoir « un langage commun », comme le souligne un chef de service tranquillité-sûreté d'un OPH municipal. Cependant, en fonction des organismes, les typologies diffèrent, par la quantité, par le détail des arborescences, mais aussi en fonction des spécificités d'intervention de chacun. À Paris Habitat, l'office public de l'habitat de la ville de Paris, par exemple, une atteinte est classée dans trois grandes catégories qui recoupent les préoccupations du bailleur : les faits qui affectent le personnel de l'office apparaissent dans les « atteintes aux personnes », les dégradations sur le patrimoine dans les « atteintes aux biens », et les enjeux de cohabitation, fréquents dans le parc social, dans les « troubles de jouissance ». Autre exemple à la SNCF : l'ensemble des faits de sûreté sont répertoriés au sein d'une seule base de données nommée César. Cette base de données comprend une arborescence très détaillée classée en 4 grandes familles d'atteintes (atteintes aux biens, atteintes aux personnes, actes d'environnement, vol sans violence) incluant des sous-catégories elles-mêmes décomposées en sous-thèmes. Au final, un acte peut être qualifié de 450 façons possibles¹². Pour la SNCF la sûreté est envisagée comme un large spectre allant des actes d'incivilités aux actes terroristes. Selon la responsable de l'observatoire national de la sûreté : « ¾ des faits en volume sont des actes d'environnement et concernent la mendicité, des bagages abandonnés [...] Sur les 180 000 actes répertoriés par an : ¾ sont des incivilités, ¼ des violences, atteintes aux personnes et aux biens [...] ». Les acteurs locaux s'emparent ainsi des enjeux de sécurité, tout en balisant leur domaine de compétences en la matière. Leurs outils répondent ainsi à leur conception de la sécurité et à la manière dont ils ont défini ce champ.

À Mantes-la-Jolie, l'outil d'information dédié à la sécurité est partenarial. Ainsi chaque partenaire a demandé à ce que soient créées les qualifications le concernant. Pour le coordonnateur prévention-sécurité de la ville, cela aboutit souvent à des doublons ou des *items* supplémentaires qui ne servent que rarement. De 2011 à 2017, il estime que plus de 20 800 faits ont été enregistrés dans la base de données, soit à peu près 10-15 fiches créées par jour en moyenne. Ce chiffre couvre un large spectre de faits : délits, vandalisme, dégradations, atteintes aux personnes, etc. Comme le précise le coordonnateur prévention sécurité de la ville :

« La police de l'environnement peut, par exemple, signaler un chat mort sur le trottoir, ou encore des coqs qui font trop de bruit le matin. [...] Au départ, je me suis demandé comment on allait qualifier tout ça. Je suis parti de l'état 4001 et puis après, on a essayé de s'adapter. En termes de sémantique, on a essayé de trouver des termes équivalents pour chaque partenaire. Parfois, le risque c'est de trop affiner [...] ».

La nature des faits remontés dépend aussi des orientations managériales émises à ce sujet. À Mantes-la-Jolie, le coordonnateur prévention-sécurité insiste pour que « tout » soit signalé par ses équipes de médiateurs :

« Qu'est-ce qui est réellement anodin ? Je dis à mes agents qu'il n'y a rien d'anodin. Quand ils séparent deux filles d'un collège qui se disputent pour une question d'insultes sur Facebook. Le fait d'avoir fait cela, va peut-être empêcher que deux familles règlent leur compte en allant parfois trop loin. Donc je dis qu'il n'y a rien d'anodin ».

Cette volonté de vouloir faire remonter le plus de faits possible, de demander un maximum de vigilance et de surveillance aux équipes de proximité, se retrouve chez nombre de nos interlocuteurs.

¹² Castagnino, 2016.

Cependant, à Mantes-la-Jolie, le logiciel regroupe aujourd'hui tellement de qualificatifs que le coordonnateur estime que 15 à 20% d'entre-eux ne sont pas exploités.

Cependant, quand bien même, une typologie est arrêtée, certaines situations demandent à croiser plusieurs sources d'information. Au moment d'un entretien avec le coordonnateur prévention-sécurité de la ville de Mantes-la-Jolie, un doute persiste sur ce qui a pu réellement se produire dans la matinée. Suite à l'appel du principal d'un collège, des médiateurs sont intervenus à la sortie de l'établissement. Des surveillantes leur ont affirmé qu'un parent était venu armé pour menacer le chef d'établissement. Connaissant la famille, les médiateurs sont d'abord intervenus auprès de l'élève puis auprès du parent pour rappeler le règlement intérieur du collège et les règles de la vie en société. Le parent aurait tout de suite indiqué qu'il n'avait aucune arme, ce que le chef d'établissement confirmera plus tard.¹³ La profusion des interlocuteurs n'aide pas toujours les médiateurs (ni le coordonnateur prévention-sécurité) à saisir les enjeux, ce qui relève de leurs compétences ou s'il faut immédiatement informer la police. Des erreurs d'appréciation qui, dans un premier temps, peuvent impacter la qualification d'un fait et les interventions de chacun.

1.1.3 De multiples sources d'information

Les outils étudiés ici, ne sont pas les seuls canaux par lesquels parvient l'information sur la sécurité. Au quotidien, l'information circule par mail ou par téléphone, de la part des agents de terrain d'autres services, des partenaires ou encore des habitants et des usagers.

La variété de sources peut être officiellement prise en compte. C'est le cas à la SNCF, la base Cézair agrège en une base de données l'ensemble de l'information produite par : les agents de la sûreté ferroviaire qui remplissent leur main courante informatisée – le poste de commande nationale sûreté (PCNS) qui reçoit les appels liés à la sûreté – « les fiches Cézair » que tout agent SNCF remplit s'il souhaite signaler un fait de sûreté. À Paris Habitat, « les fiches constat sûreté informatisée » sont renseignées par les agents de proximité. Y sont agrégées les données produites par le Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS)¹⁴ et sont ajoutés également les appels des locataires reçus au standard de Paris Habitat. Pour le chef de service : « Cela permet d'avoir une vision d'ensemble [...] On a un petit observatoire là ! » déclare-t-il.

D'un point de vue opérationnel, l'outil d'information sur la sécurité n'est pas l'unique moyen d'échanger et de communiquer. À Mantes-la-Jolie, le chef de la police municipale aborde directement ses difficultés pour renseigner, par manque de temps, le dispositif partenarial porté par le service prévention-sécurité de la ville. Pour autant, parce qu'il a de bonnes relations avec le coordonnateur prévention-sécurité, les deux agents échangent quotidiennement. Une collaboration qu'ils considèrent essentielle : « Avec la ville [le coordonnateur prévention-sécurité en l'occurrence], on discute, on s'appelle, il n'y a pas d'accusé de réception c'est plus facile ». Sur le terrain, l'information circule dans l'urgence. Dans le logiciel, le signalement peut s'effectuer bien plus tard, « pour les statistiques ».

1.2 Les « pourvoyeurs de données » : les agents de terrain

Les métiers de terrain sont sollicités pour renseigner et se voient par la force des choses attribuer un rôle dans la gestion locale de la sécurité. Les outils d'information sur la sécurité soulignent certaines tensions et les équilibres parfois précaires que ces agents entretiennent avec leur profession et le territoire dans lequel ils exercent. En fonction des organismes, les métiers qui informent changent mais sont généralement ceux qui sont en contact permanent avec le public. Chez les bailleurs sociaux, ce sont principalement les gardiens d'immeubles et les responsables des agences locales qui, quotidiennement, signalent les dysfonctionnements relevés sur le patrimoine ou les incidents survenus. Autre exemple chez l'opérateur de transports Tam en Yvelines¹⁵, ce sont principalement les chauffeurs de bus et les contrôleurs qui signalent les incidents survenus *via* des fiches pour outrages qu'ils remplissent manuellement en fin de mission. Ce dispositif a été mis en place en 2011 suite à des caillassages de bus récurrents. Dans la ville de Mantes-la-Jolie, ce sont, en journée, les

¹³ Cf. Annexe 3.

¹⁴ Le Groupement Parisien Inter-bailleur de Surveillance est constitué d'équipes mobiles qui patrouillent la nuit sur le patrimoine HLM parisien. Cf. Malochet, 2015.

¹⁵ Tam en Yvelines dispose d'un important réseau de bus sur le Mantois (Mantes-la-Jolie, Limay, Mantes-la-ville, Rosny).

médiateurs urbains qui produisent des signalements lors de leurs rondes pédestres et à la sortie des établissements scolaires où ils sont principalement affectés. Ils déclarent les interactions qui méritent d'être signalés, les dysfonctionnements observés sur l'espace public, etc. En nocturne, les correspondants de nuit prennent le relai des médiateurs. Leur dispositif associant également des bailleurs sociaux du Mantois, ils veillent plus particulièrement sur le parc d'habitat social et peuvent intervenir au sein d'un immeuble à la demande d'un bailleur.

1.2.1 Une formation nécessaire aux enjeux de sécurité ...

En fonction d'où se situent les agents par rapport aux enjeux de sécurité, le travail de sensibilisation diffère. En apparence, les agents de terrain ne semblent pas plus impliqués dans la gestion de la tranquillité-sécurité par la mise en place d'un outil d'information. Néanmoins, pour certains d'entre eux, elle officialise leurs responsabilités en la matière. Les acteurs locaux rencontrés sont unanimes pour constater le défi managérial que soulève la remontée de l'information. Pour chaque organisme, la mise en place d'une démarche d'information sur la sécurité a nécessité un « lourd travail de sensibilisation », comme le précise un référent sûreté d'un OPH municipal. Il s'agit de faire en sorte que les agents de terrain collaborent au dispositif, sur le long terme. Pour cela, ils doivent comprendre comment utiliser l'outil et surtout les finalités d'une telle démarche. Pour recueillir l'adhésion de tous, ce travail de sensibilisation débute par une formation pour apprendre à utiliser le logiciel dédié (dans les cas où il s'agit d'un outil informatique). Cette formation est souvent dispensée par le(s) responsable(s) sûreté-sécurité, ou par les N+1 des agents de proximité (après avoir eux-mêmes reçu une formation idoine). Officiellement, les équipes de terrain peuvent recevoir quelques heures de formation. Mais, en pratique, un suivi quotidien est effectué auprès des agents pour arbitrer et les accompagner dans la maîtrise de l'outil. Au quotidien, l'utilisation d'un logiciel dédié à l'information sur la sécurité suppose que la hiérarchie prenne contact avec les agents de terrain pour comprendre précisément ce qui s'est produit, soutienne les équipes de terrain et soit à même d'apporter des corrections une fois la fiche rédigée. Mais pour que l'information pertinente puisse alimenter les sphères décisionnelles, il faut que l'ensemble des salariés prenne part à ce projet. Comme le précise un référent sûreté d'une ESH¹⁶ : « Il faut leur faire comprendre l'intérêt de leur collaboration ». Ce qui n'est pas toujours sans obstacle. Les craintes des agents face à l'instauration d'un outil de ce type se sont parfois faites entendre bien avant sa mise en place. À la SNCF, par exemple, à l'annonce de la création d'un observatoire dédié à la sûreté, des voix se sont élevées pour protester. La directrice de l'observatoire nous le rapporte : « On entendait "ça ne va pas, on ne va pas donner la parole aux délinquants" ». Autre situation, chez un bailleur social, l'installation d'un outil dédié à la sécurité a pu être interprétée par les agents de proximité comme un moyen de « cliquer leurs activités », *dixit* un référent sûreté.

D'autres craintes liées à la (non) maîtrise de l'outil sont perceptibles chez ces professionnels : la peur de mal faire, de se tromper dans la manière de signaler un fait, face à un outil qui semble figer leur écrit. Pour le conseiller sûreté d'un bailleur social travaillant dans l'Est parisien, « Déjà les gardiens ont été informatisés depuis peu de temps [...] Certains n'ont jamais touché un ordinateur de leur vie ». Malgré les efforts de formation et de sensibilisation, ils s'interrogent quant au fonctionnement de l'outil et se sentent parfois très éloignés de l'univers du numérique. L'utilisation d'un logiciel dédié à l'information sur la sécurité suppose de consacrer un temps de son travail administratif pour rendre compte de ce qui a pu se produire en matière de sécurité. Chacun tente de trouver « la recette » pour maintenir « ses troupes » motivées. À Mantes-la-Jolie, par exemple, le coordonnateur prévention-sécurité a bien conscience que qu'il faut de l'intérêt et du sens pour garder ses agents motivés :

« Mon agent qui m'a appelé tout à l'heure au téléphone, quelle est la motivation qu'il va avoir pour remplir sa fiche ? [...] Quel est l'intérêt pour lui ? Alors qu'il fait très beau dehors. Quel intérêt de passer une demi-heure à remplir sa fiche devant un ordi ? [...] Je vais faire en sorte que sa fiche soit valorisée auprès du directeur de l'établissement scolaire, par exemple. Je vais lui demander un retour par mail, un petit mot pour que je puisse m'en servir pour mon agent [...] ». »

La faible motivation des agents à adhérer au dispositif peut aussi venir de l'outil lui-même et des compétences qu'il sollicite chez les agents. À Mantes-la-Jolie toujours, le coordonnateur prévention-sécurité essaie de faire face aux difficultés que peuvent rencontrer ses agents : « ils sont loin du monde de l'écriture [...] certains ont été déscolarisés à partir de la 6^{ème}, la rédaction peut leur faire peur ». Certains faits sont donc retranscrits en « langage sms ». Cependant, avec le temps, il note des améliorations car selon lui « les agents ne se sentent pas jugés et du coup, ils essayent de progresser, ils apprennent à présenter l'information et à la hiérarchiser ». Le coordonnateur corrige parfois à la

¹⁶ Entreprise sociale pour l'Habitat.

marge certaines fiches à destination de partenaires : « On leur demande un véritable travail de synthèse ». Pour les médiateurs, c'est aussi une manière d'acquérir de nouvelles compétences.

1.2.2 ... qui (ré)interroge les contours d'un métier

Ces outils forcent les agents de terrain à rendre des comptes sur le registre de la sécurité. Ils en deviennent pour certains des acteurs à part entière. C'est le souhait de la ville de Mantes-la-Jolie pour ses médiateurs urbains et ses correspondants de nuit. « La production des fiches, c'est pour voir et montrer que les agents sont investis sur le terrain », déclare le coordonnateur prévention-sécurité de la ville. Un investissement que les médiateurs ont aussi envie de montrer, comme le partage leur chef d'équipe : « L'outil permet de rendre compte le plus vite possible de notre activité [...] un moyen de prouver que l'on a notre place ! ». Ce que le chef de la police municipale a bien en tête quand il aborde les interventions conjointes sur le terrain : « Avec les médiateurs, il y a une bonne collaboration, on a pu faire des formations de mise en situations ensemble, il y a donc un vrai rapprochement, ils préviennent quand ça se passe pas bien, ils sont dans leur rôle ».

Ce rôle à jouer dans la gestion de la sécurité locale n'est pas toujours évident à concilier avec la vie personnelle au sein du quartier. À Mantes-la-Jolie, les agents de médiation sont tous issus du quartier dans lequel ils travaillent. Très implantés localement, ils connaissent la plupart des familles. Pour leur responsable, « quand ils sont en seconde ligne d'une opération de police, ils doivent désamorcer les tensions [...] même s'ils connaissent les personnes qui se font contrôler ». Il faut donc bien baliser leurs répertoires d'actions, cerner les limites de leurs implications. Ils ne doivent pas être perçus comme « des balances » et doivent continuer à vivre dans le quartier normalement. Le coordonnateur compte sur les qualités personnelles de ses agents pour « être capable de garder leur sang-froid » et « trouver l'équilibre ». Le rôle attribué aux personnels de terrain dans le champ de la sécurité n'est donc pas sans poser question quant aux contours de leurs actions et vient parfois interroger leurs référentiels-métiers. La professionnalisation des activités de médiation sociale est un enjeu qui a été régulièrement pointé¹⁷. Cependant, la précarisation de ce secteur d'activité demeure et les enjeux de formation et d'attractivité peinent à changer fondamentalement les conditions d'embauche. Autant d'éléments qui peuvent venir impacter directement la production de données sur l'insécurité.

Chez les gardiens d'immeubles logés sur place, les difficultés semblent similaires pour faire coexister leurs missions professionnelles basées sur la proximité et leur vie personnelle. La peur d'être considérés comme des « balances », « la peur d'éventuelles représailles » sont souvent citées par ces agents et traduisent le sentiment de ne pas toujours être à l'aise face à leurs missions liées à la tranquillité résidentielle. Cette difficulté à se positionner sur le champ de la sécurité contribue à la méfiance que peuvent avoir certains agents envers les outils dédiés à l'information, craignant que leurs écrits soient mal interprétés ou atterrissent entre les mains de policiers jugés peu scrupuleux de leur protection et de leur anonymat. Dans le monde du logement social, la prise de contact entre policiers et agents de proximité, notamment les gardiens d'immeubles, est un sujet préoccupant¹⁸. S'il existe souvent, au niveau des directions stratégiques, des protocoles pour assurer la sécurité des agents de terrain, en pratique, on observe beaucoup de méfiance chez ces agents au sujet d'éventuelles collaborations directes avec les policiers. Cet état de fait ne rassure pas les gardiens quant à la possible utilisation de leurs fiches. Une gardienne d'immeuble travaillant sur un site sensible raconte qu'elle a préféré se faire passer pour la femme de ménage lors d'un contrôle de police plutôt que de répondre aux questions des policiers : « La police, quand elle arrive, m'a déjà demandé de rester sur place le temps de l'opération, pendant qu'ils contrôlent les jeunes, ils me posent des questions [...]. La dernière fois, je leur ai dit "Je suis la femme de ménage, je ne sais pas où est la gardienne" ». Certains agents de terrain vivent le passage de l'oralité à l'écrit dans la manière de rendre des comptes sur la sécurité comme une responsabilisation forcée. C'est ce que souligne positivement la responsable de site d'un bailleur localisé à Villiers-le-Bel « Cet outil, il nous professionnalise, il nous responsabilise ! ».

Pour favoriser l'adhésion des agents de terrain à l'outil d'information sur la sécurité, le travail de sensibilisation opéré par la hiérarchie doit aussi cadrer l'usage qui sera fait par la suite de l'ensemble des signalements produits. Plus globalement, il s'agit bien de baliser l'action de chacun dans la production et la gestion de la sécurité locale. L'utilisation de ces outils implique aussi de définir les contours d'intervention et le rôle de chacun dans le paysage des acteurs locaux de la prévention et de la sécurité. C'est ce qui ressort peu ou prou de la réunion de service organisés par la responsable de

¹⁷ Divay, 2012.

¹⁸ Gosselin, Malochet, 2016.

site à Villiers-le-Bel : « Notre rôle, c'est de se dégager de toute responsabilité et de montrer les problèmes et ce qui ne fonctionne pas sur le site avec les fiches ». Au fond, la mise en place de ces outils d'information traduit une volonté d'action des acteurs locaux dans le registre de la lutte contre la délinquance. Ainsi l'analyse F. Castagnino à propos de la SNCF :

« La sûreté demeure toutefois considérée comme un problème de société ayant des externalités négatives sur le réseau de transport. La constitution d'une base de données des faits de sûreté relève d'une volonté des dirigeants de la SNCF de transformer ce problème de société en problème d'entreprise, c'est-à-dire de retrouver une prise sur ce type d'évènements ¹⁹».

L'outil peut donc être significatif de l'appropriation d'un domaine d'action par les acteurs locaux, mais pour être efficace, il suppose une adhésion massive. Dans son étude, F. Castagnino montre la responsabilisation des agents sur ces enjeux :

« Les documents de présentation de la BDD [base de données César] à destination des agents non-Suge – afin de les sensibiliser à la sûreté – témoignent d'un discours mobilisateur : « Vous devenez ainsi un partenaire privilégié dans le réseau des acteurs de la sûreté et un contributeur dans la lutte de l'Entreprise contre la délinquance ²⁰».

On peut faire un parallèle entre ces discours mobilisateurs, cette volonté pour que les problèmes de sécurité soient largement portés par l'ensemble des agents, et les éléments de langage qui fondent la politique nationale de prévention de la délinquance quant à « la coproduction de la sécurité » qui serait « l'affaire de tous ».

1.2.3 Ce que traduisent aussi les données

La production de données comporte une part de subjectivité liée notamment aux enjeux d'appropriation des outils d'information. La manière de concevoir l'insécurité, le contexte territorial dans lequel évoluent les agents sont autant de facteurs influants. À cela s'ajoute la gestion de la base de données en tant que telle et des moyens qui lui sont accordés.

- **L'appropriation des outils d'information sur la sécurité**

Pour l'ensemble des acteurs rencontrés, l'appropriation des outils d'information sur la sécurité par les agents de terrain est déterminante. Une fois « le travail de sensibilisation » effectué, les agents de terrain adoptent ces outils plus ou moins vite et développent des attitudes face à leur utilisation. Comme le souligne un référent sûreté d'une ESH à propos des gardiens d'immeuble : « À mon niveau, deux visions me parviennent de ce que pensent les gardiens, ceux qui pensent que ça ne sert à rien et ceux qui remontent beaucoup d'information, un peu trop parfois ! ». En d'autres termes, il distingue : « des gardiens démissionnaires » et « ceux qui veulent attirer l'attention et les financements ». Dans les deux cas, ces postures ont des conséquences sur la production des signalements et, de fait, sur ce que ces derniers révèlent des territoires.

À Villiers-le-Bel, la posture de la responsable d'un site d'habitat social est très claire à ce sujet. « Des fiches, des fiches, des fiches », martèle-t-elle dans l'objectif de garder son équipe de gardiens d'immeubles mobilisée. Elle insiste : « Il faut produire des fiches [...] Ça compte ensuite dans les statistiques ! ». Elle présente l'outil dédié à la sécurité comme un moyen de faire remonter les difficultés quotidiennes des équipes de terrain et elle espère sincèrement qu'en retour des actions concrètes seront mises en œuvre : « Si on ne leur montre pas qu'il y a du vandalisme, on n'aura pas de budget ». Ce sont des arguments qui touchent les agents. Il faut dire que le quartier en question est emblématique des problèmes qui affectent les quartiers pauvres et enclavés de la banlieue parisienne. C'est ici qu'en 2005 les émeutes qui ont touché les banlieues des agglomérations françaises ont débuté. Certains gardiens déjà présents sur le site gardent des souvenirs de tensions extrêmes, où les relations de proximité étaient alors ingérables. S'ensuivirent d'importantes coupes budgétaires qui ont généré, selon eux, des difficultés de gestion du site, tant d'un point de vue technique qu'au niveau relationnel. En outre, le site n'a pas bénéficié des financements du premier programme de rénovation urbaine, alors que des quartiers voisins ont été entièrement rénovés. C'est dans ce contexte que les gardiens font part de leurs avis sur l'outil d'information dédié à la sécurité mis en place quelques mois auparavant. Pour ceux d'entre eux qui ont tendance à se sentir délaissés, c'est un moyen pour faire entendre leurs voix et pour faire part des problèmes auxquels ils se heurtent au quotidien. Pour d'autres, cet outil révèle une grande lassitude, l'impression de devoir gérer des

¹⁹ Castagnino, 2016.

²⁰ *Idem*.

problèmes qui les dépassent et sur lesquels ils n'ont pas de prises. « Le surcroît de travail, ce n'est pas de remplir l'outil, mais c'est de répéter la même chose [...] On baisse les bras car on sent qu'on n'a pas de réponse, ça c'est usant ». Malgré les nombreuses fiches renseignées chaque jour, ces gardiens d'immeuble disent ne pas avoir de retours sur ce qu'ils font remonter : « ça n'avance pas, alors on se lasse ». Pour les occupations abusives des halls d'immeubles, une gardienne explique : « Pour les occupations des escaliers, moi je fais une fiche par mois, mais je ne sais pas à quoi ça sert ». Ses propos semblent faire écho chez les autres gardiens. Que ce soit pour les occupations abusives des espaces communs, les squats ou encore le trafic de stupéfiants ou d'armes, les gardiens d'immeubles se sentent dépassés. À cela s'ajoute un sentiment d'abandon sur un site difficile à gérer où les agents ne se sentent pas toujours légitimes pour demander l'exemplarité aux locataires. Les gardiens pointent notamment les dispositifs de fermeture du site qui ont été remplacés, puis dégradés continuellement sans qu'aucune réparation n'aboutisse. Le site est ainsi propice aux allées et venues en tout genre. Pour les gardiens, cela les met en difficulté aussi bien dans la gestion du site que dans la relation au locataire : « On a du mal à demander à nos locataires d'être irréprochables alors que nous, on ne l'est pas ». La lassitude des agents envers l'outil d'information est une attitude souvent constatée et qui peut s'expliquer en partie par l'attente de solutions concrètes. À la SNCF, par exemple, la responsable de l'observatoire de la sûreté témoigne : « Pour les agents de terrain, il n'y a pas de *feedback* [...] et donc une impression que tout ce travail ne sert à rien [...] En théorie, on pourrait piloter mieux, mais en pratique c'est compliqué ». À Paris Habitat, le chef de service tranquillité-sécurité admet : « L'idéal est de mettre en œuvre des politiques adaptées mais les blocages internes, les rouages ne permettent pas d'être aussi efficace ».

- **Les sensibilités personnelles, le contexte territorial et budgétaire ...**

La sensibilité personnelle des agents est souvent désignée comme déterminante tant pour la quantité des fiches produites que pour la qualification du fait. L'appréhension du contexte local y est souvent associée, comme le précise la responsable du département sécurité de l'USH : « Dans la Creuse et en Seine-Saint-Denis, on ne perçoit pas forcément une agression de la même façon ». Ce qui supposerait que plus les agents sont exposés à des faits de sécurité, plus ils en auraient l'habitude et s'en accommoderaient d'une certaine façon. Du moins, ils s'habitueraient à l'environnement dans lequel ils évoluent. C'est le cas des gardiens d'immeubles rencontrés à Villiers-le-Bel, qui semblent rompus (sans pour autant trouver cela normal) aux dysfonctionnements de leurs quartiers et aux tensions qui peuvent exister dans leurs immeubles en raison, notamment, de certains trafics : « Quand je suis chez moi le soir, je vois des personnes qui font des va-et-vient, qui trafiquent mais bon qu'est-ce que je peux faire », se demande une gardienne d'immeuble.

À Mantes-la-Jolie, si le coordonnateur prévention-sécurité de la ville est satisfait du travail qu'il effectue avec ses médiateurs et les partenaires, il est aussi conscient du fragile équilibre qu'il a instauré. Le *turn-over* des agents est important et il dit n'être pas à l'abri d'un retard dans le renouvellement des contrats aidés de ses agents. Ces paramètres peuvent à certains moments de l'année affecter la production de données et doivent être pris en compte dans l'analyse des chiffres produits.

- **La mise en forme des données**

La mise en forme des données correspond à la gestion de la base de données, entre la production et les usages. Parmi les acteurs rencontrés, peu ont fait mention de cette étape, cela peut s'expliquer en partie par la taille des structures et des bases de données, des moyens qui y sont alloués (service entier ou juste une personne en charge). À Mantes-la-Jolie par exemple, c'est le coordonnateur prévention-sécurité de la ville qui est en charge de la gestion de la base de données. Il a accès à l'ensemble des fiches créées et incarne « le chef d'orchestre » de cet outil partenarial. Cependant, pour lui, l'objectif numéroté un de la base de données n'est pas de « faire des statistiques » mais bien de répondre à des enjeux de partage, de communication entre partenaires, et de rendre le partenariat local opérationnel au quotidien. Pour cela, il a pour discipline chaque jour d'ouvrir le logiciel et de faire un état des lieux des différentes saisies dès son arrivée le matin, mais également en fin de matinée, en début d'après-midi et en début de soirée : « Si demain je ne suis pas là, qui fera ça ? [...] L'outil, il y a toujours un homme derrière, il y a celui qui remplit et celui qui fait vivre derrière ». À lui tout seul, il incarne cette étape de gestion, de mise en forme des données. Par contraste, dans une structure de l'envergure de la SNCF, des opérateurs (30 au niveau national et 15 en Île-de-France) sont mobilisés pour « mettre l'information en qualité », *dixit* la responsable de l'observatoire national de la sûreté. Les données recueillies sont nettoyées, pour éviter tout doublon et pour classer l'information en fonction de sa nature. L'objectif est d'avoir au niveau national une représentation des faits de sûreté la plus proche de la réalité et sur l'ensemble du réseau SNCF.

2. Les usages des données

À quelles fins et pour quels usages, les acteurs locaux créent-ils des bases de données et des chiffres sur l'insécurité ? Cette seconde partie rend compte de l'utilité concrète des données.

La production de chiffres impactent l'ensemble des domaines de la prévention de la délinquance. Elles permettent aux acteurs « d'objectiver » l'insécurité en s'appuyant sur ses manifestations constatées et, de ce fait, elles orientent leurs politiques de sécurité. En outre, elles sont aussi un élément de langage commun à l'ensemble des acteurs du champ et facilitent les échanges entre partenaires.

2.1 L'analyse des phénomènes de délinquance sur les territoires

L'usage le plus souvent mis en avant par nos interlocuteurs est la nécessité de mieux connaître les phénomènes de délinquance qui touchent leurs territoires. Ce motif résonne comme un *leitmotiv* qui explique la production de chiffres sur l'insécurité. Pour les acteurs rencontrés, l'établissement d'une base de données permet surtout de géolocaliser les faits et tous se disent intéressés par la répartition spatiale de l'insécurité sur les espaces dont ils ont la gestion. L'analyse de la délinquance s'effectue ainsi par un prisme territorial.

2.1.1 L'analyse de la délinquance ou de la victimation ?

L'analyse qui est faite à partir des données produites repose essentiellement sur la connaissance des faits d'insécurité. Dans la plupart des situations, c'est la nature des faits signalés qui est quantifiée et qui, par la suite, fait l'objet d'une attention particulière. Cet intérêt accordé aux faits répond parfois à des obligations légales. Chez les bailleurs sociaux, par exemple, afin de répondre à leurs obligations en tant qu'employeur²¹, les politiques de sécurité se fondent sur la protection de leurs agents et notamment des personnels de proximité. En témoigne, par exemple, l'ensemble des rapports publiés par Paris Habitat. Dans une logique « d'observatoire », l'office publie des rapports mensuels, semestriels et annuels qui viennent détailler les grandes tendances en matière d'actes de malveillance sur son patrimoine. Le chef de service tranquillité résidentielle et sûreté explique cette démarche en ces termes : « Il faut passer du sentiment d'insécurité à la réalité [...] Quand on doit travailler la sécurité, il faut être en capacité de la mesurer [...] Pour voir quand ça se passe, où ça se passe, et qu'est-ce qu'il se passe ». La base de données est donc un moyen de répondre à ces questionnements.

Dans un autre registre analytique, les bases de données dédiées aux faits d'insécurité permettent de recenser l'ensemble des atteintes aux biens en vue de mesurer l'impact budgétaire de la délinquance pour les organismes. Cette pratique est notamment mise en avant chez les opérateurs de transports, à la SNCF, comme dans une plus petite structure telle Tam en Yvelines, on est désireux de pouvoir mesurer ce que coûte le vandalisme chaque année.

Ce fort intérêt pour la victimation s'inscrit plus largement dans le développement du paradigme de la prévention situationnelle²² et reflète une évolution des orientations des politiques publiques de prévention de la délinquance depuis plusieurs décennies. Le prisme situationnel s'est fortement développé en France depuis les années 1990 et impacte le traitement local de la prévention de la délinquance. Les principes de la prévention situationnelle, résumés brièvement, visent à jouer sur la situation pour éviter qu'un potentiel délinquant ne passe à l'action. Dans l'appropriation française qui est faite de ce concept d'origine anglo-saxonne²³, l'architecture et l'urbanisme en sont les principaux leviers. En dépit des réticences émises par le monde de l'architecture et de l'urbanisme, force est de constater que les techniques de prévention situationnelle se sont largement diffusées au sein des espaces publics²⁴. Elles font fi des causes sociales et psychologiques de la délinquance et cherchent à anticiper sur le passage à l'acte délinquant pour mieux l'éviter. D'ailleurs, pour la plupart des acteurs,

²¹ Les bailleurs sociaux sont responsables de la sécurité et de la protection de la santé physique et mentale de leurs employés (article L4121-1 du Code du travail).

²² Benbouzid, 2014.

²³ Clarke, 1995.

²⁴ Gosselin, 2016.

plus il y a de fiches sur un site – plus il y a répétition de victimations – plus le site est considéré sensible. La production de données sur la sécurité amène de façon quasi-systématique les acteurs locaux à focaliser sur les lieux de commission des méfaits. La localisation des faits semble importer plus souvent que l'analyse du délinquant en tant que tel et des raisons qui l'ont poussé à passer à l'acte.

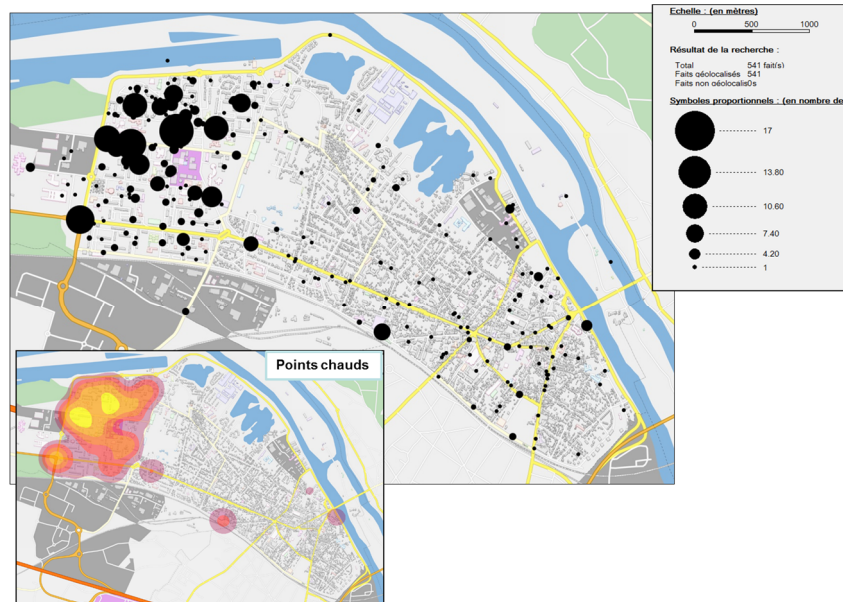
À l'instar des policiers qui sont amenés à lire la main courante informatisée (MCI) chaque jour « pour connaître les endroits où la vigilance est de rigueur » comme le formule le commissaire d'un arrondissement parisien, les acteurs locaux adoptent une routine avec leurs propres outils. Au quotidien, ils consultent leurs logiciels à des moments clés de la journée, pour s'informer des dernières saisies. Certains adoptent une posture d'analyste proche de celle de certains fonctionnaires de police, cherchant à faire des recoupements entre actes malveillants et restant à l'affût d'éléments nouveaux sur des personnes posant des problèmes. À Mantes-la-Jolie, le coordonnateur prévention-sécurité de la ville rythme ses journées par des va-et-vient récurrents sur son logiciel. Cela lui permet de se tenir informé des dernières saisies effectuées par les médiateurs, un moyen « de se rapprocher du traitement en temps réel ». Selon lui, ce rigoureux suivi peut parfois permettre de faire un lien entre deux faits qui se sont récemment produits. Ainsi au moment de notre entretien, la déclaration d'un incendie de véhicule la veille au soir est effectuée par les pompiers. Le coordonnateur prévention-sécurité se rappelle qu'au moment des faits, le service « vie des quartiers » alerté par un habitant avait remonté la même information. Il met alors en relation cet incident et une opération de police qui s'est déroulée dans le quartier un peu plus tôt la veille et qui a donné lieu à deux interpellations. À l'avenir, et si la corrélation entre les deux événements persiste, des mesures seront prises pour éviter tout incendie (renforcement de la présence policière ou des médiateurs en soirée). Chez l'opérateur de bus local, ce type de réflexions a déjà été mené. Le directeur est tenu informé des opérations de police dans le quartier, pour qu'il puisse interrompre le trafic de bus à proximité de l'opération en cours. Cette décision fait suite à plusieurs caillassages de bus qui ont eu lieu au cours des années précédentes juste après une intervention policière. L'analyse s'effectue au quotidien et peut aboutir à la mise en place d'actions visant à réduire les opportunités délinquantes.

Cependant, une vision plus critique nous parvient également quant au peu d'analyse effectuée *via* ce type d'outil et au décalage existant entre ceux qui, au niveau stratégique, utilisent les chiffres et ceux qui, au niveau opérationnel, produisent l'information : « Il manque l'analyse, on ne l'a pas, il manque une vision système [...] Surtout qu'en interne, en ce qui nous concerne, notre fonctionnement se fait, tout le monde partage, on sait où faire du contrôle, où faire de la fraude, on sait où se placer [...] » explique le directeur d'un opérateur de transport.

2.1.2 La cartographie de l'insécurité

Pour l'ensemble de nos interlocuteurs, la cartographie est très attrayante car elle donnerait à voir une représentation parlante. C'est un moyen pour eux de mieux cerner le territoire, de mieux se l'approprier. *A minima*, comme l'affirme un référent sûreté d'un bailleur social implanté sur l'ensemble de la région Île-de-France, « cela me permet de confirmer mon ressenti à propos des sites plus ou moins difficiles à gérer ». Une manière d'avoir une vision d'ensemble en matière de sécurité, une connaissance réactualisée tous les jours par les signalements émis par les agents de terrain. D'un acteur à l'autre, les outils cartographiques varient considérablement. S'ils séduisent, ils ne sont cependant pas utilisés au quotidien par l'ensemble des acteurs rencontrés. Tous n'y ont d'ailleurs pas accès de la même façon, certains ont la possibilité de s'en servir depuis peu mais méconnaissent encore le logiciel, quand d'autres y ont recours et l'utilisent à des fins très précises. Les moyens alloués ne sont pas les mêmes non plus. Par exemple, à la SNCF, au sein de l'Observatoire national de la sûreté, un géomaticien est employé à temps plein pour développer le système d'information géographique (SIG) et réaliser des cartes concernant la sûreté sur l'ensemble du réseau national de l'entreprise. À Mantes-la-Jolie, c'est le coordonnateur prévention-sécurité qui « fait mouliner » son logiciel afin de produire une carte occasionnellement. Il y a recours sur demande, lorsqu'un élu prépare une réunion publique et cherche un document synthétique et parlant. Il prépare également des cartes au moment du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) qui se réunit à peu près une fois par an. L'usage est donc ponctuel.

Exemple de carte réalisée pour représenter les interventions des pompiers des Yvelines sur la commune de Mantes-la-Jolie.



© ville de Mantes-la-Jolie

Pour les bailleurs sociaux, l'enjeu avec l'utilisation de cartes est de ne pas stigmatiser des territoires. Comme le souligne la responsable du département sécurité de l'USH : « Le problème c'est celui qui est en bas de la liste, il ne va plus loger personne ! ». La cartographie de l'insécurité peut affecter l'attractivité des sites et poser un problème économique de fond. Cependant, des bailleurs y ont recours. Au moment de notre étude, au sein d'une ESH, un outil cartographique vient d'être mis en place, le référent sûreté ne sait pas encore l'utiliser et doit être formé sur son usage. L'idée est bien de se servir des données géolocalisées des atteintes recensées et de les représenter sur un fond de carte. Il s'agit de pouvoir plus facilement communiquer sur les sites qui posent problèmes : « de voir les points chauds directement c'est attrayant et ça prête à l'échange » affirme-t-il.

En somme, les acteurs rencontrés sont intéressés par la représentation cartographique des *hotspots* ou des points chauds, c'est-à-dire des zones de concentrations des méfaits. En outre, des entreprises, des bureaux d'études se saisissent de ce marché et proposent des outils sur mesure. Cependant, la réalisation de cartes dans le domaine de la sécurité publique peut faire débat : la réalisation de cartes peut être considérée comme un aboutissement du travail d'information sur la sécurité visant à optimiser l'analyse des phénomènes d'insécurité, mais la carte peut aussi être reçue comme un outil peu adapté aux enjeux de sécurité. En France, les recherches académiques sont rares sur le sujet. Certaines publications (notamment Besson, 2004 ; Chalumeau, 2007), inspirées par la théorie de la prévention situationnelle, promeuvent l'usage des nouvelles technologies pour mieux agir sur les dynamiques géographiques propices au crime. L'architecture et l'environnement sont considérés comme ayant un rôle à jouer dans la réduction du sentiment d'insécurité, de l'insécurité et de sa fréquence, ainsi que sur la qualité du cadre de vie (en écho aux courants nord-américains du *Crime prevention through environmental design – CPTED*). Les travaux et expérimentations qui tendent à agir sur la dimension géographique de la criminalité sont nombreux dans le monde anglo-saxon (par exemple, Brantingham et Brantingham, 1984 ; Block, 1979). Ce paradigme spécifique qui s'intéresse aux conditions de commissions du délit dépeint le délinquant comme un être rationnel effectuant, avant son passage à l'acte, un calcul en identifiant l'effort, les risques encourus et les bénéfices opérés. Une sorte d'*homo oeconomicus* transposé dans le registre de la délinquance.

En France, à travers la cartographie de l'insécurité deux univers professionnels se rapprochent, d'un côté le monde des géographes et urbanistes, de l'autre celui de la sécurité publique. Ce rapprochement n'est pour autant pas complètement nouveau, mais les nouvelles technologies tendent à le renforcer en développant des techniques de représentation de l'insécurité. Si pour certains, ces outils cartographiques ne sont que la continuité de l'usage de « punaises sur une carte », pour

d'autres, ils sont emblématiques d'un tournant des politiques publiques de prévention de la délinquance et soulèvent bien des questions²⁵, tant sur la manière dont sont outillés les acteurs locaux que sur les répertoires d'actions mobilisés pour prévenir la délinquance.

Pour ceux qui les promeuvent, les outils cartographiques offrent d'innombrables possibilités en matière d'analyse des phénomènes d'insécurité notamment parce qu'ils permettent de croiser plusieurs sources de données. A l'ère de l'*open data*, l'accès à des bases de données illimitées semble donner des possibilités d'analyses infinies. Ils permettraient alors « d'objectiver » les situations, comme l'affirment plusieurs de nos interlocuteurs. C'est sous la forme d'une anecdote qu'un consultant travaillant chez Esri France²⁶ et spécialiste des questions de défense et de sécurité publique explique les possibilités offertes par la cartographie : « Comment expliquer la hausse du vol de caisses de boulangerie entre 16h30 et 18h00 ? [...] Grâce à la cartographie, on a repéré les écoles et les heures des sorties scolaires correspondent. Ce sont des choses logiques ! ». Selon lui, les cartes permettent de repérer plus facilement les vulnérabilités des sites en optimisant la connaissance du territoire.

2.2 Le pilotage de la politique de sécurité

La production de données affecte l'ensemble des domaines de la politique de sécurité des organismes. Les chiffres sont un outil de pilotage à part entière.

2.2.1 Le management des équipes de terrain

À en croire nos interlocuteurs, le domaine managérial est très impacté par la mise en place des outils d'information sur la sécurité. À Paris Habitat, par exemple, la base de données incluant les faits de délinquance commis sur le patrimoine de l'office est principalement utilisée pour orienter les missions des agents du Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS). Ces agents de sécurité patrouillent de nuit sur le patrimoine social parisien et leurs rondes sont programmées en fonction de l'information qu'ils font eux-mêmes remonter et qui émanent également des bailleurs. L'ensemble du patrimoine couvert par le GPIS est ainsi classé selon cinq niveaux de criticité, le niveau 1 correspond à une ronde une fois par semaine et le niveau 5 à une ronde approfondie le soir²⁷. Selon le nombre d'évictions constatées, les sites sont susceptibles de passer d'un niveau à l'autre : « C'est un outil d'aide à la décision ! [...] Si un quartier est en 1 par le GPIS et s'il n'y a pas de fiche, le quartier est supprimé du GPIS », précise le chef de service tranquillité résidentielle et sûreté de Paris Habitat. Il en est de même à la SNCF, où les données de la base Cezar servent à orienter les missions des agents de la sûreté ferroviaire. C'est le cas également à Mantes-la-Jolie, où le coordonnateur prévention-sécurité de la ville se sert de l'ensemble des remontées produites pour donner à ses médiateurs des « consignes particulières », des missions précises pour lesquelles il demande un retour. Les données permettent ainsi d'orienter l'action et les missions des agents et d'effectuer des réajustements, si nécessaire.

Dans une moindre mesure, l'outil porte « la voix » de certains agents, et en cela, certains personnels de terrain (gardiens d'immeuble, médiateurs notamment) disent se sentir « écoutés », « réconfortés », car ils ont l'impression de compter, d'être pris en considération lorsqu'ils ont à faire face aux enjeux de sécurité. Un référent sûreté d'un office HLM l'exprime : « Suite à une fiche, un coup de fil et es gardiens d'immeuble se sentent écoutés, rassurés ». À ce titre, les outils sont désignés comme producteurs de liens entre les agents de terrain, leur(s) responsable(s) hiérarchique(s), et/ou le siège social. Ils peuvent aussi répondre à un besoin d'écoute chez certains agents de proximité qui ont l'impression « d'être abandonnés » sur des sites parfois difficiles à gérer. Chez les bailleurs sociaux, par exemple, selon les logiciels et leurs degrés de sophistication, les gardiens qui signalent un méfait peuvent voir par la suite qui a lu leur déclaration. Ce suivi a parfois pour effet de les soulager. Le signalement des faits d'insécurité peut aussi parfois être perçu comme une manière de se dédouaner : « Le jour où il y a un problème, nous, on sera couvert », lancent les gardiens d'immeuble rencontrés à Villers-le-Bel.

Parmi les acteurs rencontrés, une autre dimension managériale transparaît quant à l'usage des données. Elle n'est pas toujours mise en avant, car elle n'est pas toujours objectivée en tant que telle : la surveillance du travail des agents de terrain. Les données sont en effet le reflet de l'activité des

²⁵ Dupont, Ratcliffe, 2000.

²⁶ Esri est l'inventeur du concept logiciel SIG (Système d'information géographique).

²⁷ Malochet, 2015.

agents de terrain. Au sein d'un office public de l'habitat, le responsable des questions de sûreté affirme que la quantité de fiches produites en dit long sur le travail effectué par les agents : « Quand je vois certains secteurs où aucune fiche n'est produite, je sais que c'est l'agent qui fait mal son travail ». À Mantes-la-Jolie, le coordonnateur prévention-sécurité évoque aussi la remontée de terrain comme un moyen de se rendre compte de « l'investissement » des médiateurs au quotidien : « Je vois la production des fiches, non pas pour faire des statistiques, mais pour voir si les agents sont investis sur le terrain ». D'ailleurs, l'outil a été mis en place au départ dans l'objectif « de donner de la visibilité sur leurs activités », pour valoriser le dispositif de médiation en place depuis plusieurs années. Cet enjeu de valorisation tient à cœur au coordonnateur prévention-sécurité. Les données peuvent aussi permettre d'évaluer l'activité de ces agents. À Mantes-la-Jolie, le coordonnateur prévention-sécurité est en capacité de faire des bilans sur l'activité des médiateurs et de mieux rendre compte du temps qu'ils ont passé à mener des missions de médiation et à faire de la « veille technique » (le repérage des dysfonctionnements et dégradations sur l'espace public). Les données peuvent donc être utilisées pour infléchir l'approche professionnelle des agents et ajuster leurs missions si nécessaire.

2.2.2 La recherche d'efficience en matière de sécurité

Pour nos interlocuteurs, gagner en efficacité dans le traitement des dégradations ou face à un problème, est une attente forte vis-à-vis de la production de données. Cette recherche de performance touche l'ensemble des domaines, aussi bien le management des personnels de terrain, que la réactivité des services, la gestion des espaces et la mise en place d'actions coercitives.

- **La gestion des espaces**

Pour les collectivités territoriales et les bailleurs sociaux rencontrés, la gestion des espaces apparaît comme le premier niveau d'intervention pour lutter contre la délinquance. Les acteurs attendent des outils d'information sur la sécurité qu'ils leur permettent d'améliorer la réactivité de leurs services techniques. C'est régulièrement « la lutte contre les incivilités », catégorie floue de troubles, qui est désignée comme prioritaire. Si ces dernières ne font pas l'objet de procédures pénales, elles impactent l'ambiance urbaine et la qualité du cadre de vie. Le coordonnateur prévention-sécurité de la ville de Mantes-la-Jolie cite la théorie de « la vitre brisée » (*Broken Windows*²⁸) pour justifier l'emploi du logiciel qu'il utilise. Le responsable du service « vie des quartiers » de la ville partage cette idée et l'exprime ainsi « il s'agit de rendre un meilleur service aux habitants [...] et de gagner du temps et en efficacité ». Ce service composé de quatre personnes émet des signalements sur appel téléphonique des habitants ou lors de rondes quotidiennes. La volonté affichée est bien d'agir sur la gestion des espaces pour apaiser l'ambiance urbaine et réduire le sentiment d'insécurité. Le service mobilise un panel de prestataires pour répondre aux divers dysfonctionnements constatés sur la voirie, comme par exemple une brigade anti-graffiti « pour lutter contre la pollution visuelle ». Il se positionne comme « un lanceur d'alertes ». Les principales interventions portent sur l'enlèvement des encombrants, les voitures épaves, la réparation des dégradations, etc. C'est un enjeu partagé par les bailleurs sociaux rencontrés, soucieux de travailler la qualité de leurs espaces. La gestion de proximité est désignée comme un premier niveau de réponse face aux enjeux d'ambiance urbaine et de tranquillité résidentielle. Dans l'idéal, et lorsque les bailleurs en ont les moyens, la remontée d'information (dégradations, panne d'ascenseur, encombrants, etc.) doit permettre de faire intervenir les services techniques (ou prestataires) rapidement. En fonction de la nature des atteintes remontées, certains bailleurs sociaux ont recours à de la présence humaine. En complément des personnels de proximité, des agents de sécurité privée ou de médiation sociale peuvent être mobilisés pour sécuriser les lieux et apaiser le climat social.

- **Le déploiement des caméras de vidéosurveillance**

Pour nos interlocuteurs, les caméras de vidéosurveillance sont perçues comme un outil incontournable. Bien qu'elles ne soient généralement pas considérées comme une finalité en soi, elles font partie de la panoplie d'outils que les acteurs locaux ont à leur disposition. Ils disent ainsi s'appuyer sur la production de données pour argumenter en faveur de l'installation de caméras sur les sites qui leur apparaît les plus sensibles. Cela transparaît fortement chez les bailleurs sociaux, qui utilisent les données produites par les agents de terrain comme des indicateurs sur lesquels s'appuyer. Confrontés

²⁸ Pour le dire brièvement, la théorie de « la vitre brisée » développée par James Q. Wilson et George L. Kelling démontre la réciprocité de la relation entre délinquance et insécurité ainsi que sentiment d'insécurité et développement de la délinquance : une vitre brisée et non réparée entraîne un délabrement plus général de l'espace où les comportements « d'abandon » favorisent chez les usagers un sentiment d'insécurité et modifient leur comportement et leurs usages de l'espace, notamment par l'évitement des zones jugées inhospitalières. Ces espaces vulnérables deviennent ainsi plus facilement la proie au développement de la délinquance (cf. Wilson, Kelling, 1982).

de façon récurrente aux occupations de halls d'immeuble ou des parties communes, les bailleurs sociaux équipent le plus souvent les halls des résidences et les parkings dans l'idée de dissuader les fauteurs de troubles et de retrouver une ambiance résidentielle pacifiée. Ainsi l'explique un référent sûreté d'une ESH implantée au niveau régional : « En fonction de ce qui remonte des sites, on oriente les budgets sur de la caméra ». À Paris Habitat, le chef de service tranquillité résidentielle et sûreté va dans le même sens : « Si j'explique qu'il faut de la vidéo, il faut que j'explique pourquoi ». Les données permettent de renforcer l'argumentaire du référent sûreté. Elles sont mobilisées autant pour identifier un site problématique que pour arbitrer les investissements budgétaires en matière de sécurité.

- **La mise en place de démarches coercitives**

Si les données permettent aux acteurs locaux d'avoir une traçabilité des méfaits commis, elles permettent aussi d'effectuer un suivi des personnes qui, de façon récurrente, posent problème. Par exemple, certains bailleurs sociaux, sont transparents sur le fait qu'ils ne satisfont pas les demandes de mutation des locataires qui seraient à l'origine de problème de tranquillité résidentielle. La remontée d'informations effectuée par les agents de terrain permet d'identifier des fauteurs de troubles parmi les locataires. Convocations et rappels au règlement font partie des procédures mises en place par les bailleurs pour traiter les troubles locatifs. Certains vont jusqu'à engager des procédures d'expulsion. Au regard de leur obligation de garantir, en tant que propriétaire, la jouissance paisible de la chose louée²⁹, ils mobilisent leurs données pour mener des démarches au contentieux. Le référent sûreté d'une ESH l'affirme : « la production d'une base de données permet également de monter des dossiers sur les locataires qui poseraient problème et d'entamer des procédures d'expulsion. Et on le fait ! ». Par ailleurs, le dépôt de plainte est effectué quand il s'agit d'atteintes aux biens et de dégradations matérielles. Quand un salarié est touché, la majorité des bailleurs sociaux rencontrés disent le soutenir et l'inciter à déposer plainte. En pratique, il semble que certains de ces agents soient peu enclins à assumer ce type de procédure. Chez les opérateurs de transports, comme à Tam en Yvelines, en cas d'atteinte sur un bien matériel, le dépôt de plainte est systématique. Il semble l'être moins dès qu'un personnel est affecté. Selon le directeur, les chauffeurs de bus sont « découragés à l'idée de se lancer dans ce type de démarche ». Pourtant l'entreprise se dit à leur écoute et s'engage à les accompagner. Pour le directeur de l'entreprise, cela traduit davantage une perte de confiance dans les institutions policières et judiciaires suite notamment à des affaires pour lesquelles la police n'a pas souhaité engager de procédure. Ce fut le cas lorsqu'un chauffeur avait fait savoir qu'un lycéen avait saccagé un bus et que l'identité de ce dernier avait été retrouvée sans trop de difficulté. La police n'avait donné aucune suite, ce que déplore le directeur du réseau de bus. Conscient du manque de moyens du commissariat local, il regrette qu'a minima les parents et l'enfant n'aient pas été convoqués : « Pour faire peur en quelque sorte ! [...] En interne, c'est hyper mal perçu, et après les chauffeurs de bus ne veulent plus porter plainte, mais je les comprends aussi! ».

2.3 La donnée : un outil de communication

La mise en place d'un outil d'information dédié à la sécurité peut répondre à une volonté de faire vivre opérationnellement et quotidiennement le partenariat local de la prévention de la délinquance et de la sécurité publique. Mais si la production de données peut inciter à l'échange, elle peut aussi freiner certaines relations partenariales.

2.3.1 Un élément de langage commun

La mise en place d'outils d'information sur la sécurité répond à des incitations provenant le plus souvent de l'État. Dans le champ des transports, la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance établit que l'autorité organisatrice de transports (AOT) « concourt aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers dans les transports ». L'Observatoire national de la délinquance dans les transports (ONDT), entité placée au sein du ministère chargé des transports, vient de créer un outil nommé Isis (Intégration standardisée des informations de sûreté) visant à recueillir l'ensemble des données produites localement par les opérateurs de transports en France. « On a besoin d'informations sur la sûreté! », déclare son directeur. Pour cela, il a fallu identifier l'ensemble des outils existants, « du simple tableau excel à la plateforme informatisée ». Depuis peu, Isis est alimenté par les dix réseaux les plus importants de

²⁹ Article 1719 du Code civil.

France. En parallèle, l'ONDT démarque d'autres réseaux pour qu'ils viennent enrichir la base de données. L'objectif est d'analyser la délinquance dans les transports à l'échelle nationale, de renforcer et de venir en appui aux politiques locales de lutte contre la délinquance, et *in fine* d'inciter localement les opérateurs de transports à s'outiller sur le champ de la sécurité.

Dans le champ de l'habitat social, les bailleurs sociaux se mobilisent toujours plus dans le domaine de la tranquillité résidentielle et de la sécurité, incités à la fois par leurs locataires, leurs personnels et par les pouvoirs publics. La production de données sur la sécurité a notamment été encouragée par plusieurs publications visant à développer l'ingénierie des bailleurs sociaux³⁰. En outre, depuis 2005, l'USH collecte annuellement les chiffres de l'insécurité produits par les bailleurs sociaux pour son observatoire des faits d'incivilités. Y sont renseignés la nature des faits (atteintes aux personnes, atteintes aux biens, y compris les atteintes affectant les prestataires), leurs localisations et leurs conséquences éventuelles (jours d'incapacité totale de travail, etc.). Au lancement de l'observatoire, la directrice du département sécurité de l'USH notait une participation d'environ 25% des bailleurs au niveau national. Douze ans plus tard, ils sont environ 70% à répondre. Ces chiffres prouvent l'intérêt des bailleurs pour ces outils d'information sur la sécurité. À l'avenir, l'USH souhaiterait : « [...] que les bailleurs entre-eux tentent d'avoir de la cohérence au niveau local, dans leur façon de déclarer ». Dans l'objectif de clarifier les modes de production, la fédération vise à promouvoir des démarches inter-bailleurs afin d'homogénéiser l'ensemble des données produites.

La communication des données au niveau local peut répondre à différentes injonctions. Un chargé de prévention-sécurité de Paris Habitat illustre la nécessité de produire des données sur l'insécurité pour satisfaire des demandes internes : « Parfois on était en incapacité de dire que ce qui se passait réellement, notamment avec l'arrivée d'un nouveau directeur général ». Un système d'information sur la sécurité permet d'avoir une traçabilité des faits de délinquance. Les chiffres sont par la suite communiqués aux partenaires extérieurs. Au sein d'une direction territoriale de Paris Habitat, un chargé de prévention-sécurité a pour mission d'échanger et de communiquer les données produites aux principaux partenaires du bailleur que sont la ville de Paris, les commissariats d'arrondissement et le parquet de Paris. À Mantes-la-Jolie, la communication des chiffres produits par le logiciel partenarial se fait de façon ponctuelle. Le coordonnateur prévention-sécurité est sollicité pour transmettre des données à la demande d'un élu ou du maire qui préparent une réunion publique. C'est seulement dans ce cadre que certaines données peuvent être communiquées aux habitants. Le coordonnateur peut également produire des cartes et des traitements statistiques à la demande d'un partenaire. Enfin, c'est surtout lors du CLSPD qu'il actualise ses données et les partage dans un document à destination des partenaires locaux. Quelqu'un de nos interlocuteurs émettent, cependant, des réticences à communiquer les chiffres produits. C'est le cas d'un référent sûreté d'une ESH francilienne : « Ce serait donner trop d'importance à ces chiffres, c'est plutôt un outil interne qui me permet d'échanger avec des partenaires sur des sujets précis ».

La communication est un enjeu central de la production de données sur l'insécurité. Elle trouve un nouvel élan avec les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies. C'est le cas à Issy-les-Moulineaux où une application permet aux habitants de signaler toute sorte de dysfonctionnements sur l'espace public. Des graffitis, aux encombrants, en passant par les véhicules épaves, les habitants peuvent en quelques clics prendre une photo et signaler le problème directement sur l'application. L'application n'est pas centrée sur les enjeux de prévention et de sécurité, elle permet aussi aux habitants de proposer leurs idées à la ville, ainsi que de la féliciter. Les habitants sont associés non pas à un dispositif de sécurité mais sont, pour le moins, incités à participer à la bonne gestion et à la surveillance de leurs espaces de vie. Néanmoins, la directrice prévention-sécurité de la ville paraît réservée quant à l'apport réel de cette application, tant en matière de tranquillité que du point de vue de la démocratie participative. Depuis 2015, sur cette ville qui compte 70 000 habitants, 625 personnes ont téléchargé l'application sur leur téléphone et 35 personnes ont fait plus de 10 signalements, au total 1560 faits ont été déclarés (620 concernent la propreté, 610 la voirie et la circulation, 170 les espaces verts et les jardins). Pour la directrice du service prévention-sécurité, cet outil répond à une attente forte de la population envers la ville pour qu'elle résolve plus rapidement les dysfonctionnements liés à la gestion de l'espace public. Elle est finalement sceptique quant à l'usage de l'application qui a tendance à « brouiller les messages » et se pose la question « est-ce qu'on n'est pas tombé dans le gadget ? ».

³⁰ SG-CIPD, *Stratégie nationale de la prévention de la délinquance 2013-2017, Approche globale de la tranquillité. Rôle et moyens des partenaires dans le domaine de l'habitat (T.1), Outils juridiques et procédures (T.2)*, mai 2014 ; AORIF, « La place de la sûreté chez les bailleurs sociaux », dossier ressources n°22, octobre 2010.

2.3.2 Les contraintes de l'échange d'informations

L'échange et le partage d'informations sur la sécurité n'est pas sans contraintes. La dynamique partenariale est souvent le fruit d'un long travail, c'est le cas à Mantes-la-Jolie où le coordonnateur prévention-sécurité de la ville a mis un certain temps à regrouper les partenaires autour de son projet de logiciel. Cela lui demande toujours d'être vigilant, d'autant que le partenariat tient beaucoup aux personnes :

« Il faut maintenir la synergie et ça se perd très facilement. Je vous donne un exemple, je vois que la police nationale me signale des feux de voitures. Je vois que mes correspondants de nuit me déclarent les mêmes feux. Chacun déclare et moi je peux corrélérer. Mais je vois que les pompiers n'ont rien déclaré, on peut avoir du retard dans le traitement, mais quand j'appelle on me dit que le capitaine est parti en formation trois mois [...] Donc il ne faut jamais lâcher l'affaire, parce que c'est une contrainte de transmettre de l'information, on travaille chacun en tuyau d'orgue ».

Pour les bailleurs sociaux l'échange d'informations se heurte aux enjeux d'anonymat. Le référent sûreté d'une ESH explique utiliser des bilans chiffrés et des fiches lors de réunions avec les mairies ou la police mais seulement pour détailler le déroulement des faits. La directrice du département sécurité de l'USH rappelle que la commission nationale de l'information et des libertés (CNIL) contraint les bailleurs dans l'échange d'informations personnelles concernant leurs locataires. À Efidis, un projet pourrait voir le jour pour échanger des bilans chiffrés auprès de mairies concernant l'insécurité locale. Ce projet est significatif d'une volonté d'homogénéiser localement la production de données pour éviter la superposition d'outils d'information.

Au moment de notre étude, plusieurs outils ont été jugés redondants par nos interlocuteurs, parce qu'ils demandent aux agents de terrain de renseigner deux fois le même fait à des acteurs différents. Dans certaines situations, ils peuvent même être à l'origine de tensions entre partenaires. C'est le cas à Villiers-le-Bel, où la mairie, fût un temps, demandait aux gardiens d'immeuble de remplir des « fiches-incidents ». Depuis que les gardiens ont été formés et renseignent l'outil d'information interne, ils ne fournissent plus d'information à la ville, ce qui génère de l'incompréhension. À Mantes-la-Jolie, le dispositif partenarial d'échanges d'information subit également quelques désistements à chaque fois qu'un partenaire est nouvellement équipé. Comme l'explique le directeur de Tam en Yvelines, depuis le départ d'un de ses salariés, l'outil collaboratif de la ville n'est plus autant renseigné qu'avant, surtout qu'en interne des « fiches pour outrage » existent déjà : « Parfois c'est redondant, c'est pour ça que le dispositif s'essouffle un peu en interne », explique-t-il. Le témoignage du chef de la police municipale va également dans ce sens : en interne, la police municipale dispose d'une main courante informatisée qu'il a déjà du mal à lire attentivement par manque de temps. De plus, il lui semble redondant de demander à ses agents de remplir deux fois l'ensemble des faits marquants. Le coordonnateur prévention-sécurité de Mantes-la-Jolie a bien en tête le risque que représente la multiplication des outils dédiés à l'information sur la sécurité : « Plus de 80% des bailleurs ont leur propre outil en interne. Parfois ils rendent des comptes au siège social à Paris, puis le policier à côté n'est pas au courant [...] ». À Issy-les-Moulineaux, l'application de participation citoyenne est concurrencée par celle portée par la Communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest. Au final, les habitants de la commune ont le choix de télécharger deux applications similaires qui les incitent à signaler le même type de dysfonctionnements sur l'espace public. En outre, les habitants n'étant pas nécessairement au fait des compétences respectives, émettent des signalements au mauvais interlocuteur. « Ce qui suppose en amont un bon partenariat entre nous », note la directrice prévention-sécurité.

Conclusion

De quelle façon les acteurs locaux produisent-ils des données portant sur l'insécurité ? Et pour quels types d'usages ?

Une diversité de mode de production

Accompagnés par la diffusion massive des nouvelles technologies, les acteurs locaux (collectivités territoriales, bailleurs sociaux, opérateurs de transports) développent une ingénierie pour produire des données sur l'insécurité. Ces outils visent à baliser le cadre de leur intervention aux côtés des forces de l'ordre et à améliorer leur connaissance des phénomènes de délinquance qui les affectent. Bien que l'information puisse aussi parvenir par l'intermédiaire des habitants, des usagers ou encore de partenaires, ces données proviennent pour la plupart des personnels de terrain en contact permanent avec le public (gardiens d'immeubles, médiateurs urbains, chauffeurs de bus, etc.). C'est à eux que revient de signaler l'ensemble des troubles qu'ils constatent (propreté, hygiène, véhicules épaves, agressions, rixes, occupations illégales, etc.). Majoritairement, ils saisissent l'information sur des logiciels dédiés. Plus ou moins sophistiqués, ces logiciels permettent de réaliser des traitements statistiques et parfois des représentations cartographiques des zones de concentration de méfaits. Certains dispositifs sont alimentés quotidiennement par les partenaires, mais le plus souvent, l'échange d'information s'effectue en interne, dans une démarche ascendante, des agents de terrain vers les directions stratégiques et décisionnelles. En conséquence, des effets de superposition apparaissent, entre acteurs possédant déjà leur propre outil et partenaires souhaitant avoir une démarche locale d'homogénéisation de l'information sur la sécurité. Un enjeu qui interroge la manière dont chacun des acteurs locaux développe ses outils de diagnostic sur l'insécurité et définissent les *items* à retenir.

L'implication majeure des acteurs de terrain

La diffusion de ces outils traduit l'influence des discours managériaux de mesure de la performance affectant l'ensemble de la société y compris le champ de la sécurité publique³¹. Pour les agents de terrain, la production de données semble officialiser leurs missions dans le champ de la sécurité : ils sont le premier maillon de la chaîne d'information. Leur sensibilisation aux enjeux de sécurité et leur mobilisation sont nécessaires au bon fonctionnement de l'outil. Pour cela, les agents reçoivent une formation sur l'utilisation du logiciel et les finalités de la démarche. Cependant, ce n'est pas sans craintes qu'ils accueillent l'arrivée de tels outils. D'abord parce que cela fait apparaître les tensions entre leurs missions professionnelles et leurs territoires d'intervention. L'équilibre entre vie personnelle et professionnelle tient souvent aux postures et aux stratégies que les agents adoptent. L'usage qui sera ensuite fait des données peut inquiéter certains, qui ont peur « d'être fliqués » ou d'être évalués en fonction du nombre de « fiches » produites. Pour les plus critiques, ces outils de mesure n'apportent pas de réponse à des problèmes de société face auxquels ils se sentent démunis. Certains agents expriment leur lassitude, tandis que d'autres, au contraire, y voient un moyen d'exposer et de faire connaître l'ensemble de leurs problèmes. Enfin, parmi les agents de terrain, certains se sentent particulièrement éloignés des technologies numériques. Dans tous les cas, les enjeux d'appropriation des outils d'information se posent, ils impactent directement la production de données sur la sécurité.

Le renforcement du paradigme de la prévention situationnelle

Les outils d'information sur la sécurité répondent aux attentes de la prévention situationnelle qui, en écho aux politiques publiques de prévention de la délinquance, se concentre sur les désordres et les violences urbaines. Ils traduisent l'intérêt porté aux victimations et aux conditions de commission. La localisation et la nature des faits importent souvent plus que la compréhension des raisons qui ont poussé le délinquant à passer à l'acte. Le prisme situationnel incite les acteurs locaux à agir sur les vulnérabilités des espaces et à supprimer toute opportunité. Dans cette perspective, la production de données offre aussi des possibilités de représentation cartographique de l'insécurité. L'utilisation de la cartographie est très variable d'un acteur à l'autre. Cependant, ce sont les *hotspots* (points chauds), qui sont le plus souvent représentés. L'analyse de la délinquance apparaît ainsi comme un problème territorial. Les facteurs explicatifs du délit ou crime sont alors recherchés dans sa dimension géographique. En conséquence, les collectivités locales et les bailleurs sociaux, notamment, envisagent la gestion de proximité comme un premier niveau de réponse. Les données apparaissent comme un moyen d'optimiser la réactivité de leur service et les moyens humains affectés à la gestion

³¹ De Maillard, 2017.

de la sécurité. Elles permettent ainsi d'orienter les missions des agents et d'arbitrer la mise en place de dispositifs de sécurisation (installation de caméras de vidéosurveillance, dispositif de médiation sociale, recours à des agents de sécurité privées, etc.). Elles sont un indicateur retenu pour opérer des choix. Les acteurs locaux sont ainsi positionnés dans une logique de gestion de site, qui les incite à la percevoir comme la cause du problème.

À l'avenir la production de données, dans le domaine de la sécurité publique, sera certainement vouée à répondre à d'autres types d'usages. Par exemple, aux États-Unis, dans la lignée de la prévention situationnelle, des recherches tentent de lier modélisations statistiques et prédictions des victimations à répétition. De nombreux articles ont, d'ailleurs, récemment été publiés dans la presse concernant les logiciels de *predictive policing* utilisés par certaines polices américaines³². Ces logiciels visent à assister les policiers par des algorithmes permettant d'anticiper les délits dans l'espace et le temps. Représentent-ils les usages futurs des données dans le champ de la sécurité, ou encore sont-ils l'aboutissement de la prévention situationnelle ? Autant d'interrogations qui témoignent du « processus de scientification ³³ » des politiques de prévention et de sécurité et qui interpellent le référentiel d'intervention des acteurs qui sont en charge de la gestion de ces enjeux, au quotidien.

³² Entre autre : Eudes Y., « Predpol, le big data au service de la police », *Le Monde*, mis en ligne le 22/04/2015 ; Hourdeaux J., « Gendarmes et industriels imaginent un nouveau logiciel pour prédire le crime », *Médiapart*, mis en ligne le 26/05/2015 ; Polloni C., « Police prédictive : la tentation de "dire quel sera le crime de demain" », *Rue89*, mis en ligne le 27/05/2015 ; Guillaud H., « Predpol : la prédiction des banalités », *Internetactu.net*, mis en ligne le 23/06/2015.

³³ Benbouzid, 2015.

Bibliographie

- AORIF, « La place de la sûreté chez les bailleurs sociaux », dossier ressources n°22, octobre 2010.
- BENBOUZID B., « Dans l'esprit de la prévention situationnelle. Victimation à répétition, modélisation et cartographie prospective », *Cahiers de la sécurité et de la justice*, n°27, janvier 2014.
- BENBOUZID B., « De la prévention situationnelle au predictive policing. Sociologie d'une controverse ignorée », *Champ pénal/ Penal field* [En ligne], Vol. XII | 2015, mis en ligne le 23 mars 2015, consulté le 10 juin 2015.
URL: <http://champpenal.revues.org/9050;DOI:10.4000/champpenal.9050>
- BESSION J-L., *Les cartes du crime*, Puf, 2004.
- CASTAGNINO F., « Surveiller par les bases de données : construction et gestion des faits de sécurité et de sûreté dans le milieu ferroviaire », *Sociologie du travail*, Vol. 58 – n°3, 2016, pp. 273-295.
- CHALUMEAU E., « La cartographie, un outil de prévention », *Face au risque*, n°432, avril 2007, pp.13-15.
- CLARKE R. V., « Les technologies de la prévention situationnelle », *les Cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3^e trimestre 1995, pp. 101-113.
- CUNTY C., FUSSY F., PEREZ P., « Géocriminologie, quand la cartographie permet aux géographes d'investir la criminologie », *Cybergeog : European Journal of Geography*, mis en ligne le 08 juin 2007.
URL : <http://cybergeog.revues.org/7058;DOI:10.4000/cybergeog.7058>
- DE MAILLARD J., SAVAGE S., « Les détectives dans la cage de fer néo-managériale ? Une analyse de deux polices britanniques », *Sociologie du travail* [En ligne], Vol.59 – n°4, octobre-décembre 2017, mis en ligne le 07 décembre 2017, consulté le 28 janvier 2018.
URL: <http://journals.openedition.org/sdt/1416>
- DIVAY S., « La professionnalisation dormante de la médiation sociale », *Informations sociales*, 2/2012, n°170, pp. 102-108.
- DUPONT B., RATCLIFFE J., « Juste des punaises sur une carte ? Quelques considérations critiques sur la cartographie criminelle », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 41, 2000, p. 229-243.
- GOSELIN C., *Quel traitement des enjeux de sécurité par la rénovation urbaine ?*, Paris, IAU îdF, 2015.
- GOSELIN C., « La rénovation urbaine et le modèle de « l'espace défendable » : la montée en puissance des enjeux sécuritaires dans l'aménagement », *Métropolitiques*, 2015.
URL: <http://www.metropolitiques.eu/La-renovation-urbaine-et-le-modele.html>
- GOSELIN C., « Qu'est-ce que l'urbanisme sécuritaire ? », *Note Rapide*, n°727, IAU îdF, septembre 2016.
- GOSELIN C., MALOCHET V., *Acteurs de la tranquillité, partenaires de la sécurité. Les bailleurs sociaux dans un rôle à dimension variable*, Paris, IAU îdF, 2016.
- HEURTEL H., *Victimation et sentiment d'insécurité en Île-de-France, Tome 1 : disparités selon les catégories de populations (enquête 2015) ; Tome 2 : disparités selon les territoires (enquête 2015)*, Paris, IAU îdF, 2017.
- MALOCHET V., *Le groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS), Sociographie d'une exception parisienne*, Paris, IAU îdF, 2015.
- PEREZ P., « SIG et sécurité, une cohabitation naissante », *Géomatique Expert*, n°28, octobre 2003, pp. 47-52.
- SG-CIPD, *Stratégie nationale de la prévention de la délinquance 2013-2017, Approche globale de la tranquillité. Rôle et moyens des partenaires dans le domaine de l'habitat (T.1), Outils juridiques et procédures (T.2)*, 2014.

SIMON P., « Benchmarking : l'utilisation du chiffre dans la gestion de l'État. Entretien avec Emmanuel Didier », *Mouvements*, n°63, pp. 155-161, 2010.

SORBIER L., « Introduction. Quand la révolution numérique n'est plus virtuelle... », *Esprit*, mai 2006.

WILSON James Q., KELLING George L., « Broken windows. The police and neighbourhood safety, *The Atlantic Monthly*, n°249, p.29-38, 1982.

Annexes

Annexe 1 – Liste des personnes interviewées

- **Du côté des collectivités territoriales :**
 - Coordonnateur du conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, chef de service prévention, Ville de Mantes-la-Jolie
 - Chef d'équipe médiateur urbain, Ville de Mantes-la-Jolie
 - Chef d'équipe correspondant de nuit, Ville de Mantes-la-Jolie
 - Chef d'équipe sécurité des marchés et accès dalle, Ville de Mantes-la-Jolie
 - Adjoint au chef d'équipe des marchés, Ville de Mantes-la-Jolie
 - Médiateur marché, Ville de Mantes-la-Jolie
 - Responsable du service vie des quartiers, Ville de Mantes-la-Jolie
 - Chef de la police de l'environnement, Ville de Mantes-la-Jolie
 - Chef de la police municipale, Ville de Mantes-la-Jolie

- Directrice prévention sécurité, Ville d'Issy-les-Moulineaux
- Directrice de la communication, Ville d'Issy-les-Moulineaux
- Responsable de la gestion urbaine de proximité, Ville d'Issy-les-Moulineaux
- Responsable de la gestion urbaine de proximité, Communauté d'Agglomération Grand Paris Seine Ouest
- **Du côté des bailleurs sociaux :**
 - Responsable du département sécurité, Union Sociale pour l'Habitat
 - Secrétaire de l'association des bailleurs sociaux du Mantois, responsable adjoint du pôle gestion de proximité, Mantes Yvelines Habitat
 - Responsable habitat, agence de Montigny le Bretonneux, Logement francilien
 - Responsable sûreté sécurité, Osica
 - Chargé de mission sûreté sécurité, Osica
 - Responsable de site, agence Villiers-le-Bel, quartier DLM, Osica
 - 9 gardiens d'immeuble, agence Villiers-le-Bel, quartier DLM, Osica
 - Responsable sûreté sécurité, Efidis
 - Chef de service tranquillité résidentielle et sûreté, Paris Habitat
 - Responsable du pôle social, direction territoriale Est, Paris Habitat
 - 2 Chargés de prévention sûreté, direction territoriale Est, Paris Habitat
- **Du côté des opérateurs de transports :**
 - Chef de l'Observatoire national de la délinquance dans les transports (ONDT), Ministère de la Transition écologique et solidaire.
 - Responsable de l'Observatoire nationale de la sûreté, SNCF
 - Directeur, Tam en Yvelines
- **Autres**
 - Consultant Esri France
 - Chef du pôle SIG, Préfecture de police
 - Commissaire du 4^e arrondissement de Paris, Préfecture de police

Annexe 2 – Fiches manuscrites

Ce document nous a été aimablement transmis par la ville de Mantes-la-Jolie.

 **INTERVENTIONS**
MEDIATEURS URBAINS
Mantes-la-Jolie Agent :
Date : Heure :

Lieu (entourer la mention) :

CEZANNE CLEMENCEAU JULES FERRY ROSTAND
GASSICOURT/COUBERTIN SAINT EXUPERY JULES FERRY
SQUARE BRIEUSSEL CENTRE VILLE CGR GARE SNCF
POLE NAUTIQUE
Autre

INTERVENTION (entourer la mention) :

Rixe / Tentative de vol / Tentative de Racket
Bousculade / Chahut / Déambulation sur la route
Jets de projectiles (pierres etc...)
Scooter (vitesse, casque...) ou Voiture (klaxons, passager à la portière...)
Usage de produits stupéfiants - alcool
Malaise de personne
Tentative de Vandalisme : Incendie Tags Dégradation mobilier urbain

Auteurs des faits :

Nombre individus: 1-2 3-4 5-6 8-9 + 10
Ages : 5-8 ans 9-11 ans 12-15 ans 15-20 ans +20 ans

Intervention qui a nécessité la présence de services de secours :

OUI NON si oui services appelés : SAMU POMPIERS PM PN

Remarques : (compléter au dos, si besoin) :

.....

Ce document nous a été aimablement transmis par Tam en Yvelines.



**Fiche pour outrage ou / et violence
sur personnel de conduite ou personnel de contrôle**

- Outrage(s) ou menace(s)
(ex : crachat...)
- Violence(s) à mains nues
(ex : coup de poing...)
- Violence(s) avec arme(s)
(ex : couteau...)

Nature de l'atteinte (préciser) :

Date : _____ N° parc du bus : _____ Heure : _____
Lieu : _____ Nom du conducteur ou contrôleur : _____

	Oui / Non		Oui / Non
Individu (s) isolé(s)		Etait-il voyageur :	
Groupe d'individus		Sont-ils restés sur place :	

Élément(s) déclenchant(s) :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Accident de circulation | <input type="checkbox"/> Etablissements scolaires |
| <input type="checkbox"/> Conduite du conducteur | <input type="checkbox"/> Problème de poussette |
| <input type="checkbox"/> Retard sur ligne ou absence de passage | <input type="checkbox"/> Refus d'objet encombrant ou dangereux ou d'animaux |
| <input type="checkbox"/> Altercation avec un automobiliste | <input type="checkbox"/> Capacité de la charge clientèle du bus atteinte |
| <input type="checkbox"/> Descente par les portes situées à l'avant | <input type="checkbox"/> Problème de monnaie |
| <input type="checkbox"/> Montée par les portes situées à l'arrière | <input type="checkbox"/> Non validation ou non achat d'un titre de transport |
| <input type="checkbox"/> Descente ou montée entre deux arrêts | <input type="checkbox"/> Opération de contrôle de titres de transport |
| <input type="checkbox"/> Purge des portes situées à l'arrière | <input type="checkbox"/> Autres : |
| <input type="checkbox"/> Fume ou mange dans le bus | |

Montant du préjudice :

Document présenté et remis aux membres du CHSCT lors de la réunion du :

Fiche pour jet de projectiles

Ligne : _____ N° parc du bus : _____
 Lieu : _____ Heure : _____
 Commune : _____ Nom du conducteur : _____
 Date : _____

Nature du projectile (préciser) :

Provenance :

	Oui / Non		Oui / Non
Individu(s) isolé(s) ?		Etait-il voyageur ?	
Groupe d'individus ?		Sont-ils restés sur place ?	
Fait(s) répétitif(s) ? Si oui fréquence ?		Le secteur est-il sensible ?	

Cité à proximité
 Etablissements scolaires
 Travaux

Autre à préciser

Montant du préjudice :

Dépôt de plainte (O/N) :

	Oui / Non	Commentaires
Une opération de contrôle de titres de transports a-t-elle été menée précédemment ?		
La police nationale avisée ?		

Document présenté et remis aux membres du CHSCT lors de la réunion du :

Annexe 3 – Fiche incident numérique, intervention de médiation devant un collège

Ce document nous a été aimablement transmis par la ville de Mantes-la-Jolie.



République française

Département des Yvelines

Ville de Mantes-la-Jolie



Fiche Incident n° 54363

Date impression: 03/03/2017

INTERVENTION DE MEDIATION

Différend entre personnes

Date de signalement:

02/03/2017 13:30

Date de validation:

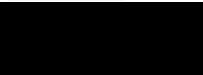
02/03/2017

Opérateur:

MU MEDiateurs URBAINS



Participants:



118 Rue Maurice Braunstein 78200 Mantes-la-Jolie

Prise de contact
Usager(s) vers agent(s)
Auteurs des faits
Résultat de la médiation
Contact enrichissant le partenariat
Etablissement Concerné : Collège de [REDACTED]
Exposé
<p>1- peu avant notre fin de vacation au lycée St EXUPERY, nous sommes contacté par le responsable du service prévention, qui suite à un appel du chef d'établissement, lui informent d'un éventuel passage au collège d'un parent d'élève furieux et insatisfait d'une sanction décidé au préalable à son enfant.</p> <p>2- une fois sur les lieux nous dispersons les élèves afin de pouvoir travailler dans de meilleur condition et anticipé un éventuel danger. Une fois l'espace dégagé nous avons pris contact avec les deux surveillantes présente à la grille à ce moment. ces dernière nous informe que le chef d'établissement n'est pas encore la. De ce pas nous lui évoquons le sujet et ces dernières nous confirme qu'il y a bien eu menace avec arme de la part de responsable de l'élève.</p>

3- L'élève sanctionné arrive au collège, nous constatons que nous connaissons son père biologique et son responsable légal tout deux issu du val fourré.

4- nous décidons d'entendre l'élève en présence des surveillantes, un rappel au comportement lui a été fait, avant de le laisser réintégré le collège.

5- Nous avons pris l'initiative d'entrée en contact le plus rapidement possible avec le responsable de l'enfant, afin de le soumettre a un rappel au règle de vie en société et aussi respecter le règlement intérieur de l'établissement en question. Cet action a pour but éteindre définitivement cette menace réel ou non.

Rédigé par

██████████

Suites :

VU PH

>>> transmission COLLEGE DE ██████████ + PN

réponse COLLEGE par mail le 02/03/2017 0 17H21

*Bonjour,

Un grand merci à l'équipe de médiation pour votre réactivité et votre efficacité. Par contre, je tiens à vous préciser que le père biologique n'a pas effectué de menace avec arme. Il a fait preuve d'agressivité et il a été menaçant. Je ne cautionne pas les propos des deux surveillantes sur ce point. Je reste à votre disposition concernant le suivi de ce dossier. Il est important de garder un lien avec la mère de l'élève.

Bien cordialement,

██████████

Annexe 4 – Liste des sigles et abréviations

AOT	Autorité organisatrice de transports
CLSPD	Conseil locaux de sécurité et de prévention de la délinquance
CNIL	Commission nationale de l'information et des libertés
CPTED	Crime prevention trough environmental design
ESH	Entreprise sociale pour l'habitat
GPIS	Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance
HLM	Habitation à loyer modéré
IAU-îdF	Institut d'aménagement et d'urbanisme – Île-de-France
MCI	Main courante informatisée
ONDT	Observatoire national de la délinquance dans les transports
ONPV	Observatoire national de la politique de la ville
OPH	Office public de l'habitat
PCNS	Poste de commande nationale sûreté
SIG	Système d'information géographique
SNCF	Société nationale des chemins de fer français
USH	Union sociale pour l'habitat



L'INSTITUT D'AMÉNAGEMENT ET D'URBANISME DE LA RÉGION D'ÎLE-DE-FRANCE
EST UNE FONDATION RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE PAR DÉCRET DU 2 AOÛT 1960.

15, RUE FALGUIÈRE - 75740 PARIS CEDEX 15 - TÉL. : 01 77 49 77 49