

“L'ordre social et la Loi ou le problème des incivilités”

Volume I

La professionnalisation de l'ordre en public

Rapport Final d'une recherche

financée par

la DIV

Délégation Interministérielle à la Ville et au Développement Social Urbain
Ministère de l'Aménagement du Territoire, de la Ville et de l'Intégration

et

le GIP

Mission de Recherche
(Direction de l'administration
générale et de l'équipement; Mission de recherche “Droit et Justice”)

– Juin 1998 –

Responsable scientifique :

Sebastian Roché

Organismes bénéficiaires :

CENTRE NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
Délégation Alpes
BP 166
38042 - GRENOBLE CEDEX 9
et
INSTITUT D'ETUDES POLITIQUES
B.P. 48
38040 - GRENOBLE CEDEX 09

Laboratoire exécutant la recherche :

CERAT
B.P. 48
38402 - GRENOBLE CEDEX 09

Rapport Final d'une recherche
sur
“L'ordre social et la Loi ou le problème des incivilités”

Volume I
La professionnalisation de l'ordre en public

— Juin 1998 —

Responsable scientifique :

Sebastian Roché

Equipe de recherche:

Pierre-Alain Four, Karine Poisblaud, Catherine Blatier,
Pascale Courtaud, Yves Grasset

financée par :

le Ministère de la Justice (Direction de l'administration générale et de l'équipement; Mission
de recherche “Droit et Justice”)
Convention RE 96.9. n° 96.05.076.00 210.75.01 du 8 octobre 1996

et

la Délégation Interministérielle à la Ville et au Développement Social Urbain
Ministère de l'Aménagement du Territoire, de la Ville et de l'Intégration
Bon de commande n° AJ 97/01 du 7 mars 1997

Equipe de recherche :

Sébastien Roché :

chargé de recherche CNRS - CERAT-IEP Grenoble

Pierre-Alain Four :

chercheur associé CERAT, Docteur en Science Politique

Karine Poisblaud :

*Statisticienne-Informaticienne,
DESS PROGIS, Université Pierre-Mendès France Grenoble*

Catherine Blatier :

*Maître de conférence en psychologie
UFR SHS, Université de Grenoble*

Pascale Courtaud :

*Doctorante, UFR de Droit
Université Pierre Mendès-France Grenoble.*

Yves Grasset :

Enseignant associé à l'Université de Saint-Etienne, Ingénieur social

30 juin 2000

RAPPORT FINAL

ENQUETE SUR LA DELINQUANCE AUTO-DÉCLARÉE DES JEUNES

Recherche pour (par ordre de contribution)

- La Fondation MAIF,
- Le Ministère de l'Intérieur (IHESI),
- Le ministère de la Justice (GIP Droit et Justice, PJJ),
- Le Centre de Prospective, Gendarmerie Nationale,
- La Semitag, Grenoble.

Sebastian Roché, responsable scientifique, Cerat-IEP
Sandrine Astor, chargée d'étude, Cerat-IEP
Gilles Ivaldi, chargé recherche, Cidsp-IEP
Vincent Tournier, maître de conférence, Cidsp-IEP

30 juin 2000

Résumé

du RAPPORT FINAL de l'ENQUÊTE SUR LA DELINQUANCE AUTO-DÉCLARÉE DES JEUNES

Cette recherche a été financée par (par ordre de contribution) la Fondation MAIF, le Ministère de l'Intérieur (IHESI), le ministère de la Justice (GIP Droit et Justice, PJJ), le Centre de Prospective, Gendarmerie Nationale, la Semitag, Grenoble. Elle a été conduite par Sebastian Roché, responsable scientifique, Cerat-IEP avec Sandrine Astor, chargée d'étude, Cerat-IEP, Gilles Ivaldi, chargé recherche, Cidsp-IEP, Vincent Tournier, maître de conférence, Cidsp-IEP.

Cette enquête locale a pour objectif une connaissance plus précise de l'activité délinquante des jeunes et de contribuer à une meilleure adaptation des réponses locales à l'insécurité. Le moyen utilisé de connaître cette délinquance est de faire parler les auteurs eux-mêmes : il s'agit de mesurer la délinquance auto-déclarée. L'enquête procède donc comme un sondage classique. La population enquêtée est représentative des 13-19 ans scolarisés. 2288 personnes ont été interrogées entre avril et mai 1999 dans les agglomérations de Grenoble et St Étienne. Le questionnaire est dérivé de l'enquête internationale (*Questionnaire for the International Self Report Delinquency Project*).

D'une manière générale, les actes sont plus souvent commis par les garçons, par les jeunes qui manquent l'école, fraudent dans les transports, ont des parents qui ne surveillent pas leur emploi du temps et qui, bien que dans une moindre mesure, sont d'origine modeste. Leurs familles sont plus grandes. Les plus actifs sont également ceux qui pensent que commettre un délit est peu grave : on voit que les croyances ont leur importance. L'environnement compte également : on trouve les plus délinquants dans les " banlieues ", dans les voisinages les plus marqués par les incivilités ou désordres. En outre, on vérifie que l'âge au premier délit a tendance à diminuer sur les 5 ou 6 dernières années et que 5 % des délinquants commettent 50 à 60 % du total des actes déclarés.

30 juin 2000

Synthèse

du RAPPORT FINAL de l'ENQUÊTE SUR LA DELINQUANCE AUTO-DÉCLARÉE DES JEUNES

Cette recherche a été financée par (par ordre de contribution) la Fondation MAIF, le Ministère de l'Intérieur (IHESI), le ministère de la Justice (GIP Droit et Justice, PJJ), le Centre de Prospective, Gendarmerie Nationale, la Semitag, Grenoble.

Elle a été conduite par Sebastian Roché, responsable scientifique, Cerat-IEP avec Sandrine Astor, chargée d'étude, Cerat-IEP, Gilles Ivaldi, chargé de recherche, Cidsp-IEP, Vincent Tournier, maître de conférence, Cidsp-IEP.

Cette enquête locale a pour objectif une connaissance plus précise de l'activité délinquante des jeunes et de contribuer à une meilleure adaptation des réponses locales à l'insécurité. Le moyen utilisé de connaître cette délinquance est de faire parler les auteurs eux-mêmes : il s'agit de mesurer la délinquance auto-déclarée.

Méthode et questionnaire

L'enquête est quantitative : elle procède donc comme un sondage classique. Pour ce faire, nous sommes partis de la population générale, dont une partie se révélera auteur d'incivilités et de délits divers au cours du questionnaire. La population enquêtée est représentative des 13-19 ans scolarisés. 2288 personnes ont été interrogées entre avril et mai 1999 dans les agglomérations de Grenoble et St Étienne.

Le questionnaire est dérivé de l'enquête internationale (*Questionnaire for the International Self Report Delinquency Project*). Toutefois ayant constaté un certain nombre de limites, dues en partie à l'ancienneté de ce questionnaire, un certain nombre de thèmes, permettant une meilleure compréhension des phénomènes de délinquance chez les jeunes, ont été rajoutés.

Anonymat

Compte tenu du caractère sensible de l'étude, un protocole d'anonymisation a été mis en place. Un numéro a été affecté à chaque élève tiré au sort. Une liste des élèves présents dans l'échantillon, numérotée de 1 à N, a donc été remise à chacun des établissements. L'enquêteur avait pour mission d'interroger dans un établissement donné n élèves dont il n'a jamais eu connaissance de l'identité. De son côté, le chef d'établissement désignait une personne chargée d'aller chercher les élèves dans leur classe et de les orienter vers l'enquêteur. Cette procédure a garanti l'anonymat de l'individu interrogé :

- la personne qui connaissait le nom de l'élève interrogé (personnel de l'établissement) n'a jamais eu accès aux réponses données au questionnaire,
- l'enquêteur qui a recueilli les réponses de l'élève n'a jamais été informé de l'identité de l'élève en question,
- à l'issue de l'entretien, le questionnaire était immédiatement placé dans une enveloppe scellée et remise à la fin de la journée au chargé d'études responsable du site.

Enfin, toutes les informations en clair sur la profession détaillée, la localisation du domicile ou de l'établissement scolaire n'ont pas été informatisées et les questionnaires ont été détruits.

Résultats

Ce rapport présente les résultats de la première enquête de délinquance auto-déclarée conduite en France. Elle porte sur deux agglomérations française. Il s'agit de décrire, suivant différents angles, les comportements des jeunes de 13 à 19 ans qui sont présents dans des établissements scolaires, même si leur scolarisation est accompagnée de nombreuses absences. Nous parlons des comportements au pluriel tant il est vrai que la délinquance n'est pas quelque chose d'unifié : on trouve les dégradations, les vols, les agressions, le commerce illégal, la consommation de haschich ou d'autres psychotropes.

D'une manière générale, les actes sont plus souvent commis par les garçons, par les jeunes qui manquent l'école, fraudent dans les transports, ont des parents qui ne surveillent pas leur emploi du temps et qui, dans bien que dans une moindre mesure, sont d'origine modeste. Leurs familles sont plus grandes. Les plus actifs sont également ceux qui pensent que commettre un délit est peu grave : on voit que les croyances ont leur importance. L'environnement compte également : on trouve les plus délinquants dans les " banlieues ", dans les voisinages les plus marqués par les incivilités ou désordres.

Au fil de l'âge, les actes changent. À 13 ans, les dégradations sont 2,7 fois plus fréquentes que les vols. À 19 ans, les dégradations sont moins fréquentes que les vols : on ne trouve que 0,6 dégradation pour 1 vol. Bref entre 13 et 19 ans, filles et garçons abandonnent les comportements

désordonnés au profit d'actes qui leur procurent des objets et participent à une recherche de plaisir.

Les filles ont une place non négligeable dans les actes déclarés, contrairement à une idée répandue, même si il reste vrai que les garçons sont plus actifs et qu'elles sont en retrait net pour les actes les plus violents (rackets, agressions).

Une large part des délits est commise par un petit pourcentage de 13-19 ans. Quel que soit le type de comportements (dégradation, vol, agression), les 5 % les plus actifs des jeunes commettent de 50 à 60 % du total des actes commis. C'est une illustration de la " théorie des cinq pour cent ".

L'enquête permet de montrer quels délits sont commis en premier au cours de la vie. Il s'agit des choses les plus simples à réaliser (vol à l'étalage) dans des lieux qui n'ont guère de garant (dégradations des espaces publics). D'une manière générale, l'entrée dans la délinquance se ferait plus précocement à la date de l'enquête que 5 ans auparavant.

Les actes les plus détectés se déroulent dans des lieux où une présence humaine existe (bus, magasins), qui font des victimes personnelles (agressions) ou touchent des objets personnels chers (maison, voiture). Entre 15 et 20 % des auteurs ont été surpris par la police. Les actes les moins détectés sont donc ceux qui ne font pas de victime personnelle non consentante, ou pas de victime du tout (consommation, commerce illégal) ; ce sont encore les dégradations de l'espace public ou semi-collectif (hall, places) : les auteurs détectés sont 0,5 à 5 %.

Les liens que l'on trouve entre l'absentéisme, la fraude dans les bus et la délinquance sont très forts : une culture de l'absence de règles se construit progressivement : je constate que mon environnement est dégradé, que je peux quitter l'école, que je peux voyager sans titre de transport. D'ailleurs les jeunes qui le font portent 4 fois plus souvent une arme sur eux. L'absence de garant des lieux facilite la généralisation de comportements de vol et d'agression.

PLAN

INTRODUCTION GÉNÉRALE : LES RÉGLES D'HOSPITALITÉ ET LEURS PROFESSIONNELS

1 – La perception des incivilités	10
2 – La remontée des doléances de la population.....	11
3 – Les villes et les incivilités : vers des professionnels de l'ordre en public	13
4 – Les règles d'hospitalités, les professions et les interstices	31
5 – Les incivilités, la loi, le gouvernement civil local	35
LES VILLES FACE AUX INCIVILITÉS.....	43
1 – ARGENTEUIL.....	47
1. Présentation de la ville d'Argenteuil.....	47
2. Les acteurs et les incivilités	52
3. Qui doit intervenir ?.....	58
4. Les tactiques.....	64
5. Les réponses organisées.....	67
6. Les freins	70
7. Auto évaluation.....	76
8. Analyse des enregistrements des désordres.....	77
9. Analyse des résultats.....	83
10. La police nationale à Argenteuil.....	86
2 – CERGY	89
1. Présentation de la ville.....	89
2. Les acteurs et les incivilités	97
3. "Qui doit intervenir?".....	104
4. Les tactiques.....	107
5. Les opérations en cours.....	112
6. Les freins au traitement des incivilités	116
7. L'analyse secondaire d'enregistrement des désordres.....	126
8. Analyse des résultats.....	127
3 – GRENOBLE	131
1. Perception des quartiers	132
2. Les acteurs et les incivilités	133
3. Qui doit intervenir ?.....	139
4. Les tactiques.....	141
5. Les réponses organisées.....	144
6. Les freins	149
4 – SAINT-ETIENNE.....	163
1. Les quartiers	163
2. La police municipale.....	171
3. Les lettres de doléance transmises à l'élú chargé de la sécurité.....	175
4. Les statistiques tenues par le transporteur public.....	178
5. SYNTHÈSE DES SEMINAIRES SUR LES INCIVILITES.....	183
6. CONCLUSION : LES AMÉLIORATIONS ET ACTION INNOVANTES	187
1. Actions portant sur la connaissance	187
2. Qualifier les responsables.....	189
3. Les types de réponses.....	191
ANNEXES.....	193

Introduction générale
Les règles d'hospitalité et leurs professionnels

Sébastien Roché

Les règles d'hospitalité et leurs professionnels

Ce rapport se présente en deux volumes. Nous avons en effet scindé l'étude sur les prises en considération des incivilités par les professionnels d'une part, et la population d'autre part.

Le premier volume rassemble l'analyse des perceptions des incivilités, des enjeux de leurs traitements par différentes catégories de professionnels ainsi que les mesures de ces désordres tenues par certains d'entre eux principalement les organismes logeurs, transporteurs et les municipalités.

Le second volume présente l'analyse des résultats d'une enquête quantitative originale sur la perception des incivilités dans la population de la commune de St Etienne à partir d'un échantillon représentatif de la ville.

Les objectifs de cette recherche étaient de construire une analyse territoriale de l'emprise des incivilités et des réponses trouvées ou non. L'idée était d'articuler trois niveaux de recueil des informations (l'opinion, les doléances exprimées, les actions publiques au plan local). Si le recueil de l'opinion par une enquête (antérieur) et son analyse n'ont pas posé de problème, les deux autres volets furent plus délicats à mettre en oeuvre, et surtout à analyser. Le bel ordonnancement issu de l'enquête quantitative fait ici défaut pour présenter les résultats. En ce qui concerne les doléances exprimées, leurs recueils par les organisations sont si variables de l'une à l'autre (et pour cause: leurs buts et fonctions différent, tout comme leurs clients ou usagers) et fluctuant d'une année sur l'autre (on compte comme cela une année, et différemment la suivante, le but n'étant jamais de constituer des séries consultables par les sociologues) que les efforts n'ont pas été couronné de tout le succès escompté. L'analyse des entretiens (plus de 25 par site en moyenne) avec les agents des organisations locales qui ont à répondre à différents désordres est plus riche: à la fois par les expériences originales découvertes, mais aussi par les rapports inter organisationnels que l'on découvre dès que l'on lève le « voile de suffisance » du partenariat.

On y confirme l'émergence des « *professionnels de l'ordre en public* » qui assurent une myriade de fonctions ayant pour but de garantir le respect des usages dans les espaces collectifs. Ils viennent s'occuper des *interstices collectifs* créés par la transformation et la despatialisation de la vie urbaine d'une part et la fragmentation organisationnelle d'autre part. Le déplacement du débat par rapport au milieu des années quatre-vingt et le slogan de Gilbert Bonnemaïson qui balançait répression et prévention est net: avec les incivilités émergeant comme thème de société nous sommes en train de voir naître sous nos yeux un autre terme qui viendrait rendre ternaire la déclinaison binaire de la lutte contre la délinquance: « *prévention, ordre en public et répression* » ou « *prévention, hospitalité et répression* » en serait le nouvel étendard. Certes, il n'y a pas de politique nationale affichée ou même de politique municipale qui utiliserait ce vocabulaire pour se qualifier. Mais, dans les années quatre-vingt dix, cela constitue sans doute la modification principale dans la manière concrète de gérer la sécurité à la fois pour les municipalités (sous le double label de la tranquillité publique et de la décentralisation des mairies avec les « conseils de quartier » sous tous leurs noms), les organismes logeurs et transporteurs et bien d'autres (associations, établissements scolaires etc.) sous la pression des incivilités.

1 — La perception des incivilités

Un aspect du travail consiste en l'analyse d'une enquête représentative de la population de St Etienne, dont le terrain a été réalisé en 1995, et qui présente plusieurs volets: le plus important porte sur le repérage des incivilités, il est accompagné d'un volet sur la victimation, c'est à dire de mesures des vols et agressions subies, et d'un volet sur le sentiment d'insécurité (Cf. volume 2 du présent rapport). L'enquête a également posé des questions sur la perceptions des institutions et les valeurs auxquelles les personnes adhèrent. Le volume 2 du rapport d'enquête présente en détail les résultats synthétisés ici.

Les incivilités (dégradations et salissures des bâtiments, des espaces publics attenants, des véhicules automobiles, bruits de voisinage, consommation de drogue ou d'alcool en public) sont un facteur fort du sentiment d'insécurité, à la fois de la peur pour la sécurité personnelle et celle des proches (conjoint(e), enfants). S'affichant dans l'espace collectif, elles sont perçues comme la preuve de l'absence d'un « garant » de la sécurité. Les incivilités font naître des désirs de fuite ou repli (sécurisation du domicile, tentative de déménagement). Mais ces désirs sont souvent frustrés. Leur présence favorise également la méfiance vis à vis des autres et des institutions (police, justice, travail social). Or, les habitants sont d'autant moins prêt à s'impliquer personnellement pour améliorer la vie sociale qu'ils sont peu confiants dans les institutions. Voyons plus en détail comment.

Les descriptions des incivilités sont faites par les habitants des lieux eux-mêmes, il ne s'agit donc pas d'un jugement porté sur un quartier stigmatisé (ou non) par ceux qui n'y résident pas. Les variables les plus discriminantes pour décrire la présence des dégradations sont le type de quartier, les quartiers défavorisés étant particulièrement touchés¹, le type d'habitat, qui, sous une autre forme nous dispense une information redondante pour une part, puis l'âge. Les locataires en HLM en dehors du centre ville sont très touchés par les dégradations, seuls 28% d'entre eux les constatent rarement, contre, à l'autre extrême 61% des propriétaires de maison en dehors du centre ville. Les résidents au centre ville sont en position intermédiaire entre les HLM périphériques et les propriétaires de résidences individuelles à la périphérie eux aussi. Tous les désordres ne sont pas aussi inégalement distribués dans l'espace de la ville de St Etienne. Les dégradations sont l'exemple le plus spectaculaire, la consommation de haschich parmi les distributions les moins clivées géographiquement.

Même s'il favorise un sentiment de vulnérabilité collective, le désordre perçu ne peut être apparenté purement et simplement à une crainte ressentie subjectivement: on ne peut valider l'hypothèse que la vulnérabilité corporelle est projetée dans l'environnement. Les variables de sexe, ou encore la participation associative n'introduisent pas de différence significative. Le fait que le sexe ne « joue pas » indique que la perception des dégradations n'est pas un indicateur comparable à celui de la peur personnelle. L'inactivité de la variable d'associativité milite dans le même sens: l'isolement et la vulnérabilité sociale de ceux qui se coupent de la vie collective locale n'est pas facteur de perceptions différentes de la fréquence des incivilités. Les personnes qui se disent les moins exposées aux dégradations dans leur voisinage sont celles qui sortent le moins, et notamment celles âgées de 45 ans et plus. De plus, souvent propriétaires de leur logement individuel, disposant de revenus supérieurs aux jeunes ménages, résidant en dehors des grands ensembles, elles sont largement épargnées. Il est très notable que les variables de statut social soient assez mal liées à la fréquence des dégradations. Certes, les ouvriers sont indiscutablement plus touchés (il y a dix points d'écart: elles sont importantes pour 21% d'entre eux, contre 14 des employés et des professions intermédiaires et 9% des cadres), car, à l'évidence ils habitent dans les espaces les moins

¹ Nous avons rassemblés les 28 quartiers INSEE de la ville en 4 classes sur la base des indicateurs sociaux disponibles à partir des données sociales de la caisse d'allocation familiale; chaque quartier obtenait un score à partir du nombre moyen d'allocataires du RMI, de familles monoparentales, etc. Les quartiers qui appartient à la classe 1 sont les plus défavorisés, et ceux qui appartient à la classe 4 les plus favorisés, les deux autres catégories étant intermédiaire, Cf. section méthodologique du volume 2.

favorisés. Mais, ces variations ne sont pas les plus importantes statistiquement parlant. De plus, l'introduction d'une subdivision suivant la précarité de l'emploi au sein des populations ouvrières ou cadres (pour ceux qui exercent une activité la précarité professionnelle est prise en compte avec les CDD, stages, contrats divers) ne renforce pas le phénomène.

Les coûts des incivilités sur la vie sociale sont élevés: elles augmentent le sentiment d'insécurité (ceux qui expriment une peur d'une agression -fréquemment et quelquefois- sont 53% dans les espaces marqués par les incivilités contre 22% dans ceux qui ne le sont pas), poussent au repli (sur soi, le domicile, la fonction). Et, même si les personnes ne les jugent pas toujours « graves », elles sont d'autant plus souvent désireuses de quitter leur logement qu'ils les subissent fréquemment (32% contre 2 à 7% pour ceux qui sont les plus épargnés): les « petits désordres » favorisent la désertion. La ségrégation spatiale et sociale ne peut que croître par contre coup. La frustration que provoque l'impossibilité de fuir un lieu détesté rend plus probable les tensions et leurs résolutions par le recours à la force handicapant ainsi les tentatives de mobilisation collective.

Les personnes résidant dans les voisinages les plus touchés par les incivilités ont confiance dans la police à 15% contre 57% dans les quartiers les moins touchés; pour la justice ces pourcentages sont respectivement de 16 et 50%. Ceci traduit le fait que les citoyens évaluent le travail des institutions à l'aide d'indices très concrets qui ne correspondent pas aux critères élaborés par les professionnels pour évaluer leur travail (nombre d'affaires résolues, cas graves traités etc.). Le rapprochement entre population et institutions se fera sans doute moins sur la base d'inaction de la société civile et de la citoyenneté que par une prise en compte des problèmes concrets rencontrés.

Les incivilités favorisent-elles certains vols? Les quartiers très touchés par les désordres sont des espaces relativement pauvres, c'est à dire qui recèlent moins d'opportunités délinquantes conséquentes. Les motivations à voler devraient décroître en même temps que la quantité de biens. Ces lieux affichent des taux de cambriolage qui sont de même envergure que les quartiers résidentiels. Pourtant, la fréquence des cambriolages devrait être plus faible: l'habitat collectif est moins vulnérable que les maisons, et les biens à prendre présentent moins d'intérêt. L'enquête ne montre pas un effet massif au temps T, « à l'américaine », des incivilités sur les vols, mais, les résultats indiquent que cet effet au temps T n'est pas exclu dès lors qu'on prend certaines précautions de lecture des chiffres de la délinquance. Les effets au temps T+1 restent assez probables même si l'enquête en coupe synchronique ne peut les tester empiriquement. Il reste à le faire.

2 — La remontée des doléances de la population

Ce deuxième volet du travail est sans doute le plus délicat. L'hypothèse qui guidait la proposition de recherche était que nous pouvions nous livrer à une analyse secondaire de sources constituées dans le but de rendre compte de l'activité d'un service ou de certaines actions, ou même liées à l'archivage de courriers ou d'appel émis par la population en direction d'organisations publiques, privées ou mixtes. Après une investigation en profondeur de ces sources, nous arrivons à un résultat très mitigé, et, pour tout dire, assez décevant. Il ne s'agit pas d'un jugement de valeur sur le travail accompli par les personnes qui compilent ces informations, mais sur l'utilité pour la recherche et la connaissance de les exploiter. Certes, il faut moduler le jugement suivant les cas, mais nous nous sommes heurtés à des difficultés nettement plus importantes que prévues.

Tout d'abord, l'information sur le sujet foisonne si l'on entend par là qu'on peut consulter, le plus souvent avec l'accord bienveillant de ceux qui les stockent, des sources qui rassemblent des courriers, des appels téléphoniques, des plaintes en main courante, des dégradations etc. Mais, l'information organisée manque. L'information statistique fait défaut dans tous les

domaines: on trouve des « fichiers » qui ont l'apparence d'une constitution ferme et objective. Pour le professionnel des sciences sociales, il y a pourtant là tant d'imperfections à la constitution de la source qu'on ne saurait naïvement la considérer pour ce qu'elle se donne, par exemple un décompte des violences. Nous avons tenté de bien souligner quelle était la logique de constitution de la source de doléances, du comptage des dégradations ou des sanctions, avant de nous livrer à une quelconque analyse.

L'information existante correspond le plus souvent à l'activité des services puisqu'elle est organisée pour en rendre compte. Certaines sources sont calibrées par des organismes publics au plan national (par exemple dans les transports publics, ou pour la police avec les infractions), d'autres selon une grille définie au plan local (les services techniques d'une municipalité), d'autres encore sont élaborées pour les besoins particuliers d'une activité, par tel responsable d'établissement scolaire. Tandis que certains services communaux ont une assise territoriale limitée (recenser tout ce qui doit être réparé dans les voies publiques d'un quartier), d'autres données disponibles font appel à des logiques différentes. Par exemple, les bailleurs raisonnent souvent sur l'ensemble de leur patrimoine.

Combiner ces informations pour faire un diagnostic de la perception quantifiée des incivilités par les institutions est une démarche impossible. Les sources s'avèrent souvent incompatibles entre elles (les territoires où elles sont prélevés ne sont pas identiques, le mode de comptage est différent, pour l'analyse sur le long terme les modalités de recueil ont souvent évolué au cours des dernières années etc.).

Dans les grosses mairies nous n'avons pas trouvé d'interlocuteur susceptible de nous dire quel était la nature, la forme (pétition, courrier individuel) ou même simplement le volume total des courriers reçus.

Nous avons choisi de privilégier les sources qui nous semblaient les plus exploitables en fonction d'objectifs limités. D'une part, on a trouvé des éléments bien tenus concernant l'ensemble des désordres (de la violence physique à la dégradation) chez les organismes de transport public dans plusieurs villes. Le décompte est rigoureux car il est lié aux réparations à effectuer. Ils permettent de reconstituer des rythmes annuels. Mais il est très récent sous cette forme exigeante, et les évolutions dans le temps ne sont lisibles que depuis 1994 au mieux. D'autre part, nous avons des éléments qui concernent les plaintes envoyées aux organismes municipaux ou logeurs. Nous pouvons nous faire une idée plus précise de la nature de la personne qui « prend la parole » (sexe, localisation géographique, qualité -personne, syndic, directeur de structure etc.). Mais les évolutions de la quantité de doléances reçues sont fonctions des classements opérés lors du tri qui précède l'affectation des doléances à tel ou tel service pour réponse. On ne saurait dire si cela reflète également le comportement des habitants. De même, pour les mairies, en général les motifs de plainte ne sont connus statistiquement qu'après classement par service. Ainsi, là où existe une police municipale on va lui adresser une partie des courriers. Là où elle est inexistante ou simplement moins nombreuse, le dispatching se fera autrement. Nous en sommes arrivés à la conclusion que la seule manière de procéder pour savoir ce qui est assimilable aux incivilités parmi les doléances adressées à une mairie serait de dépouiller tous les courriers lors de l'arrivée avant qu'ils soient dispersés. Mais cela serait l'objet d'une recherche en soi.

Il s'est donc avéré que les sources les mieux constituées étaient celles, qui, précisément n'étaient pas faites pour recueillir les doléances « remontant » des habitants, mais au contraire celles qui étaient faites par un service donné, fut-il public, pour son fonctionnement avec tout le travail professionnel que cela suppose (ciblage des informations, calibrage des types de désordres, lieux de survenance et.). Ce sont donc ces éléments que nous présentons pour chaque commune.

Le contre exemple concerne la municipalité de St Etienne. L'élu chargé de la sécurité a constitué un fichier des doléances ordonné, consultable, qu'il a eu la gentillesse de nous ouvrir.

3 — Les villes et les incivilités: vers des professionnels de l'ordre en public?

Rappelons que nous avons retenu quatre communes pour mener notre travail, deux en grande couronne parisienne, et deux grandes villes de province. Au sein de ces communes, nous nous sommes limités à regarder 3 aires géographiques: le centre ville, un quartier stigmatisé, sensible et un quartier plus « moyen ».

Dans les quatre sites choisis il n'y a naturellement pas d'unité des manifestations du problème étudié. Et, l'on peut même faire cette remarque pour l'ensemble d'une ville donnée. A la fois les incivilités et les différentes organisations qui ont à les connaître varient. On pourrait donc, presque à l'infini, souligner les variations d'un lieu à l'autre.

Cependant, une série de constats semblent vrais d'un quartier à l'autre, et même d'une ville à l'autre. D'une part, la notion d'incivilité est devenue partie intégrante de l'équipement notionnel des personnels qui participent à la politique de la ville, à l'entretien des espaces ou encore à la prévention et la répression. Ses rapports avec la notion de délits sont assez incertains et demandent à être précisés. D'autre part, les organisations concernées par les incivilités, bien qu'assez nombreuses, sont sensiblement identiques d'une commune à l'autre: on retombe, fatalement, sur les mêmes interlocuteurs si on les définit par leur positions dans une organisation. Certes, cela ne signifie pas que leurs tactiques sont les mêmes face au problème. Enfin, les difficultés à mettre en oeuvre des réactions collectives face aux incivilités font également partie des points communs.

La notion d'incivilité se diffuse

Le mot « incivilité » appartient au vocabulaire français depuis le XVIIe siècle suivant le dictionnaire le Robert, et dérive du latin *incivilitas* (1426): il définit une inobservation des convenances. Il ne s'agit donc pas d'un néologisme, ni d'une invention actuelle. Mais, en matière de sécurité urbaine, le concept d'incivilité a une histoire plutôt récente. Aux États-Unis, les premières publications qui s'y réfèrent en criminologie datent du milieu des années 1970, notamment avec le livre de Conklin *The Impact of Crime*². Mais, le travail qui est aujourd'hui désigné comme le point de départ de l'utilisation de la notion est intitulé *Fenêtres brisées* et publié au début des années 80 sous la plume de J. Wilson et G. Kelling, sans doute du fait que J Wilson, qui a alors décidé d'associer G Kelling à la rédaction de cet article³, est un des plus grand et renommés criminologues actuels. La raison de l'intérêt précoce pour la notion aux EU vient du fait que l'intensité des désordres est peu comparable avec ce qu'on trouve sur notre territoire national.

En France, on trouve les premières recherches qui mettent le concept au coeur de l'analyse de l'insécurité en 1987 et la littérature grise correspondante est publiée en 1989⁴. Puis, la notion est utilisée à partir de 1992 par des universitaires qui s'intéressent à la sécurité dans les

² CONKLIN J E (1975) *The impact of crime* New-York, Mac Millan Publisher Co., Inc.

³ de l'aveu même de G Kelling dans une récente production, voir KELLING George L & COLES Catherine M (1996) *Fixing Broken Windows, Restoring Order and Reducing Crime in Our Communities*, NY, The Free Press.

⁴ voir la contribution de S Roché au rapport (1989) *Insécurité publique et public insécuré*; Rapport pour le Ministère de l'urbanisme, du logement et des transports, CERAT-IEP Grenoble, 159 p. Le texte sera publié un peu plus tard, voir (1991) S. Roché, *Insécurité : incivilités, citoyenneté et ordre public in* BERNARD Yvonne et SEGAUD Marion (ed) *La ville inquiète*, Paris, Editions de l'Espace Européen: 136-155.

collèges et lycées⁵. C'est qu'avec un numéro spécial de la revue *Projet* de 1994 sur la sécurité, et surtout l'écho que le journal *Le Monde* a donné à un travail en région parisienne (de l'équipe de recherche auteur de ce présent travail) sur ce même thème en 1996 que le terme s'est diffusé. La notion fait maintenant explicitement partie de la rhétorique publique nationale (déclarations du premier ministre, ministre de la Justice, de l'Intérieur, pacte de la DIV etc.) sur la question de la sécurité et de la prévention.

Il n'était pas évident pour autant que le concept puisse se voir approprié par des professionnels de tous bords qui ont une action quotidienne de terrain, et ce travail de terrain voulait s'en assurer. C'est pourtant ce qui s'est produit. A Cergy, les professionnels contactés utilisent maintenant presque tous le mot dans leur langage commun. Peut-être même y a-t-il des signes de lassitude vis à vis de l'emploi généralisé de la notion comme le dit explicitement un magistrat : "on peut tout mettre dedans". Il est vrai que l'usage surabondant peut avoir de quoi décevoir ou énerver: incivilité rejoint ainsi la longue liste des mots - slogan après « société civile », citoyenneté etc. Dans la commune d'Argenteuil, la notion est moins répandue, mais bien comprise et, surtout, la réponse aux différentes nuisances quotidiennes au cœur de la politique municipale. A Grenoble la ville a lancé sa campagne de communication sur les incivilités en septembre 1997, et même si cela ne préjuge en rien d'une politique concrète ou d'une mobilisation des services, il s'agit en soi d'un signe intéressant. A St Etienne, le terme tend à remplacer celui de déviance dans l'action de prévention et différentes organisations rassemblées autour de l'observatoire local de sécurité lui ont reconnu un intérêt.

Tout s'est passé comme si la notion venait combler un double vide. D'une part, les résidents et les professionnels de terrain ou de guichet qui étaient confrontés à des actes divers de dégradations, à des nuisances variées, ne trouvaient pas le qualificatif de délit ou crime très adapté pour les qualifier. D'autre part, la dénégation de réalité qui touchait tous ces menus désordres (ce n'est pas de l'insécurité "réelle") empêchait de se mobiliser pour essayer d'y répondre puisqu'il n'y avait là "rien de grave". Le terme d'incivilité, souvent pris pour un synonyme d'incivisme, permet donc aux acteurs de désigner des troubles sans les assimiler à des délits, les autorisant ainsi à se faire écho aux préoccupations des habitants quant aux problèmes de la vie quotidienne. De plus, la notion par sa référence à la sphère civile, par opposition à celle de la loi et des institutions, appelle une réflexion plus globale sur la construction d'une cité au quotidien plutôt que strictement de répression de la part de professionnels.

Un aspect notable de cette diffusion d'un concept réside dans le fait que les effets attribués aux incivilités par la littérature de science sociale i.e. la criminologie américaine et la sociologie de l'insécurité française, sont cautionnés par les professionnels et responsables associatifs français rencontrés (bien que ces derniers n'aient vraisemblablement pas parcouru cette littérature très spécialisée). Autrement dit, les personnes rencontrées ont le sentiment que les incivilités augmentent le sentiment d'insécurité de la population (mais aussi celui de leurs collègues) et également la délinquance.

Le constat brut de la présence en masse des incivilités est fait partout. Citons par exemple un chef d'agence à Grenoble « Je m'occupe de l'OPALE depuis six ans et nous gérons 250 logements sur le Centre Ville. On s'occupe tous les jours de sacs poubelles qui traînent, de problèmes d'urine dans les ascenseurs, de papiers et seringues au sol, du mobilier ou des machines à laver dans les cours. Le matériel électrique est constamment dégradé, les vitres démontées, et puis il faut parler des graffitis! Il y en a partout. ».

⁵ voir Payet Jean Paul (1992) *Civilité et ethnicité dans les collèges de banlieue: enjeux, résistances et dérives d'une action scolaire territorialisés*, *Revue Française de pédagogie*, n°101.

Mais, au delà du constat, les effets sur la population et les agents sont souvent décrits de la même manière. A Cergy, le directeur des services techniques de la ville, mais il est loin d'être le seul présente ainsi les choses: « Beaucoup de choses pourraient être évitées s'il y avait moins d'incivisme, moins de dégradation. Les gens devraient être plus attentifs à leur environnement. Les dégradations, les tags, les vitres cassées, les ampoules brisées, augmentent le sentiment d'insécurité dans la ville (*Pourquoi dites-vous cela ?*). Et bien chaque fois qu'on relève le niveau d'entretien d'un quartier, les gens se sentent mieux. Quand les gens parlent d'insécurité, ils parlent de tags, de papiers abandonnés sur la voie publique, de dégradation et des jeunes. Ce qui fait peur se sont les jeunes. C'est ce qu'ils voient. Ils associent les dégradations et leur inquiétude ». Directeurs de quartiers, enseignants dans le primaire, principaux de collèges, responsable d'amicale de quartier à Argenteuil le disent chacun avec leurs exemples. Il va de soi que ces professionnels n'ont aucune mesure scientifique du bien être ressenti. Mais, nous nous intéressons ici au fait qu'il pensent qu'il en va ainsi.

Cette perception d'un envahissement est reprise par de nombreux agents: "Les graffitis sont une agression. Les graffitis tous les jours dans le train, ça met le moral à zéro. (*Pourquoi? Je comprends pour un siège lacéré, mais un dessin?*). C'est pas un dessin. On ne ferait pas ça chez soi. C'est une dégradation, c'est un manque de respect, un mépris par rapport au matériel commun. Ça veut dire aussi qu'il y a un mépris pour les travailleurs Ile de France alors qu'il y a des trains de luxe qui sont l'image de la SNCF" (Agent du Service social du Conseil Général).

Le mécanisme que les professionnels des espaces collectifs pointent comme minant la population les concernent aussi plus directement. Certaines professions ont été très médiatisées dans leurs relations à la violence urbaine. Mais, en deça de ces bouffées d'agressivité, il y a les incivilités dans la vie quotidienne: à Grenoble "Les personnels de la MJC ne sont pas beaucoup reconnus sur le quartier. Dans l'équipe, il y a beaucoup d'usure. Il est difficile de savoir si les dégradations, menaces, insultes, viennent de revendications précises ou d'un besoin de détruire. On ne peut pas tout signaler". Ou encore: "Des jeunes squattaient, ils avaient fait une salle de musculation et cela faisait beaucoup de bruit. Ils ont accepté de partir, mais sont venus à l'OPAC pour menacer le personnel en disant : on vous attendra quand vous sortirez de l'agence, vous avez à faire attention à vous". Et, même si le chef d'agence estime que "parmi eux, peu passeront aux actes", il juge que "c'est fatigant". A Argenteuil, le responsable environnement d'une société de transports en commun présente sa vision des choses: « Depuis 1995, on s'est aperçu qu'on avait des problèmes d'incivilité. On travaille dans des quartiers difficiles dits sensibles, dans des grands ensembles. En été les gens sont dehors, il y a des jets de pierres et des agressions verbales à tout va. Il y a des cas de fraude. On dit toujours que ce sont les jeunes, et il est vrai qu'ils représentent le gros des agressions. Ils sont susceptibles et deviennent agressifs très rapidement. Les conducteurs souffraient d'agressions verbales et les clients commençaient à déserté les lignes car eux aussi avaient ce sentiment d'insécurité ». Les réactions sont toujours semblables: émotion, peur, repli tentatives de fuite.

Les incivilités donnent mauvaise réputation, et la réputation engendre une modification des comportements, sans doute en prévision d'un éventuel accroc: si un incident survient, on pardonnera moins à quelqu'un d'avoir commis la faute d'emmené des enfants dans un « mauvais quartier » qu'ailleurs: « Par exemple la Croix-Petit [à Cergy], les écoles en promenade font un détour pour ne pas traverser ce quartier... Pourtant, la directrice d'école nous dit toujours "je ne me sens jamais autant en sécurité que dans ce quartier là." » (centre d'aide aux victimes, CIDAV).

Et, ceux qui estiment qu'il faut relativiser les problèmes attribuent les mêmes effets aux petits désordres: "Le quartier du Val d'Argent Nord a une qui réputation qui n'est pas à la hauteur de ce qui se passe. Avant d'arriver ici, on vous dit des tas de trucs sur le quartier. Or ça fait

presque 10 ans que je suis là, on ne m'a jamais agressée. (...) C'est vrai que lorsqu'on arrive et qu'il y a un regroupement de jeunes qui boivent de la bière c'est plus insécurisant que si on arrive à un moment où il y a des mères de familles. Tout dépend du moment" (Responsable de la MPT).

Il est vrai que des sensibilisations sur le thème des incivilités ont eu lieu dans les communes étudiées, mais sans que nous soyons certains que la formation continue ne soit pas dispensée sur le même mode dans de nombreuses communes urbaines de France. A Cergy, les intervenants dans la politique de la ville se sont vus offerts des formations sur le thème des incivilités depuis 2 ans et le terme est utilisé partout, spontanément, de l'association qui s'occupe des victimes, au chargé de mission au CIPD en passant par les agents administratifs du CCAS ou le directeur des services techniques de la ville. A Grenoble, au terme du groupe de travail du CCPD sur les incivilités, une irradiation semble avoir eu lieu. La police municipale, la police nationale, la justice, l'éducation nationale se sont rassemblés autour d'une table à l'invitation de la mairie pour sensibiliser la population au problème qu'ils venaient de découvrir (et dont la population se plaignait de longue date). Mais, au delà des décideurs locaux, d'autres personnes comme le chef d'antenne d'un office HLM ou encore le responsable de la MJC pointent le problème des incivilités.

Cela dit, il ne faudrait pas assimiler la diffusion de la notion avec la mise en place d'actions destinées à limiter les incivilités. Le cas d'Argenteuil nous montre une municipalité et des professionnels du social très sensibles à la dégradation de la qualité de la vie qu'elle provoque. Et, leurs activités sont antérieures à la diffusion du concept.

En dépit de la généralisation de l'usage de la notion, on ne saurait dire que son contenu est strictement le même d'un enquêté à l'autre. Mais, il n'y a aucune raison pour qu'il en soit ainsi. Les incivilités rencontrées varient en effet en partie suivant le type de professionnalité (élective ou non, dans le secteur locatif, du transport, de la répression etc.). Pourtant, les listes de problèmes qui ressortent sous ce label, non plus d'une occupation professionnelle l'autre, mais d'une commune l'autre sont très semblables (menaces, injures, bruits, chahuts – avec décompression de portes dans les transports – problèmes d'entretien comme avec les jets de détritiques ou les tags, attroupement de jeunes etc.).

L'usage de la notion aidant, on ne sera pas surpris de voir que des mesures du phénomène sont tentées, certes assez empiriquement. Mais, elles sont tout à fait significatives d'une connaissance embryonnaire sur un sujet émergent. Les transporteurs par les recensements auxquels ils se livrent dans la grande couronne parisienne, ou à Grenoble et St Étienne, sont sans doute assez en avance sur le sujet du fait d'une approche plus analytique de leurs coûts. Mais, ils ne sont pas les seuls. On a pu voir que le Comité Intercommunal de Prévention de la Délinquance auquel appartient Cergy, mais aussi le CIDAV et la MJD tiennent "des comptes". Certains chefs d'établissement s'y emploient également, comme le chargé de la tranquillité publique de la mairie à Argenteuil. On le voit aussi aux résultats de l'enquête qui a été conduite sur ce thème à Grenoble en 1996 et 1997 pour chiffrer leur coût sur les finances municipales.

Au séminaire itinérant de Cergy et d'Argenteuil qui accompagnait cette recherche, un éducateur de prévention disait « boire dans une montée, c'est une forme de sociabilité des jeunes » tandis qu'une bibliothécaire affirmait « les jeunes ont besoin de se faire engueuler, mais il y a la manière, il faut les aimer ». La notion n'est pas acceptée par tous. Les critiques concernent son flou: on pourrait tout ranger derrière une utilisation extensive du concept, et après une période de séduction il jugé est utile de se démarquer de lui. Ceci est d'autant plus vrai que incivilité et incivisme sont faits synonymes. Mais, d'autres critiques touchent aussi les relations avec la notion de délinquance. Il y a deux positions opposées qui se rejoignent par leur méfiance. Plusieurs acteurs voient avec l'irruption du mot une manière de limiter la condamnation morale des actes: parler d'incivilité c'est désigner ce qui hier était un délit. On

en amoindrirait ainsi la portée et la signification, manifestant ainsi sinon un accord explicite, du moins une absence de désaccord qui pourrait renforcer les propensions inciviles et le passage à l'acte. Pour d'autres, au contraire, parler d'incivilité c'est préparer la criminalisation de nouveaux et larges pans de la vie sociale, appeler une réponse répressive des pouvoirs publics sur des comportements et sur des populations dévalorisées qui ne le mériteraient pas. Dernier type de critique: les incivilités sont des manifestations, et, à ce titre elles ne doivent pas polariser l'attention. Ces manifestations ont des causes, et c'est à elles qu'il convient de s'attaquer: la pauvreté, l'exclusion, et le manque d'éducation (l'éducation étant alors alternativement perçue comme une aspiration naturelle et un droit, également présents dans tous les segments de la population ou bien, à l'inverse, un bien collectif qui devrait être distribué et incorporé de gré ou de force).

Les règles d'hospitalité et les professionnels de « l'ordre en public »

Il nous semble qu'une catégorie nouvelle de fonctions tend à être isolée dans diverses organisations. Les missions de ces agents ne sont ni répressives (ils n'en ont pas les capacités juridiques), ni d'ailleurs préventives (au sens de l'éducation de prévention ou spécialisée). Elles portent au contraire sur l'établissement et la garantie de « règles d'hospitalité » des lieux collectifs: c'est à dire des modes d'usages qui sont à l'intersection des définitions légales et sociales de façons acceptables de se comporter.

Les professionnels concernés par les incivilités sont assez nombreux, que l'on inclue ceux qui se disent concernés par l'objet ou ceux qui développent des actions de réponses à ces désordres. Les incivilités rassemblent des conduites (ou les traces de ces conduites) très variées et donc concernant, à un titre ou à un autre, les professionnels de ce que nous avons appelé "l'ordre en public" (et non pas de l'ordre public)⁶. On trouvera donc les maires, leurs adjoints chargés de la sécurité, les services d'entretien des mairies, la police municipale, les chargés de mission dans les CCPD ou CIPD au plan intercommunal. On aura également les transporteurs (société privée ou mixte), les bailleurs sociaux, les chefs d'établissements scolaires, les travailleurs sociaux. Et aussi, des policiers nationaux et magistrats.

A ces professionnels viennent s'adjoindre de "nouveaux métiers" en voie de résurgence et de professionnalisation. Il s'agit par exemple des gardiens d'immeubles, des agents d'ambiance dans les transports. On parle de médiateurs (en tous genres) dans les quartiers sensibles. Ces métiers ne sont nouveaux que si on considère que des profils font l'objet de création d'emplois, car les fonctions sont, elles, assez anciennes. Ce sont d'ailleurs ces fonctions comme base d'une professionnalité qui font l'objet de discussions parfois passionnées comme en témoigne le conflit qui oppose à Argenteuil une amicale de locataire et un gardien à propos de la « charte de travail » de ces derniers. Ces métiers ont des noms variables dans les sites étudiés mais également au delà. Il s'agit par exemple des directeurs de quartier (Argenteuil), des correspondants urbains (Bagnole), des régulateurs sociaux (Romans), des grands frères pour de nombreuses communes, dans les bus ce seront des agents d'ambiance (St Etienne) ou des Pulsar (à Strasbourg) en référence au nom d'une étoile qui servait de repère aux astronomes. A Grenoble, lors de l'enquête, un responsable à la Semitag parle « d'une dizaine de personnes embauchées en contrat CES sont présentes dans les bus et tramways pour rassurer la clientèle et les conducteurs et essayer de faire respecter des choses simples comme l'interdiction de fumer, de mettre les pieds sur les sièges, de tirer les poignées d'alarme. Ils interviennent à la sortie des écoles dans des quartiers sensibles comme Mistral, Teisseire, Villeneuve ». On les appelle aussi les correspondants de nuit (Rennes) ou les agents urbains (Villeurbanne), les correspondants de quartier (St Martin d'Hères).

Quelque soit leur nom, on voit qu'il s'agit des professionnels de « l'ordre en public », c'est à dire des professionnels des conventions sociales dans les espaces collectifs (qu'ils soient privés ou publics). Ces

⁶ Notamment dans *La Société incivile*.

agents, nous semble-t-il, sont mis dans la situation (et pas toujours la position) d'assurer la réprobation vis à vis de comportements gênants mais de faible gravité. Il ne s'agit ni de prévention sociale « classique », ni de répression pénale. *Il s'agit au contraire d'une professionnalisation de la réprobation par la veille et la réprimande* (par opposition à la répression) *dans les espaces collectifs* (par opposition à la prévention centrée sur la personne comme totalité). Cette professionnalisation de l'ordre en public marche sur deux pieds: elle se fait soit par l'intermédiaire des entreprises de gardiennage, soit par celle des proto-services publics (emplois jeunes dans les écoles, les bus etc., médiateurs divers).

Mais, les intitulés de ces fonctions peuvent parfois tromper. À Argenteuil, dans chacun des 6 quartiers se trouvent un directeur de quartier rattaché à la Direction du développement social des quartiers en mairie. Les directeurs sont assistés d'un agent de développement jeunesse. De l'aveu même d'un titulaire du poste, c'est un métier plutôt "nouveau et mal nommé", car le "directeur de quartier" n'a de directeur que le nom. Il ne possède pas de pouvoir hiérarchique sur les autres organisations qu'il doit amener à travailler ensemble dans un même quartier: "On lance l'action, on pilote un moment puis on passe le relais aux structures en place. On a un rôle d'interface". Les mêmes remarques pourraient être faites pour les chefs de projet qui, dans la politique de la ville, ne sont pas plus des « chefs » ayant une autorité et un pouvoir transversal.

Les incivilités sont perçues assez différemment par les divers acteurs. Les agents du pénal les reçoivent comme des insultes à leur mission: perte de temps, décalage par rapport à leurs compétences (ce pour quoi ils ont été formés) et leurs aspirations (de gardiens de la loi). Les logeurs et transporteurs sont partagés entre le souci de les traiter (par nettoyage et recrutement d'agents spéciaux) et de les déléguer à la police.

Les magistrats se sentent plutôt déconsidérés lorsqu'ils ont à traiter de ces menus désordres, et même si l'on discute avec ceux qui se sont investis dans des dispositifs novateurs, comme en témoigne cette personne (séminaire de Cergy - Argenteuil) qui a coordonné une MJD « on est souvent considéré comme garant de la propreté » et affirme ne « pas vouloir apparaître comme le dernier rempart »: la justice n'aurait pas à être la voiture balai des ratés des services de voirie. Et, les expériences de médiations civile ou pénale leurs semblent douloureuses. Dans leur esprit, la médiation n'est pas un travail de magistrat et ils nous le disent très simplement. Celui-ci est formé à l'exercice de l'autorité et au respect de la décision rendue : « Nous apprenons le contraire [de la médiation]. Les situations qui évoluent vers un accord ou non, nous n'avons pas appris à les gérer. Les conditions de l'accord sont souvent très ténues. Il faut saisir le bon moment, la bonne phrase » (Magistrat ,Pontoise).

Une juriste qui travaille à la mairie pour la MJD remarque que "la médiation prend trop de temps", ce qui est très différent de la posture des transporteurs pour qui les agents d'ambiance ont justement « ce temps à perdre » comme partie intégrante de leur fonction. Dans les réseaux de bus, on fait souvent le choix de créer un service d'agents d'ambiance (et ce avant l'offre gouvernementale des emplois jeunes). Un cadre d'une société de transports en commun explique: "On a créé un service d'agent d'ambiance. Il y en a 7 qui tournent dans les cités, les bus. Les agents d'ambiance traînent beaucoup dans les gares. Quand ils voient un groupe se former, ils y vont et entrent en contact. Ils sont aux sorties des lycées. (...) Les agents viennent aux arrêts où se trouvent les problèmes et entrent en contact avec les conducteurs et les jeunes. Le premier atout des agents d'ambiance est d'être d'ethnies différentes, d'être jeunes. Ils dialoguent bien et savent s'adapter à la situation. Ils sont formés pour ça. Les jeunes aiment bien qu'on discute avec eux. Les agents d'ambiance peuvent descendre du bus, discuter, ils ont du temps pour cela ». Insistons sur les dernières phrases: « ils ont du temps », c'est à dire du temps à lier des relations personnelles avec les adolescents des quartiers défavorisés que traversent les lignes et que les bus emmènent avec eux dans toute l'agglomération. Cette capacité à « perdre du temps » est l'indicateur d'une autre définition d'une fonction (qui n'est pas celui de la prévention spécialisée) qui n'est pas encore

pleinement positive dans les mots mêmes des cadres qui l'ont mis en place: ils reconnaissent l'utilité du temps perdu, mais pas encore que ce n'est pas du temps perdu.

Les policiers nationaux ont une attitude vis à vis des incivilités qui est comprise entre leur perception que les incivilités sont un enjeu politique important et leur valeurs professionnelles qui les poussent à les minimiser. Les responsables ne s'en cachent pas vraiment. Pour certains le manque d'effectifs, le nombre de communes à couvrir sont de toute façon là pour offrir un paravent technique. Mais tous ne perçoivent pas la nécessité de se cacher derrière. Un commandant police nationale nous déclare: « on se montre, mais ça ne suffit pas. On ne peut pas mettre un policier dans chaque immeuble pour entamer une discussion constructive avec un jeune qui s'alcoolise ou fume du haschich ou fait des tags en disant qu'il fait de l'art. J'ai de toute façon pas assez d'effectifs et mon rôle est avant tout de réprimer" . Dans un autre secteur, un autre commandant de police précise sa vision des choses: « Quand les gens ont un tapage et que les flics n'arrivent pas tout de suite, on est des bons à rien. Leur problème est le plus important au monde. Mais les policiers ont d'autres missions aussi. Il y a un manque d'effectif, mais 30 ou 40 gardiens de la paix en plus ne résoudre pas tout ».

Symétriquement, les autres professionnels interrogés dans la même ville reprochent cette position aux policiers: « Il y a régulièrement des pétards le soir. Les habitants sont excédés. Les gens se plaignent d'abord à police puis à nous et je demande à la police d'intervenir » ou bien « Quand il y a une bagarre au Val Nord et un accident à Sannois à 2h du mat, les flics ont vite choisi. La police n'est pas suffisamment astreinte à la surveillance » (Chargé de la tranquillité publique). « L'antenne de police sur le quartier fonctionne mal (...). Il y a à la fois une anticipation du non traitement par la justice et une dépréciation du délit au motif qu'il serait peu grave » (Directeur de quartier).

Du côté des HLM, qu'on frappe à une porte de responsable ou d'exécutant, la distance est marquée: « On a renoncé à déposer plainte. Car pour porter plainte pour une dégradation, c'est trois heures de perdues au commissariat et c'est classé sans suite. Ça n'a aucun intérêt. On s'entend même dire [par les policiers] que ça ne vaut pas le coup, on essaie de nous faire perdre patience » (Responsable agence HLM à Cergy). Tournons nous du côté d'un gardien régisseur: « *La police vient-elle?* De temps en temps. Tout dépend de l'importance du problème. Elle a peut-être autre chose à faire. Elle devrait venir en théorie, puisqu'il y a un tapage nocturne. Moi je ne les ai jamais appelé, je m'arrange moi même ». Quand le régisseur évoque l'importance, il emprunte évidemment le mot au lexique policier.

Les professionnels qui s'occupent des incivilités ne sont pas, aujourd'hui, des professionnels au sens plein. Ils n'appartiennent pas à un corps, mais sont disséminés au sein de divers organismes. Ils n'ont pas de formation initiale qualifiante. Ils ont des fonctions mal définies. Ils sont mal payés, souvent en CES ou maintenant en emploi jeunes. On leur présente le travail comme une première expérience professionnelle d'un métier qui, en vérité, n'existe pas encore: ils ont du mal à voir quel pourrait être le déroulement de carrière qui s'offre à eux. Ils sont à la marge des institutions. La légitimité institutionnelle leur faisant défaut, ont-ils d'autres choix que s'orienter vers la satisfaction des désirs de leurs clients ou usagers? Leur discours bascule par rapport à celui que nous avons rapporté plus haut: « Il est important que les gens qui ont porté plainte, qui ont le sentiment d'avoir été victime de quelque chose, soient reçus et qu'on s'intéresse à ce qui se passe. Les histoire de voisinage, même si pour le Tribunal, ça n'est pas l'affaire du siècle, pour les gens c'est l'affaire du siècle » (Médiatrice MJD).

Là où le policier dit ironiquement que les gens ont un « problème est le plus important au monde », la médiatrice les prend au sérieux.

Dans la même veine, un agent de développement⁷ témoigne: « on fait énormément de travail sur les incivilités, beaucoup d'habitants viennent à l'antenne, on travaille avec les services techniques, notre travail est d'aller dans la rue et on travaille constamment avec les services qui peuvent réparer. (...). On part de ça [les incivilités] pour travailler autre chose (...), j'ai été engagé pour ça, amener les habitants et les institutions à trouver des solutions, les habitants savent que l'hôtel [de quartier] est là pour entendre tout type de problème ». Ici le traitement des incivilités diverses n'est pas tenue pour un tâche infamante.

L'identité professionnelle est importante. Il y a le coeur du métier, et puis la périphérie. Mais, pour assurer ce coeur, il faut de plus en plus se soucier des basses oeuvres. Avec d'autres mots on retrouve la même réalité à Strasbourg ou un cadre de la Compagnie de Transports Strasbourgeois déclarait « avant, en cas de conflit certains chauffeurs bouclaient les portes et amenaient tout le monde à la gendarmerie. En ville, la conduite ne peut plus suffire à faire de bons conducteurs »⁸. Et, partant, la mise à disposition d'un transport ne peut plus suffire à faire de bons transporteurs. Ce qui conduit à s'intéresser au travail du chauffeur, du contrôleur et à mettre en place des agents d'ambiance. Un responsable environnement d'une société de transports en commun que nous avons entendu trahit bien cette ambiguïté « La seule arme des agents d'ambiance est le dialogue. Si on ne peut pas s'en sortir, alors on appelle la police, mais elle ne peut rien faire pour la prévention, c'est pas son boulot. Quant à nous, nous voulons rester transporteurs, on n'est pas des assistantes sociales » .

Pour ces fonctions d'ordre, qu'elles soient isolées en métiers émergents ou non, les interlocuteurs mettent l'accent sur la personnalisation des relations comme une des conditions de la réussite: « On bénéficie d'un statut particulier, parce qu'on est là depuis longtemps. On a fait nos preuves. Mais c'est pas parce qu'on est enseignants qu'on est respectés d'emblée. Tous les nouveaux enseignants sont testés » (Directrice école Cergy). C'est peut être encore plus net avec une société de transports lorsque un responsable décrit les fonctions remplies par ses agents d'ambiance: « Ils font aussi de la prévention scolaire pour qu'ils soient connus et reconnus par un maximum de jeunes. (...) Ils expliquent pourquoi on paye. Dans les écoles on explique le prix d'un bus, pourquoi il ne faut pas lacérer. On participe aux stages sur la citoyenneté en leur donnant beaucoup de renseignements de façon à ce qu'ils sachent les risques juridiques et ce que ça coûte à la société. » (...) « A force de nous connaître, ils commencent à comprendre que ça sert à rien de dégrader ». Cette dernière phrase, qui pourrait sonner comme incohérente, nous semble au contraire extrêmement significative de l'orientation donnée aux fonctions nouvelles. La légitimité des bus à traverser tel lieu ou des contrôleurs à vérifier les titres de transports a aussi pour base l'interconnaissance des individus. Il n'y a pas d'autorité naturelle liée à la fonction (le chauffeur pour dire les règles dans les bus ou les contrôleurs pour les tickets), mais une constitution de relations inter individuelles comme support à toute tâche d'autorité.

Le débat sur ces métiers urbains dépasse le cadre des communes étudiées. On le retrouve dans toutes les grandes agglomérations. *Comme ces métiers n'existent pas en tant que tels, mais comme fonctions satellites, ceux qui critiquent leur émergence les trouvent décalés par rapport à tout ce qui existe. Et, ceci alimente par exemple les questionnements d'un responsable de régie de quartier à Marseille: « quel sera le statut des agents d'ambiance que l'on installera dans les parkings ou les halls d'immeuble? Des auxiliaires de police, des vigiles ou des éducateurs armés? Qui doit maintenir l'ordre? Il existe là une ambiguïté malsaine » (Le Monde, 19 septembre 1997).*

On peut décrier ces expériences, et il est difficile de dire si, objectivement, elles donnent des résultats, mais il n'en reste pas moins qu'elles constituent les voies dans lesquelles s'engagent

⁷ Cette profession fait partie des « nouveaux métiers » de l'insertion dont l'IGAS dit qu'il consiste « à concevoir un projet social collectif, à le mettre en oeuvre et à le suivre ».

⁸ *Libération*, le 28 janvier 1998.

les transporteurs et d'autres organisations pour lesquelles l'ordre en public est une condition d'exercice de leur métier. Ce n'est pas un hasard si ces acteurs ont précisément en charge ce que nous avons appelé les interstices urbains, du point de vue de la présence d'un maître des lieux.

Questions de pouvoir et d'identités

Qui dit incivilités dit civilité, et qui dit normes de civilités dit construction de ces normes. Avec la civilité, on tire sur le fil duquel est faite la pelote du pouvoir. Il ne s'agit pas d'un pouvoir économique, ni d'un pouvoir politique au sens classique, mais du pouvoir de prescription et proscription des comportements de la vie quotidienne, bref de « l'ordre en public ».

Des agents des bailleurs sociaux ou de la société de transport de Grenoble perçoivent ainsi les comportements des populations: « Les jeunes montrent à la police qu'ils n'ont plus peur d'elle » (OPAC Villeneuve), « En mai - juin, les jeunes mettent la pression et commettent beaucoup d'actes de violence, pour qu'on leur offre des vacances, ce qu'on ne manque pas de faire, car on se demande ce qu'on va faire d'eux tout l'été » (SEMITAG).. Mais, le phénomène n'est pas confiné à Grenoble. A Cergy, le responsable des éducateurs de l'ADSEA confiait que "Aujourd'hui, les jeunes savent que les incivilités ça paye. Ils savent qu'ils peuvent faire chier tout un quartier, une mairie". Il y a donc un caractère expressif des dégradations diverses, mais aussi une capacité à les instrumentaliser. On est dans un rapport de force: donnant, donnant. Pas d'incivilités, mais des contreparties. Et, ces contreparties peuvent être douloureusement ressenties. Un chargée de mission CIPD de Cergy expliquait "Ce qui m'inquiète se sont les agents: "Ton fils fait une connerie et il est pris en charge" et "mon fils est au chômage et on ne fait rien pour lui". La mesure n'est pas expliquée et comprise. Elle n'est pas présentée comme une sanction. Donc j'ai fait une réunion avec les agents SNCF".

Mais si il y a du pouvoir en jeu avec les incivilités, ce n'est pas uniquement entre ceux qui troublent la vie des institutions et ces dernières. *La question des incivilités vient aussi se prendre dans le filet des relations de pouvoir entre organisations.* On le voit de différentes manières. D'abord, les diverses mesures des incivilités rentrent dans un système d'échange plus large. Ainsi, la responsable du service environnement des transports de bus explique: "On va donner nos statistiques à la police et ils vont nous mettre à disposition des îlotiers" (Argenteuil).. Bien sûr, il s'agit là d'une manière de parler, et il n'y a pas là un marchandage. Mais, cette remarque indique quelle utilisation dans les organisations on fait des chiffres obtenus, et comment ces chiffres jouent le rôle sinon de monnaie d'échange du moins d'offrande bienveillante. Offrir ses chiffres c'est montrer l'intérieur (le caché), se dévoiler et par conséquent donner une gage de bonne foi et de sincérité.

Ensuite, avec les incivilités, une fois admis leur poids dans la genèse du sentiment d'insécurité, il reste à se partager les responsabilités. Dans les entretiens, un chargé mission prévention sécurité a souligné le rôle des bailleurs: « Si aucun bailleur ne résilie un bail pour cause de nuisance par exemple, comme la loi l'y autorise, c'est qu'il ne veut pas admettre qu'il est comptable de la tranquillité de la paisibilité du cadre de vie des habitants ». Preuve qu'il ne s'agit pas d'une affaire personnelle, on retrouve la même configuration au séminaire de Cergy, lorsqu'un élu de quartier s'adresse à un bailleur: « le sentiment d'insécurité est lié au non - entretien du bâti, y compris le logement avec des champignons dans la salle de bains ». Les relations de pouvoir et les imputations de responsabilités se profilent immédiatement à l'horizon.

Nous traversons probablement une période de redéfinition des frontières légitimes d'action pour les organisations qui marche de concert avec la création de profils professionnels nouveaux (d'ailleurs sans doute une partie comme moyen de contourner les rigidités des définitions instituées de fonctions). Un directeur de quartier explique que « Les Comités de Quartier comme les Directions de Quartier (...) sont définies et soutenues par un service de la

mairie et ne sont pas acceptées par d'autres services. Il y a des frictions importantes entre les DQ et les autres services. Or la DQ doit être au courant des projets des autres services pour pouvoir travailler efficacement ». Réciproquement, pour la Maison pour tous du même quartier il y a un recouvrement des tâches: « La DQ fait comme nous un travail avec les associations. C'est une ambiguïté qui existe depuis sa création. Nous on était là avant. Et on a gardé cette dominante aide et soutien à la vie associative. (...) Monter une campagne d'info et d'affiches, c'est nous qui savons faire et pas eux. Si une association vient nous voir, c'est notre rôle de les aider à monter le projet » (Responsable MPT). Les deux systèmes argumentatifs sont au demeurant appuyés sur la proximité avec les habitants: les MQ se targuent de « laisser plus de place aux habitants » et la MPT d'être plus indépendant de la ville. Dans les deux cas de figure, ces organisations d'interface semblent trouver leur légitimité dans l'accès à une ressource rare: la population. Et, c'est cette légitimité qui se trouve menacée par tout autre source d'expression légitime de la vie sociale en direction des institutions.

Les organisations leurs tactiques et leurs actions

Les incivilités se caractérisent par les perturbations qu'elles occasionnent, puis par les conséquences des perturbations sur les activités sociales au sens large, qu'on les prenne du côté des habitants (se transporter, se loger, se promener etc.) ou des professionnels (élus, responsables d'établissements scolaires, offices HLM, transporteurs etc.).

Les actions mises en oeuvre pour réduire les incivilités varient suivant la fonction remplie par les professionnels interrogés. Les actions mises en oeuvre changent aussi selon ce que nous avons nommé la philosophie publique locale. Trois types d'actions doivent être distinguées : 1/ celles qui sont dirigées vers les sources ou les manifestations des incivilités, 2/ celles qui rapprochent les gestionnaires et la population, 3/ celles qui concernent l'organisation des professionnels entre eux.

Répondre aux incivilités ?

Un premier type de réponse consiste à s'occuper des lieux collectifs. Mais, cela rassemble un ensemble assez hétéroclite de mesures: entretenir, rappeler les règles de vie, concilier les parties. *Elles ne sont fédérées que par leur fin: faire sentir qu'il y a un maître des lieux, un hôte et des règles d'hospitalité. La particularité de cette hospitalité est de s'appliquer à des lieux qui sont par nature collectifs et ouverts à un large public.*

En général, une partie des actions consiste à entretenir un site ou faire les réparations jugées nécessaires. Cela concerne toutes les organisations en charge d'un espace ou d'un ou plusieurs bâtiments. L'hôte recherche à offrir des matériaux d'aspect et de qualité robuste. « On essaie de mettre des portes qui soient de meilleure qualité, des temporisateurs, etc. Mais ça reste limité. C'est un phénomène qui nous dépasse. C'est vrai qu'on a tendance à se situer dans une approche un peu technique et c'est notre débat aujourd'hui. On essaie de voir tous les systèmes qui existent avant de prendre une décision » (Chef d'Antenne HLM VAN). Le caractère technique est souvent dévalorisé par les spécialistes du social qui n'y voient que des pis-aller (et, ce regard désobligeant est souvent symétrique). Pour le maître des lieux il s'agit plutôt d'un des outils de l'hospitalité.

Mais, il n'en reste pas moins que les solutions techniques ne sont pas plus des solutions radicales que les solutions sociales. A Grenoble, depuis 1992, un responsable de la société de transport décrit la surveillance vidéo installée dans les rames de tramway, et dans le fond des rames, le fait que les usagers parviennent à retirer les néons et interdisent ainsi toute prise de vues correcte dans l'obscurité, ce qui a impliqué la mise en place d'un éclairage permanent et un combat pour son maintien en état de fonctionnement. Un responsable environnement d'une société de transports en commun de Cergy témoigne "On a essayé des méthodes préventives et la réparation systématique, mais c'est pas très efficace et ça coûte cher. Les sièges anti-vandalisme sont détruits à coup de tire-bouchon. On a de moins en moins de

graffitis, car maintenant, ils gravent les vitres avec un diamant en vente chez n'importe quelle droguerie... Et une vitre gravée ne se nettoie pas, elle est fichue. Devant l'inefficacité des solutions purement techniques (caméra embarquée par exemple), on s'est dit qu'il fallait avoir une intervention humaine et conserver un appui technique. En plus avec le chômage, il est intéressant d'embaucher du monde". Il s'agit d'un point qui n'est pas toujours bien perçu: la montée en puissance des réponses techniques a parfois pour effet de les rendre plus coûteuses par ce qu'elles modifient les dégradations (c'est l'exemple du gravage), et aussi de les rendre plus coûteuses parce que les matériaux employés sont plus résistants, mais, une fois dégradés, de rendre leur remplacement prohibitif (c'est notamment le cas des dalles de façades⁹).

Les interlocuteurs rencontrés affichent une conscience que la manière dont ces actions sont menées (réactivité au dommage, vitesse de réponse, rythme des programmations etc.) est aussi importante que les budgets alloués. Un directeur des services techniques de la ville explique : "Par exemple les corbeilles à papier. C'est assez rigolo cette attaque systématique des corbeilles. On en est au 4ème modèle... Le premier était en béton, mais c'est peu esthétique et peu pratique à vider. Le deuxième en plastique, on comprend tout de suite l'usage. C'était pas cher, pratique. Ils ont commencé à les arracher. Le troisième modèle était plus costaud, mais il brûlait... Le dernier modèle est métallique. On va voir ce que ça donne. C'est une course poursuite gendarme et voleur. (...) On essaie d'intervenir très vite, car plus on intervient vite, plus on freine les dégradations". A Grenoble, les services de la SEMITAG s'efforcent de réparer les dégâts du vandalisme le plus rapidement possible (le véhicule endommagé est extrait de la circulation dans la journée ou au plus tard le soir).

Mais, l'occupation des lieux suppose plus, et notamment le rappel de la marque du propriétaire, du maître des lieux. A Argenteuil, la plupart des discussions et entretiens contiennent une référence ou un développement sur la nécessité d'occuper l'espace public. Certains, comme le responsable de la MPT, parlent même d'une "véritable guerre de position". On comprendra pourtant que policiers et travailleurs sociaux n'auront pas les mêmes politiques d'occupation. Un Directeur de quartier dit, par exemple, "Je suis persuadé qu'on peut réinvestir la place publique avec des projets d'animation sociale". Et, nombreux sont ceux qui pensent qu'il faut demander aux habitants de réinvestir eux mêmes la place publique. L'affirmation d'un maître des lieux collectif ne se résume pas à la définition d'un « gardien du lieu » dès lors que cet espace n'est pas un espace commercial¹⁰.

La dimension pédagogique de l'occupation des lieux passe par des actions sur les "règles de vie" ou encore "les limites" à donner. Mentionnons pour mémoire la campagne de communication de la ville de Grenoble. Mais tournons nous ensuite vers les actions opérationnelles. L'implication personnelle des responsables proches du terrain est probablement assez déterminante. Un chef d'Antenne HLM d'Argenteuil explique sa technique: "Dès que les locataires ont un incident dans l'appartement, ils appellent l'antenne de proximité. Souvent par l'intermédiaire du gardien.(...) On propose aux locataires d'essayer de rentrer en contact avec l'autre famille pour rappeler les règles de la collectivité (...). C'est moi qui reçois les locataires. Et j'ai un secrétariat lorsqu'il s'agit d'un petit différent. Si on voit que ça ne marche pas, (...) on envisage une procédure d'expulsion ». Mais, un animateur de proximité de Cergy ne dit pas autre chose « Pour moi un enfant doit s'asseoir correctement sur une chaise. Il ne doit pas se balancer. Je lui dit "tu ne t'assois pas comme ça chez toi". Ou alors au début ils s'asseyaient sur les tables. Je leur ai dit de prendre une chaise et maintenant, ils le font presque automatiquement" . A Cergy, toujours, la réflexion a avancé au point que certains travailleurs sociaux vont même jusqu'à reprocher à leurs collègues de n'avoir pas

⁹ Voir le *Diagnostic local de Sécurité de la commune de Villefontaine*, Roché S et Four A (1998), document typographié, Mairie de Villefontaine (Isère).

¹⁰ Sur les espaces commerciaux, voir MIDOL André, *La sécurité dans les espaces publics, Synthèse, Supplément à la lettre de l'IHESI*, n°1, juin 1996.

suffisamment insisté sur ces nécessités. Il va sans dire qu'on retrouve aussi ce discours dans la bouche des chefs d'établissement scolaire.

Enfin, les conciliations se multiplient actuellement pour éviter ou gérer les conflits sur les règles d'hospitalité. Ces agents prennent la forme de gardiens ou d'agents ambiance ou encore sous le terme de médiateur. Pourquoi un tel engouement? L'intérêt de la formule, en dehors de ses variantes liées au système pénal, est précisément d'éviter une juridicisation des rapports sociaux et de plaquer la métaphore faite de victimes et d'auteurs sur la complexité de la vie sociale qui se joue autour de conflits entre personnes ou groupes aux contours parfois mal définis. « Une dame est venue se plaindre (...) de jeunes dans son allée. Comme la police ne faisait rien, j'ai proposé que jeunes et locataires se rencontrent afin de voir le problème. (...) J'ai aussi vu le service jeunesse. Mais un peu après, les jeunes viennent me voir pour se plaindre de cette locataire! C'était assez comique. Ils ont parlé d'insultes, etc... Je leur ait proposé réunion et quelques jeunes sont venus. Mais la discussion a quand même eu lieu et chacun a pu dire ce qu'il pensait. Depuis je me suis un peu retirée, car c'était pas à moi de faire mais aux services municipaux. Et puis les choses se sont calmées » (Juriste mairie - MJD).

L'aboutissement logique de la professionnalisation de l'ordre en public serait de dispenser une formation et de rassembler différents agents dans un corps nouveau. St Etienne en est un bon exemple. L' élu chargé de la sécurité a eu à coeur de réorganiser la police municipale, de la professionnaliser en formant les agents pour la crédibiliser vis à vis des administrations d'Etat. Mais, pour créer un corps nouveau, il s'agit aussi de le rendre visible. C'est pourquoi il y a une volonté délibérée que tous (agents de police judiciaire adjoints, agents de verbalisation, ex - agents privés affectés à la circulation et aux P.V., les gardes des espaces verts) portent le même uniforme et tous « les gardes municipaux sont mis sur le même réseau radio que les autres policiers municipaux » (élu à Saint Etienne). Enfin, un corps, c'est aussi des règles, c'est sans doute pourquoi on a engagé à la mairie une réflexion quant à la rédaction d'un code de déontologie. Les agents de l'ordre en public vont-ils devenir des professionnels comme les autres? En ce qui concerne la police municipale, les choses semblent bien engagées.

Un des aspects frappant du problème que nous avons ressenti est la force diffuse de l'illégitimité de la sanction pour les incivilités. On ne saurait les punir parce que les sanctionneurs ont mieux à faire (police et justice), parce que les espaces collectifs sont plutôt impersonnels et qu'il n'y a pas de victime privée et surtout parce que la punition n'est pas perçue comme productive et juste. Certes dans les cas où un auteur de troubles répétés mais d'une faible gravité est bien identifié, la question des sanctions surgit, nous allons y revenir.

Tant et si bien que la sanction est d'autant plus invoquée que personne n'y croît plus comme moyen pratique d'action. La crise de la sanction est liée à celle de l'autorité, au sens de Anna Harendt ou encore Pierre Legendre. Pour les incivilités, la situation est renforcée par le caractère bénin des actes. Il est vrai qu'il y a une panne d'imagination des peines pénales: on reste dans le double registre de l'emprisonnement et de l'amende. Les peines alternatives semblent, temporairement peut-être, plafonner.

Nous retrouvons dans les entretiens la manière dont les mesures de réparation sont accueillies. A Cergy, le service de la Protection judiciaire de la jeunesse et la SNCF ont signé, avec la participation d'autres partenaires, un accord en vue d'insérer temporairement des jeunes condamnés à des mesures de réparation dans l'entreprise. Cependant, cette convention n'est pas appliquée. Le responsable sécurité SNCF nous explique: « On a signé une convention avec la PJJ. Pour l'instant on a eu une personne pour 8 jours confiée par les services d'Argenteuil. On n'attend. (*Est-ce que vous avez relancez la PJJ?*). Ah ! Mais nous on n'est pas demandeurs » (...) « Les sociétés de HLM peuvent occuper des jeunes condamnés ou délinquants à peindre des fresques. A la SNCF, on ne peut pas prendre n'importe quel gars, il y a des conditions d'exploitation à respecter. Ça pose des problèmes d'encadrement et de sécurité. Tout n'est pas forcément adaptable. (*Vous y réfléchissez cependant?*). Y'a eu

quelques... tentatives, mais c'est difficile à généraliser. Les TUC c'est facile pour une municipalité. Ça peut jouer sur les tags, mais c'est tout. On pourra pas condamner quelqu'un à changer les néons ou les banquettes ».

Mais, si l'on se tourne vers les HLM, il n'est pas certains qu'on trouve un engouement pour la peinture de « fresques » comme les a qualifiées ironiquement notre interlocuteur. En effet, un cadre d'agence HLM est également sceptique: (*Que représentent pour vous les opérations de prévention, les mesures de réparation?*). « Ce ne sont pas des choses que j'avais prévues de faire. Je préfère remplacer une vitre plutôt que faire faire de la peinture à quelqu'un qui n'a jamais tenu un rouleau de sa vie... On a refait un hall avec des jeunes dans le cadre d'une opérations été. C'est un travail qui n'a pas la qualité de celui des professionnels et qui a coûté quasiment le même prix. Je ne sais pas si c'est bénéfique, mais je suis d'accord pour participer à ces opérations ».

A Grenoble, nous avons vu qu'une coordination Sécurité - Justice a été mise en place à propos des incivilités. Ainsi, à la Villeneuve, les jets d'ordures par les fenêtres n'avaient guère de suite. Il s'est alors agi de rappeler les règles sous trois angles: hygiène, danger et ambiance. Les 31 familles qui ont été désignées comme responsables de jets d'ordures ont été destinataires d'un courrier leur expliquant qu'elles pouvaient faire l'objet de poursuites. Par ailleurs, un jugement rendu au tribunal à l'encontre de parents ayant injurié un professeur a été affiché dans le quartier. Ces exemples ne sont pas de l'ordre de la sanction pure et simple: il s'agit de mises en garde ou de publicité de l'action judiciaire.

Les sanctions ne semblent pas devoir être attendues des institutions pénales, et les peines alternatives rencontrant des difficultés pour être mises en place, est-il vraiment surprenant qu'elles se transmutent en réprobations et que la veille des « maîtres des lieux » se renforce? Nous ne revenons pas ici sur les fonctions décrites plus haut. Mais, c'est précisément un travail de réprobation douce auquel se livrent nos agents de l'ordre en public. Pour illustrer le décalage que provoque la prise en charge professionnelle des incivilités par rapport aux fonctions classiques de répression des fraudes ou des délits, citons le témoignage de deux agents médiateurs qui travaillent dans les bus de la RTM à Marseille: « on invite les passagers à composer leurs billets, mais s'il ne veulent pas on ne peut rien faire. Nous ne sommes ni des contrôleurs, ni des policiers » (*Le Monde*, 19 septembre 1997). Sans doute n'arrivent-ils pas à dire qui ils sont (ni, ni) parce que leurs employeurs n'ont pas encore mis de mots sur leurs orientations pratiques.

Rapprocher les gestionnaires et la population

Les enquêtes menées auprès des différents professionnels ne saurait valoir pour une appréciation des services qu'ils offrent à la population de son propre point de vue. Mais, déjà, du point de vue de l'offre de services, on peut distinguer les communes ou services qui facilitent la remontée d'informations issues de la population et celles qui considèrent que cela n'est pas, en soi, un problème, bref qu'elle se fait naturellement.

La rhétorique du rapprochement des institutions et de la population est bien connue. La participation de la population est une figure de style obligée de toute personne ayant à faire un discours public au nom de la collectivité qu'il a en charge, ne serait-ce que pour un secteur (transport, logement etc.). C'est la manière dont ce rapprochement est concrètement permis qui fera la différence. Le travail qualitatif nous apprend que ce contact est fait de mille petites choses, dont certaines peuvent apparaître comme des détails à l'observateur de passage, mais qui, après un temps de réflexion, peuvent sembler plus significatives.

Les polices municipales disent en être un des instruments. Mais, on trouve aussi ce mouvement chez les bailleurs sociaux avec l'implantation des antennes au coeur de certaines cités. Les gardiens d'immeubles remplissent cette fonction, avec un bonheur inégal. Et, également de la part de certaines municipalités. Le nouveau quartier de Cergy le Haut a fait

l'objet d'une expérience pilote qui a été étendue à partir de 1995 aux trois autres quartiers de Cergy. Quatre antennes de quartiers ont ainsi été implantées en vue d'améliorer les relations entre les habitants et leur quartier. L'ensemble du dispositif repose sur une mission "vie des quartiers". L'agent de développement y insiste: « Le but de l'antenne est de faire participer les habitants à la vie du quartier ». En effet, les antennes se veulent un lieu de rencontre et de mise en relation entre les habitants et les services publics, la mairie, les associations, etc. Le directeur des services techniques ville nous présente les intentions: "La mission vie des quartiers est une grande direction de la mairie. Elle a en charge les antennes de quartier, les maisons de quartiers, l'animation socioculturelle. On veut voir les problèmes avec les habitants, en créant des groupes de travail, pour monter des projets, etc. C'est aussi pour améliorer la sécurité sur la ville qu'a été créé cette mission vie des quartiers. Elle nous permettra de traiter ensemble les tags, l'absentéisme scolaire, l'insécurité, etc. Nous aurons une réflexion transversale et globale.". L'exemple du numéro vert qui permet aux habitants d'Argenteuil de prévenir lorsque des incivilités souillent leur ville en est un exemple plus abouti. Bien que nous ignorions la perception de cette initiative dans la population, il nous semble que ce simple dispositif peut rendre la mairie moins lointaine pour une frange de la population peu capable ou désireuse de s'organiser collectivement pour s'adresser aux pouvoirs publics, surtout pour de "petits désordres".

Les antennes sont dirigées par un directeur assisté d'un ou plusieurs agents de développement. Il y a par exemple deux agents de développement à Cergy St Christophe: « Un agent de développement voit ce que les habitants ont à nous dire comme type de problème, difficultés sur le quartier. A partir de ça on essaie de faire un diagnostic pour savoir ce qu'il en est exactement. On s'appuie sur divers partenaires comme les services de la ville ou des partenaires sociaux (CAF, Sauvegarde de l'enfance, ADSEA), ou des régies de quartier » (agent de développement CSC). "Les agents de développement cherchent à rapprocher les services des habitants. On a un rôle de médiation entre services, habitants, partenaires institutionnels. Cela concerne aussi le traitement social de l'urbain: environnement, cadre de vie. Cergy le Haut n'est pas un quartier achevé, c'est un chantier permanent. Pour le volet social, on aide à monter les associations. Aide à l'animation. On ne fait pas à la place de, on fait émerger des choses. On entend les habitants sur des projets, et on les soutient pour les mettre en place" (Agent de développement CLH).

Sous le mot d'ordre de « proximité » des services publics et privés se rapprochent géographiquement de leurs usagers et clients. En matière d'ordre en public, bien plus qu'en matière de sécurité contre les prédations (vols violents, agressions), on observe clairement cette modification des structures dans de nombreuses villes, bien au delà de celles que nous avons traversées avec cette enquête: à Marseille ce sont les CICA, à Rennes les comités de quartiers, à Argenteuil les directions de quartier, à Grenoble les conseils locaux de prévention de la délinquance, à Strasbourg les conseils de quartiers et la cellule de tranquillité publique etc.

Cette réorganisation bouscule la place des associations ou de leurs coordinations municipales. Elles tendent à être boutées hors de leur espace de médiation construit entre la population et les pouvoirs municipaux par les innovations de ces derniers. D'une part, elles souffrent de la professionnalisation d'autant plus que leurs adhérents actifs se font plus rares, et, le plus souvent, sont mal à l'aise sur le thème de la sécurité ce qui les met dans une position de retrait et d'attentisme, voire de suivisme critique. Nous ne les avons presque pas trouvées sur nos terrains d'enquêtes. *Enfin, les associations ne sont pas représentatives au sens de l'onction du suffrage, la participation des membres n'est pas conforme au modèle des années soixante-dix, et leur professionnalité est questionnable tout particulièrement en matière de sécurité.*

Les professionnels: coopérer mais comment?

Le caractère humain des relations interpersonnelles fait que ce facteur ne saurait jamais être secondaire. Cependant, dans une commune tenue par des équipes municipales du même bord politique pendant de longues années comme à Argenteuil, on discerne une philosophie

partagée de l'action publique qui facilite ces rapprochements. Il faut évidemment se garder de toute généralisation hâtive, nos observations n'ayant porté que sur quelques sites. Mais, il semble que, avec de grandes variations d'une ville à l'autre, des réseaux d'action publique se mettent en place. On entend par là des systèmes d'échanges inter-institutionnels dotés d'une relative pérennité.

Deux questions nous semblent importantes. 1/ A St Etienne, comme à Cergy ou à Grenoble, la nécessité revendiquée d'une action partenariale pourrait-elle se traduire, sinon par une communauté de vue, du moins par une meilleure prise en compte des problèmes de l'organisation voisine? *Il semble qu'il faille distinguer entre les coopérations du haut des hiérarchies et la capacité à se coordonner face à un problème précis.* 2/ les relations de proximité sont prises dans un débat sur l'amateurisme et le défaut de représentativité de la population profane: *peuvent-elles y échapper?*

Se coordonner?

Nous avons recueilli de nombreuses déclarations quant aux collaborations inter institutionnelles. Il est vrai qu'elles appartiennent au registre politiquement correct de la politique de la ville et que nous n'avons nullement pu juger par nous mêmes de leur déroulement ne serait-ce que formel.

Ces collaborations institutionnalisées semblent nombreuses, mais elles se présentent souvent comme des lieux de réflexion, de rencontre et moins d'actions concrètes. Si l'on regarde la transformation des organigrammes, on a le sentiment que les collaborations sont nombreuses et organisées. Prenons le cas de Grenoble: par l'intermédiaire des CLPD qui se réunissent deux fois par an, des réseaux de professionnels se créent (on nous a parlé de 210 personnes dans la ville), et ces conseils locaux seraient de nature à expliquer la création d'un « collectif contre le vandalisme » dans le quartier de la Villeneuve. Parallèlement, dans tous les quartiers, des cellules de crises qui permettent de réagir transversalement et rapidement aux actes de vandalisme ou d'agression sont en activité, il se sont réunis 21 fois l'année passée.

Mais, lorsqu'on se tourne vers des agents plus proches du terrain, les choses changent de tournure. Ainsi, un responsable sécurité SNCF explique: « Des responsables SNCF participent aux réunions du CIPD. Il y a des commissions. On siège à la commission sur le transport. On a fait une grille des incidents. On fait tous le même constat, SNCF, RAPT, Société de bus, Directeur de supermarché, on appelle ça les petits désordres sociaux. Personne n'est capable d'apporter une solution au problème à ce genre de délinquance ». Le responsable d'une agence HLM dit: « Il y a une multiplication des réunions organisée par la ville depuis 4 ou 5 mois. Il y a des Antennes locales, des Missions locales, etc. Dans ces réunions, il y a 15 ou 20 personnes, et finalement on y voit de moins en moins d'habitants. L'habitant est comme moi, il est perdu ». On peut citer un magistrat de Pontoise « A Cergy j'ai fait et je referai des réunions avec gendarmes et policiers pour expliquer ce qu'est la MJD. Il y a des contacts assez organisés, les réunions sont fréquentes entre police et gendarmerie. Mais nous faisons les réunions avec la hiérarchie et que ça ne redescend pas toujours ».

A St Etienne, la crise qui a frappé la bibliothèque est une illustration de ces difficultés de coordination. Il n'y a pas défaut de présence des agents publics, mais au contraire surabondance d'interventions désynchronisées. Les agents de la bibliothèque sont présents, quoique un peu dépassé par la situation, la police nationale est appelé à l'aide mais, à en croire une des personnes, « quand ils arrivent au bout d'une demi-heure et disent, alors, où sont les dégâts où sont les morts, et comme il n'y a rien de sérieux en leur présence, ils repartent ». Les policiers municipaux sont également concernés, mais leur diagnostic diverge: « à la bibliothèque [il y a] des insultes, des voitures cabossées. Passé un temps on y faisait du statique (...) Quand on nous voit arriver, quand on y est il n'y a pas grand chose (...) L'origine « des troubles, c'est des employés de la bibliothèque incorrects avec des jeunes, le pourquoi

on ne sait pas, on n'a cherché à savoir l'origine ». Les travailleurs sociaux ont également été mobilisés mais « ils hésitent à intervenir pour ne pas apparaître dans une fonction qui ressemble trop à celle de la police, (...) les jeunes vont les voir comme des flics en civil ». Par suite, dans l'attente d'un poste de médiateur culturel, la solution trouvée a été de faire appel à une société de gardiennage. En effet, elle ne rechigne pas à assurer des tâches de surveillance pour un maître des lieux, et à faire respecter des usages: le contrat qu'ils honorent leur enjoint de le faire, il s'agit de la raison d'exister de la mission qui leur est confiée.

Nous avons déjà donné d'autres exemples issus de l'application des peines alternatives: tous vont dans le même sens. Si le principe de coopération est très bien admis, les pratiques sont nécessairement plus complexes à tel point que certaines personnes en viennent à prôner que chacun se contente de faire le travail pour lequel il est payé plutôt que de perdre du temps en une coordination qui ne débouche pas.

On ne peut pas faire sans les habitants, mais on ne peut pas faire avec!

D'une manière générale, les professionnels de l'ordre en public se plaignent de l'apathie de la population, et disent qu'il faudrait donc que les gens portent davantage plainte, tout comme ils pourraient participer à l'entretien de leur environnement en signalant les dysfonctionnements ou intervenir lorsqu'ils sont témoins d'une incivilité entre des personnes. La « peur des représailles » sert souvent de point de départ et d'arrivée à cette apathie, même si elle reste de l'ordre de l'invocation plus que d'une définition précise de la fréquence de ces menaces et même de leur teneur.

Les témoignages abondent. La présidente d'une association de quartier "Il faudrait porter davantage plainte. C'est une des solutions. C'est vrai qu'au poste de police les gens ne sont pas assez nombreux. Il faut pousser les gens à porter plainte. Il faut dire les choses. Le seul fait de dire de déclarer, ça fait baisser la tension. Donc pour ça c'est positif. Par ailleurs ça permet d'avoir des statistiques. Car pas de plainte pas de fait". Un agent de développement CLH dit "On voit des gens qui ont repéré un délit et on leur demande s'ils ont porté plainte et ils disent "non non !". On leur dit de porter plainte sinon "vous ne participez pas au fonctionnement de la loi et des institutions. C'est pas la société qui va saisir le jeune, c'est vous. Il faut porter plainte s'il y a un délit". A Grenoble, un agent de l'OPALE: "Le principal regret est que les locataires n'aident pas plus les bailleurs et les gardiens lorsqu'il y a des dégradations. Ils voient, mais refusent de témoigner ou même de dire les noms des jeunes, par peur des représailles". L'argument est assez paradoxal dans la mesure où cet agent reconnaît quand même que les habitants réagissent, mais pour des cas graves ("une famille sème la terreur ; la police intervient à la demande d'habitants") pour lesquels, précisément, il nous semble que les représailles pourraient s'exercer plus vivement. Les habitants sont confrontés à des problèmes qu'ils ne peuvent pas régler, ou ne veulent pas: « Les problèmes de relation entre les locataires concernent des conflits que les gens ne règlent pas eux-mêmes – les gens ne se parlent pas ; il faut leur dire: êtes-vous allé voir votre voisin pour lui dire que sa T.V. marchait trop fort ? ». Les enseignants comme les responsables du CQ constatent un phénomène similaire. La directrice de l'école primaire du VAN voit les choses ainsi: (*Le dialogue a-t-il lieu entre les habitants en cas de problème?*). S'il y a une altercation entre enfants à la sortie de l'école, personne ne bougera. C'est moi qui doit intervenir. Et alors je me retourne contre les adultes ».

Mais, une fois présentée la demande de participation des habitants, on voit qu'elle est le plus souvent confinée à des tâches qui seraient définies et encadrées par les organisations gestionnaires (de la voirie, de la sécurité etc.). Il s'agit pour ces dernières de favoriser ce que nous avons nommé une « délégation passive », le fait de porter plainte et d'en rester là. D'ailleurs, la signature actuelle des contrats locaux de sécurité insiste sur la nécessité de mieux accueillir les plaintes et leurs victimes dans les commissariats: nous avons bien peur que ceci constitue le point essentiel par lequel ces contrats donnent une place concrète à la population comme acteur.

Les raisons avancées sont de deux types: on ne saurait demander à des amateurs de faire un travail de gardien des règles d'usages dans le lieux collectifs parce que cela reviendrait à les mettre en danger physiquement, et surtout parce que cela reviendrait à encourager l'exécution de tâches professionnelles par des profanes incapables des les mener correctement.

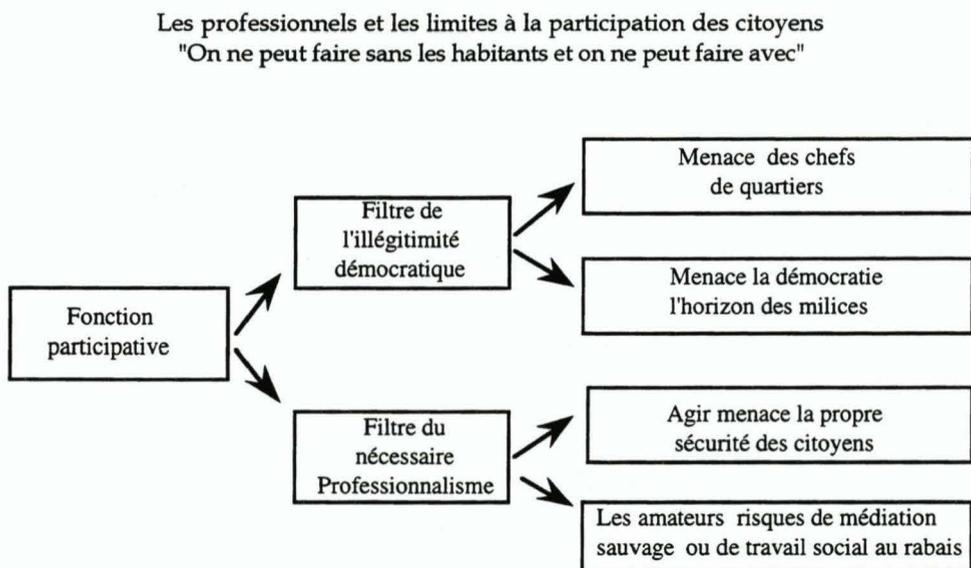
Le responsable de la MPT répond à une question: *(est-ce que vous proposez d'intervenir à vos adhérents par exemple?).* « On peut le faire ponctuellement, comme en ce moment dans le quartier des musiciens. Mais nous, institution, on ne peut pas mettre les gens en danger en leur disant d'intervenir. Le témoignage du responsable de la MPT illustre l'idée générale qui est que la mobilisation ne peut donc pas être faite sans aide ou sans formation. Le chargé de mission tranquillité publique à Argenteuil dit la même chose avec d'autres mots: « Il vaut mieux des agents intermédiaires, des médiateurs, des gens dans les bus. Je me renseigne sur les correspondants de nuit. *(Des professionnels ou des habitants relais?).* (Silence). Je pense plus à des professionnels. Il faut trouver des gens qui acceptent de travailler dans la rue».

Tous se méfient, à des degrés divers, de la participation sauvage ou naturelle des habitants. On le voit avec la médiation. Si la médiation rencontre une approbation unanime auprès des professionnels que nous avons rencontrés, elle n'est pas une pratique répandue. D'ailleurs Magistrats et médiateurs en MJD ne sont pas vraiment favorables à un développement de la médiation hors de la MJD. Au minimum, il lui faut être encadrée: toute tâche mérite définition formelle, définition des compétences, procédure. En conséquence de quoi, les professionnels de la médiation ne sont pas partisans d'un développement de la médiation par les habitants ou les associations: un magistrat du TGI de Pontoise donne son point de vue: « Non je ne serai pas d'accord pour que des médiateurs sans légitimité règlent des conflits parce que la Justice ne le fait pas. Si les gens n'arrivent pas à gérer un conflit, il faut bien que quelqu'un le règle. Et donc la Justice ». Une médiatrice MJD expose: « Les habitants et la médiation, je m'en méfie. *(Pourquoi?).* Je ne dis pas que c'est mauvais, mais il faut quand même avoir quelques rudiments pour les entretiens. On ne s'improvise pas médiateur. Les gens qui font ça doivent avoir une formation. La fonction essentielle du médiateur est de ne pas prendre parti et c'est très difficile ». Mais, ces réserves dépassent le cercle de la justice. Pour un directeur de quartier, tout un chacun ne peut se lancer dans la médiation, il faut un lieu et une mission spécifique : « Des gens impliqués dans la vie du quartier se voyaient bien médiateurs. Mais je leur ai dit "halte-là !". Il ne faut pas vous mettre en danger. Il ne peut y avoir médiation que dans un cadre sérieux. Je ne pense pas qu'un habitant tout seul puisse faire quoique ce soit. Une institution seule aussi va se casser les dents. Il faut peut-être un duo, habitants, professionnels ». Enfin, pour un éducateur spécialisé de Cergy, « le danger, c'est que les plus âgés fassent du travail social au rabais sans formation réelle ».

Et, il est vrai qu'on trouve sans mal des exemples de l'incapacité d'habitants à traiter les difficultés, sans doute d'autant plus d'ailleurs qu'ils savent le recours institutionnel possible. Le témoignage d'une habitante du CV responsable d'une amicale de locataires est particulièrement significatif de cette volonté de dialoguer et de l'incapacité à amorcer ce dialogue. Elle raconte cela en riant beaucoup, à la fois scandalisée et désarmée: « Ce sont de jeunes des gamins en particulier. L'autre jour j'en ai attrapé un. Ses parents sont bouchers, il n'est pas malheureux du tout. Il a 12-13 ans, mais alors c'est une horreur. Et bien il pisse avec ses copains dans l'ascenseur, bien haut sur la moquette. Je lui ai dit "tiens c'est tout chaud ça fume encore". Je lui demande pourquoi il fait ça. Il me dit que c'est pas lui et répond "parle moi avec respect". Je lui ai répondu que je le respecterai quand il ne ferait plus pipi dans les ascenseurs... Moi j'essaye de leur parler. Mais c'est épouvantable. Même moi je n'arrive pas à dialoguer avec ces gamins, ils s'en fichent éperdument. Ils nient toujours et demandent le respect. Moi je me cantonne à ma petite amicale, autrement, je n'ai jamais rien entrepris ». Le style décontracté de la personne ne doit pas cacher l'intensité des désagréments. S'il n'est pas question d'assimiler ces comportements avec des crimes ou des vols de profit, pour comprendre l'émergence des règles de l'ordre en public il n'est pas plus question de les passer sous silence.

A St Etienne, dans le quartier de Severinne, face à des « rassemblements de jeunes qui fument et qui boivent dans une allée », la réponse municipale a été de « mettre en place des espaces d'expression », c'est dire tout le paradoxe (exemple présenté au séminaire itinérant par Y Grasset). La participation des habitants est complètement organisée, on met à disposition des personnes dans une fausse position de neutralité, chargées « d'être présents, d'être à l'écoute et de servir de personnes ressources ». Le résultat est de faire descendre en même temps dans l'allée les chefs de famille de plusieurs ménage pour faire pression. Si le but affiché est de favoriser des réponses « construites par les habitants qu'ils peuvent mettre en place eux-mêmes tout de suite », les modalités en disent long sur la capacité de mobilisation.

Graphique n°1: « Faire participer ou ne pas faire participer? », telle est la question.



Il y a une ambiguïté permanente sur la place des habitants ou des citoyens ordinaires. D'une part les témoignages des professionnels en position non-professionnelle montrent que le succès d'une interaction réprobatrice par le dialogue est soumis à la participation des adultes, c'est à dire de tout un chacun. Mais, d'autre part, eux-mêmes se sentent en porte à faux, disent qu'il faut être formé pour ça, surtout dès que les jeunes ne sont plus des pré-adolescents. On sent poindre, dans leurs discours, la nécessité du dialogue et la professionnalisation de la fonction de dialoguer au quotidien. Qui dit professionnalisation implique une formation du personnel, à la fois initiale et continue. Les collectivités territoriales en tant qu'employeurs y sont sensibles. C'est ce que nous avons appelé le *filtre de l'illégitimité démocratique* et le *filtre du professionnalisme* sur le graphique n°1.

D'un côté les professionnels se plaignent de la passivité des habitants, de leur propension à fuir les lieux et à déléguer les problèmes. Leur discours tourne autour de la mobilisation des habitants. Et, de l'autre, ils sont réticents vis à vis de "l'amateurisme", ils disent combien, pour eux-mêmes, il est délicat d'intervenir pour pacifier une querelle ou réduire un comportement incivil, qu'ils ne doivent pas faire la police (au sens large, comme pour dire de ne pas vider les poubelles dans une allée), et ils le disent encore plus nettement pour les particuliers. C'est vrai pour les magistrats qui voient sortir la médiation des MJD, mais pas seulement. Les doutes portent également de la représentativité des associations, ou encore du caractère durable de leur action. Nous l'avons expliqué plus haut: les associations ne sont pas élues, pas professionnelles et la participation active n'est pas très vive en matière de sécurité.

Deux voies se dessinent. L'une qui laisserait des professionnels se constituer en nouveaux spécialistes des désordres et de leurs résolutions, L'autre, moins tranchée, qui les ferait participer à ce qui leur apparaît comme un processus de prise de conscience de la part des habitants: le nécessaire traitement des incivilités, le bon entretien du cadre de vie relèvent de l'engagement de chacun et non de services extérieurs sollicités sur d'autres tâches (répression pour la police, réparation pour les services techniques, etc.). Il reste à inventer les modalités de création d'un espace de dialogue qui permettrait à la fois aux habitants de s'investir et aux professionnels de participer en vue d'organiser les règles qui régissent la vie de quartier. Pour les professions constituées de longue date, que ce soit dans le pénal, le social ou l'entretien il nous semble que les fonctions qui ont trait à « l'ordre en public » ont peu de chances d'être valorisées et surtout, exercées conjointement avec la population. Un tel professionnel prouve sa compétence dans sa séparation d'avec les profanes. Mais, si l'on inscrit la dimension relationnelle dans les fonctions émergentes qui ont pour trait la définition d'un maître des lieux collectifs et de règles d'hospitalité, rien n'interdit de penser qu'une voie étroite se dégage entre les écueils de la non professionnalité et de la non représentativité.

4 — Les règles d'hospitalités, les professions et les interstices

Les interstices naissent aussi bien de l'urbanisme que du comportement de délégation passive que du fonctionnement des organisations publiques.

Les interstices environnementaux et le garant des espaces collectifs

Prenons dans les entretiens réalisés des exemples concrets de l'existence des interstices. Un responsable d'agence HLM "à Cergy Sud, "les Châteaux" nous indiquait que les problèmes sont les graffitis. Suivons son analyse: « Il y a une cité en fer à cheval, les Échiquiers, avec un parking à l'arrière qui est rarement visité par les forces de l'ordre. C'est en retrait de la rue. On peut l'évacuer facilement par des chemins piétonniers. Il y a des vandalismes de voiture, des voitures à désosser. C'est lié à l'urbanisme ».

Ces interstices se construisent en relation avec l'impersonnalité de l'espace collectif urbain. Nous défendons que la délégation passive de la population vers les professionnels s'alimente en partie à une structure de l'espace urbain. Dans les villes, les gens ne se sentent plus chez personne. Les agents interrogés rapprochent spontanément le sentiment de propriété et l'investissement personnel pour s'en occuper. Un de nos gardien - régisseurs en témoigne, et, par sa fonction il est bien placé pour en souffrir: « Sur le logement pavillonnaire, les gens se croient un peu plus chez eux. Ils savent faire leur ménage tout seul. En plus on sait que c'est eux puisqu'il n'y a qu'une porte, donc ils nettoient avant que je leur dise. Dans le logement social il y a un escalier pour plusieurs appartements, donc les gens se disent "c'est pas mon escalier" et ne font rien. En fait les gens ne respectent pas l'endroit où ils vivent. Ils pensent que plus ça va aller pire ça va être. Je leur dit "non, si on commence pas connement à tout salir". Mais les problèmes ne s'arrangent pas tout seul, il faut agir ».

Cette impersonnalité qui fait des espaces collectifs des lieux de passage et non de vie sociale a été perçue par les professionnels de quartier. Le président du Comité de Quartier du VAN précise: « On a inséré des propositions importantes dans le projet Castro. Par exemple, au départ, il voulait ouvrir la dalle vers l'extérieur en cassant des bâtiments entiers. Il y a eu une opposition des habitants. Ça aurait créé des circulations qui n'auraient pas amélioré la tranquillité. Est alors apparue notion de résidentialisation, de petits immeubles, d'îlots. C'est une modification assez fondamentale de son projet. On a modifié aussi les parkings, les extérieurs, on va faire poser des ralentisseurs ». L'idée de « l'espace défendable » fait son chemin. Encore une fois, elle n'est pas le fait spécifique d'une commune. A Marseille, par

exemple, les demandes de privatisations de voie se multiplient en direction de la mairie¹¹. Les habitants cherchent à reconstituer des seuils entre les espaces privés et les espaces collectifs. Moins les pouvoirs publics seront en mesure de prendre en considération ces demandes et plus il est probable que les recherches de fermeture physique ou humaine des accès aux lieux se multiplieront. Et, de ce point de vue, les centres villes vont devoir trouver des solutions différentes des zones de logements quelque soient leur niveau de standing.

L'impersonnalité de l'espace urbain combinée à la peur conduit chacun à se replier. Les interstices peuvent gagner de l'ampleur géographique au point d'envahir tous les espaces collectifs. Et, cette fois, les professionnels ressentent la délégation passive comme une source de malaise (par opposition à l'affirmation que les habitants doivent s'en remettre à ceux qui ont un savoir faire professionnel, cf. plus haut). Une enseignante dans le primaire fait le constat suivant: « On en est arrivé à une philosophie générale de délégation, de la prise en charge. Les gens pensent que l'enseignement c'est l'école, que la sécurité c'est la police, la justice c'est la justice et pour ce dernier point, tant mieux, etc. *Quand on intervient, il y a cette culpabilité de vous mêler de ce qui ne vous regarde pas.* (...) On veut bien en parler mais on ne veut pas s'en mêler. (...) Celui qui est le mauvais c'est le "cafteur", c'est pas celui qui a fait la faute ». La juriste CIDFF-CIDAV prend la parole: « On réussit souvent parce qu'on les a aidés à communiquer, tout simplement. Souvent, le problème est minime, il se résout avec un peu de bon sens. C'est sous prétexte qu'on ne connaît pas l'autre que cela prend une ampleur disproportionnée. Maintenant on délègue tout aux associations, on ne va plus parler aux autres sous prétexte que ça ne nous regarde pas... ». Une responsable de MPT a les mêmes sentiments: « J'ai vu un gosse qui insultait un autre pour rien. Si on laisse ça exister, si on n'intervient pas sur ce gosse, il va dégénérer. Il faut qu'un adulte intervienne à ce moment là. Il faut entamer le dialogue. (...) Au Centre Leclerc, j'ai vu des gamines de 17 ans qui s'amusaient à ouvrir toutes les boites de conserves. "A quoi ça vous sert de faire ça ?", Ai-je demandé. Elles m'ont répondu : "Et qu'est-ce que ça peut vous foutre, ta gueule vieille connasse". Ça veut dire qu'à un moment donné, on leur a permis de le faire et que ça a marché ».

Les adolescents et les jeunes adultes sont des analystes tout à fait pointus des modes de la vie urbaine: ils passent beaucoup de temps dehors, et en même temps ils ont appris sur le tas la réalité des règles. Il ne faut d'ailleurs sans doute pas être grand clerc pour découvrir que les espaces collectifs sont, très souvent, des interstices du point de vue de l'existence de règles d'hospitalité. Dans ces lieux nul n'est *a priori* légitime pour parler au nom de la collectivité. Ceci n'interdit aucunement l'émergence d'un maître des lieux, mais il devra faire ses preuves.

Les interstices organisationnels

Il y a une deuxième catégorie d'interstices. En effet, le fonctionnement des organisations publiques ou privées produit des interstices qui appellent les désordres et dans lesquels ils s'engouffrent.

L'espace urbain n'a de continuité qu'apparente: dans un même espace, mettons de la taille d'un voisinage ou même de quelques immeubles, il y a de très nombreux « responsables » qui se méconnaissent. La coordination territoriale et la responsabilité des « maîtres des lieux » n'est pas une priorité. Nous avons perçus qu'elle se jouait plutôt en haut des chaînes hiérarchiques qu'en bas, dans des lieux précis. Un directeur de quartier explique: « Il y a des problèmes d'insécurité liés à l'abandon de l'espace public par les acteurs. Les commerces fuient les uns après les autres. Ils tirent le rideau à 19h. La rue piétonne n'est pas éclairée, ce qui conforte l'insécurité. La place près de la basilique est fréquentée par des personnes qui soi-disant trafiquent, se piquent, des pitbull. Des jeunes ou des moins jeunes ont investi la

¹¹ Voir le diagnostic local de sécurité de la ville de Marseille, document photocopié.

place publique et font peur. Ils font du bruit. Sur la place Allende, il y a des jeunes qui s'ennuient et qui provoquent un peu les habitants ».

S'occuper des incivilités ou une tâche qui n'incombe à personne

Nous avons souligné l'émergence progressive des professionnels de l'ordre en public. Et, la tendance nous paraît tout à fait significative. Mais, on comprend que, simultanément, les cas dans lesquels les incivilités ne sont pas perçues comme relevant d'une organisation (ou de plusieurs) restent nombreux.

L'espace urbain est morcelé par les compétences des organisations. Ici, l'office HLM néglige les troubles qui ne concernent pas l'habitation mais son environnement immédiat, lequel est, pour le logé, tout aussi important; de même que extensions du domicile que sont les caves ou les boîtes aux lettres. Mais, il y a parallèlement une autre origine des interstices: les vides légaux, ceux créés par le cadre légal (le droit).. Un des moteurs de la délégation passive réside probablement dans l'impossibilité ressentie de défendre les usages auxquels on croit.

Les interstices légaux sont suffisamment connus et débattus dans l'actualité pour ne pas y insister. Il s'agirait de secteurs de la population qui ne seraient pas couverts par une législation adéquate, comme par exemple les mineurs. Contentons nous de rappeler que les réponses à la « délinquance » des mineurs identifiés (qui ne sont qu'une toute petite fraction du total des mineurs délinquants) sont insatisfaisantes bien au delà de ce qui est dit officiellement: à la fois par le nombre d'affaires qui trouvent une « réaction » et par la nature de la réaction. Mais, laissons cela de côté. *Les interstices créés par l'autorité du droit comme lieu de résolution des problèmes sont plus intéressants pour nous.* La perception que les réponses aux désordres sont en fait des réponses à la délinquance (répressives ou préventives) et sont du ressort de l'Etat et, donc, enclenchées par la violation du droit favorisent une aspiration des problèmes sociaux et leur mutation en problèmes de droit. Or, nous avons vu dans l'enquête que les règles de fonctionnement ou d'usage ne sont rappelées qu'en fonction des solidarités interpersonnelles, que ce soit dans un quartier ou dans un établissement scolaire, ou encore dans un bus. Par exemple, les *incivilités légales* (cf. infra) causent des troubles importants, notamment en attisant les tensions. Si la solution est mal connue, on peut avoir la certitude qu'elle ne proviendra pas d'un usage renforcé du droit contrairement à un *a priori* qui semble se diffuser. On peut certes incriminer de nouveaux comportements, comme on l'a fait pour les tags, mais sans être certain du résultat. *Mais on ne peut pas incriminer tous les comportements incivils. Plus on criminalise le traitement des désordres, plus on sature l'appareil pénal, plus on reproche à la justice d'être laxiste.* Au plan pénal, la mise à l'index de la justice comme résultat d'un effet de « bout de chaîne » traduit particulièrement le phénomène.

Les métiers concernés sont dans la position de reconnaître qu'il faudrait s'occuper d'un trouble, mais en se déclarant incompétents. Prenons un responsable d'une agence HLM, il nous dit « Je fais ce que je peux pour réparer quand la réparation m'incombe. Mais pour les boîtes aux lettres je ne fais rien, car elles sont rattachées aux logements. Par contre, pour les parties communes j'essaie de réparer. On a des priorités: les portes, les vitres. Mais les tags ne sont pas une priorité. Ils n'empêchent pas la cité de vivre ». *Un autre exemple de création d'interstice consiste en une définition pénale du problème qui vaut implicitement comme une façon de dégager sa responsabilité.* Souvent, le logeur se défait vers la police et fait comme si ses problèmes étaient dus uniquement à des dysfonctionnements de la répression. Mais, tournons nous un instant vers le logeur dans ses relations simultanées avec un des ses agents, le gardien, et ses clients, les locataires. Dans le conflit qui oppose des amicales de locataires aux gardiens on retrouve le problème de la définition des tâches. Du point de vue de la définition organisationnelle du travail, la charte de travail enjoint au gardien de s'occuper des poubelles ou du bruit. Mais, qu'est-ce à dire précisément? Pour le responsable de l'amicale de locataires «il pourrait essayer d'apprendre aux gens à mettre leurs ordures jusqu'à la poubelle et non de les abandonner en haut des 3 marches qu'il y a à descendre. (...) Il refuse en disant: "oui, je suis pas payé pour faire la police et les locataires vont dire que c'est pas eux (...) Ils sont d'une

irresponsabilité, c'est effrayant". Un locataire, ancien gardien et responsable amicale de locataires VAN, rapporte son expérience: « Je voulais personne dans les escaliers et il n'y avait personne dans les escaliers. Si un locataire faisait du bruit après 22h30, je rentrais chez lui pour lui dire que c'est interdit. A l'époque les gendarmes étaient plus sévères que la police. Maintenant, le gardien est j'm'enfoutiste. Il sort à peine les poubelles ».

Les exemples ne sont pas limités au secteur du logement. Le chargé mission prévention sécurité présente une situation qui dédouane les agents du maire (*Et les îlotiers, n'est-ce pas leur travail d'aller parler vers les jeunes?*) Oui, mais à partir du moment où ils n'ont aucun levier d'action, que vont-ils faire sur trois ou quatre jeunes en train de se défoncer sur un banc? Soit ils appellent la police nationale, qui ne viendra que s'ils sont en état d'ébriété et de toute façon ça ne sera pas une mission prioritaire ». Il sait également que les fonctions remplies sont porteuses d'identités: « Dire à des animateurs de quartier "là, à tel endroit, on a repéré des jeunes en train de boire et d'éclater des canettes" provoquera de la part des animateurs répondeur la réponse suivante: "c'est pas notre boulot, c'est à la police de faire ça". Pour l'instant les animateurs ne veulent pas collaborer, ils ne veulent pas collaborer avec les forces de l'ordre. C'est une culture professionnelle à discuter ».

Et, les agents eux-mêmes, à Grenoble, ont des doutes sur les missions et leurs moyens d'action: « Tous les jours on nous lance des menaces ou des insultes... on n'est pas bien considérés... nous, on n'est pas la vraie police, on ne peut mettre que des P.V. ». Les agents des services municipaux se sentent seuls (et, paradoxalement, il s'agit d'une opinion répandue). Ainsi, un directeur services techniques de la ville de Cergy nous dit « La proportion d'habitants qui signalent une dégradation est très faible. Certains écrivent. Ce sont toujours les mêmes. Les gens ont tendance à se dire "c'est pas notre affaire, c'est celle de la mairie ».

Mais, l'irresponsabilité des usagers est une explication qui demande à être complétée. La trop faible prise en considération des interstices de nombreuses causes. Les considérer revient à s'interroger sur le fonctionnement des services, sur les routines d'intervention, sur les horaires des personnels etc. C'est probablement ce qui explique le recours à la mise à l'index des habitants par les professionnels.

Au delà des villes étudiées ici, les exemples qui trahissent le fait que les organisations publiques ne sont pas réellement territorialisées au sens où les professionnels auraient un ancrage local fort et une durée d'activité longue abondent: à Marseille, les établissements scolaires laissent leur patrimoine se dégrader et devenir des lieux de squatts, et notamment les conciergeries; la SNCF n'est pas en mesure de surveiller ses voies de chemin de fer et d'en contrôler l'accès; les services techniques et de voirie fabriquent des « délaissés de voirie », ces bouts de voie qui servent de réceptacle à tout. Nous savons que la population ressent très douloureusement l'absence de réaction ou son décalage temporel comme autant de signes d'abandon. Et, que la demande de sécurité vaut bien souvent par une demande de relations humaines. Mais, lorsque les organisations mettent en place des professionnels qui ont la responsabilité des lieux, ils n'ont pas automatiquement les moyens de faire respecter les règles d'usages. C'est notamment le cas des parcs publics à Marseille comme l'a pointé le diagnostic local. Et, dans la présente étude, les gardiens d'immeubles sont un exemple criant. Sur place, les agents ne se sentent pas toujours de compétence subjective pour agir. Un gardien régisseur raconte « L'organisme HLM ne m'a pas donné de formation ou d'explication sur comment gérer un conflit ou litige entre locataire ». L'agent a même compris qu'on « m'a conseillé de ne pas m'en mêler, car je ne peux pas prendre le parti de l'un ou de l'autre ». Mais, même si le gardien a été sommé de noter les déclarations, les choses ne vont pas de soi pour autant. L'organisation du travail est telle que le suivi est complexe. Un autre gardien régisseur précise: « On a notre tâche et puis c'est tout. On n'a pas de suivi avec l'office HLM. Pour ce qui est de l'entretien des appartements, on signale. S'il manque une porte ou bien si

un carreau est cassé, ça demande six mois un an avant d'être réparé... Ils n'ont pas de budget ».

Les interstices sont connus, sinon de tous, au moins de certains: à la fois ceux qui souffrent de leur présence (tous les professionnels impuissants, les citoyens gênés, les élus etc.). Les plaintes ou doléances de la population sont nombreuses et enregistrées par la police, la justice, la mairie etc. Mais, trop souvent, une logique de compétence ou plutôt d'incompétence conduit à les laisser stagner. Si le citoyen ne frappe pas suffisamment fort à la bonne porte, il y a de fortes chances pour que son appel ne soit pas entendu.

Le souci de bien faire ne suffit pas. La connaissance des interstices participe d'une dynamique de fractionnement des territoires et des organisations (habitation vs boîte aux lettres; service de voirie de la mairie vs du bailleur etc.). En effet, les énergies se dirigent vers la résolution de désordres au coup par coup, ce qui est d'autant plus probable et logique qu'aucune politique structurée n'existe.

De plus, la production d'information est réalisée par l'organisation et pour elle-même: ceci s'avère logique et improductif pour la gestion du bien public qu'est la sécurité. Les informations restent mortes pour la ville prise comme un territoire. Les désordres sont donc inconnus parce qu'ils ne sont pas connus par ceux qui devraient les connaître. Il n'y a donc pas besoin de mettre sur pied un dispositif sophistiqué et coûteux de connaissance ou d'information. En revanche, les « informations mortes » doivent pouvoir être transformées en informations vivantes et dirigées vers les opérateurs susceptibles de les prendre en considération. Et, comme on ne saurait demander à la population de devenir un expert des circuits et responsabilités administratives, si l'on juge leur dépistage important, il faudrait pouvoir orienter les plaintes et doléances à partir de n'importe quel guichet d'entrée.

En conclusion, la multiplication des interstices physiques favorise des réponses ponctuelles qui, leur tour, génèrent des interstices organisationnels, sans qu'il s'agisse là de leur cause unique. L'urgence perçue d'assurer « la sécurité », mais bien plus souvent les règles de l'ordre en public, dans des points exposés est plus forte que la nécessité d'assurer la cohésion d'un système de veille. Dans un certain nombre de lieux collectifs qui devaient bénéficier d'une surveillance, on vu de nouveaux « maîtres des lieux » émerger. Ce sont principalement des organisations marchandes, publiques ou privées. On voit comment le développement de la grande distribution a radicalement modifié la surveillance de la vente au détail. Les vols sont devenus tellement coûteux pour les enseignes qu'elles ont du investir massivement dans la surveillance humaine et technique. C'est aussi le cas pour les transports en public qui veulent retenir leurs clients. Par ailleurs, l'idée d'une réponse pénale aux incivilités gagne du terrain. Cela peut alimenter la transmission passive des problèmes sociaux par les bailleurs et transporteurs à la justice.

4 — Les incivilités, la loi, le gouvernement civil local

Nous présentons maintenant une réflexion sur les réponses aux incivilités. Il nous faut tout d'abord revenir sur la question des incivilités et des délits pour insister sur la différence de nature qu'il existe entre ces deux modes de qualification des faits observables. Nous défendons que la fécondité de l'usage de la notion suppose un éclaircissement des relations entre ces deux modes de qualification, et nous proposons ici une grille de lecture.

Enfin, il nous semble que les incivilités posent la question du mode de gouvernement local, et au delà du cercle des élus et des administrations publiques.

Incivilités et délits

Pour le résumer avec les mots d'un chargé de mission à la tranquillité publique: « j'ai du mal à définir l'objet, parlons nous de délit ou pas? ».

L'enquête montre que les incivilités et les délits sont, pour nos interlocuteurs, des objets sécants. Elles sont d'abord liées spatialement: ils localisent les incivilités et les délits sur les lieux qu'ils ont en charge. Leur unité est spatiale. Elles sont ensuite attachées par les fonctions exercées: bien souvent, ceux à qui l'on doit dénoncer les crimes et délits sont aussi les professionnels que l'on prend à témoin des incivilités. Leur unité est fonctionnelle. Enfin, délits et incivilités s'inscrivent dans des logiques de missions: elles sont prises comme différents types de perturbations qui gênent l'accomplissement d'une mission. A Grenoble, « Un problème fréquent est celui des jeunes qui s'amuse à dépercher les trolleybus, ou encore des personnes qui tirent les poignées d'alarme pour ouvrir les portes... Cela se passe 3 ou 4 fois par jour, surtout le soir, et ça obligeant le conducteur à se déplacer ». Ainsi en va-t-il, également, des portes d'un transport en commun qui sont ouvertes de force pendant qu'il circule ou un conducteur qui se voit agressé. Dans ces cas de figure cela perturbe le bon fonctionnement de la structure en question et du service offert.

Mais, d'une manière générale, les notions ne sont pas utilisées l'une pour l'autre. Les personnes interrogées insistent sur le fait que les délits ce ne sont pas des incivilités, ou le laissent penser. Dans leurs esprits les incivilités renvoient à ce qui est de l'ordre de l'infra - pénal. Mais, cette configuration est floue car alimentée à des sources distinctes. Premièrement, ils considèrent que les incivilités ne sont pas des infractions au sens où ce *ne sont pas* des crimes ou des délits graves. Deuxièmement, ils voient que les incivilités ne sont pas des délits non pas parce que la loi ne les incrimine pas, mais parce que la pratique pénale est telle qu'elles *ne sont pas poursuivies*.

Les motivations qui incitent à distinguer ou non incivilités et délits sont diverses. Les professionnels de la répression répugnent pour une large part à parler d'incivilités: ils disent qu'il y a là des délits. C'est une manière de marquer les frontières professionnelles: dire que les incivilités qui ne sont finalement que des délits revient à pousser les limites de leur champ de compétence très loin. Et à faire de ces professionnels du pénal la pierre de touche de toute réponse. Car attention: celui qui s'aviserait de régler un délit en dehors du cadre de la loi et de la procédure se placerait lui aussi hors la loi. La qualification des incivilités est un enjeu de pouvoir.

On entend aussi que ne pas les qualifier comme tels reviendrait à les absoudre et à se préparer à ne pas leur apporter de réponse. Bien sûr, ce faisant, les tenants de cette position ignorent, consciemment ou non, que c'est précisément parce qu'il n'y a pas de réponse à de nombreux petits délits que le terme même d'incivilité est apparu. A quoi bon continuer à parler de délits quand ils ne sont pratiquement plus traités ou considérés comme tels, y compris par les répressesurs.

Inversement, pour les responsables de la sécurité publique, soit les élus, soit encore les personnels des administrations préfectorales par exemple, parler des incivilités c'est trouver une réponse à la montée du sentiment d'insécurité qu'ils jugent dans leur très grande majorité « irrationnelle". Les incivilités et non les délits seraient à la source du sentiment d'insécurité. Du coup, la « responsabilité » de la montée du sentiment d'insécurité ne pourrait plus être imputée aux dysfonctionnement de la police et à la justice, mais à une prise en compte déficiente de ces incivilités. pourtant, si l'argument de l'alimentation du sentiment d'insécurité par les incivilités est tout à fait montré empiriquement, l'effet de certains délits comme les vols ne l'est pas moins.

Ce qui, bien souvent, n'est pas perçu, est le caractère hétérogène des notions d'incivilité et de délit. La première ne renvoie pas à la loi ou au fonctionnement du système pénal, mais au désordre causé dans la vie quotidienne et aux règles qui organisent cette vie de tous les jours. Le délit quant à lui est une catégorie légale: il existe des milliers de choses interdites, prévues par la

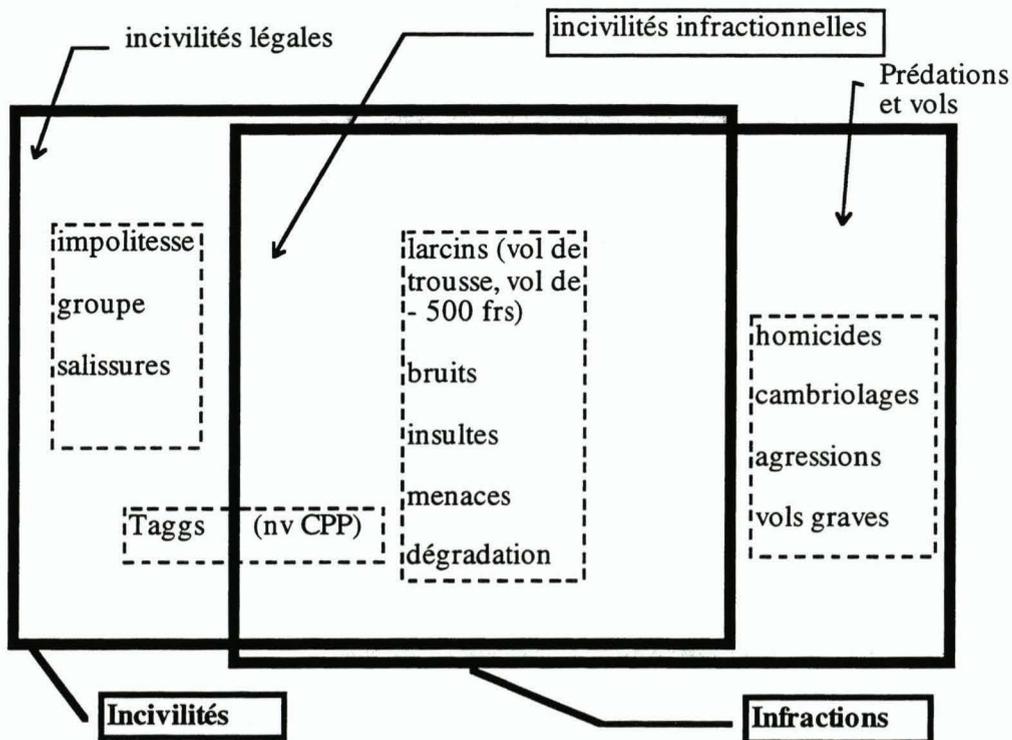
loi. Certaines peuvent altérer la qualité de la vie quotidienne et d'autre ne pas le faire du tout.

La figure suivante qui présente les rapports qui unissent les incivilités et les infractions. Il s'agit d'une comparaison de l'ensemble formé par le point de vue social sur les désordres qui est composé des *incivilités* et de l'ensemble formé par le point de vue légal qui est composé des *infractions*. Nous proposons de distinguer, au sein des infractions, crimes et délits d'une part les *prédations* (agressions, homicides, vols avec violence) et les vols (cambriolages, vols simples etc.) d'autre part les autres infractions et délits (insultes, menaces etc.).

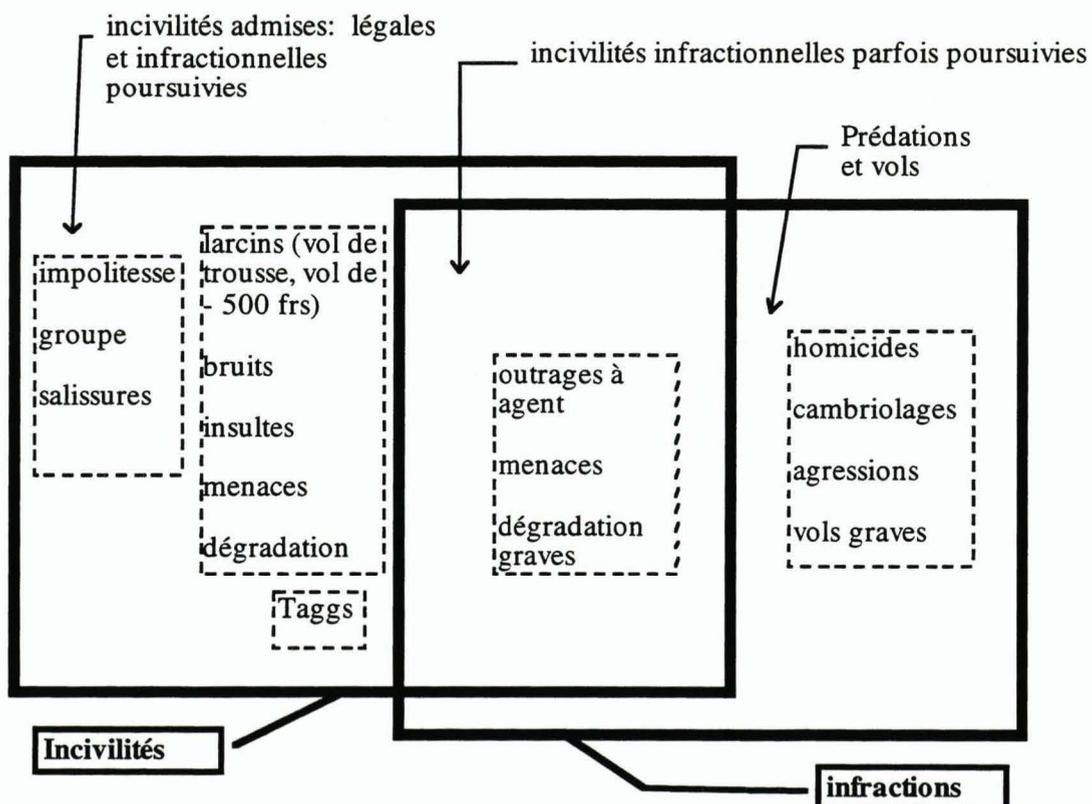
Ces deux points de vue sont irréductibles l'un à l'autre. Leur logique de constitution n'est pas la même. Mais, on peut les confronter. On obtient alors une superposition partielle des deux ensembles du point de vue des textes de loi (graphique 2-1) et non des pratiques pénales (graphique 2-2). Trois blocs émergent: d'une part les incivilités légales, c'est à dire des choses perçues comme des gênes de la vie sociale mais que la loi ne considère pas comme des délits. Ensuite, les incivilités infractionnelles: prise du point de vue légal, ce sont des délits. Et, prises du point de vue social, ce sont des incivilités. Enfin, les prédations et vols: ils ne sont pas considérées par la population comme des incivilités du fait de leur gravité perçue, et ils s'agit de crimes ou délits du point de vue légal.

Graphique n°2: Les incivilités, des délits?

1 — Les incivilités du point de vue des textes



2 — Les incivilités et les propensions des pratiques pénales



Si l'on s'intéresse maintenant au point de vue des pratiques pénales, les deux sous ensembles (incivilités et infractions) sont plus disjoints. Les trois blocs persistent, mais les incivilités légales font bloc avec les incivilités qui ne sont pas poursuivies et ne sont donc pas considérées pratiquement comme des infractions. *Elles forment le bloc des incivilités concrètement permises.* Au centre, *les incivilités infractionnelles ont subi une diminution de leur surface puisqu'il faut qu'elles soient poursuivies pour qu'il s'agisse d'infractions pratiques*: elles rassemblent surtout des dégradations graves ou des outrages aux autorités (à l'exclusion de celles qui touchent le simple particulier). A droite, repérons les prédatons et les vols qui forment le bloc des illégalités poursuivies lorsque faire se peut, i.e. lorsque le système pénal connaît l'auteur et juge le fait suffisamment grave (cela demanderait de faire l'objet d'analyses plus approfondies).

Il n'y a donc pas les délits et les incivilités, mais au moins trois catégories de faits dès lors qu'on s'intéresse à la société d'un point de vue qui tient compte du droit mais n'en fait pas l'unique prisme de lecture.

Des incivilités au pouvoir civil

Nombre d'organisations ne se soucient pas assez de leur rapport à l'espace physique: elles n'assument pas les fonctions de « maîtres des lieux ». Or, tout développement des prédatons et des incivilités suppose de se trouver un lieu propice, qui n'est, faut-il le rappeler, pas éloigné de nous mais au contraire localisé devant les yeux de nos concitoyens: les vols ont lieu là où il y a des proies (mal protégées) et donc du public, les incivilités sont commises comme au théâtre aux yeux de tous.

On pourra s'interroger longtemps sur les causes du crime, de la délinquance et des désordres. Quant on aura mis bout à bout la crise de l'Etat, de la famille, de l'école, de la ville et de l'économie combinées à l'effet délétère des inégalités, des médias et de la culture américaine on ne sera pas au bout de nos peines pour autant. En effet, il existe des causes supposées de la déviance, toutes plus probables les unes que les autres, toujours plus nombreuses au fur et à mesure que les enquêtes se multiplient¹². Nous souffrons de l'abondance des causes possibles plutôt que de leur rareté.

L'analyse des causes profondes des désordres urbains nous entraîne à reformuler et ressasser un constat d'impuissance: que peut en effet l'Etat (au sens des gouvernements de la nation, des régions et des villes) sur les relations entre parents et enfants dans la famille ou sur les goûts culturels des adolescents, ou encore sur les frustrations que la société de consommation entretient?

Mais surtout, l'analyse des causes soit disant profondes néglige des causes essentielles, les causes proches, celles qui permettent le passage à l'acte. Et elles négligent tout autant l'effet des réponses à ces désordres comme si ils devaient se produire de toute façon, générant un fatalisme nocif (qui serait légitime s'il était fondé). Or, ces « causes proches » sont précisément les causes qui font que prédatons et incivilités se produisent ici et maintenant. Le développement des théories de la « prévention situationnelle » et des programmes concrets correspondant est la traduction de cette prise de conscience: la prévention situationnelle s'intéresse aux conditions matérielles et humaines précises (quel type de lieu, quel type d'acte etc.).

Il nous semble qu'une des causes proches nécessaires des prédatons et incivilités se tient dans le développement d'interstices dans la vie urbaine. Ces interstices sont de nature physique ou

¹² Voir notamment la synthèse que Maurice Cusson vient de publier, *Criminologie Récente*, PUF, Paris, 1998.

environnementale, mais aussi organisationnelles. Et, par voie de conséquence, cette analyse, plus ou moins formalisée, a conduit à l'émergence de l'affirmation de la protection des espaces collectifs par des professionnels de l'ordre en public. Elle mérite, à notre sens, d'être poursuivie et étendue.

Nous avons insisté sur les raisons pour lesquelles les incivilités, d'un point de vue organisationnel, sont difficiles à traiter même si on les a identifiées comme source importante de trouble dans la vie sociale. Et, également sur la notion d'interstice urbain comme fédératrice d'un ensemble de causes de difficultés perçues comme ayant des origines distinctes. Les interstices de fonctionnement naissent de la complexité de l'espace urbain, mais également du fonctionnement des organisations elles-mêmes. *Souvent, la constructions de règles collectives d'hospitalité sont perçues comme des brimades par les uns (dans les établissements scolaires notamment) et comme relevant de fonctions parasites (consommant de l'énergie au dépens des tâches nobles).* De nouveaux veilleurs apparaissent, mais ils sont souvent en porte à faux, devant garantir des règles incohérentes ou des interventions incohérentes autour d'un enjeu. Ils sont également plutôt périphériques, comme les fonctions de police des mineurs et l'ilotage. Ils portent des dénominations trompeuses comme avec les chefs de projet qui ne sont pas des chefs et ne pilotent guère de projet d'ensemble.

Mais, les choses sont en train de changer. Les métiers de la ville ou les fonctions urbaines comme on les appelle aujourd'hui sont maintenant installés dans le paysage social. Pour la première fois en France à notre connaissance, « un chargé de mission prévention des risques d'incivilités » est recruté (par le conseil général du territoire de Belfort). Cette personne serait chargée de conduire la politique départementale. La petite annonce en question a été publiée par *Le Monde* le 20 mai 1998. Si, pour ces profils de poste, les statuts sont clairs il n'en va pas de même en ce qui concerne les agents d'exécution comme nous l'avons vu. La encore, des formations émergent notamment sous le titre d'AMIS (soit agents de médiation information service, avec une option « agents urbains ») qui est en cours d'homologation par le ministère du Travail (le cas de Villeurbanne, voir *Villes et quartiers Rhône Alpes*, n°23, novembre 1997).

Autour de la question des incivilités, une transformation importante est à l'oeuvre, à la fois des actions et des représentations de la nature de ce qui est collectif. La ligne de séparation entre le public et le privé, qui n'a jamais été immobile, est aujourd'hui encore en mouvement. Les réseaux d'action publique modifient les relations entre administrations, mais aussi entre ces dernières et les entreprises (qui ont en charge la sécurité et notamment l'ordre en public) ou les associations.

S'intéresser aux incivilités revient nécessairement à porter le regard vers les formes sociales et politiques qui prévalent sur un territoire donné. Dans ce rapport nous ne nous intéressons pas, par pur effet de délimitation du spectre du travail, aux formes sociales ordinaires de coopération et de conflit en elles mêmes. L'essentiel de la cueillette d'informations et d'analyse porte sur la manière dont des acteurs au sein d'organisations reçoivent et construisent simultanément un ensemble de choses qualifiées d'incivilités aujourd'hui, mais qui avait hier d'autres dénominations.

Les incivilités soulèvent la question du « pouvoir civil » dans un lieu donné. Par l'expression de pouvoir civil, nous désignons l'ensemble des contributions à la production d'un bien collectif qui est la qualité de la vie en public. Ce pouvoir civil ne se limite pas à celui des hommes politiques locaux, c'est à dire aux élus et aux administrations. Nous proposons de mettre derrière ce terme certes l'action des structures organisées et la production des règles qui conduisent la vie en public, mais également l'action plus diffuse de collectifs. C'est une notion qui met l'accent sur le caractère central de l'espace public à la fois comme forum politique mais aussi comme espace de circulation physique. Le pouvoir civil se décompose en une série de participants qui peuvent appartenir à la sphère politique nationale ou locale, à celles des entreprises, à la vie domestique ou associative. Les participations peuvent être coopératives ou conflictuelles. Cette définition a pour but de tenir compte de la diversité des acteurs publics qui interviennent,

mais aussi des liens qui se forment entre intérêts publics et privés. En cela, elle est proche de celle de la « gouvernance locale » (Godard, *Territoire et Pouvoir*, 1997: 6). Peut-être simplement la question du pouvoir civil est-elle plus *middle range*, au sens où elle est liée à celles des désordres en public et non de l'ensemble des modes de faire dans l'action publique. Sans doute la question du pouvoir civil s'intéresse-t-elle plus aux mécanismes sociaux ou intra-organisationnels que l'approche la gouvernance qui se donne pour objet les formes de contractualisation par lesquelles des organisations se lient.

Le pouvoir civil se joue sur un territoire physique, mais contribue à produire un territoire civil qui est la résultante des coopérations et des conflits des participants qui se déroulent sur le territoire physique. De ces coopérations ou de leur absence va sourdre la morphologie de l'espace public au double sens que nous lui donnons, et la multiplication des interstices urbains, c'est à dire des lieux physiques mais aussi organisationnels qui sont le résultat de la fragmentation territoriale et professionnelle. La fréquence des incivilités traduit probablement la difficulté qu'ont les hommes à s'assembler pour façonner un territoire dans lequel ils se reconnaissent, traduisant l'état des coordinations et coopérations.

Les villes face aux incivilités:

ARGENTEUIL - Pierre-Alain Four

CERGY - Pierre Alain Four

GRENOBLE - Catherine Blatier

SAINT-ETIENNE - Yves Grasset, Pascale Courtaud, Sebastian Roché

Le travail s'est déroulé, pour des raisons méthodologiques liées à la volonté de varier des contextes locaux et conformément au projet, sur *quatre sites en France*, deux en région parisienne, dans le Val d'Oise à Cergy et à Argenteuil, et deux autres dans des grandes villes de régions différentes, Grenoble et St Étienne.

Nous avons interrogés des personnes sur chacun des sites. Les résultats ont été dépouillés, puis fait l'objet d'une analyse de contenu (par thèmes abordés), sur chacune des villes. C'est à partir de ce matériau que sont présentés les rapports de site. Un tableau récapitulatif des personnes interrogées est disponible par site (cf. plus bas). Environ 120 entretiens ont eu lieu, soit 30 par site.

Dans chaque commune nous avons sélectionné des quartiers précis: il n'était pas envisageable de faire le tour de tous les intervenants dans l'ensemble des quartiers de la ville. Nous avons ainsi retenu systématiquement un quartier difficile et aussi le centre ville. A Grenoble et St Étienne, nous avons également retenu des quartiers se trouvant ni dans l'une, ni dans l'autre des deux catégories, bref des quartiers plus moyens. Ainsi, à Cergy nous avons étudié Cergy-Préfecture et Cergy St Christophe. A Argenteuil, les entretiens ont été fait dans le Val d'Argent Nord et le centre ville. A Grenoble, le Jardin de ville, l'ensemble Teisseire - Abbaye et le sud de la ville (la Villeneuve) ont fait l'objet des investigations. A Saint-Etienne, nous avons retenu Montchauvet, le centre ville et Territoire.

Cette section du rapport présente de larges extraits d'entretiens reclassés par thèmes. Les questions et relances sont en italiques. Les personnes interrogées sont présentées dans les tableaux en annexe au volume 1.

En ce qui concerne les sources secondaires utilisées pour connaître la présence de désordres, plusieurs remarques s'imposent. Les sources que nous avons utilisées sont celles produites par les services. Depuis quelques années et parfois tout récemment, les services en contact avec l'espace public ou le public développent des systèmes leur permettant d'appréhender la réalité des dégradations, attaques, etc. dont ils sont victimes et d'enregistrer les doléances de leurs usagers. Dans une certaine mesure, ces outils sont aussi un outil de communication à l'égard des usagers. Ils sont là pour témoigner de l'intérêt et de la considération apportée aux demandes des usagers.

Le développement des outils de mesure et compilation des doléances et dégradations se fait de manière un peu anarchique, chaque service mettant au point son système de traitement des données et d'analyse. Ceci s'explique par le fait que ces outils n'ont pas vocation à produire une connaissance scientifique, mais à offrir le moyen de suivre les évolutions des déprédations et d'évaluer l'efficacité des opérations de prévention / répression mises en place. Par conséquent, il est difficile voire impossible de regrouper ces données sur un territoire pour en obtenir une vision transversale, tant les différences d'optique sont importantes. D'ailleurs, l'utilisation même d'une seule source est souvent problématique, car sa constitution et ses modalités de renseignement sont rarement normalisée au sein d'un service. Aussi, c'est autant le point de vue du service sur les agressions dont il est l'objet qu'il est intéressant d'exposer que les renseignements réellement obtenu sur la situation d'un territoire.

La police nationale et la police municipale sont les seuls services à compiler de manière régulière et ancienne leurs activités. La police conserve donc une certaine mémoire de son activité. Cependant, ces activités ne sont pas nécessairement notées selon une procédure normalisée. A titre d'exemple, on remarquera que la police municipale de Cergy met seulement en place une saisie informatisée de son activité. Cette saisie est faite selon un codage *ad hoc*, mis en place à Cergy, mais qui n'est pas nécessairement compatible avec d'autres mains-courantes.

1. ARGENTEUIL

Sur ce site, deux quartiers ont été étudiés : Val d'Argent Nord (noté VAN) et Centre-ville (noté CV), et un coup de sonde a été donné au Val d'Argent Sud (noté VAS). Les situations sont contrastées entre ces deux quartiers. Au VAN le maillage des institutions est dense alors que le CV rencontre des problèmes qui semblent moins bien appréhendés par les structures en place. Les acteurs en mairie et la police ont présenté une vue d'ensemble.

1 —Présentation de la ville d'Argenteuil

La ville d'Argenteuil

La ville d'Argenteuil compte près de 100 000 habitants. Elle est située dans la deuxième couronne parisienne et desservie à la fois par le RER et la RATP. On y distingue 6 quartiers : le Centre-ville, le Val Notre Dame, Orgemont, le Val d'Argent Nord, le Val d'Argent Sud.

Les acteurs que nous avons rencontrés sont conscients des problèmes que rencontre la ville, mais aucun n'est démobilisé ou défaitiste. Il semble bien que le lien social, la confiance dans les institutions et les structures demeurent des points d'appuis importants et pour des actions et pour la population. Ceci concerne essentiellement le VAN.

Le Val d'Argent Sud compte environ 17 000 habitants. C'est le quartier le plus récent. Il n'a pas d'identité forte. Les opérations d'urbanisme datent des années 70. L'architecture est faite de tours et de barres. Certaines tours appartiennent à l'office du Val d'Oise.

"C'est un quartier dortoir où il n'y a pas de sentiment d'appartenance fort. Il est coincé entre le Centre-ville et la dalle du Val Nord". C'est catastrophique, il y a 3-4 grandes tours qui ne sont pas réhabilitées. On y trouve des personnes en très grandes difficultés socio-économiques et socio-culturelles. Il y a des enfants déscolarisés, sans cantine, etc" (Directeur de quartier VAS).

Le Val Notre Dame compte environ 22 000 habitants. La population y est plus enracinée qu'aux Val d'Argent Nord et Sud. On y trouve des habitations pavillonnaires. Pour le Chargé de la tranquillité publique,

"La population a commencé à s'insurger, à réagir, face à la multiplication des problèmes. Elle garde sa capacité à trouver la dégradation inadmissible, alors qu'au Val d'Argent, il y a une désertification du quartier, tout est à vendre".

Orgemont, est proche de Sannois, Épinay et St Gratien. C'est un quartier mitoyen avec d'autres villes. Le bâti est composé de grands ensembles. On peut passer d'une ville à l'autre sans s'en rendre compte et sans rupture urbanistique. Il y a des équipements intercommunaux comme la poste, le centre social. Les habitants vont d'une commune à l'autre. Le Chargé de la tranquillité publique remarque : "

Là où se trouvent les difficultés, c'est pour les conflits historiques, anciens, qui font qu'il y a insultes et violences entre les jeunes des communes".

Le Val d'Argent Nord (noté VAN) compte 18 000 habitants. Le quartier est enclavé et il a une forte identité. Son bâti est celui d'une ZUP années 60, "où on a empilé en hauteur sur plusieurs hectares" (Chargé de la tranquillité publique). Il y a 5 000 logements sociaux et 8 bailleurs. 30 % des logements sont en copropriété. L'architecture est peu accueillante, le quartier comporte une dalle et des habitations périphériques. La dalle met en œuvre les

grandes idées de la charte d'Athènes : séparation des flux piétonniers et automobiles. Aujourd'hui, les chemins sont assez tortueux.

"On peut améliorer ce quartier en intervenant sur l'architecture. Il est très difficile de trouver les numéros de la Haie Normande par exemple. Il y a ces petits tunnels. C'est pas simple. Tout ça créé du sentiment d'insécurité" (Responsable MPT).

La dalle sera réduite en surface mais non détruite selon les plans du GPU. Les liaisons seront plus visibles et plus claires.

Le VAN connaît des difficultés assez classiques. Le taux de chômage est supérieur à la moyenne nationale. Il y a une croissance du nombre des familles monoparentales. Presque 50 % de la population a moins de 25 ans. Les acteurs soulignent un phénomène de déscolarisation.

"C'est un peu spécial Argenteuil. Il y a une population étrangère importante, beaucoup de HLM, une ZUP avec une grosse concentration de population. Les gens ne sont pas fortunés, ils travaillent souvent ailleurs en banlieue, quand ils ne sont pas chômeurs" (Commandant de police).

Le VAN est bien doté en équipements collectifs : bibliothèque, plateau de danse, 4 plateaux sportifs. Cependant, il y a beaucoup de commerces fermés du côté de la place Diderot. Il y a moins de services publics sur place et le quartier est jugé plus difficile. Les petits commerces sont spatialement éclatés, le centre commercial Leclerc ne joue pas de rôle de locomotive. Sur ce type de quartier, il faudrait, selon le Grand projet urbain (GPU), un cœur commercial regroupé et ouvert.

Le climat social n'est pas par marqué une forte délinquance, mais par des nuisances diverses poussant les gens à partir.

"Je suis à Argenteuil depuis 8-9 ans et il n'y a jamais eu de cité de non droit, c'est-à-dire où la police ne va pas. Ça n'existe pas à Argenteuil. C'est donc déjà un bon point pour la sécurité" (Commandant de police).

"Il y a des nuisances dues au bruit, à l'intérieur comme à l'extérieur. La nuit c'est pas bruyant. Il fait pas si mauvais y vivre. Au départ, c'était une cité dortoir. On voudrait que ça devienne un quartier de ville. C'est réalisable si on règle les problèmes économiques et sociaux à côté. Il ne sert à rien de mettre des commerces si tout le monde est au chômage" (Président CQ VAN).

"Les gens s'achètent une tranquillité en allant habiter ailleurs, ce qui déséquilibre le quartier, par un fort taux de nouveaux arrivants. Ils acceptent de perdre 200 ou 300 000 francs" (Chargé de la tranquillité publique).

Cependant,

"C'est un quartier qui présente énormément d'atouts. Il y a beaucoup d'associations. On y fait des fêtes" (Responsable MPT).

Le Centre-ville est composé de cités HLM et d'une zone résidentielle. Il y a donc 2 aires bien différentes. Derrière la mairie, l'une est très pavillonnaire et bourgeoise avec des belles maisons. Et de l'autre côté on trouve des immeubles, des logements sociaux, etc. On y trouve de nombreux commerces sur une voie piétonne. C'est là que sont regroupés les services administratifs et les services collectifs.

Pour le Directeur de quartier, le Centre-ville connaît des problèmes de tous ordres :

"Il reste des espaces verts, mais la ville a beaucoup perdu, on n'a pas conservé les bords de Seine par exemple. On a beaucoup construit, des projets mégalo comme cette mairie qui a ruiné la ville. On n'a pas su préserver le patrimoine de la ville, développer un minimum de tourisme sur les bords de Seine par exemple".

“Il y a des familles qui sont en grande difficulté par rapport à leurs enfants. Des jeunes qui font peur aux plus vieux, des conflits de générations. La rue piétonne n’est plus commerciale, elle est à l’abandon. L’urbanisme est décousu, il n’a plus aucun sens. Il y a des constructions des années 50, des 60, des 70 jusqu’à aujourd’hui. Il n’y a pas d’harmonie”.

Le chargé de la tranquillité publique donne un point de vue convergent :

“On stigmatise Argenteuil plus pour sa dalle que pour son Centre-ville. En fait, il y a plus de délinquance en Centre-ville. Entre 1989 et 95 il y a une augmentation des délits. Cela provoque une espèce de couvre feu. L’activité en soirée baisse : baisse des sorties ciné, des activités culturelles, etc. Il y a des plaintes massives”.

Les médias, la réputation

La plupart des acteurs rencontrés s’insurgent contre l’image d’Argenteuil véhiculée selon eux par les médias :

“On souffre de notre image négative. Un feu de poubelle est relayé dans l’édition locale du Parisien... Alors qu’on ne parle pas du quartier Val Notre Dame qui rencontre lui aussi des difficultés. Les chiffres montrent que le quartier centre ville notamment autour de la Basilique est plus en difficulté qu’ici” (Directeur de quartier VAN).

“Argenteuil souffre beaucoup de l’image que les médias en donnent. Ils ne parlent de la ville que lorsque quelque chose va mal. Des incidents sur la dalle par exemple. Il n’y a pas de communication de la ville sur l’extérieur. Ils n’y arrive pas. Avec le GPU on pourrait mettre la lumière sur le Val d’Argent et on n’y arrive pas. (*Comment l’expliquez vous ?*). Je ne sais pas, c’est peut-être un manque interne de volonté de communiquer. C’est une culture aussi. Depuis les années 30, la ville est dirigée par des communistes” (Directeur de quartier CV).

Certains estiment qu’il faut relativiser les problèmes :

“Le quartier du VAN a une qui réputation qui n’est pas à la hauteur de ce qui se passe. On en a une vision négative. Avant d’arriver ici, on vous dit des tas de trucs sur le quartier. Or ça fait presque 10 ans que je suis là, on ne m’a jamais agressée, je sors tard, ma voiture n’a jamais vandalisée. Je ne me sens pas en insécurité”. Il est vrai qu’il y a des endroits pas beaux, pas éclairés la nuit, un peu glauques. Bon quand on arrive par la Haie Normande, et qu’il pleut, c’est moche, mais en venant de la gare avec du soleil, c’est très différent, c’est très beau, il y a des arbres. C’est vrai que lorsqu’on arrive et qu’il y a un regroupement de jeunes qui boivent de la bière c’est plus insécurisant que si on arrive à un moment où il y a des mères de familles. Tout dépend du moment” (Responsable de la MPT).

“Pour l’extérieur, Argenteuil est une ville de banlieue qui craint. Or il y a beaucoup d’espaces verts, la commune est très vaste, il y a encore des terrains libres” (Directeur de quartier CV).

“Gonesses, Garges sont plus préoccupants qu’Argenteuil. Ce que je dis se fonde sur les analyses de la police et non sur une vision démagogique qui consiste à dire c’est pire ailleurs” (Chargé de la tranquillité publique).

Beaucoup de nos interlocuteurs considèrent que les habitants ont eux mêmes une représentation de la réalité faussée et qu’il faut une longue pratique de la ville pour modifier cette vision :

“Les parents d’élèves considèrent le quartier comme nul. Les gens ont l’impression d’habiter dans un quartier pourri, avec de la drogue et du racket partout, où les enseignants sont moins bons qu’ailleurs, même si après ils changent d’avis, ils se rendent compte que c’est pas vrai. Ils pensent que c’est un quartier pourri parce qu’ils sont à l’origine fragilisés. Ils ont des problèmes sociaux, d’argent, etc. Et puis il y a cette représentation mythique selon laquelle pour habiter dans de bonnes conditions, il faut avoir un pavillon avec un jardin autour. Ici ils ont l’impression d’être dans une cage à lapin. Même si on leur dit que les appartements sont pas mal, qu’il y a de la verdure, etc. Vivre sur la dalle, c’est l’horreur des abominations. Car il y a ces boutiques fermées, ces rideaux de fer” (Enseignante dans le primaire 2).

- “Mes parents ne veulent pas venir me voir dans ce quartier. Quand mon frère vient, ma mère lui fait toutes sortes de recommandations. Ma mère est persuadée qu’il va se faire attaquer. Même si j’explique, il n’y a rien qui passe, l’idée est installée. A côté de ça quand des amis viennent, ils me disent “mais c’est pas mal, c’est la dalle qui est moche”. Quand il fait beau c’est bien. Ce qui est triste se sont les magasins abandonnés. Mais tout le quartier n’est pas abandonné. Il y a de très beaux espaces verts” (Enseignante dans le primaire 1).

Il faut tout de même tempérer cet enthousiasme et noter la volonté de redorer l’image du quartier auprès de l’extérieur, du sociologue ou autre observateur de passage. Certes, on ne saurait dire que les acteurs institutionnels disent du bien “en service commandé”, mais ils surcompensent sans doute un peu l’image négative du quartier en insistant sur les éléments positifs souvent laissés de côté par “ceux de l’extérieur”.

Un territoire bien quadrillé

La ville d’Argenteuil a mis en place un ensemble de mesures, de structures et de personnels qui ont tous en charge à des degrés divers le bien être des habitants et la gestion ou le contrôle de l’espace public. Dans chacun des 6 quartiers d’Argenteuil se trouvent les Directions de quartier. Le directeur de quartier est rattachés à la Direction du développement social des quartiers en mairie. Les directeurs sont assistés d’un agent de développement jeunesse. Par ailleurs, les quartiers sont dotés de Maisons de quartiers, d’équipements collectifs. Dans les quartiers les plus peuplés, on trouve divers services publics décentralisés : antennes mairie, bureaux de police. Des îlotiers dépendant de la police nationale sont déployés. Le Val d’Argent bénéficie de la procédure exceptionnelle du Grand projet urbain (GPU). La gestion des HLM est qualifiée de “militante” c’est-à-dire orientée vers les locataires les plus modestes¹. Le secteur associatif est aussi très développé. La nouvelle municipalité élue en 1995 a mis en place des Comités de quartier qui visent à “renforcer la démocratie locale”.

Les Directions de quartier (noté DQ) ont été mises en place à partir de 1992. Cette nouvelle fonction repose sur une mission transversale de mise en relation des services, de mise en cohérence de l’action municipale sur un quartier. Le projet revendiqué est de travailler avec les habitants à une amélioration du quartier. La direction de quartier travaille à un lien avec les associations, des habitants vis-à-vis des institutions ou des structures entre elles. Créées par la Directrice du développement social et des quartiers, les DQ ont été façonnées dans l’esprit du développement local. C’est un poste proche de celui de chef de projet sur d’autres villes. Toutefois, alors que les chefs de projets sont financés par la ville et l’État, les DQ sont embauchés et payés par la ville. Les DQ sont en général assistées d’un agent de développement local et disposent parfois de personnel en contrat d’insertion.

“Je m’occupe des questions d’animation sociale. D’aménagement au quotidien avec les services techniques, d’aménagement à long terme avec le GPU. Des questions sportives, etc. Je suis chef de projet délégué sur le quartier, donc ma fonction va au delà de la fonction de chef de projet tel que l’entend le Contrat de ville”. (Directeur de quartier CV).

Les directeurs de quartiers reconnaissent volontiers l’ampleur de la tâche et la faiblesse de leurs moyens. De l’aveu même d’un titulaire du poste, c’est un métier plutôt “nouveau et mal nommé”, car le “directeur de quartier” n’a de directeur que le nom. Il ne possède en fait

¹ La ville a du faire face à un afflux de population du à la politique parisienne d’augmentation des loyers. La ville ne dispose que de 25 à 30% de l’attribution des logements. L’office HLM apparaît comme un outil pour la municipalité qui est géré “de façon militante” (Chargé de la tranquillité publique). Il y a une grande vigilance dans l’entretien du bâti. Cette appréciation est confirmée implicitement par le fonctionnement de l’Antenne HLM du VAN.

aucun pouvoir hiérarchique et doit au contraire amener à travailler ensemble les différents services ou ressources disponibles sur le quartier :

“On lance l’action, on pilote un moment puis on passe le relais aux structures en place. On a un rôle d’interface” (Directeur de quartier VAN).

“Oui on a peu de moyens mais on fait faire ou on fait avec. On fait essentiellement du soutien, de l’appui, de l’accompagnement” (Directeur de quartier VAS).

Des Comités de quartier (notés CQ) ont été mis en place par la nouvelle municipalité à partir de 1995 afin de “renforcer la démocratie locale” (Président de CQ VAN). Sur chacun des 6 quartiers, a été mis en place un CQ, “composé d’habitants et destiné à ce que les habitants participent à la vie de leur quartier” (Directeur de quartier CV). Le CQ est présenté comme “un organisme indépendant”. Au Val d’Argent Nord, il rassemble environ 60 personnes et plusieurs commissions. Le CQ du CV dispose d’une structure similaire².

Les objectifs des CQ concernent une “expression démocratique souhaitée par la municipalité sur la vie quotidienne par les habitants en direction des élus” explique le Président du CQ du VAN qui précise :

“Il y a des gens de tous horizons qui y viennent. Avec des sensibilités politiques, religieuses, ethniques différentes. Il y a plusieurs commissions : Environnement, GPU, culture, formation emploi, communication, sécurité. Ce sont les deux premières commissions qui fonctionnent le mieux”.

Sans verser dans l’angélisme, il semble que ces Comités de quartiers rencontrent du succès. Cependant, ils sont soumis aux mêmes difficultés que l’ensemble des structures à participation volontaire : seuls les habitants les plus motivés et disposant des ressources les plus importantes (éducation et temps disponible) y viennent. En ce qui concerne la démocratie locale il ne faut pas perdre de vue que les CQ émanent du pouvoir communal et ne sont en aucun cas une initiative des habitants. Par conséquent, ils sont souvent présidés par des acteurs proches de la mairie, comme le président du CQ du VAN qui est un permanent de la CGT.

Sans en faire des lieux de militantisme pour la mairie ou pis encore un lieu de prosélytisme, on ne doit pas perdre de vue leur origine politique dans leur évaluation. Leur intérêt néanmoins par rapport à l’enquête est de révéler une capacité de mobilisation des habitants autour de problèmes qui les concernent. Ils sont en mesure de lutter contre la tendance à l’enfermement chez eux des habitants confrontés à une montée des “périls”, ils offrent à ceux qui le souhaite un cadre pour agir.

Les Maisons de quartier (noté MQ) existent dans chacun des 6 quartiers. Elles sont souvent dirigées par le Directeur de quartier.

Le Grand projet urbain (noté GPU), a été constitué en 1993 et les travaux effectifs devraient commencer fin 1997. Le projet doit se développer jusqu’en 2020. Il a été proposé par la DIV pour les quartiers nécessitant une grande restructuration.

Le projet GPU s’étale sur 15 ans, alors qu’un contrat de ville dure au mieux sur 5 ans. Le GPU dispose de 280 millions pour la première phase (3 ans), contre 5 millions pour le contrat de ville. Il est financé par l’État à 50%, la ville 20%, la Région 15%, la Département 15%. Par ailleurs, la CDC offre des taux d’emprunts plus favorables que la normale. Il y a 13 GPU en France dont 6 en Région parisienne. Il peut sembler étonnant qu’Argenteuil ait obtenu un GPU alors que la Cité des 4 000 à la Courneuve n’en bénéficie pas. Ici, on a voulu tester ce

² Nous avons pu assister à une réunion de la commission Tranquillité publique du CQ du CV. Une quarantaine de personnes étaient présentes pendant plus de deux heures, en présence de l’ “élu référent” du quartier. La réunion était animée par le DQ du CV.

dispositif sur une ville au moment où l'ensemble des indicateurs se dégradent. Ce qui permettra de savoir si la procédure est capable d'inverser la tendance.

Concrètement, le GPU intervient sur l'habitat. Sur certains immeubles, il y a une réhabilitation lourde, pour rééquilibrer les grands et les petits logements. Il y aura un "travail sur les circulations, les angles en vue de faire quelque chose de plus arrondi, la création de terrasses, balcons, etc" (Chargé de la communication GPU). Le projet architectural proposé par Roland Castro et son équipe prévoit de conserver une grande partie de la dalle, sauf l'accès depuis la gare qui sera réduit. Son revêtement sera refait. Seront aussi plantés quelques arbres. Il y a aura des pentes douces, un escalier et un escalator pour accéder. Au niveau de l'accès à la dalle, seront construits deux bâtiments : un pour l'habitat, l'autre un équipement culturel qui n'est pas encore défini.

Le GPU sollicite les institutions, les responsables de structures, les associations et les habitants :

"Le GPU a demandé aux membres de l'amicale de locataires de discuter les projets de l'architecte. Si c'est bien on accepte, sinon on refuse. Par exemple ils voulaient réduire le parking et le square. On a refusé et le projet sera modifié" (Responsable amicale de locataires VAN).

"On a inséré des propositions importantes dans le projet Castro. Par exemple, au départ, il voulait ouvrir la dalle vers l'extérieur en cassant des bâtiments entiers. Il y a eu une opposition des habitants. Ça aurait créé des circulations qui n'auraient pas amélioré la tranquillité. Est alors apparue notion de résidentialisation, de petits immeubles, d'îlots. C'est une modification assez fondamentale de son projet. On a modifié aussi les parkings, les extérieurs, on va faire poser des ralentisseurs" (Président du CQ VAN).

Cette présentation des relations avec le GPU par deux acteurs très impliqués dans les instances locales de représentation est tempérée par la Responsable de la MPT du VAN :

"Nous institutions, sommes associées aux réflexions. Mais c'est compliqué, c'est un très gros projet. Les gens ont l'impression que ça va se faire sans eux, que c'est au dessus d'eux. Qu'on va dépenser des milliards et que ça servira à rien. Ils ont l'impression que ça leur coûtera de l'argent. Il y aura encore ce sentiment d'être dépossédés. "A quoi je sers ?" se demandent-ils. Il faut requalifier le quartier mais aussi les habitants" (Responsable de la MPT).

Le GPU risque aussi de provoquer des déséquilibres à l'intérieur de la ville :

"Le problème, c'est qu'il y a des financements incroyables sur le Val d'Argent et que ça va créer des tensions avec les autres quartiers. Aujourd'hui, dès qu'une association se monte, elle va au Val Nord, là où il y a de l'argent" remarque un Directeur de quartier.

Le GPU est essentiellement un projet urbain, il n'a recruté un chargé de mission sociale qu'à la rentrée 1996. Mais compte tenu de ses moyens financiers et de son emprise sur le terrain, il semble qu'il doive être une structure à solliciter pour la mise en place d'action de proximité.

2 — Les acteurs et les incivilités

Il s'avère que les acteurs rencontrés sont tous, bien qu'à des degrés divers, au fait de ce que sont les incivilités. Les responsables de structures, souvent en contact proche avec le terrain, traitent des incivilités sans forcément que cette mission soit formalisée dans le descriptif de leur poste.

Ils estiment que les incivilités sont génératrices d'un sentiment d'insécurité avec toutes ses conséquences négatives sur la vie sociale au plan local. Cette liaison est faite spontanément à plusieurs reprises par différents acteurs. On se trouve face à des acteurs particulièrement

sensibles aux incivilités, qui laissent présager et une volonté de traitement et un souhait d'amélioration de ce traitement. La philosophie de l'action publique est orientée vers le dialogue et la prévention, couplée à l'ilotage.

Les incivilités au coeur des problèmes ?

Un des enseignements intéressants de cette enquête auprès des acteurs consiste en la mise en évidence d'une connaissance de la notion d'incivilité. Le plus souvent spontanément, les acteurs interrogés utilisent cette notion. S'ils ne l'utilisent pas spontanément, tous savent immédiatement lui donner un contenu si on introduit la notion dans les questions ou les relances au cours de l'entretien.

Les extraits d'entretiens montrent que les acteurs ne tiennent pas les incivilités pour quantité négligeable. Quand on leur demande de décrire leurs conditions de travail, ils parlent en priorité de ces petits faits plus que de délits avérés ou de leur métier à proprement parler. Ces déclarations indiquent que les acteurs ne cherchent pas à minimiser les incidents considérés comme gênants, bien que "objectivement" mineurs par rapport à la délinquance.

Les DQ sont particulièrement loquaces sur cette question, probablement parce qu'ils sont à la croisée des doléances exprimées et des faits constatés :

"Les incivilités, c'est ce dont souffre le Val d'Argent Nord. A mon sens, c'est plus lié à un comportement, au non respect de certaines règles et normes : jeter des canettes de bières sur une voiture de police, dégrader, etc... Ici il n'y a pas de grande délinquance. On n'attaque pas le centre Leclerc tous les 4 matins. Mais on a des poubelles détruites, des espaces verts souillés. L'incivilité, c'est aussi de jeter par la fenêtre sa vieille machine à laver parce que c'est plus court que d'aller aux poubelles..." (Directeur de quartier VAN).

"Il y a des dégradations sur l'éclairage public mais peu de tags sauf quand il s'agit d'actions art plastique" (Directeur de quartier VAS).

De leur côté, les responsables d'amicales de locataires montrent que leurs objectifs dépassent le strict problème du logement pour aborder les questions liées à la qualité de l'environnement matériel et humain :

"Dès la première réunion, on a fait la liste des problèmes à résoudre : graffitis, sur les portes et à l'intérieur des allées. Problème d'urine dans l'ascenseur. Intrusion constante de jeunes drogués qui font peur aux locataires. Dégâts dans le hall. Sécurité. Étanchéité des fenêtres" (Responsable amicale de locataires CV).

Un responsable d'amicale de locataires note un point sur lequel on passe assez souvent trop vite et qui est lié à l'usage de l'automobile :

"Ici on est trop entassés. Il y a des problèmes de stationnement. On a fait placer des bornes sur les trottoirs maintenant. Il y a des parkings mais il faut payer. Mais les gens même quand ils payent, ils n'y vont pas. S'ils pouvaient monter leur voiture à l'étage ils le feraient" (Responsable amicale locataires VAN).

La bibliothèque connaît elle aussi des problèmes d'incivilité. Les enfants ne respectent pas toujours le lieu. :

"En général se sont des gamins qui viennent, s'installent et discutent fort. L'intervention est délicate. Il y a souvent des insultes. Il faut savoir jusqu'où on peut aller dans la négociation. Ça dépend des jours, des gens... Parfois on arrive bien à supporter, parfois, c'est plus difficile. Si on est agressifs aussi, ça pète" (Bibliothécaire VAN).

Un Principal de collègue a une vision de la notion d'incivilité qu'il prend dans son sens premier :

“(Quels sont les problèmes ?). Ce sont les incivilités. J’appelle incivilité toute tentative de transmettre une information par un mineur vers un adulte sans respecter les règles de civilité classique” (Principal collègue CV).

Il est particulièrement intéressant de voir que, d’une part les incivilités sont isolées comme difficultés, mais aussi qu’elles sont reconnues génératrices d’un sentiment d’insécurité par les professionnels eux-mêmes. La conscience de ces effets est sans doute un des moteurs des tentatives de les prendre en charge. C’est par exemple, un Directeur de quartier qui énumère les facteurs générateurs d’insécurité et cite des faits qui relèvent des incivilités :

“La rue piétonne rencontre les problèmes classiques des banlieues. Insécurité, délinquance, trafic, etc. Je vous dit ce que j’entends dire par les habitants. Ils ont des problèmes sur l’habitat et sur la voirie. Il y a des problèmes d’insécurité liés à l’abandon de l’espace public par les acteurs. Les commerces fuient les uns après les autres. Ils tirent le rideau à 19h. La rue piétonne n’est pas éclairée, ce qui conforte l’insécurité. La place près de la basilique est fréquentée par des personnes qui soi-disant trafiquent, des gens qui se piquent, des pitbull. Des jeunes ou des moins jeunes ont investi la place publique et font peur. Ils font du bruit. Sur la place Allende, il y a des jeunes qui s’ennuient et qui provoquent un peu les habitants (Directeur de quartier CV).

Une enseignante dans le primaire lie elle aussi dégradations quotidiennes et sentiment d’insécurité :

“Il y a des nuisances, qui ne sont peut-être pas objectivement plus graves qu’ailleurs. Ma belle sœur habite dans un petit village et on lui a volé sa voiture devant chez elle. Il y a des voitures fracturées, du bruit dans les allées d’immeubles. Ce sont des nuisances qui ne sont pas pires que celles qu’on rencontrait dans un village il y a 100 ans. Mais il y a 100 ans on ne le supportait pas et là on est dépassés. Les jeunes en rajoutent, ils laissent leurs canettes de bière, ils font pipi. C’est plus désagréable qu’agressif. Mais c’est là que ça se joue, parce que la violence objective n’est pas quotidienne” (Enseignante dans le primaire 1).

L’association de l’augmentation des incivilités à la montée de la peur est partagée par une autre enseignante :

“Ils ont tous leurs pitbull. Le jeu consiste à les laisser libre, donc à créer un sentiment d’insécurité chez les gens. Moi je n’ai pas peur des chiens. Mais la seule fois où j’ai eu peur dans ce quartier, c’est à cause d’un chien qui m’a sauté dessus. On n’a pas les moyens de les obliger à tenir leurs chiens en laisse. Ces gens avec des chiens ont un vrai pouvoir. Le sentiment d’insécurité naît à un moment donné où on n’est plus dans des rapports de citoyen, mais où quelqu’un a un pouvoir sur l’autre. Dans la mesure où des groupes s’imposent par leur bruit, leurs détériorations, l’occupation de lieux, leur attitude, se développe le sentiment d’insécurité” (Enseignante dans le primaire 2).

Réception des plaintes

Dans ce rapport intermédiaire nous nous bornons à décrire des outils de traitement sans être en mesure de faire une évaluation de leur efficacité. On notera que les solutions retenues se développent dans deux directions : le repérage systématique des incivilités au moyen d’un comptage statistique et la recherche de solutions basées sur le dialogue et / ou la concertation entre les partenaires.

Il existe plusieurs lieux qui permettent l’expression des gênes causées par les incivilités par le public. Les doléances sont enregistrées et non pas rejetées parce qu’elles seraient “mineures”. Pour savoir précisément quelle proportion est reçue, et comment, il faudrait mettre au point un dispositif d’enquête spécifique.

La mairie d’Argenteuil a mis en place des antennes de mairie et un numéro vert qui sont, d’après les entretiens que nous avons fait, mais sans que nous nous soyons livrés pour

l'instant à une évaluation quantitative, largement utilisés. Au VAN, le recueil est jugé bon par différents professionnels :

"Ce sont souvent les habitants qui signalent les dysfonctionnements auprès de l'antenne mairie. Les habitants sont habitués, lorsqu'il y a un quelque chose qui ne va pas, il y a un numéro vert, l'antenne mairie. Les gens sont très attentifs à leur environnement. Dans chaque quartier, il y a "l'emmerdeur" qui dès qu'il y a un truc qui ne va pas, téléphone. On transmet tout de suite à l'antenne mairie. Et l'info circule très vite. Elle vérifie que ça a été fait" (Responsable de la MPT).

Outre l'antenne mairie et le numéro vert, la DQ assure une sorte de permanence où le public peut venir s'exprimer, se confier, bref se faire entendre. Au VAN, la DQ organise des visites du quartier avec les services techniques, le CQ et le Directeur de quartier pour recenser les problèmes d'environnement et les traiter :

"On a mis en place un numéro vert pour tout ce qui concerne l'éclairage public et un autre pour le service quotidien. Mais le numéro vert ne permet pas le retour. On se rend compte que les habitants ont de plus en plus besoin de connaître le cheminement d'un problème. Ils viennent par exemple pour signaler un problème, mais ils ont aussi besoin de savoir comment ça se passe. C'est un rapprochement du citoyen. Ils veulent savoir quand le problème sera résolu. Un contact direct avec nous leur permet d'avoir une bonne connaissance du problème et des raisons pour lesquelles les services techniques peuvent mettre du temps pour intervenir, etc" (Directeur de quartier VAN).

C'est en fait un suivi des doléances exprimées qui tend à être mis en place. Alors que certains services municipaux peuvent être auteurs d'incivilités notamment parce qu'ils ne réparent pas les dégâts constatés dans l'espace public, les services techniques d'Argenteuil sont au contraire attentifs non seulement à réparer mais aussi à assurer une bonne communication avec les usagers :

"D'où une deuxième procédure. Soit une structure nous appelle pour un problème, soit un habitant passe pour signaler, soit on s'en aperçoit en faisant le tour de quartier avec les services techniques qui sont organisés régulièrement avec le comité de quartier. C'est fait deux fois par mois. Dans un tour de quartier, on regarde l'ensemble du quartier, l'environnement.

A l'origine, on avait mis en place des réunions avec les services techniques, mais ça n'était pas dynamique. On a donc décidé de mettre en place une tournée régulière dans le quartier. Ici c'est une vraie petite ville, avec 17 000 hbts. De cette façon on rapproche les techniciens et les habitants. C'est une action pédagogique pour l'habitant et le technicien. L'habitant voit pourquoi il n'est pas nécessairement aisé de résoudre tel ou tel problème et le technicien peut comprendre les attentes de l'habitant. C'est une action de longue haleine, qui prend du temps. Ça va se poursuivre à la demande des habitants" (Directeur de quartier VAN).

Ce souci de la "clientèle" est confirmé par le Chargé de la tranquillité publique :

"On écrit au maire, on se plaint aux élus, on nous appelle. On écrit beaucoup au maire, on signale de manière verbale aux élus. Moi j'ai un rôle d'interface. J'ai mis en place un tableau de bord. Cet outil me permet de visualiser les problèmes. Mais je ne veux pas une gestion administrative mais humaine des problèmes. Je ne réponds pas systématiquement, mais fais répondre. Je m'appuie sur les Directions de quartier" (Chargé de la tranquillité publique).

La MPT du VAN qui fait office de MQ reçoit elle aussi beaucoup de gens qui viennent pour discuter au moins autant que pour utiliser les services de cette structure :

"Les gens ne viennent pas pour qu'on réponde à leur problèmes mais pour discuter. Ils râlent à propos des crottes de chiens, mais ils savent que c'est pas nous qui allons nettoyer ou faire nettoyer. Ils vont vers la DQ. Ils expriment leur sentiment d'insécurité. "Le soir on ne va pas sur la dalle". "Toute seule c'est pas drôle". "J'ose pas, je connais pas". Il y a aussi des problèmes de voisinage. "Je comprends pas que tel enfant fasse ci ou ça". "Il est avec telle bande, il traîne avec des grands". Les gens nous parlent beaucoup de leurs enfants, soit petits soit adolescents. Ou des problèmes avec leurs grands enfants, ceux qui sont

mariés, qui ont des enfants. Ils ne comprennent pas forcément l'éducation qui est donnée. Ils s'inquiètent à propos du chômage des enfants, sur les soucis scolaires, sur leur difficultés à communiquer avec eux. C'est le décalage entre les générations. "De mon temps"..." (Responsable de la MPT).

Cette attitude de dialogue concerne la vie sociale au delà des incivilités. Le GPU, avec son atelier de maquette ouvert au public tous les après-midi recueille aussi beaucoup de remarques de la part des habitants qui viennent pour s'informer sur leur quartier, mais aussi pour discuter et exprimer leurs craintes.

Certains services ont mis en place une procédure très routinisée de réception des plaintes. Plus qu'un simple geste fait en direction des usagers, il s'agirait d'une prise en compte des doléances en vue de l'amélioration du service. Ce système a été développé par l'Antenne HLM du VAN :

"Il y a un carnet de doléances. On a un système d'enregistrement systématique du courrier sur Excel. Il y a la date, l'adresse, le problème. Et on enregistre les réponses qui sont faites. On y voit tous les incidents de parcours que peut rencontrer le locataire. Pour les appels téléphoniques on n'enregistre pas en détail. Par contre pour le courrier c'est codifié. Donc on peut connaître tous les troubles qui se sont produits entre telle et telle date par exemple. On fait des bilans depuis 3 ans maintenant. C'est très fluctuant. Actuellement c'est très calme, parfois ça casse de partout" (Chef d'Antenne HLM VAN).

Par ailleurs, cette Antenne entretient de bonnes relations avec les amicales de locataires :

"On les rencontre au cours de plusieurs temps forts dans l'année. Pour les régularisations de charges communes, le chauffage, etc. Les discussions portent sur la limitation de l'augmentation des quittances et le juste équilibre des charges. Il y a aussi l'amélioration des cités, des espaces verts, des montées d'immeubles. Elles n'ont pas des revendications très fortes. Il y a une relation de confiance" (Chef d'antenne HLM VAN).

Inversement, le refus d'entendre les plaintes liées aux incivilités provoque de l'animosité. Lorsque une antenne entretient manifestement de mauvaises relations commerciales avec ses clients une agressivité voit le jour et génère des tensions dans le quartier du CV.

La Responsable d'une amicale de locataire regrette la faiblesse selon elle des réponses apportées par l'antenne HLM du CV. C'est par exemple le cas avec la définition du rôle des gardiens qui est un facteur d'augmentation du sentiment d'exaspération des habitants. Le travail des gardiens est en effet essentiel pour la bonne tenue d'une cité. Il semble qu'au Centre-ville, sur la Place Allende, les gardiens soient fortement contestés (au VAN, ils sont parfois remis en question, mais de manière moins virulente) :

"J'ai récupéré depuis peu leur charte de travail. Et bien s'ils faisaient ce qu'ils ont à faire, ça irait beaucoup mieux. Moi je pense qu'ils ne font rien. (Vous en discutez avec le gardien ?). Oui, oui, bien sûr. Par exemple, il pourrait essayer d'apprendre aux gens à mettre leurs ordures jusqu'à la poubelle et non de les abandonner en haut des 3 marches qu'il y a à descendre. Et bien j'ai eu beau aller voir son chef, c'est finalement un autre voisin qui l'a fait. Il refuse en disant : "oui, je suis pas payé pour faire la police et les locataires vont dire que c'est pas eux". J'ai demandé au gardien de nettoyer le pallier des poubelles, après l'avoir fait plusieurs fois moi même. Pourtant, j'essaie depuis des années de l'associer à la marche de l'immeuble, mais c'est impossible. Par exemple je nettoie les graffitis, tout ça pour qu'il se sente aidé et épaulé, mais c'est peine perdue. La porte du 4 est cassée depuis un mois. Et bien le gardien me demande à moi ce que je fais, alors que je l'ai signalé à 2 reprises... Ils sont d'une irresponsabilité, c'est effrayant" (responsable amicale de locataires CV).

Un ancien gardien confirme que la tâche est très large :

"Le gardien est un contact permanent entre le locataire et l'office. C'est nécessaire. Je voulais personne dans les escaliers et il n'y avait personne dans les escaliers. Si un locataire faisait du bruit après 22h30, je rentrais chez lui pour lui dire que c'est interdit. A l'époque les gendarmes étaient plus sévères que la

police. Maintenant, le gardien est j'm'enfoutiste. Il sort à peine les poubelles. (*L'office est laxiste avec les gardiens ?*). Nous on rentre dedans en ce moment au Conseil d'administration. Si on paye un gardien il doit faire son boulot. Je dis pas qu'il se tue, moi je me tuais pas, je faisais mon boulot tranquillement. L'après-midi on me trouvait dans ma loge. Maintenant, vous pouvez toujours chercher !" (Responsable amicale de locataires VAN).

La prise en compte des doléances ayant trait aux incivilités ne semble pas spécifique. Les témoignages indiquent que la communication n'est pas très bonne entre le bailleur et les logés. Lorsque les usagers ne se sentent pas écoutés, la tension monte :

"S'il y a besoin d'une amicale, c'est que l'office HLM ne nous apporte pas vraiment satisfaction. Par exemple le problème des fenêtres. On a envoyé je ne sais combien de courriers, de visites, etc, et finalement le chef d'antenne HLM nous a répondu qu'on ne savait pas fermer les fenêtres... C'est le comportement de l'office qui est incroyable" (Responsable amicale de locataires CV).

"Un jour, de nouveaux locataires sont arrivés dans un appartement. Ils remarquent qu'il y a 3 sortes de carreaux dans la cuisine et que c'est très sale. Ils demandent alors à faire rénover les carreaux. On leur répond très brusquement "c'est non, l'Office a dit non, c'est non". Je suis sidérée de l'accueil qu'ils font aux gens. D'ailleurs, il y a de moins en moins de nouveaux arrivants. Ils essaient toujours de pénaliser les gens pour ne pas rendre la caution. C'est une mentalité incroyable. Je l'ai vu, je l'ai entendu. On a aussi remarqué que l'Antenne avait compté 13 000 francs de charges en trop... Si cela se produit pour chaque immeuble, ça fait une jolie somme ! Le responsable de l'Antenne refuse de donner un rendez-vous après 17h, ce qui fait que personne hormis les retraités comme moi ne peut venir. J'ai du menacer de prendre rendez-vous avec son supérieur hiérarchique pour avoir un rendez-vous à 19h30 !" (Responsable amicale de locataires CV).

Recensement des incivilités

Un autre témoin de la volonté des acteurs d'Argenteuil de trouver des solutions au problème des incivilités, réside dans le développement d'outils statistiques. Plusieurs acteurs ont mis en place des actions qui visent à mieux connaître les incivilités et à faire circuler les informations sur cette question. Se développent ainsi à Argenteuil de nombreux moyens d'enregistrements statistiques, même si ils seraient sans doute encore jugés embryonnaires et imparfaits par des spécialistes de la collecte de données.

Ces outils ont pour caractéristique de prendre en considération quasi exhaustive ce qui relève des incivilités, sans s'y limiter. La logique de leur construction correspond à la fonction remplie (transport, éducation, etc.).

Sans qu'il soit ici envisagé d'évaluation de l'efficacité de ces outils, il nous semble cependant que leur mise en place indique que non seulement la question des incivilités est perçue comme un problème, mais que en plus les acteurs qui y sont confrontés, cherchent à développer des techniques pour les traiter.

Une société de transport par bus met en place des statistiques qui sont comptabilisées en fonction des faits subits : agression physique, verbale, clients en fraude qui se rebellent, chahut, chien non muselé (problème de pitbull), décompression des portes, ébriété, malaise, pieds sur les sièges, jets de pierre, vandalisme. Les données sont recueillies par les agents d'ambiance et les vérificateurs. Elles sont ensuite triées par dépôt, par ville, etc. Pour l'instant, les conducteurs ne sont pas sollicités pour ce travail, mais cela devrait être mis en place prochainement avec la création d'une nouvelle rubrique sur leur feuille de travail.

Le proviseur d'un collège de CV développe lui aussi un repérage minutieux et statistique des incidents :

"J'ai commencé des statistiques depuis mon arrivée à la rentrée 1996. Elles concernent les incidents et les sanctions distribuées. Les professeurs remplissent des fiches d'incidents. Par exemple les insultes, mais aussi un élève soumis à des violences. Cette fiche m'est remise tous les soirs par le conseiller d'éducation. La fiche d'incident me permet la plus parfaite connaissance du terrain possible. C'est directif et obligatoire : il faut remplir une fiche quand il y a un incident. Cf loi de 1937 qui dit que les professeurs sont responsables civilement et pénalement de tout ce qui peut arriver dans cette maison. Si la fiche est remplie, ils sont couverts, sinon non. Le message passe très vite..." (Principal collègue CV).

De son côté, le Chargé de la tranquillité publique a mis en place un tableau de bord qui lui "permet de visualiser les problèmes". Par ailleurs, on a vu que l'Antenne HLM du VAN avait mis en place un traitement quantitatif des doléances.

3. Qui doit intervenir ?

Le dialogue, comme forme d'intervention, demeure le plus souvent informel. La seule solution viable aux yeux des acteurs est cette recherche de dialogue. Mais, qui doit et qui peut le faire ?

La philosophie de l'action publique locale

Cette orientation est le mieux résumée par le Chargé de la tranquillité publique qui estime qu'il faut repérer des personnes ressources :

"On veut mener des actions inter-générationnelles pour revaloriser la position des adultes. Il faut restaurer des liens entre jeunes et adultes. La population jeune est perçue comme dangereuse. Il faut restaurer du lien social. Il faut relancer le réseau social pour que les gens se réinvestissent, proposent des choses nouvelles, se mettent en association et réoccupent le terrain. Ce sont des éléments de sécurité. (*Concrètement, comment faites-vous ?*). Sur le Centre-ville, la Direction de quartier qui redémarre repère des personnes qui savent démonter un moteur de bagnole, des mamans qui savent faire des gâteaux, etc. On va mettre en place une fête de quartier. On va faire du soutien scolaire en le proposant à des instit à la retraite. On va relancer aussi la Maison des jeunes. Les équipements, par la ségrégation des publics, par leur gestion un peu clientéliste ont sécrété de l'exclusion" (Chargé de mission tranquillité publique).

Il n'y pas au vu des entretiens menés de "démobilisation" des acteurs. Bien au contraire, il semble que l'on puisse parler d'un "militantisme au quotidien" et d'un engagement vis-à-vis du quartier qui va souvent bien au delà des nécessités du service.

Les acteurs qui travaillent à Argenteuil ont la plupart choisi de venir travailler sur ce site et si ils y restent c'est par conviction de la nécessité de mener une action à long terme. Conséquence de cet état d'esprit, l'attitude face aux auteurs des incivilités est plutôt compréhensive, même si elle refuse fermement leur développement.

De nombreux acteurs interrogés envisagent leur action sur la durée. Car, de leur point de vue, seule une bonne connaissance du terrain permet d'être efficace :

"Travailler ici, il faut le vouloir, c'est un investissement de longue haleine. Moi je travaille là depuis 13 ans, plusieurs de mes collègues depuis 10 ans. C'est un apprentissage sur le terrain" (Directeur bibliothèque VAN).

"J'habite le quartier depuis 20 ans. Au delà de la réputation, je dirais qu'on s'y plaît. Il y a des problèmes comme partout dans les grands ensembles" (Responsable amicale de locataires VAN).

L'équipe du lycée Carnot en CV a un très faible turn over. Cette caractéristique revient aussi auprès des enseignants de l'école maternelle et le primaire du VAN.

Les acteurs privilégient la dimension humaine de leur travail. Contrairement à d'autres villes où l'ont ressent un sentiment de lassitude, voire même de désespoir, les acteurs d'Argenteuil "continuent à y croire" :

•"J'ai voulu faire quelque chose d'utile pour la communauté, pour la collectivité. J'ai pensé à faire une amicale de locataires depuis le début de l'année 97. J'ai proposé l'amicale pour créer des liens parce que les gens ne se parlent plus du tout, ont une peur les uns des autres, c'est effrayant. Les gens ont très peur des jeunes" (Responsable amicale de locataires CV).

"Il y a un potentiel ici. Moi je suis étonnée. Par exemple les parents d'élèves de ma classe se sont tous mis ensemble pour me faire un cadeau. Peu importe le cadeau en fait, l'important c'est qu'ils se soient tous mis ensemble. Finalement, j'ai eu l'impression que chaque parent était le parent de tous les élèves de la classe. Ça veut dire que les gens ont quelque chose dans le cœur" (Enseignante dans le primaire 1).

"Au moment des embauches, il y a plusieurs critères, mais le fait de s'intéresser aux livres n'est pas suffisant, il faut aimer les gens. C'est pas obligatoire quand on est fonctionnaire, mais c'est mieux... Il y a beaucoup de gens qui viennent chercher un bouquin, mais aussi beaucoup qui viennent nous dire bonjour. C'est très important la création de ce lien. Ça retentit sur l'attitude des jeunes. S'il n'y est pas, ils vont chercher la faille pour déconner, piquer un bouquin... C'est comme aux échecs, pour gagner, il faut prendre l'initiative" (Directeur bibliothèque VAN).

Ce discours est tenu par des professionnels qui ont la possibilité de demander leur mutation. Avec de l'ancienneté, surtout après des années passées dans une zone difficile, l'obtention d'un poste dans une ville moins exposée est souvent possible.

Pour expliquer cette sensibilisation à ce qu'on qualifie de problèmes mineurs dans d'autres villes, il convient de préciser que la ville d'Argenteuil aborde la question de la sécurité par un angle social. Plusieurs indices témoignent de ces choix. Il existe un chargé de mission pour la tranquillité publique – et non la sécurité – qui dépend de la Direction du développement social des quartiers. Autre indice, la ville n'a pas fait le choix d'investir dans une police municipale mais dans des actions et des agents de proximité.

"On a le choix entre plusieurs outils préventifs, dissuasifs ou répressifs. A Argenteuil, la municipalité fait essentiellement du préventif. Un certain nombre de communes revendiquent un rôle dissuasif voire même répressif quand la police municipale singe la police nationale, surtout quand elle est armée comme à Asnières" (Chargé de la tranquillité publique).

Le chargé de la tranquillité publique lie très explicitement plusieurs secteurs pour expliquer comment on peut produire de la sécurité :

"La sécurité, c'est la police, le développement social, la démocratie locale, la présence d'agents d'ambiance dans les services publics, le transport. Sans oublier la maison de quartier qui a un rôle fédérateur".

De plus, à l'issue d'un diagnostic local de sécurité, le Chargé de mission pour la tranquillité publique estimait par exemple qu'il fallait faire davantage de soutien scolaire plutôt que de développer des actions de sécurité traditionnelle. Peut-être est-il bon de préciser qu'il est lui-même issu du secteur de l'animation sociale.

"Quand le CCPD fonctionnait, c'était "un CCPD à tendance socioculturelle. Certains CCPD sont plutôt sécuritaires, porte blindées, d'autres privilégient le socioculturel, tendance prévention" (Chargé de la tranquillité publique).

L'ilotage fait partie de ce dispositif. Il s'agit d'une fonction assurée par la police nationale. Le témoignage d'un commandant de police permet de se faire une idée précise de la politique mise en œuvre dans ce domaine :

"L'îlotage à Argenteuil est le plus développé du Val d'Oise. On doit avoir 30 gardiens de la paix qui font de l'îlotage. C'est énorme. Environ 40 si on ajoute les policiers auxiliaires. On a demandé des volontaires. Si c'est une punition le résultat risque d'être négatif. Ils sont bien intégrés à la population, ont de bonnes relations avec les gardiens d'immeuble. (*A quoi jugez-vous que les résultats sont positifs ?*). Déjà on n'a pas de phénomène de violence comme dans d'autres villes où les policiers sont agressés. Tout n'est pas parfait. Les policiers peuvent se faire invectiver ou recevoir une canette de bière sur leur véhicule" (Commandant de police).

Un principal de collège en CV abonde dans le même sens :

"Ici, c'est un établissement réputé bourgeois. La sortie est parfois un peu agitée. Certains loulous de la dalle viennent pour racketter un blouson ou une paire de Nike. Ce sont ces bandes là, qui désœuvrées en mars parce que c'est la période des stages et qu'elles se sont fait renvoyer des stages, qui zonent et font du chahut sur le quartier. C'est pas très grave, mais j'ai attiré l'attention du commissaire et des élus. (*Quelle a été leur réponse ?*). Positive. Je ne voulais pas de cars de CRS et ils ont envoyé des îlotiers. C'est la police de proximité. Après les vacances d'avril, il n'y a plus eu de problème" (Principal collège CV).

S'il est évident que les îlotiers font un travail reconnu – de nombreux acteurs rencontrés en parlent spontanément en termes élogieux – la police est décriée par ailleurs.

Face à une perception des enjeux liés à la présence des incivilités, la règle et son respect apparaissent plus que jamais comme nécessaires aux acteurs. C'est ce qui ressort notamment d'un CQ en CV en présence d'habitants et de responsables d'associations diverses. Cette nécessité de réaffirmer des règles est présente chez les responsables d'établissements :

"Réussir à identifier les auteurs, c'est compliqué, mais une fois que c'est fait il ne faut pas hésiter à entreprendre une démarche auprès de la Justice et déposer plainte. Le bouche-à-oreille finira par le faire savoir ce qui devrait contribuer à calmer les esprits" (Provisseur adjoint CV).

Le civisme ordinaire et ses limites

Les personnes interrogées ont, à de nombreuses reprises, raconté comment elles étaient en prises avec les incivilités en dehors de leur fonction professionnelle stricto-sensu. Il en ressort que la tentative de lutter contre certaines incivilités sur une base individuelle, quelque soit sa nécessité, n'est pas systématiquement promise au succès.

La Responsable de la MPT explique :

"J'ai vu un gosse qui insultait un autre pour rien. Si on laisse ça exister, si on n'intervient pas sur ce gosse, il va dégénérer. Il faut qu'un adulte intervienne à ce moment là. Il faut entamer le dialogue. Si les adultes intervenaient, on n'arriverait pas dans les situations actuelles où un ado de 15 ans vous dit "ta gueule, lâche moi, je te connais pas, casse toi". Au Centre Leclerc, j'ai vu des gamines de 17 ans qui s'amusaient à ouvrir toutes les boîtes de conserves. "A quoi ça vous sert de faire ça ?", Ai-je demandé. Elles m'ont répondu : "Et qu'est-ce que ça peut vous foutre, ta gueule vieille connasse". Ça veut dire qu'à un moment donné, on leur a permis de le faire et que ça a marché" (Responsable de la MPT).

Le témoignage d'une habitante du CV responsable d'une amicale de locataires est particulièrement significatif de cette volonté de dialoguer et de l'incapacité à amorcer ce dialogue. Elle raconte cela en riant beaucoup, à la fois scandalisée et désarmée :

"Ce sont de jeunes des gamins en particulier. L'autre jour j'en ai attrapé un. Ses parents sont bouchers, il n'est pas malheureux du tout. Il a 12-13 ans, mais alors c'est un horreur. Et bien il pisse avec ses copains dans l'ascenseur, bien haut sur la moquette. Je lui ai dit "tiens c'est tout chaud ça fume encore". Je lui demande pourquoi il fait ça. Il me dit que c'est pas lui et répond "parle moi avec respect". Je lui ai répondu que je le respecterai quand il ne ferait plus pipi dans les ascenseurs... Moi j'essaye de leur parler. Mais c'est épouvantable. Même moi je n'arrive pas à dialoguer avec ces gamins, ils s'en fichent

éperdument. Ils nient toujours et demandent le respect. Moi je me cantonne à ma petite amicale, autrement, je n'ai jamais rien entrepris" (Responsable amicale de locataires CV).

Lors d'une réunion de CQ, le discours général porte sur la mobilisation de chacun des habitants.

"Il faut que chacun se mobilise. On veut toujours une intervention extérieure, une intervention de la police ou autre. Je pense qu'il faut plutôt remobiliser les adultes dans leur relation parent-enfant" (Habitante quartier Centre ville). Une institutrice fait une analyse similaire: "Je suis intervenue sur une bagarre entre deux jeunes. Ils allaient se blesser gravement. L'un cognait et ne maîtrisait plus. Je l'ai attrapé et il s'est retourné vers moi et m'a insultée. J'ai cru que j'allais me faire taper à mon tour. Deux hommes sont intervenus et lui ont dit de se calmer. J'avais peur de le recroiser. Je me suis dit qu'il n'allait pas me rater. Et puis 1/4 d'heure après je suis ressortie pour le retrouver et parler une fois qu'il serai calmé. Et le gars m'a vue de loin, est venue vers moi et m'a dit "excusez-moi Madame, j'étais énervé". Là la police n'était pas obligatoirement nécessaire, mais il fallait une intervention d'adultes. Or maintenant, les gens attendent que ce soit un tiers qui intervienne" (Enseignante dans le primaire 1).

Dans son quartier, une enseignante du primaire amorce un dialogue avec un certain succès :

"Il y a des jeunes qui venaient sous nos fenêtres avec la musique à fonds. Le code c'était descendre et discuter. Et pas de leur gueuler dessus depuis l'étage pour qu'ils fichent le champs. Il faut discuter. Dire qu'on comprend qu'ils aient besoin de musique, mais pas ici. "OK c'est normal, on le faisait aussi. Mais ici vous êtes sous les fenêtres de gens qui travaillent". On peut aussi intervenir quand ils balancent des choses sur la voie publique. Je leur dit "c'est ton quartier, tu trouves ça beau, alors sois sympa, ramasse. Et généralement ça marche. Moins bien avec les grands. Il faut le faire dès le plus jeune âge" (Enseignante dans le primaire 1).

Le responsable de la communication du GPU s'est trouvé en face de difficultés et a adopté une attitude similaire :

"Je me suis occupé du local d'exposition pendant un an. J'ai été chahuté. Une maquette a été volée. Mais en dialoguant, en posant les limites calmement, on arrive tout de même à se faire respecter. Il n'y a jamais eu d'autres préjudices, vols ou bris de glace. Ici j'observe le regard porté sur les jeunes. C'est pas forcément un regard de haine, mais de peur. La peur de l'autre. Alors que si on engage le dialogue, si on leur demande d'arrêter, ils le font. Et puis je ne leur garde pas rancune de leur geste, ils savent qu'ils peuvent revenir. Moi je fais un peu d'assistantat social ici. Mais par moment c'était limite. Je ne suis pas éducateur, je ne suis pas formé pour ça" (Responsable de la communication GPU).

La délégation, une nécessité?

Le sentiment qu'il existe toujours une personne, un service ou une institution mieux placé que soi pour faire ou intervenir n'est pas uniquement le fait des habitants ordinaires :

"On en est arrivé à une philosophie générale de délégation, de la prise en charge. Les gens pensent que l'enseignement c'est l'école, que la sécurité c'est la police, la justice c'est la justice et pour ce dernier point, tant mieux, etc. Quand on intervient, il y a cette culpabilité de vous mêler de ce qui ne vous regarde pas. Avant, on se mêlait de tout, et aujourd'hui on est dans le mouvement inverse. On veut bien en parler mais on ne veut pas s'en mêler. Quelqu'un me disait qu'il avait vu un type menacer des gamins avec un revolver. Il le sait, mais il ne dit rien. C'est pas normal qu'un enfant descende jouer et sous prétexte qu'il fait du bruit, se fasse menacer par un revolver ! Celui qui est le mauvais c'est le "cafteur", c'est pas celui qui a fait la faute. Dans ce climat, on se trompe de cible. L'autre jour une gamine a piqué presque devant une collègue des gommages. Les 3 gamines qui l'ont dénoncées ont été menacées par la voleuse..." (Enseignante dans le primaire 2).

Les enseignants comme les responsables du CQ constatent un phénomène similaire :

"(Le dialogue a-t-il lieu entre les habitants en cas de problème ?). S'il y a une altercation entre enfants à la sortie de l'école, personne ne bougera. C'est moi qui doit intervenir. Et alors je me retourne contre adultes. (Ils vous entendent ?). Oui, oui" (Directrice école primaire VAN).

Les services offerts par la police, la municipalité ou les associations sont autant d'occasions pour les habitants de déléguer des problèmes :

"On s'est fait interpellé par les gens de la Haie Normande. Les gens ont cette notion de délégation de pouvoir plutôt que de s'inscrire dans une démarche. Pour l'amicale des locataires, la délégation est encore plus nette. Si on prend une responsabilité, ceux qui adhèrent comme ceux qui n'adhèrent pas vous sollicitent. Alors que nous on se veut un outil pour les aider, pour qu'ils s'aident eux mêmes. Ils réclament dès qu'il y a une association. Si on ne bouge pas, ils ne bougeront pas, c'est très net" (Président du CQ VAN).

Lorsqu'un gardien d'immeuble refuse d'intervenir auprès des locataires à propos de l'endroit où les locataires doivent mettre leurs poubelles, il se justifie en arguant qu'il n'a pas à faire la police.

Selon le responsable de la communication du GPU qui a suivi la plupart des réunions avec les habitants :

"les gens parlent du poste de police, qui n'a pas assez de personnel, qui est impuissant, qui laisse faire. Il y a une revendication très forte sur la création d'un commissariat de police. Avec la croyance que ça résoudra l'ensemble des problèmes de sécurité. Dans leur esprit, il y a une confusion entre l'insécurité et le sentiment d'insécurité. Ils veulent plus de policiers, plus de réprimandes à l'égard des jeunes qui cassent et qui promènent leur chien".

Il y a une référence permanente à la police. La police est vue comme recours universel, le rejet de la responsabilité sur autrui. Du locataire sur le gardien du gardien sur la police. Le problème est sans doute de savoir qui doit faire la police, et ce qui doit faire l'objet d'un travail de police.

Il y a une ambiguïté permanente sur la place des habitants, en fait des citoyens ordinaires. D'une part les témoignages des professionnels en position non-professionnelle montrent que le succès d'une interaction réprobatrice dans le dialogue est soumis à la participation des adultes, c'est à dire de tout un chacun. Mais, d'autre part, eux-mêmes se sentent en porte à faux, disent qu'il faut être formé pour ça, surtout dès que les jeunes ne sont plus des pré-adolescents. On sent poindre, dans leurs discours, la nécessité du dialogue et la professionnalisation de la fonction de dialoguer au quotidien.

Vers une professionnalisation des médiations ?

La demande de dialogue serait, d'après les acteurs, importante dans la population. La plupart des témoignages montrent que les professionnels comme les habitants estiment qu'il appartient à chacun de se mobiliser, car la gestion des incivilités ne peut être entièrement sous-traitée à une autorité ou un service. Cependant, ils soulignent l'importance de la formation lorsqu'il s'agit de faire de la médiation. Pour autant, l'idée de recruter des médiateurs professionnels ne semble pas à l'ordre du jour.

Les amicales de locataires sont spécialisées. Elles sont donc plutôt un lieu de consultation qu'un acteur sur qui s'appuyer pour développer la médiation. D'après leurs responsables, elles ne souhaitent pas étendre leurs activités en direction de la médiation. En dépit de cela, elles sont amenées à le faire au coup par coup, en fonction de l'intensité du besoin ressenti et de la bonne volonté de leurs responsables. On voit ainsi que les amicales de locataires sont parfois des lieux de médiation "spontanée" :

“(L’amicale de locataire traite-t-elle les problèmes de voisinage, de bruit ?). Parfois oui, mais c’est pas son rôle. S’il y a un problème entre voisins, on leur demande de le régler entre eux. L’amicale est intervenue quelques fois. Quand plusieurs locataires avaient un problème. On leur a expliqué la démarche. C’est le genre de chose qu’on ne fait pas au niveau de l’amicale, mais puisque beaucoup de gens se plaignent, on se permet d’intervenir” (Président du CQ VAN).

Le besoin de médiation est aussi évoqué par la Responsable de la MPT :

“Dans le quartier des musiciens, deux familles posaient problèmes. Les mamans se sentaient obligées d’aller chercher leur gosse car elles avaient peur qu’ils se fassent martyriser par les gamins de ces 2 familles. Il y avait une incompréhension que ces gamins là mettent la panique sur le quartier. On en a discuté. Il y avait une assistante sociale qui était là et qui a présenté les procédures d’intervention. Et puis quelqu’un a expliqué comment il avait réglé un problème similaire. Il était passé par une association de locataires pour faire un genre de médiation. Et les gens sont repartis en disant oui, il faudrait qu’on se mobilise. Les habitants sont un peu sensibilisés et leur réaction tend à montrer que la médiation est possible” (Responsable de la MPT).

Dans ce cas de figure, les habitants ne réussissent pas à mettre sur pied une médiation, mais sont séduits par le concept. D’après la Responsable de la MPT, c’est probablement le manque d’un cadre pour l’action qui explique que la médiation ne se concrétise pas.

Un directeur de quartier raconte la facilité avec laquelle il a pu déclencher une médiation, mais met également en garde contre l’amateurisme :

“J’ai eu l’idée de mettre en place un groupe de travail à la suite d’un incident qui se produisait régulièrement entre des boulistes et des élèves sortant de l’école. Les boulistes prétendaient être gênés par des jeunes, et vice versa. En dialoguant et en les écoutant, il est apparu que les tors étaient partagés. On a donc essayé d’entendre les deux groupes et de les faire se rencontrer. Finalement, les boulistes ont invité les jeunes à partager leur pratique de la boule 2h par semaine avec eux” (Directeur de quartier VAS).

Cela dit, il ne lui semble pas que tout un chacun puisse se lancer dans la médiation, il faut un lieu et une mission spécifique :

“Des gens impliqués dans la vie du quartier se voyaient bien médiateurs. Mais je leur ai dit “halte-là !”. Il ne faut pas vous mettre en danger. Il ne peut y avoir médiation que dans un cadre sérieux. Je ne pense pas qu’un habitant tout seul puisse faire quoique ce soit. Une institution seule aussi va se casser les dents. Il faut peut-être un duo, habitants, professionnels” (Directeur de quartier VAS).

L’idée générale qui transpire est que la mobilisation ne peut donc pas être faite sans aide ou sans formation :

(Bon, vous vous pouvez intervenir parce que votre métier vous y a préparé, mais est-ce que vous proposez d’intervenir à vos adhérents par exemple ?).

On peut le faire ponctuellement, comme en ce moment dans le quartier des musiciens. Mais nous institution on ne peut pas mettre les gens en danger en leur disant d’intervenir. En fait, on n’est pas très bon sur les outils à donner aux gens pour qu’ils renouent du dialogue” (Responsable de la MPT).

“Il vaut mieux des agents intermédiaires, des médiateurs, des gens dans les bus. Je me renseigne sur les correspondants de nuit. (Des professionnels ou des habitants relais ?). (Silence). Je pense plus à des professionnels. Il faut trouver des gens qui acceptent de travailler dans la rue. On claque 7,5 millions de francs sur la prévention spécialisée à Argenteuil. Mais y’a pas un éduc le soir...” (Chargé de mission tranquillité publique).

Ce souhait d’être aidé est aussi exprimé par les représentants des habitants :

“Personne ne veut sortir. Sortir d'accord, mais à condition d'être accompagné. Le commissaire de police explique qu'il ne peut venir pour tout, qu'il faut dialoguer, bien, mais pas toute seule. Si je sentais un mouvement des colocataires, peut-être, mais pas comme ça” (Responsable amicale de locataires CV).

“Une femme qui stoppait un gamin en train d'en secouer un autre s'est vue violemment prise à parti par le gamin en question. Ça donne à réfléchir sur les interventions qu'on peut faire par nous mêmes” (Habitant responsable d'une association CV).

Ces extraits d'entretiens montrent à la fois que les professionnels du social, expérimentés, peuvent intervenir plus facilement. Par ailleurs, ils craignent de faire passer ce message et de pousser à l'intervention car il peut se révéler dangereux de s'interposer à chaud. La nécessité du dialogue convainc tout le monde, mais personne ne sait comment le mettre en place.

Deux voies se dessinent. L'une qui laisserait les professionnels se constituer en nouveaux spécialistes des désordres et de leurs résolutions, l'autre, moins tranchée, qui les ferait participer à ce qui leur apparaît comme un processus de prise de conscience de la part des habitants : le nécessaire traitement des incivilités, le bon entretien du cadre de vie relèvent de l'engagement de chacun et non de services extérieurs sollicités sur d'autres tâches (répression pour la police, réparation pour les services techniques, etc). Il reste à inventer les modalités de création d'un espace de dialogue qui permettrait à la fois aux habitants de s'investir et aux professionnels de participer en vue d'organiser les règles qui régissent la vie de quartier.

4. Les tactiques

Renouer les fils rompus du dialogue

D'une manière plus large, au delà de la médiation, les acteurs insistent sur la nécessité de dialoguer. Il s'agit d'une constante dans le discours. Ainsi, le président de la MJC estime qu'il est possible d'établir un dialogue avec les jeunes en établissant des liens personnels :

Il souligne que les jeunes “ont une image très négative des institutions. Il est donc important de personnaliser la relation. Soit avec des gens qui les ont vu grandir, soit avec des gens qui restent en place suffisamment longtemps et qui sont des spécialistes de l'éducation de contact. Les habitants aussi ont un rôle à jouer, ils doivent devenir des acteurs de leur quartier”.

Il convient aussi que les adultes “montrent le bon exemple” :

“De temps en temps on fait un grand nettoyage. Certains enfants le font volontiers, d'autres non : alors on le fait avec eux, pour montrer l'exemple. Les maîtres ont tous le même discours, on ne laisse rien passer. En plus on a eu une sensibilisation à l'environnement. Le quartier lui même est bien entretenu, il y a de très très jolies plantations” (Directrice école primaire VAN).

Il faudrait relativiser la portée de certains actes :

“Il faut traiter ça dans deux directions. Tout d'abord bien expliquer aux enfants qu'ils ont leur langage propre, qu'il y a 30 ans on avait aussi notre langage, mais que vis-à-vis d'un adulte, on ne peut lui parler de cette façon. Dans le projet d'établissement, il y a un volet incivilité. La deuxième action concerne les adultes. Il faut qu'on intègre que la grossièreté médiane de mon époque c'était “fait chier”, et que aujourd'hui c'est “nique ta mère” et que la signification pour le gamin n'est pas plus grave. Il faut donc qu'on arrête d'instruire des procès en sorcellerie pour tout langage ordurier” (Principal collège CV).

“On agit toujours dans deux directions : professeurs et élèves. Il faut différencier l'insulte et l'insulte en public. Pour l'insulte, il est assez facile de relativiser le jugement : c'est pas parce que c'est dit que c'est vrai. Pour l'aspect public : le rapport de force est difficile. Pour les élèves je leur montre que c'est lâche d'être à 30 contre un. Seul en tête à tête ils ne le feraient pas. L'explication a lieu avec les parents. (*Et ça marche ?*). Pour les ado, on ne peut pas dire si ça marche à l'horizon 3-6 mois. Il faut voir 3-6 ans. On calme la majorité. Les problèmes c'est les 25 mêmes élèves. Sur les 25, 10 se calment, les 15 autres continuent car la transgression de l'interdit est leur seule façon d'exister” (Principal collège CV).

Occuper le terrain

La plupart des entretiens contiennent une référence ou un développement sur la nécessité d'occuper l'espace public. Certains parlent même d'une "véritable guerre de position" (Responsable de la MPT).

"Je suis persuadé qu'on peut réinvestir la place publique avec des projets d'animation sociale. Et en réinvestissant la place publique, on va réduire le sentiment d'insécurité. Je pense qu'il faut demander aux habitants de réinvestir eux mêmes la place publique. Il faut qu'ils arrêtent de montrer, de laisser penser aux jeunes qu'ils ont peur mais qu'ils sont aussi capables de sortir de faire des choses, de réanimer le quartier" (Directeur de quartier CV).

Pour un proviseur adjoint :

"Les solutions sont toujours d'ordre dissuasif : augmenter la présence, notre présence physique, circuler de plus en plus".

"Quand on occupe la dalle par une fête ou une brocante, les jeunes ne font pas de problèmes ils respectent les choses. Il faut occuper le terrain. Il reviennent quand on s'en va. Ce qui veut dire qu'ils nous reconnaissent comme acteurs du quartier" (Responsable MPT).

Entretien et réparation

Une façon d'occuper le terrain est de se livrer à un bon l'entretien des lieux.

"On a une barre de 200 logements dans le quartier de la Haie Normande où y a un gros problème d'évacuation des ordures ménagères. On les a mises dehors mais les gens ne les veulent pas sous leurs fenêtres. On les a rentrées à nouveau, mais depuis les gens ne font plus l'effort d'aller jeter leur poubelle, donc c'est encore plus sale qu'avant. (Pour les ordures c'était une approche technique, êtes-vous aussi pour une sensibilisation par les amicales de locataires ?). Les décisions prises l'ont été avec l'amicale et nos divers partenaires. Mais l'amicale n'est pas forcément représentative de l'ensemble des locataires. On essaie de mettre des portes qui soient de meilleure qualité, des temporisateurs, etc. Mais ça reste limité. C'est un phénomène qui nous dépasse. C'est vrai qu'on a tendance à se situer dans une approche un peu technique et c'est notre débat aujourd'hui. On essaie de voir tous les systèmes qui existent avant de prendre une décision" (Chef d'Antenne HLM VAN).

Il n'y a pas à Argenteuil de logique de traitement sectoriel. Alors que généralement, les incivilités sont seulement réparées, il y a aussi un circuit d'information des plaignants qui leur explique la réparation. Les acteurs concernés réparent mais accompagnent ces réparations d'un volet prévention-dialogue. Les services techniques de la ville font par exemple des visites de quartier avec des représentants du CQ et le DQ. Il y a un échange avec les habitants.

Les transport en commun par bus remplacent les sièges éventrés et nettoient les graffitis, mais ont mis en place une équipe d'agents d'ambiance chargée de dialoguer avec les jeunes. L'antenne HLM du VAN procède de même réparation et tentative de mise en place d'un dialogue.

La réparation technique peut aussi de venir des habitants eux mêmes. Ceci montre en outre que certains habitants restent mobilisés, et qu'on pourrait sans doute leur donner des possibilités d'action plus efficace :

"(Vous détaillez de nombreux problèmes, pourtant, l'entrée de l'immeuble est propre !). Oui, mais parce que tous les jours on se bat. Je gratte des graffitis tous les jours. J'ai mobilisé 3 ou 4 locataires et tous les jours on gratte nous mêmes. On a acheté un produit anti-graффitis 250 francs ! Et c'est du boulot. Et on passe du papier de verre sur les joints des carreaux pour que ça soit propre et tout. Faut voir la vie qu'on mène tous les jours" (Responsable amicale de locataires CV).

Les actions de décloisonnement

Les acteurs considèrent souvent que les incivilités sont un problème "indivisible" pour utiliser le jargon sociologique :

"Le problème c'est d'apporter une réponse la plus efficace possible à un problème qui est éclaté", remarque un Directeur de quartier.

Leurs actions en vue du traitement des incivilités prend en compte ce trait des incivilités. Cela passe par des collaborations institutionnalisées, des structures d'étude et de concertation.

Les collaborations intersectorielles sont nombreuses à Argenteuil, comme en atteste le rôle presque exclusivement tourné vers cette fonction des Directeurs de quartiers :

"Il y a eu des logiques très cloisonnées pendant des années. Ça ne peut plus fonctionner comme ça. Il faut retourner sur le quartier, parler aux gens, travailler ensemble" (Directeur de quartier CV).

Un autre Directeur de quartier (VAN) explique :

"S'il y a un problème important par exemple sur une place. Les habitants cherchent à intervenir auprès des bailleurs qui n'informent pas nécessairement les gardiens. Finalement, personne n'arrive à communiquer et personne ne sait de qui relève la porte cassée ou le tag jamais effacé. Devant un sac de nœud pareil, je vois quoi relève de qui. Quand chacun est OK sur son domaine, il n'y a pas de problème. (*Quelle autorité avez vous ?*). C'est t un travail de conviction".

Les directeurs de quartiers sont en première ligne pour mettre en place des actions qui associent plusieurs acteurs. Par exemple au VAN, la DQ travaille avec le comité de quartier.

"Le comité de quartier a essayé d'avoir une action de sensibilisation à l'environnement qui va dans le sens de ce qu'on fait. Lors d'une dégradation avec intrusion dans un lycée, on a essayé d'améliorer l'aménagement et à avoir une action plus sociale. On a travaillé avec le club pré-ado sur la citoyenneté" (Directeur de quartier CV)³.

Par ailleurs, plusieurs chefs d'établissements ont mis sur pieds une structure d'étude et de concertation. Il s'agit du GOALS (Groupe organisation d'action et de lutte pour la sécurité). Le GOALS se réunit une fois par trimestre au VAN. Avec le chef d'établissement, un représentant de la Préfecture, un magistrat, le commissaire de police de la commune, 2 représentants de la municipalité, une assistante sociale, tous les chefs d'établissements du district.

Le proviseur du lycée Fernand Léger énumère les différentes questions qui ont été abordées lors de la dernière réunion du GOALS : Jet de projectiles / Alerte à la bombe / Vol à la roulotte / Bagarre entre deux jeunes / Appelé du contingent qui a subit des tirs de pistolet à bille / Rixe entre 2 élèves / Dégradation de vitres / Saccage de 2 classes / Une enseignante agressée / Un enseignant injurié / Des intrusions.

Le principal d'un collège en CV souhaite lui aussi mettre en place une structure type GOALS.

Quand on sait que les incivilités sont problématiques à traiter, notamment en raison du cloisonnement sectoriel, on voit que ce type d'instance constitue en principe un pas vers une meilleure information sur le rôle respectif des uns et des autres.

³ On peut noter que DQ fait la liaison incivilités-citoyenneté spontanément.

Par ailleurs, d'autres acteurs mettent en place des collaborations ponctuelles et donc plus informelles, basées sur de bonnes relations personnelles et professionnelles. Elles indiquent que les acteurs sont disposés à faire évoluer leur façon de travailler : l'incivilité est une question que chacun doit traiter. Il existe ainsi des relations ponctuelles entre les îlotiers et les structures sociales :

"(Les îlotiers travaillent-ils en partenariat avec les structures et les associations locales ?). Oui, les îlotiers les connaissent. Ils passent régulièrement dans les MQ. Ils voient s'il n'y a pas un pétard. Ces lieux ne doivent pas devenir des lieux de rendez-vous pour préparer des sales coups. Il y a toujours un dialogue. Le patron du service participe aux réunions" (Commandant police CV).

La juriste de la mairie raconte :

"Il y a beaucoup de conflits de voisinage et notamment avec les jeunes. A plusieurs reprises, alors qu'un habitant se plaignait de circulation de drogue, j'ai appelé les services municipaux de santé. J'ai aussi vu le service jeunesse".

Des collaborations se font aussi jour comme celles mises en place entre l'Éducation nationale et la Police :

"Nous sommes en étroite collaboration avec la police. Les deux systèmes Police et Éducation nationale se sont considérablement rapprochés. On s'est aperçu qu'il fallait qu'on travaille en étroite collaboration. L'union fait la force. C'est valable aussi entre établissement. Avant chacun était dans son coin. Maintenant on se parle, on essaie de trouver des solutions". (Un proviseur adjoint).

Ceci ne concerne pas seulement les services de la mairie mais aussi les services parapublics. Ainsi, la responsable du service environnement des transports de bus explique : *"On va donner nos statistiques à la police et ils vont nous mettre à disposition des îlotiers"*.

On trouve la même attitude de la part de la Responsable de l'Antenne HLM du VAN :

"Les plus gros problèmes, se sont les personnes alcooliques ou droguées. Dans ce cas on essaye de mobiliser le service social et santé de la mairie. Mais c'est pas vraiment efficace. (Comment êtes vous reçu par la mairie ?). Bien ! On a un système de collaboration. Mais le problème c'est que même pour un médecin spécialisé, une personne qui boit et qui ne fait pas plus de dégâts que ça et qui ne veut pas se soigner..." (Chef d'Antenne HLM VAN).

"On est assez impuissants face aux jeunes dans les escaliers et les plaintes. En général, se sont des jeunes qui ne sont pas locataires chez nous et on ne les connaît pas. On a fait des réunions avec le commissariat. On est assez démuni. J'ai pris rendez-vous avec quelqu'un à la mairie qui s'occupe des problèmes de sécurité" (Chef d'Antenne HLM VAN).

5 — Les réponses organisées

Sans qu'il en soit toujours fait mention sous ce vocable dans l'intitulé des tâches des divers acteurs, le traitement des incivilités entre bel et bien dans l'action des services. Plusieurs procédures ont été mises en place.

Il existe une multitude d'initiatives qui montrent que les incivilités sont prises en compte et reçoivent un début de traitement. Elles sont souvent organisées au coup par coup, comme dans le cas des médiations, et auraient probablement besoin d'un appui, à la fois institutionnel et technique.

Une société de transport en commun par bus s'est engagée dans le traitement des incivilités. Elle développe une stratégie de terrain avec la mise en place d'agents d'ambiance dans les bus. La responsable du service environnement parle spontanément des incivilités et décrit les problèmes et le processus mis en œuvre :

"Depuis 1995, on s'est aperçu qu'on avait des problèmes d'incivilité. On travaille dans des quartiers difficiles dits sensibles, dans des grands ensembles. En été les gens sont dehors, il y a des jets de pierres et des agressions verbales à tout va. Il y a des cas de fraude. On dit toujours que ce sont les jeunes, et il est vrai qu'ils représentent le gros des agressions. Ils sont susceptibles et deviennent agressifs très rapidement. Les conducteurs souffraient d'agressions verbales et les clients commençaient à désertier les lignes car eux aussi avaient ce sentiment d'insécurité. On a essayé des méthodes préventives et la réparation systématique, mais c'est pas très efficace et ça coûte cher. Les sièges anti-vandalisme sont détruits à coup de tire-bouchon. On a de moins en moins de graffitis, car maintenant, ils gravent les vitres avec un diamant en vente chez n'importe quelle droguerie... Et une vitre gravée ne se nettoie pas, elle est fichue. Devant l'inefficacité des solutions purement techniques (caméra embarquée par exemple), on s'est dit qu'il fallait avoir une intervention humaine et conserver un appui technique. En plus avec le chômage, il est intéressant d'embaucher du monde" (Responsable environnement d'une société de transports en commun).

Face au développement des incivilités et en raison de la médiocrité des résultats obtenus à l'aide de solutions techniques, le choix se porte sur la création d'un service d'agents d'ambiance :

"On a créé un service d'agent d'ambiance. Il y en a 7 qui tournent dans les cités, les bus. Les agents d'ambiance traînent beaucoup dans les gares. Quand ils voient un groupe se former, ils y vont et entrent en contact. Ils sont aux sorties des lycées. Il y a un système de demande d'intervention. Pour les conducteurs qui constatent un problème à heure fixe à tel endroit. La demande transite par le chef d'équipe qui transmet au service d'agent d'ambiance. A partir de là les agents viennent aux arrêts où se trouvent les problèmes et entrent en contact avec les conducteurs et les jeunes. Le premier atout des agents d'ambiance est d'être d'ethnies différentes, d'être jeunes. Ils dialoguent bien et savent s'adapter à la situation. Ils sont formés pour ça. Les jeunes aiment bien qu'on discute avec eux. Les agents d'ambiance peuvent descendre du bus, discuter, ils ont du temps pour cela" (Responsable environnement d'une société de transports en commun).

Les agents d'ambiance ont avant tout une action de dialogue et de pédagogie :

"Ils font aussi de la prévention scolaire pour qu'ils soient connus et reconnus par un maximum de jeunes. Ils font baisser la tension. Ils expliquent pourquoi on paye. Dans les écoles on explique le prix d'un bus, pourquoi il ne faut pas lacérer. On participe aux stages sur la citoyenneté en leur donnant beaucoup de renseignements de façon à ce qu'ils sachent les risques juridiques et ce que ça coûte à la société. Ce sont les agents d'ambiance qui font ça, parfois accompagnés d'un conducteur ou d'un contrôleur. On veut faire comprendre aux gens qu'on peut dialoguer avant de taper. La seule arme des agents d'ambiance est le dialogue. Si on ne peut pas s'en sortir, alors on appelle la police, mais elle ne peut rien faire pour la prévention, c'est pas son boulot. Quant à nous, nous voulons rester transporteurs, on n'est pas des assistantes sociales" (Responsable environnement d'une société de transports en commun).

Les résultats sont considérés comme encourageants :

"Les résultats sont positifs, ça passe bien, on a moins de vandalisme, moins de graffitis, moins de gravures. A force de nous connaître, ils commencent à comprendre que ça sert à rien de dégrader. Mais il faut tout le temps des agents de proximité. Pour savoir si le sentiment d'insécurité baisse, on fait des enquêtes de satisfaction. Les clients demandent plus d'agents d'ambiance. C'est un cercle vicieux. Les résultats sont aussi très positifs au sein de l'entreprise. Au début, les conducteurs n'étaient pas tellement

pour. Ils ont eu peur qu'on recrute de jeunes voyous. Maintenant, ils disent qu'ils font du bon boulot et ils en redemandent" (Responsable environnement d'une société de transports en commun).

Il serait assez intéressant de savoir précisément qui sont ces agents (âge, profession précédente, recrutement etc.).

L'Antenne HLM du VAN mêle dialogue et technique

La responsable de l'Antenne HLM du VAN explique quels sont les conflits qui lui sont signalés et comment ils sont traités. Ces conflits dépassent souvent le strict aspect locatif et sont pourtant pris en considération par l'Antenne.

"Dès que les locataires ont un incident dans l'appartement, ils appellent l'antenne de proximité. Souvent par l'intermédiaire du gardien. Soit pour un trouble de voisinage, soit une difficulté de paiement de loyer, un changement d'état civil, etc. (*Pour un trouble de voisinage, que faites-vous ?*). On demande d'abord un rapport au gardien. On voit systématiquement la famille concernée. Les personnes se déplacent, il est rare qu'elles ne viennent pas. En général ça marche assez bien. Par ailleurs, on propose aux locataires d'essayer de rentrer en contact avec l'autre famille pour rappeler les règles de la collectivité. (*Qui fait ce travail de rappel à la règle ?*). C'est moi qui reçois les locataires. Et j'ai un secrétariat lorsqu'il s'agit d'un petit différent. Si on voit que ça ne marche pas, même après plusieurs convocations, à ce moment là on envisage une procédure d'expulsion. Pour cela, on réunit les autres locataires et on essaye qu'ils s'impliquent dans la procédure sinon ça ne marche pas. Ils signent une attestation de trouble, une pièce d'identité et ça va au Tribunal. (*C'est un cas théorique ou ça s'est produit ?*). Non non, ça s'est produit. Il n'y en a pas énormément, environ 5-6 procédures par an. Ça aboutit parce qu'il y a une gêne réelle et parce que les habitants se mobilisent" (Chef d'Antenne HLM VAN).

Par ailleurs, l'entretien du bâti apparaît comme une priorité :

"Nous on agit aussitôt. Il est rare qu'on ne remplace pas très vite ce qui est dégradé. On fait systématiquement le tour de ce qui est dégradé. Les gardiens déposent systématiquement une plainte au commissariat" (Chef d'Antenne HLM VAN).

Le développement des médiations

Plusieurs exemples de médiation ont été recueillis lors des entretiens. Il s'agit là d'une forme de médiation peu formalisée, qui se développe en marge des institutions ou structures. Autrement dit, il s'agit d'une solution mise en place empiriquement. Elle rencontre un succès certains auprès des acteurs qui l'ont expérimentée, mais elle demanderait pour être développée à être utilisée comme une véritable technique dans un cadre mieux défini.

La juriste qui travaillait dans la Maison de la Justice et du droit (MJD) connaît bien la procédure de la médiation pénale et a pratiqué quelques médiations civiles. Elle l'a fait de sa propre initiative, et si elle reconnaît la pertinence de la démarche, remarque aussi que la procédure est trop lente pour pouvoir être développée dans le cadre de son activité quotidienne. Elle réserve la médiation aux cas exceptionnels ou aux victimes qui en font la demande :

"Une dame est venue se plaindre de son ascenseur et de jeunes dans son allée. Il y a en effet beaucoup de conflits avec les jeunes. Pour l'ascenseur, j'ai appelé le bailleur et ça a tout de suite été réglé. Pour les jeunes, comme la police ne faisait rien, j'ai proposé que jeunes et locataires se rencontrent afin de voir le problème. J'ai aussi appelé les services municipaux de santé parce qu'elle m'avait dit qu'il y avait de la drogue. J'ai aussi vu le service jeunesse. On a essayé de monter une réunion, mon problème étant de contacter les jeunes. Mais un peu après, les jeunes viennent me voir pour se plaindre de cette locataire ! C'était assez comique. Ils ont parlé d'insultes, etc... Je leur ait proposé réunion pour que chacun dispose d'un espace. Je leur ait dit qu'ils faisaient peur regroupés comme ça. Ils voulaient une salle à eux, un espace pour eux. Seulement quelques jeunes sont venus à la réunion. Mais la discussion a quand même eu lieu et chacun a

pu dire ce qu'il pensait. Depuis je me suis un peu retirée, car c'était pas à moi de faire mais aux services municipaux. Et puis les choses se sont calmées" et cette dame n'est plus jamais venue se plaindre" (Juriste mairie).

Cet acteur remarque que "la médiation prend trop de temps", et ne la pratique donc plus "qu'à la demande des gens". Elle estime que "le mieux serait qu'il y est un médiateur de quartier pour ce genre d'incivilités et les petits problèmes. D'ailleurs, ça aurait des effets sur le sentiment d'insécurité. Si les gens se sentent entourés, ils ont moins peur. La police ne peut pas régler tous ces petits problèmes".

6. Les freins

Le tableau que nous avons présenté de l'attitude des acteurs face aux incivilités est dans l'ensemble positif. Les acteurs semblent ouverts, ils sont prêts à renouveler leurs manières de travailler. Cependant, il existe un certain nombre de freins qu'il faut identifier dès maintenant dans la perspective d'une action plus générale sur les incivilités.

Panne des relais

Dans le CV, l'attitude de l'Antenne HLM suscite un mécontentement violent :

"Bon, il faut un rapport écrit des gardiens pour faire faire des travaux, mais ils sont quasi-incapables d'écrire ! Tout le système repose ici sur le fait que le gardien bavarde avec les locataires et rédige un rapport. Mais d'une part les gardiens sont employés à d'autres tâches et d'autre part, ils ne savent pas rédiger. Pas étonnant que cela fonctionne mal. De toute façon, même si on leur montre un problème, ils ne font jamais un rapport, ils ne font rien. Les gens volent les pommelles des portes des caves pour renforcer leur porte d'entrée. Et bien je l'ai montré au gardien, qui n'a jamais fait de rapport. Alors je vais à l'antenne et je remplis 3 pages du cahier de doléances..." (Responsable amicale de locataires CV).

Les personnes chargées de faire l'interface sont bien présentes dans l'organigramme de l'office, mais, contrairement à d'autres quartiers, cela ne se traduit pas par une remontée des doléances. Dans ce cas, il y a peu de chances pour que les locataires puissent trouver satisfaction à leurs griefs. Il ne s'agit pas de mettre les gardiens en accusation, et d'isoler des boucs émissaires, car leurs supérieurs devraient en principe s'assurer de la bonne marche de l'organisation.

Multiplication des dispositifs

Argenteuil est une ville qui a implanté sur chacun de ses quartiers un nombre de services et d'acteurs très important. L'inconvénient de cette politique se traduit par un brouillage dans l'esprit du public concernant le rôle de chacune des instances. Ce brouillage est ressenti par les instances qui se trouvent entre elles sinon dans une situation de concurrence, au moins dans une situation de chevauchement de compétence, chaque nouvelle instance devant en quelque sorte faire la preuve de son utilité. Par ailleurs, les acteurs font parfois état d'une difficulté à mobiliser les habitants ou même leurs collègues. On peut se demander dans quelle mesure cela ne résulte pas d'une trop forte présence des organisations qui démobiliserait nombre d'habitants.

Lors d'une réunion du CQ, le problème de la multiplication des instances de concertation ou de traitement apparaît très clairement. Un élu s'étonne que les questions relatives à l'intrusion de jeunes dans un collège soient abordées en Comité de quartier plutôt qu'au sein du CCPD. Mais le CCPD est apparemment en sommeil depuis 2 ans. Aussi la création des Comités de

quartier peut-elle être interprétée comme une critique à l'encontre du CCPD en raison de sa lourdeur administrative et de son peu d'efficacité. Plusieurs des participants à cette réunion de CQ remarquent que le CCPD n'est pas une instance adaptée à cette mission de proximité. Par ailleurs, les personnes habitants le quartier estiment qu'il est bien que ces questions soient abordées en Comités de quartier, qui, pour eux, opèrent à la bonne échelle.

Les DQ, instances de mise en relation et de concertation ont elles aussi du mal à se faire entendre notamment auprès d'autres services municipaux qui se sentent menacés par elles. Un Directeur de quartier témoigne des difficultés qu'il a à s'imposer auprès des autres services de la mairie :

"La création des CQ comme les DQ relève d'une volonté politique. Ces nouvelles instances sont définies et soutenues par un service de la mairie et ne sont pas acceptées par d'autres services. Il y a des frictions importantes entre les DQ et les autres services. Or la DQ doit être au courant des projets des autres services pour pouvoir travailler efficacement. Le CQ du Val d'Argent Sud souhaitait créer un journal de quartier pour faire passer des infos, etc. Et bien la Direction de la communication s'y est opposée. Car on la déposait d'un certain nombre de choses. Certains services bloquent parce qu'on prend un peu leur place mais surtout parce qu'on laisse de la place aux habitants" (directeur de quartier VAS).

Les Directeurs de quartier construisent leur identité professionnelle sur un meilleur fonctionnement des services – ils disent contribuer à une meilleure gestion des ressources – et sur leur capacité à favoriser l'expression des habitants.

Cependant, cette position est contestée par les acteurs présents avant les DQ. Ainsi, la Maison pour tous du VAN, elle reconnaît une certaine frustration due à la présence de la DQ :

"La DQ fait comme nous un travail avec les associations. C'est une ambiguïté qui existe depuis sa création. Nous on était là avant. Et on a gardé cette dominante aide et soutien à la vie associative. La DQ est le correspondant du Contrat de ville, et a à ce titre un lien avec les associations. Là on ne peut pas se placer. Par exemple sur la prévention été, la DQ est mieux située que nous au niveau des intermédiaires, des demandes de subventions. Mais l'aide et le soutien logistique, c'est nous qui devons faire ça. C'est nous qui avons les techniques. Monter une campagne d'info et d'affiches, c'est nous qui savons faire et pas eux. Si une association vient nous voir, c'est notre rôle de les aider à monter le projet. Ensuite la DQ fera avancer leur dossier de subvention. Si c'est pas dans nos cordes on fait suivre. Par exemple une demande de locaux. Nous on n'est pas correspondant ou porte-parole de la ville, alors que la DQ l'est. On est plus indépendant de la ville" (Responsable MPT).

Cette analyse est partagée par la juriste implantée sur le VAN et qui se trouve dans une position d'observation dans ce conflit larvé :

"Il y a une Maison pour tous qui existe depuis des années et qui fait office de MQ. Personne, ni les habitants, ni les structures ne comprennent ce qu'ils font et ce qu'ils veulent à la DQ. C'est pas clair. La DQ a un rôle de relation avec les habitants, alors que la MQ a elle aussi cette tâche. (Ils sont concurrents ?). Pas vraiment, mais il y a de temps en temps des petites frictions. Le VAN ça bouillonne, il y a des tas d'associations, et donc la DQ a un peu de mal à être acceptée. La DQ et la Maison pour tous, ça fait comme deux MQ. Je ne vois pas l'intérêt. C'est pas rationnel économiquement parlant. Et les habitants ne comprennent pas".

Par ailleurs, il y a une multiplication des instances de concertation où les mêmes personnes se retrouvent. Le Contrat de ville a créé le CLIP. Puis a été mis en place un CCPD, puis des CQ, un GOALS, des réunions inter-partenaires diverses, etc. Chacune de ces instances s'ajoute à l'autre, aucune n'est clairement supprimée. Ce débat sur la compétence permet aussi de voir que des logiques opposées se télescopent : soit un traitement vertical, soit des actions transversales.

Mobiliser les habitants

Sans qu'il soit possible de déterminer avec précision s'il faut incriminer la multiplication des instances, la qualité des projets, la lassitude des habitants, etc, certains acteurs font tout de même état d'une difficulté à mobiliser les habitants sur leur quartier.

"On a eu une action à propos de la présence de jeunes. Le commissaire de police était présent dans le groupe de travail. On a travaillé 2 ans. On a résolu certains problèmes. Et après les élections municipales, ce groupe a été intégré au Comité de quartier, et aujourd'hui ça ne fonctionne plus. Les habitants ne viennent plus. Soit parce que les problèmes se règlent ailleurs. Soit parce que le Comité de quartier n'est pas en mesure de prendre en compte ces questions" (Directeur de quartier VAS).

Le Responsable du Comité de quartier du VAN explique de son côté que sur les six commissions initialement prévues au CQ deux seulement fonctionnent normalement. Cependant, ces deux dernières ont élargi leurs compétences au thème initialement traitées dans les quatre qui ont périclité. Dans ces deux commissions en activité, on y voit peu de jeunes.

La responsable d'une amicale de locataires rencontre elle aussi des difficultés pour mobiliser ses voisins :

"Il y a quand même 320 logements et j'ai 30 adhérents. J'ai fait des affiches, des réunions. On fait une permanence tous les samedis matin. Mais c'est pas facile de mobiliser les gens. Les adhérents par contre, ils viennent tous les samedis matin ! Ils sont très fidèles" (Responsable amicale de locataire CV).

C'est en fait une question récurrente dans toutes les procédures sociales : comment toucher les plus défavorisés, comment éviter que les personnes qui disposent du plus de ressources ne s'engouffrent dans les propositions et actions.

Pour ce qui est des DQ, on ne dispose que des déclarations des directeurs. Ceux-ci ne semblent pas inquiets quant à leur visibilité. Ils estiment ne pas être en première ligne avec la population, laissant cette tâche aux associations ou autres structures. Nos relais sont

"l'ensemble des partenaires : association, municipalité, groupes, comité de quartier"
(Directeur de quartier). Pourtant, ils sont parfois directement contactés par la population...

Les directeurs considèrent aussi qu'ils sont

"de plus en plus identifiés par la population comme un lieu d'information de la vie municipale. On est aussi identifiés sur les questions relatives au quotidien : trou dans le trottoir, réparation de lampadaires, aménagement ou règlement de tel ou tel problème et toutes les questions d'insécurité ou de dégradation quelles qu'elles soient" (Directeur de quartier). "On est le premier contact de l'habitant lambda. On est aussi identifiés pour le lien que nous pouvons faire entre les différents services municipaux" (Directeur de quartier).

Afin de pallier à ces problèmes de visibilité et pour marquer la distinction entre la DQ et les autres instances la DQ du Centre-ville envisage de se doter d'un lieu spécifique :

"On n'a pas encore de locaux. Les habitants ne savent pas que j'existe. A court terme, on va travailler sur un projet d'installation en centre ville. Comme antenne de développement local : information sur ce qui se passe dans le quartier, pour voir les projets, etc. Je cherche à m'installer sur la rue piétonne du Centre-ville, pour qu'il n'y est pas de confusion avec la MJC ou la MDQ" (Directeur de quartier CV).

Le service d'accès au droit semble avoir une bonne visibilité :

“Depuis l’ouverture fin 91 on est connus. On a fait des plaquettes distribuées dans les mairies, les écoles, La sécurité sociale, la Caisse d’allocations familiales. Il y a le bulletin municipal. Il y a le bouche-à-oreille. On est plutôt victimes de notre succès. Je travaille à l’échelle de toute la ville. Les gens viennent, même si c’est pas très pratique de venir jusque là. On est obligé de refuser le hors commune” (Juriste accès au droit).

Le public difficile

Mais il ressort de ces entretiens qu’il est difficile de s’adresser au public le plus défavorisé, celui qui aurait effectivement le plus besoin de ces services. Ainsi, la MQ du VAN estime qu’elle ne parvient pas à toucher le public qui aurait vraiment besoin d’elle :

“C’est un quartier privilégié en terme de structures. Il y a beaucoup d’équipements et d’associations. Mais la majorité des habitants n’est pas dans les structures. Certains restent à l’écart de tout” (Responsable de la MPT).

Une remarque d’un Directeur de quartier révèle aussi un décalage entre l’offre et la capacité de l’utiliser par la population la plus défavorisée :

“En fait, il n’y a que ceux qui peuvent s’exprimer qui le font” (Directeur de quartier VAS).

Un autre Directeur de quartier confirme :

“Il y a une richesse associative et au niveau des structures, on se connaît et on se rencontre. Mais tout le monde ne se connaît pas... On a moins de liens entre les habitants que dans d’autres quartiers” (Directeur de quartier VAN). “Ici c’est le politique qui décide. Il n’y a pas eu de diagnostic pour savoir ce que les habitants souhaitent. Au départ les Comités de quartier sont surtout composés par le réseau des élus. C’est un public militant associatif. Il y a très peu de personnes étrangères ou en difficulté économique. Il faut qu’on arrive à élargir ça. Il faut que le CQ soit représenté par tous les habitants. C’est une des grandes difficultés de la démocratie locale” (Directeur de quartier CV).

La police mise en cause

Argenteuil fait partie d’une circonscription de police nationale et il n’y a pas de police municipale. La circonscription de police s’étend sur Corneilles, Argenteuil, Sannois, soit 135 000 hbts, soit 1 policier pour 550 hbts (moins de 300 policiers). La municipalité voudrait que la ville d’Argenteuil soit une circonscription administrative. Il y a un bureau de police à Orgemont avec 3 îlotiers avec des horaires de bureau. Il y en a un autre au Val d’Argent Nord avec 17 îlotiers chargés de couvrir Val Nord, Val Sud, Val Notre-Dame et Coteau. De plus, la police a été déchargée de tâches administratives et peut se concentrer sur ses missions d’insécurité dans le cadre d’un plan local de sécurité. Pourtant, “Quand il y a une bagarre au Val Nord et un accident à Sannois à 2h du mat, les flics ont vite choisi. La police n’est pas suffisamment astreinte à la surveillance. Elle dérive sur le police secours” (Chargé de la tranquillité publique).

La police fait l’objet de récrimination de la part des divers acteurs rencontrés et les anecdotes de non-intervention sont nombreuses :

“Un jeune est entré dans l’école, j’ai appelé le poste de police. Les flics m’ont dit qu’ils ne se déplaceraient pas. Le jeune est entré à nouveau, j’ai rappelé, et les flics me répondent “Encore !?”, ce à quoi je rétorque “Mais j’attends toujours !”. J’ai ensuite appelé la police du centre. Bon moi je peux prendre un peu de distance par rapport à ça. Mais si ça tombe sur des gens du quartier...” (Enseignante dans le primaire 1). “Une fois une dame s’est fait agressé pour son chien, un pitbull. Les jeunes voulaient lui voler son chien, elle n’a pas voulu le donner et ils le lui ont arraché. Et pour ça ils l’ont traînée sur la dalle. Elle est arrivée

ici pour se réfugier. La secrétaire appelle la police, qui est exactement en face de chez nous et qui a répondu qu'elle ne venait pas et que la femme n'avait qu'à descendre en ville pour porter plainte. La femme pouvait à peine marcher... Alors qu'une autre fois, j'ai déclenché l'alarme et ils sont venus à 6 pour me demander mon identité alors que je travaille ici" (Collaboratrice bénévole de la MPT).

Son attitude est jugée trop en retrait :

"D'un côté le commissaire et même le préfet disent qu'ils donnent ordres pour intervenir et de l'autre les policiers disent "on nous dit de ne pas intervenir". C'est une façon d'acheter la paix sociale de ne pas intervenir. Ils ont peur des débordements si ils en mettent un en prison. Ils ont peur de déclencher ce qui est arrivé une fois quand le Centre Leclerc a été pillé. Finalement on ne sait pas exactement pourquoi ils n'interviennent pas. Y-a-t-il manque d'effectif ? Y-a-t-il peur ?" (Enseignante dans le primaire).

La police est aussi montrée du doigt. On se plaint des horaires des services qu'elle propose qui sont jugés inadaptés (heures de bureau) et de ce qu'elle refuserait de prendre en compte des faits considérés comme importants, notamment pour les incivilités : il y a une part d'arbitraire dans la qualification juridique des actes, surtout quand ils sont à la limite de l'infraction.

Les habitants contactent parfois directement les DQ plutôt que la police, montrant probablement en cela qu'ils pensent la police ne prend pas en charge certains désordres, ou en tous cas qu'ils seront mieux entendus ici que là :

"Sur les conflits de voisinage, la présence de jeunes dans les halls, les dégradations, on est souvent les premiers à être contactés. (*Plus que la police ?*). Oui, car l'antenne de police sur le quartier fonctionne mal : fermeture à 18h, la police ne se déplace pas avec le 17. La police refuse parfois les plaintes. (*Comment expliquez vous ces refus ?*). Je n'ai pas vraiment d'explication, mais c'est vrai. Il y a à la fois une anticipation du non traitement par la justice et une dépréciation du délit au motif qu'il serait peu grave. (*Avez-vous eu la même attitude de sensibilisation auprès de la police que celle que vous avez eu auprès des services techniques ?*). Oui, bien qu'il ne soit pas dans notre rôle de sensibiliser la police" (Directeur de quartier VAN).

"Au le Val Sud, il y a régulièrement des pétards le soir. Les habitants sont excédés. Les gens se plaignent d'abord à police puis à nous et je demande à la police d'intervenir. (*Pourquoi la police laisse-t-elle courir ?*). Les filtres sont différents que nous avons mis en place et ceux de la police sont différents. (*Comment éviter cela ? Avez vous une fonction de dialogue avec eux ?*). Il y a une volonté de mise en relation. Je veux que la police prenne en compte les situations particulières. Avec la police je travaille sur le mode d'accueil notamment pour les victimes, qu'elles puissent avoir un peu d'intimité. Par exemple la police a refusé d'enregistrer la plainte d'un enseignant qui avait été agressé. (*Pourquoi ?*). La police a comme tout le monde ses bidouillage, ses fonctionnement propres, etc (Chargé de la tranquillité publique).

Le travail des îlotiers est parfois critiqué :

"C'est difficile pour les îlotiers. Leur fonction a changé. Avant, ils faisaient des relations avec les jeunes, maintenant, ils font plus de la police classique. Ils ont cependant un contact réel avec structures" (Directeur de quartier).

Un commandant explique les modalités du travail de la police pour justifier le sentiment de mécontentement exprimé par les habitants :

"(Mais beaucoup d'habitants se plaignent du manque d'intervention de la police ?). Ça c'est du blabla. En général la police essaie d'intervenir. Il est vrai que parfois elle ne peut pas. Par exemple en cas d'accident. La nuit il n'y a que 15 gardiens de la paix pour 150 000 hbts... (avec Sannois et Cambresis). Il n'y a pas plus de 2 voitures qui tournent. Il y a aussi des gardiens de la paix en civil, ce qui fait 3 voiture en tout. C'est un problème de civisme. Quand les gens ont un tapage et que les flics n'arrivent pas tout de suite, on est des bons à rien. Leur problème est le plus important au monde. Mais les policiers ont d'autres missions aussi. Il y a un manque d'effectif, mais 30 ou 40 gardiens de la paix en plus ne résoudraient pas

tout. Je n'ai jamais vu qu'on donnait des ordres de ne pas aller sur un lieu parce que ci parce que là. Ça voudrait dire qu'il y a des secteurs de non droit. C'est faux" (Commandant police CV).

Par ailleurs, il semble que les suites données à des désordres soient de nature à crédibiliser le travail des îlotiers :

"Si vous ne faites rien, ça va augmenter. Grâce au travail des îlotiers, grâce au SIR et aux enquêtes, on a interpellé les gens. Les auteurs ont été déférés au parquet. Ils ont ensuite été placé sous contrôle judiciaire ou écroué. Donc tout à suivi. Bon on est pas à l'abri d'une émeute spontanée. Mais il y a un tissu qui a été développé, par l'îlotage, avec les postes de police déconcentrés sur les points sensibles. Ça sécurise les gens" (Commandant police CV).

Un commissaire estime, quelque peut en contradiction avec son collègue commandant, pour expliquer le scepticisme des habitants, que la réponse par l'îlotage mobilise beaucoup de personnel, sans qu'on puisse quantifier le résultat puisqu'on ne mesure pas ce qui n'a pas eu lieu :

"on ne compte que les vols et pas ceux qui ne se font pas. Ça ne fait donc pas progresser la carrière" (Commissaire en réunion de CQ).

De plus, il y aurait eu une amélioration de l'accueil du public :

"A Argenteuil, on a mis en place depuis 3 ans un pool de plaintes. Chaque poste de police (Sannois, Orgemont, Zup, Corneilles) prend les plaintes locales. Avant, il y avait un tour de rôle ici, et la prise de plainte, c'était un peu la punition. Aujourd'hui se sont toujours les mêmes policiers qui prennent les plaintes. Bon au bout d'un an, un an et demi, il faut les remplacer... C'est assez épuisant" (Commandant police CV).

Enfin, un commissaire en réunion de CQ se démarque naturellement de ces accusations et tient à souligner la répartition des rôles : la police n'a pas à faire de social.

"On nous appelle à chaud en situation de crise, quand on intervient, on ne règle pas le problème. On n'est pas armés pour ça, il faut faire de l'éducatif".

La justice se retire

La Mairie d'Argenteuil avait mis en place avec le Tribunal de Pontoise une Maison de la Justice et du Droit (MJD) fin 1991. Pour cela elle a recruté un juriste employé municipal qui fait de l'accès au droit, du conseil juridique, de l'accueil et de l'orientation. Mais pour des raisons sur lesquelles nous n'avons pas pu faire toute la lumière, présentées souvent comme des problèmes de préséance et qui masquent probablement des divergences d'ordre politique, la MJD a fermé.

"C'est une affaire politique. J'ai subi un problème au dessus de moi. Au début avec le coordonnateur de justice ça c'est très bien passé. Il s'occupait de justice et de médiation pénale et moi de l'accès au droit. Mais moi je suis là en permanence. Puis il a été remplacé. Son collègue venait de moins en moins souvent. Il y a d'abord eu un problème sur la convention qu'il fallait dénoncer avant de la changer. Puis d'autres problèmes sont apparus à propos des circulaires mairie affichées dans la MJD alors que la Justice ne voulait pas. Puis avec la secrétaire mise à disposition par la mairie. En fait, il y avait un problème de pouvoir. La Justice avait moins de pouvoir que dans les autres MJD. Car moi j'étais là tous les jours. Mais ils n'ont jamais détaché de magistrats à mi-temps ici". (Juriste mairie Argenteuil).

7. Auto évaluation

On rencontre d'une part ceux qui pensent que la situation s'est dégradée, ensuite ceux qui pensent que c'est pire (ou pas mieux ailleurs), et enfin ceux qui disent que ça va mieux.

"Le quartier s'est dégradé pour moi. J'habite là depuis longtemps. Dans les premiers bâtiments, les familles sont restées. On retrouve les enfants de nos anciens élèves. Ça s'est vécu comme une fatalité, de celui qui n'a pas pu en sortir. Je dis ça parce que le quartier a changé socialement parlant. Il n'y a plus d'enfants de médecins, avant c'était plus hétérogène. Les propriétaires sont partis et louent. Mais en même temps, il y a des gens qui ne veulent pas partir, ils se sentent bien dans leur quartier. Moi je reste parce que je connais tout le monde comme dans le village où j'ai été élevée. C'est agréable de pouvoir sortir et de dire bonjour aux gens que vous croisez" (Directrice école primaire VAN).

On connaît aussi le discours assez ambivalent qui mesure la dégradation tout en la relativisant par le biais de comparaisons avec des sites plus difficiles ou avec d'autres moins chanceux :

"Il existe un sentiment de malaise. A force d'entendre parler du quartier sur un mode dépréciatif. (*Mais c'est un discours ou il y a des éléments objectifs ?*). Oui, il y a aussi des éléments objectifs. Les boutiques fermées, les pitbulls. Mais c'est pas pire là qu'ailleurs, on peut se faire agresser ailleurs. Au Centre-ville par exemple" (Directrice école primaire VAN).

"Ma voiture a été cassée deux fois en 15 ans, je considère que c'est raisonnable. Je n'en fait pas une affaire, je me dit que ça aurait pu m'arriver ailleurs. A Avignon je me suis fait prendre toutes mes affaires, pourtant la ville est considérée comme sûre... Quand on se fait casser la voiture et qu'on n'a pas de gros problèmes d'argent, comme moi qui suis fonctionnaire, qui suis assurée, ça va. Mais il y a des gens qui se sont acheté une voiture avec beaucoup d'efforts et de difficultés et se la font casser. Ils perdent tout d'un coup, or c'était ce qui leur permettait de sortir du quotidien. Une portière ou un pare-brise il faut pouvoir avancer l'argent de la réparation. Alors forcément ils ne comprennent pas qu'on s'en prenne à eux. Nous on peut dédramatiser" (Enseignante dans le primaire 1).

D'autres acteurs pensent au contraire que les choses vont en s'améliorant, et notamment au VAN.

"Moi je travaille tard le soir. En 1990, quand je suis arrivée, c'était plus difficile et je connaissais moins bien. J'ai vécu des incidents assez graves au parc des Cerisiers. On faisait des fêtes aux Cerisiers et j'ai vu mon collègue avec un couteau sous le cou. Une ou deux fois en sortant tard, je me suis trouvée au milieu de bagarres un peu violentes entre jeunes. Et puis il y a eu les émeutes devant le Centre Leclerc qui ont couronné le tout. J'avais l'impression de me trouver dans des séries TV de mauvaise qualité, ça avait un côté irréel. Quand il y a des jeunes et des vigiles qui se battent avec des battes de base-ball avec une violence pas possible, bon, on est mal. Mais le temps de revenir ici, d'ouvrir et d'appeler la police, c'est déjà fini. Tout ça c'était la première année, et je ne l'ai plus revécu. Il y a une amélioration"⁴.

"(Il y a une amélioration du quartier ou vous vous êtes habituée ?). Je pense que ça a diminué. On ne s'habitue pas à la violence, lorsque je revoie des scènes identiques, ça m'effraie" (Responsable de la MPT).

L'apaisement est confirmé par la police, un président du CQ, un responsable de la MPT :

"La situation à Argenteuil n'est pas celle d'une grande délinquance, en tout cas, elle n'a pas pris le pas sur la vie normale du quartier. On ne se trouve en aucun cas dans une zone de non droit" (Commissaire de police).

"C'est relativement calme. Depuis une dizaine d'année, ça se calme. (A quoi est-ce du ?). Il y a la mobilisation des habitants. Il y a aussi une évolution de la jeunesse. Les aînés ont changé. Ils s'occupent plus des plus jeunes. Il y a des associations, des services d'accueil jeunesse" (Président du CQ VAN).

⁴ On peut aussi noter que la référence à la télévision révèle que l'artefact devient l'étalon et apparaît comme plus vrai que le vécu, ce qui peut conforter les détracteurs de la télévision, des valeurs de violence qu'elle véhicule tout comme elle serait porteuse d'une mauvaise image du quartier.

“Je pense qu’on a beaucoup moins de problèmes. Peut-être a-t-on comblé certains vides en terme d’animation, de structure, de relation. Il n’y a plus ce désert” (Responsable de la MPT).

8 — L’analyse des enregistrements des désordres.

Les sources analysés sont le transport en commun, un bailleur social et la police.

Le Transport par bus à Argenteuil

Après avoir expérimenté plusieurs systèmes répressifs et préventifs (voir partie III), cette compagnie de bus a mis en place un Groupe de prévention et d’intervention (GPI) qui fonctionne avec une brigade d’intervention chargée de rétablir un dialogue lorsque les conducteurs font appel à eux au moyen d’un signal d’urgence. Ce sont ces appels d’urgence qui sont comptabilisés, en précisant, le mois, le lieu, et le motif de l’appel. Chaque appel et intervention fait l’objet d’un traitement informatisé.

Chaque fois qu’un conducteur éprouve des difficultés pendant son service, il peut appeler le central des bus soit par radiotéléphone, soit en actionnant une pédale d’urgence. Dès réception de cet appel, le Groupe de prévention et d’intervention intervient. Ce système testé sur l’année 1996 est véritablement opérationnel depuis janvier 1997.

Modalités de codage

On a repris le codage tel qu’il est utilisé par la compagnie de bus. Cependant, il convient de noter que les informations dont dispose cette compagnie sont à manipuler avec précaution. En effet, elles ne sont pas compilées dans un but d’observation sociologique. Leurs objectifs sont multiples :

- connaître le coût des perturbations;
- mesurer l’efficacité des mesures de prévention;
- améliorer le dialogue interne entre les conducteurs de bus et la direction, notamment parce qu’ils sont impliqués dans le comptage et le traitement des incidents;
- fournir des informations relatives à l’insécurité “réelle” par une connaissance statistique présentée comme objective des réactions qu’entraînent nécessairement un incident;
- reprandre le contact avec la clientèle qui commence à délaisser le bus pour des raisons d’insécurité.

Le classement est fait par mois, de janvier 1997 à décembre 1997. Ces informations ne présentent pas a priori de difficultés.

L’origine provient toujours d’un appel du chauffeur, par conséquent, on ne le reporte pas ici. Seul le chauffeur a la maîtrise du contact avec le central, aussi c’est toujours un chauffeur qui prend l’initiative de signaler un problème.

La ville d’Argenteuil a été découpée en 16 lieux par la compagnie que nous avons repris. Ce découpage ne recoupe pas celui réalisé par la police nationale. Il est créé en fonction des besoins de l’entreprise et calqué sur les itinéraires qu’empruntent ses véhicules.

Motif des appels

Cette compagnie de bus a distingué 14 motifs d’appels qu’on a synthétisé en 5 grandes catégories. On indique en premier lieu notre typologie et en second lieu ce à quoi elle correspond pour la compagnie.

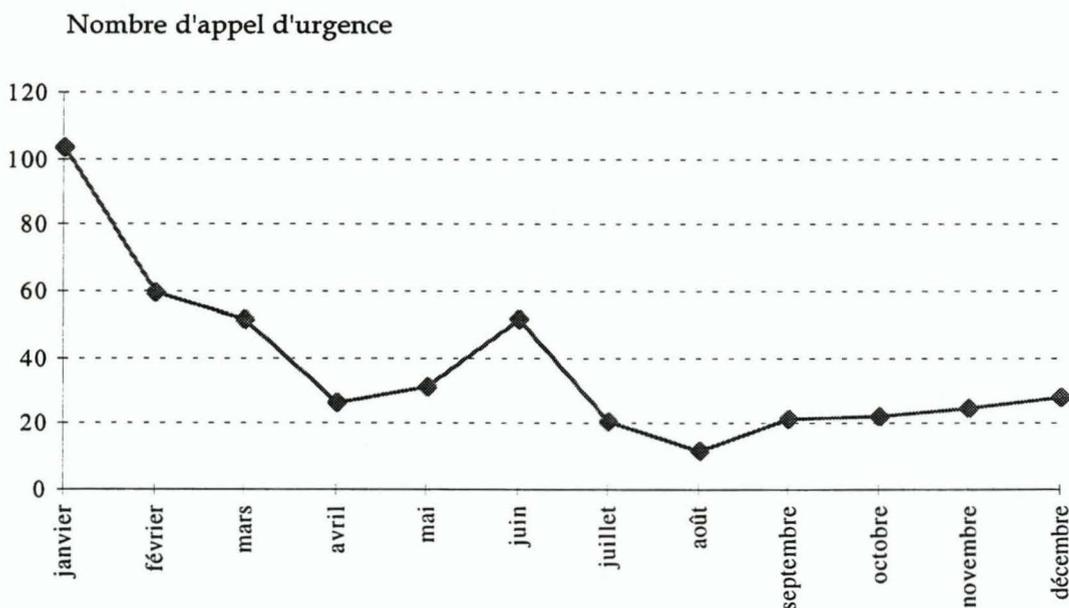
- Les agressions : agressions physiques, agressions verbales, le vol;
- Les dégradations : bris de glace, vandalisme, projectiles;
- Gêne du service : chahut, décompression, état d'ébriété, mauvaise tenue, fumer dans le bus, chiens non muselés;
- La fraude;
- Divers: malaises, autres

On peut remarquer que certains de ces faits sont observables, une vitre est entière ou brisée par exemple. Cependant, plusieurs catégories font appel à un jugement de norme : la mauvaise tenue, et dans une moindre mesure le chahut, l'état d'ébriété, les agressions verbales. Or, on a peu de précisions sur les personnes qui codent et enregistrent les informations. En d'autres termes, on ne sait pas à quoi correspondent précisément les catégories et si elles font l'objet d'une définition précise qui serait appliquée de manière systématique par le service. Par conséquent, le résultats de ces données est à prendre à titre d'information portant autant sur l'effort réalisé par un transporteur pour connaître les problèmes auquel il est confronté que pour une connaissance précise et fine du terrain.

Les données

Le schéma suivant présente le nombre d'appel d'urgence pour l'année 1997.

Graphique 1

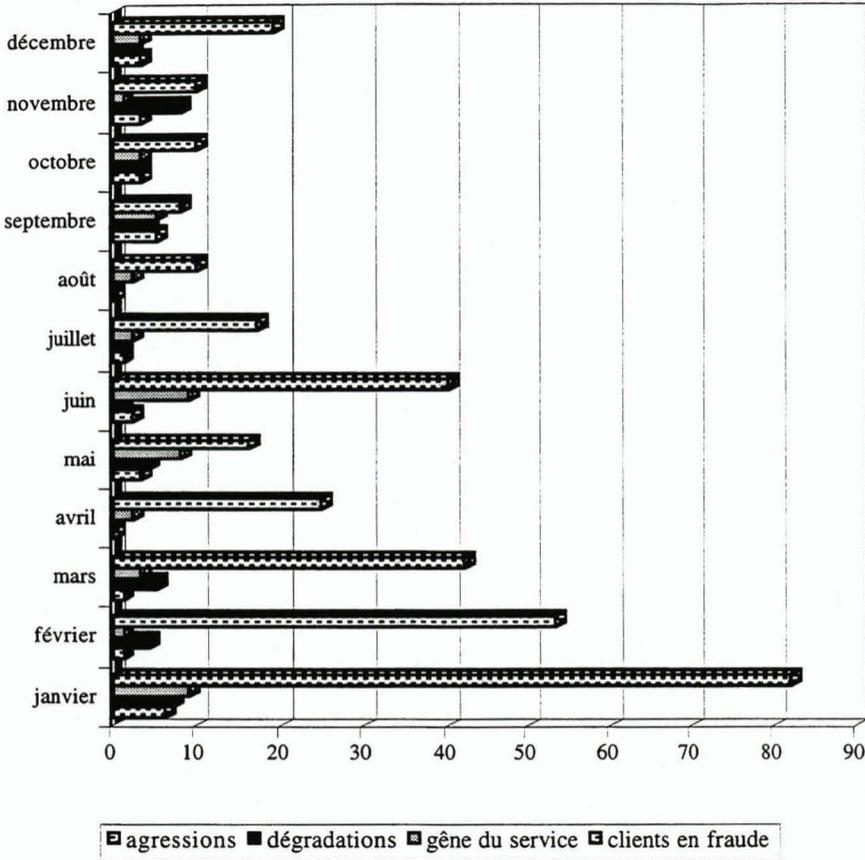


On constate un démarrage très fort en janvier 1997 et une décade assez rapide ensuite jusqu'en mai-juin, date à laquelle les appels d'urgence repartent, mais sont deux fois moins importants qu'en décembre. Ils diminuent à nouveau ensuite en août et remontent très progressivement sur la fin de l'année. On retrouve dans d'autres domaines (HLM) ou dans d'autres villes (Police municipale, Cergy) ce pic en juin. Il y a sur ce mois une "reprise de l'activité" des incidents et des dégradations.

Le schéma suivant représentant le nombre et le type d'incidents sur les lignes de bus en 1997. On voit que la fraude domine toujours et que les agressions n'excèdent jamais la dizaine par mois.

Graphique 2

Nombre et type d'incidents sur les lignes de bus en 1997

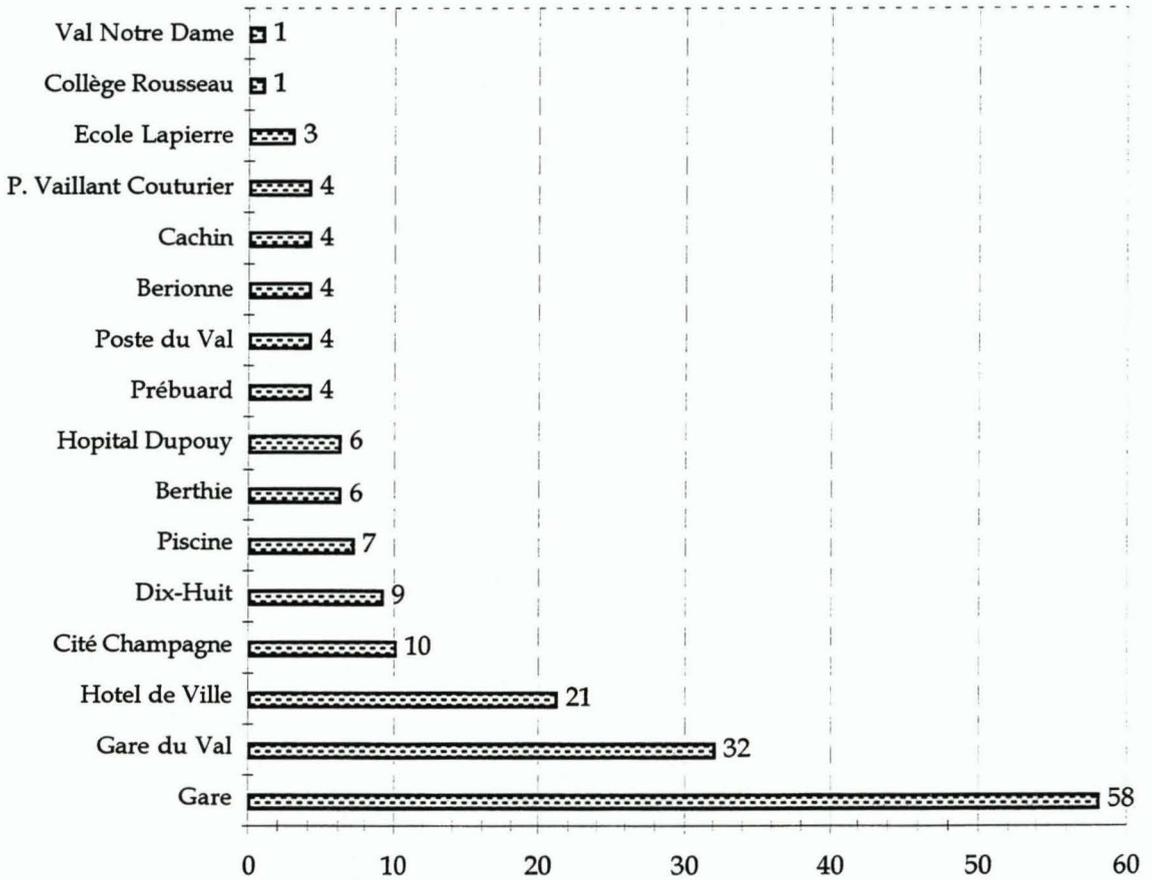


L'écrasante majorité des appels d'urgence est motivé par les clients en fraude. Remarquer le pic en janvier et la lente décroissance jusqu'en mai, pour un nouveau pic en juin (deux fois moins important qu'en janvier). Se produit alors une nouvelle décroissance jusqu'en août puis une stabilisation d'août à novembre et une reprise des appels pour fraude en décembre. Les autres appels d'urgence se partagent entre la gêne du service et les agressions, variant sans liaison apparente d'un mois à l'autre. En d'autres termes, il n'y a pas de corrélation entre les fraudes et les autres types d'incidents ni entre les autres types d'incidents entre eux.

Le graphique suivant permet de visualiser les lieux des incidents où les appels d'urgence sont les plus fréquents sur l'année 1997.

Graphique 3

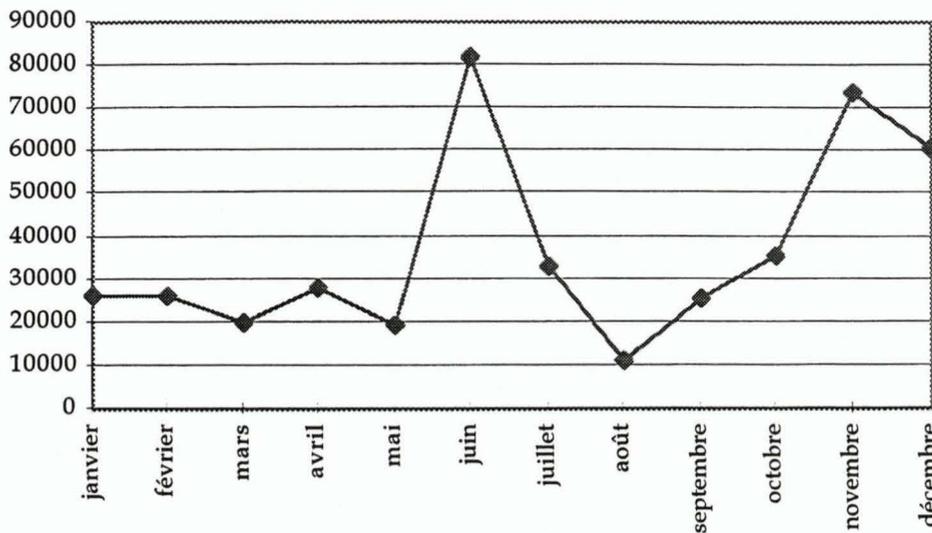
Nombre d'appel par arrêt



Ces informations confirment une impression souvent exprimée lors des entretiens selon laquelle, la gare est un lieu "qui craint". En effet, on constate que l'essentiel des appels d'urgence proviennent de la gare et de la gare du Val d'Argenteuil. L'Hôtel de ville, en centre ville est un autre point névralgique, avec dans une moindre mesure, la Cité Champagne, le Dix-huit et la piscine. Mais, il faudrait rapporter le nombre d'incidents au trafic des voyageurs pour se faire une idée plus précise de leur incidence.

L'évolution du coût des dégradations suit dans une certaine mesure celui des appels d'urgence. Mais on a vu que les appels d'urgence étaient principalement motivés par des clients en fraude, le vandalisme, principal poste en terme de coût de réparation, ne fait pas systématiquement l'objet d'appel d'urgence. L'engagement financier relatif aux réparations suit donc une logique propre, indépendamment des appels d'urgence.

Graphique 4



Hlm Du Val D'argent Nord D'argenteuil

La mise en place d'un traitement informatisé du traitement des courriers est perçu par l'antenne HLM comme un pas "vers la professionnalisation". Il s'agit de faire en sorte que les antennes sur le quartier deviennent un lieu de référence pour les habitants, mais aussi une entité décentralisée de gestion du patrimoine pour l'office. Plus le service apparaît aux usagers comme digne de confiance, fiable et plus l'antenne et le patrimoine loué seront respectés, tel est le diagnostic du bailleur.

L'agence HLM du Val d'Argent Nord (VAN) a mis au point un système de traitement informatisé du courrier reçu. Ce système fonctionne depuis le 1er mai 1994. Tous les courriers reçus à l'antenne sont enregistrés quelque soit le motif de la demande. L'objet de chaque lettre est codé selon la grille suivante :

congé de logement	courriers des amicales de locataires
congé parking	courrier des associations
demande de logement, candidature	courriers des administrations
changement de nom	suite solde locataires
retour permis de visite	prélèvement automatiques
parking (demandes, attribution problème)	régularisation eaux, charges, chauffage
demande d'échange	désinsectisation
pré-contentieux, dettes	réclamations quittancement
troubles de jouissance	notes de service commercial, du siège
P.P.L.	rapport divers des gardiens
demande de travaux sur les parties communes	courriers divers entreprises
demandes de travaux sur le logement	divers (paraboles, assurances, Logeval...)
sinistres expertises	

Nous avons étudié en détail l'item "troubles de jouissance", qui correspond dans les grandes lignes à la définition que nous avons donné des incivilités. Les "troubles de jouissance" représentent 51 courriers sur les 7 mois de 1994 (8,19% du courrier reçu), 119 courriers sur 1995 (5,92%) et 193 courriers en 1996 (7%), 227 en 1997.

On ne prend pas en compte l'année 1994, considérée comme une période de rodage, les items relatifs aux lettres ayant été précisés et étant plus nombreux en 1995.

Pendant l'année 1995, l'agence a reçu 2 010 courriers dont 921 ont fait l'objet d'une réponse, soit un taux de réponse de 45,82% pour un délai de réponse de 15 jours en moyenne. En 1996, l'agence a reçu 2 746 courriers dont 1 339 ont fait l'objet d'une réponse, soit un taux de réponse de 48,76% pour un délai de réponse de 19 jours en moyenne.

Dans la mesure où l'accueil des courriers s'améliore, on assiste selon le chef d'antenne à une croissance des doléances par courriers, puisque cette modalité de réclamation déclenche un traitement par l'antenne. Cette augmentation en volume ne signifie donc pas nécessairement que la situation se dégrade dans le quartier, elle est inhérente à la procédure de connaissance et de suivi mise en place.

La saisie informatique des demandes arrivant à l'antenne va faire l'objet d'une amélioration sur l'année 1998 visant notamment à prendre en compte aussi bien les courriers que les appels téléphoniques et les demandes faites à l'antenne même. Les fiches de saisie seront beaucoup plus détaillées, avec des procédures de renvoi automatiques, etc. La procédure de gestion des troubles de voisinage sera notamment davantage codifiée suivant un processus en plusieurs étapes : courrier au locataire, convocation, sommation, expulsion.

La collecte des données par les HLM

Les "troubles de jouissance" sont "systématiquement traités" selon le chef d'antenne. Ils sont suivis d'un courrier puis d'une convocation. Ils peuvent aussi faire l'objet d'une information complémentaire de la part du gardien, le client étant tenu informé de ces démarches. De plus, les gardiens sont formés à la communication et à la gestion des conflits. "On les pousse à faire des rapports" signale le chef d'antenne.

Les problèmes ou incidents signalés à l'antenne peuvent faire l'objet d'un renvoi d'information auprès de la police ou les services sociaux. Mais dans un cas comme dans l'autre, il n'y a pas de traitement immédiat. "La police va patrouiller aux alentours du logement en question pendant un mois par exemple". L'évaluation de la qualité de cette intervention est encore embryonnaire. De l'aveu du chef d'antenne, cette optique "relève d'une philosophie maison, on est démunis quant à l'analyse des résultats".

Modalités de codage pour les troubles repérés par les HLM

Pour chaque trouble, est notée la date, l'origine du courrier, l'identité de l'expéditeur, la localisation dans la ville. On a recodé ces informations afin de pouvoir les traiter de manière statistique de la façon suivante.

L'origine du signalement: c'est-à-dire la manière dont l'information est parvenue à l'antenne:

- par courrier: code 1
- par une note ou un rapport: code 2
- par téléphone: code 3
- signalé à l'accueil: code 4

L'identité de celui qui signale, c'est-à-dire qui est celui qui se manifeste auprès de l'antenne. Les identités suivantes apparaissent dans la grille de saisie de HLM :

- locataire
- gardien
- mairie
- copropriété

- directeur de l'office
- collectif de locataire
- procès-verbal
- société

On les a recodées de la manière suivante:

- Habitant : code 1 (locataire, copropriétaire, collectif de locataires)
- Gardien : code 2 (gardien, directeur de l'office)
- Autre : code 3 (mairie, procès-verbal, société)

Une grande variété de problèmes sont signalés, que nous avons regroupés en 13 grandes catégories:

- Détritus : code 1
- Dégradations, traces : code 2
- Présences : code 3
- Violences : code 4
- Circulation : code 5
- Problème d'habitat divers : code 6
- Bruits : code 7
- Jeunes : code 8
- Odeurs : code 9
- Squat : code 10
- Squat des parties communes : code 11
- Problèmes de voisinage : code 12
- Autres : code 13

La localisation dans la ville recouvre celle élaborée par l'antenne elle même qui gère des logements dans trois secteurs principaux:

-Le quartier du Coudray, situé dans le VAN : code 1. Ce quartier compte environ 800 logements. Il comprend les rues suivantes : Allée Sisley, allée Renoir, Place Diderot, Avenue Clémenceau, Rue du Coudray, Place d'Alembert, Impasse Malcouture, Rue des Allobroges. Le Boulevard Jean Lurçat (2 cas).

-Le quartier de la Berrionne situé dans le VAN: code 2; ce quartier compte environ 1 250 logements. Il comprend les rues suivantes : Rue de la Berrionne, Allée H. Vallon, Place Dessau, Place des Canuts, Allée de la Haie normande, Allée de l'écureuil, place d'Allessandria, Esplanade M. Thorez, Boulevard de la Résistance. Allée Ronsard (un cas).

-Quartier du Val d'argent sud: code 3; ce quartier est situé dans le Val d'argent sud. Il comprend les rues suivantes: Rue de la Marche, Rue Lénine, Square Anjou, Square Aquitaine, Rue de la Rethonde.

Analyse des résultats

Les informations sont récoltées par une structure dont la vocation est de louer au mieux son patrimoine et non d'étudier l'ensemble des problèmes qui peuvent survenir. Les incidents sont donc toujours vus au travers du prisme de l'activité initiale. Cela ne veut pas dire que les données obtenues soient sans intérêt, notamment pour ce qui concerne le champ précis et restreint de l'habitat sur le Val d'Argent Nord.

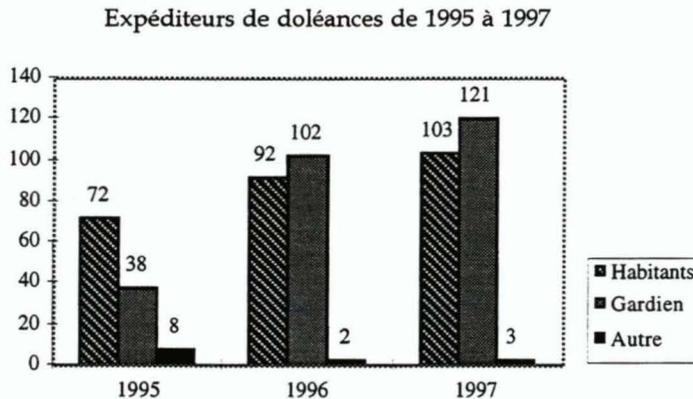
L'origine de l'information et l'identité de celui qui signale

La première catégorie ne fait pas l'objet de commentaires car elle recoupe très largement l'identité de celui qui signale. En effet, les habitants et les gardiens informent le plus souvent

par courrier ou par une note, elle aussi écrite. Ces deux modalités sont très largement dominantes.

L'évolution de l'identité des personnes qui expriment des doléances de 1995 à 1997 montre que la place des gardiens va croissant jusqu'à devenir le premier relais des doléances.

Graphique 5

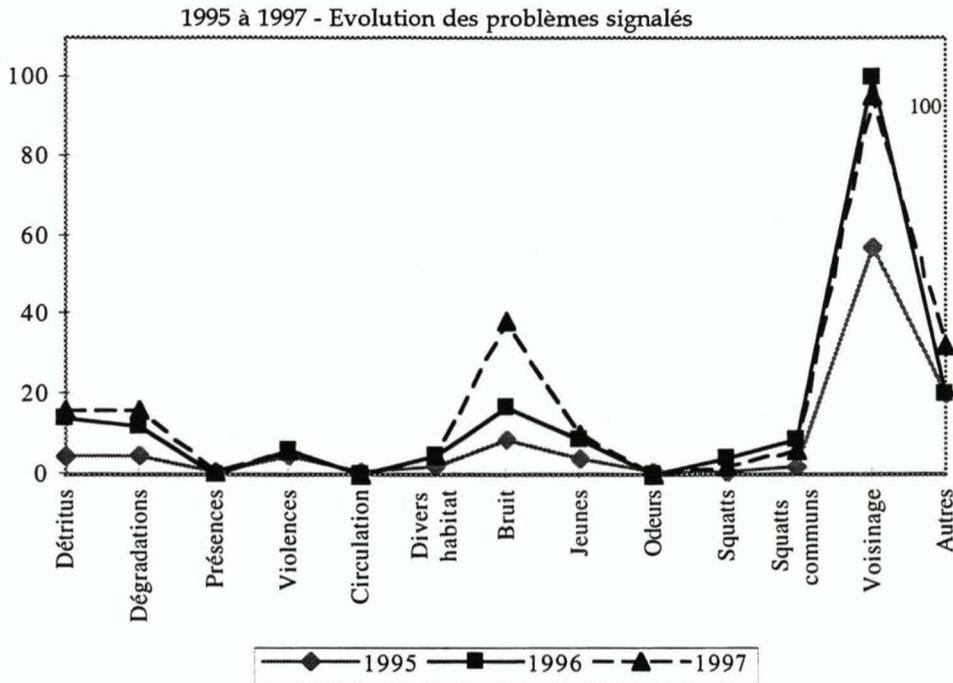


Les doléances des habitants représentent 61% du total des doléances en 1995 contre 32% pour les doléances des gardiens. Cette part passe à 47% en 1996 et à 45,5% en 1997 contre 52% en 1996 pour les gardiens et 53,5% en 1997. On constate par ailleurs que les doléances émanant d'autres sources demeurent marginales sur les trois années étudiées. Cette catégorie étant résiduelle, on se bornera à remarquer qu'elle est en baisse de 1995 à 1997. Elle ne représente que 6,5% des doléances en 1995, puis 1% en 1996 et 1,5% en 1997.

La mobilisation des habitants comme du personnel de l'office est chaque année plus forte. Cependant, on constate qu'elle croît plus vite pour le personnel de l'office entre 1995 et 1996 que pour les habitants. On a en effet demandé aux gardiens d'informer l'antenne des problèmes et doléances qui leur sont soumis, ceci explique sans doute cela. Cette augmentation n'est pas due à un recrutement de nouveaux gardiens.

Une analyse plus détaillée sur les mois de l'année n'apporte pas beaucoup de précisions. Par exemple, le nombre de doléances exprimées par les habitants est très fluctuant sur un même mois d'une année à l'autre.

Graphique 6



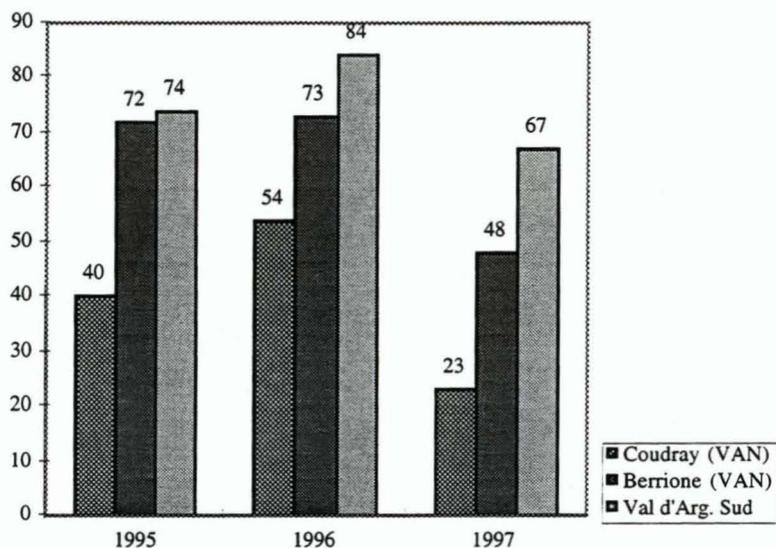
Les

conflits dits de voisinages forment l'écrasante majorité des doléances sur les trois années étudiées. Ils constituent 48,5% des doléances en 1995, 51% en 1996 et 42% en 1997. Cependant, cette catégorie est peu précise, et elle peut notamment recouvrir des problèmes relatifs au bruit, aux jeunes, aux odeurs. Le descriptif lors de la saisie étant assez flou, on ne peut guère aller plus loin dans le commentaire et l'analyse.

Dans un même ordre d'idée, la catégorie "autres", qui concerne des faits non précisés, est trop importante pour ne pas indiquer une faiblesse dans le mode de saisie initial des doléances. A côté des problèmes de voisinage, les conflits relatifs aux bruits sont les seuls à dépasser la barre des 10% en moyenne sur les 3 années (12%). Cependant, les plaintes relatives aux détritus et aux dégradations sont en augmentation constante sur les trois années considérées. Les autres conflits sont en l'état de nos connaissances minoritaires.

La localisation dans la ville évolue un peu. Entre 1995 et 1997, c'est le quartier situé dans le Val d'argent sud qui connaît la croissance la plus spectaculaire, puisqu'il rejoint quasiment le niveau des deux autres quartiers, alors qu'il était deux fois inférieur en 1995. On constate une augmentation en volume des plaintes, mais un rapport entre les quartiers qui demeure sensiblement identique entre 1995 et 1996, alors qu'en 1997, on assiste à un rattrapage du quartier du val d'argent sud.

Graphique 7



10 — La police nationale a Argenteuil

La source utilisée est celle produite par les services de la police nationale dite "main courante". Toutes les activités du service sont enregistrées et décrites sur la main courante. Sur la période que nous avons étudiée, les informations ne sont pas codées mais décrites in extenso. Ces informations sont tapées à la machine, et les télex correspondants sont agrafés en liasse. Chaque journée est divisée en trois compte-rendu d'équipe, le commissariat fonctionnant avec le système des "trois-huit".

Cependant, cette source est précise sur les années 1993-95 et devient beaucoup plus aléatoire sur une période plus récente puisque les informations sont notées à la main. Cette source est peu exploitée en tant que telle. Elle est la mémoire de l'activité du commissariat, et permettra d'apporter la preuve que les gendarmes se sont bien déplacés, que telle personne s'est bien rendue au commissariat, etc.

On a mis au point une grille synthétique et analytique qui permet de saisir l'ensemble des activités mentionnées sur la période. On a opéré un reclassement thématique (les voitures, l'activité routinière, les particuliers, etc.). On mentionne la date et le type d'incident. L'origine est dans la plupart des cas du à un appel d'un particulier ou à une nécessité interne au service. On n'a pas mentionné la localisation dans la ville.

La grille de saisie d'activité de la police nationale est la suivante:

-Voitures

Véhicule gênant, stationnement gênant
Accident sur la voie publique
Véhicule / vélo / cyclo volé ou retrouvé
Véhicule suspect, abandonné
Véhicule en feu
Mise en fourrière

-Vols

Constat cambriolages

Vol à l'étalage, vol à la roulotte, vol en magasin

Vol en action, pris sur le fait

Vol par usage d'une fausse identité

Vol à main armée

-Activité Quotidienne De La Police

Garde à vue (GAV), audition

Surveillance, ronde, renfort, escorte, contrôle local

Déclenchement d'une alarme

Contrôle routier, verbalisation, immobilisation d'un véhicule (à reclasser dans voiture ?) pour défaut d'assurance, de carte grise, de port de casque...

Vérification d'identité, contrôle personnel, séjour irrégulier, vérification de domicile

Ouverture d'un domicile

Renseignement transmis pour enquête, demande de vérification

Collaboration avec les pompier, SOS médecin

Appel à une autre administration

Notification à personne, avis à personne

Transport de plis ou d'objet

Appel pour un individu suspect

Appel pour bruit suspect

Constat de décès

Appelle pour bruit suspect, pour cambriolage présumé

Convocation

-Problèmes des particuliers

Différend de voisinage, territorial, entre automobilistes

Ivresse sur la voie publique, personne excitée, toxicomane, IPM fin d'IPM, mise en chambre de dégrisement, conduite en état d'ivresse

Tapage, bruit, scandale

Bagarre, coups et blessures volontaire (CBV), agression dans la rue, au domicile, au restaurant...

Présence de perturbateurs, jeunes dans les escaliers

Fugue d'un jeune, d'un mineur, d'une personne âgée, d'un hopital, d'un hôpital psychiatrique

Malaises, personne blessée sur la voie publique

Tentative de suicide

Enfant maltraité, enfermé

Personne demandant une protection, menacée

Port d'arme, individu armé

Personne qui ne répond pas aux appels

Individu indésirable, clochard

Nomades

-Dégradations, vandalisme

Sur matériel roulant (SNCF, TVO, etc)

Sur matériel public (tag, poubelle, vitres, abribus)

Sur matériel privé (caves, local dégradé, etc)

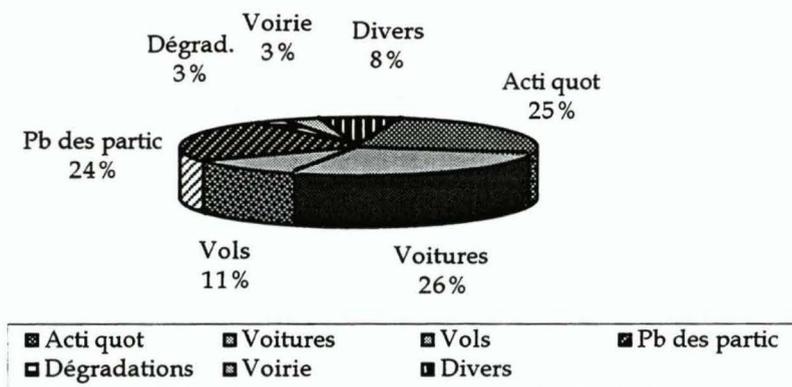
-Voirie

Détritus, objet sur la voie publique
Etat des route, trou dans la chaussée
Feux tricolores, panne d'éclairage
Sallage, verglas, inondation

-Divers

Feu domestique, fumée suspecte, fuite dans bâtiment, dans un appartement
Fuite d'eau, de gaz
Pannes diverses
Objet sur le voie publique
Chien / chat perdu / trouvé

Graphique 8



Les données

Dans la meuse où on n'a pu faire l'analyse que sur les 15 premiers jours de janvier 1993, on ne peut détailler les résultats obtenus. On se borne ici à faire des remarques d'ordre général.

On a constaté qu'une part non négligeable de l'activité du commissariat était constituée d'activités routinières, peu ou pas visible du public. Le commissariat effectue une multitude de tâches, extrêmement variées qui excède la lutte contre la délinquance. Le commissariat apparaît comme un lieu ressource pour la population. Il est appelé pour des questions qui relèvent directement des pompiers ou de SOS médecin. Ceci est vrai en particulier pour les problèmes qui relèvent en fait des services techniques de la ville, et d'ailleurs, la ville a mis en place un numéro vert pour les questions techniques qui devrait soulager la police d'une partie des appels.

2 — CERGY

Deux quartiers ont été étudiés sur ce site : Cergy Préfecture (Cergy Préfecture) et Cergy St Christophe. Mais plusieurs de nos interlocuteurs se trouvent soit à Cergy le Haut soit à Cergy Sud.

1 — Présentation de la ville

La ville de Cergy rencontre selon nos interlocuteurs un problème de croissance. Elle est arrivée à une taille importante (près de 50 000 hbts) en 20 ans et connaît aujourd'hui ses premiers signes d'essoufflement. Si "l'esprit pionnier" qui caractérise ses débuts n'a pas disparu, cette forme d'engagement tend à s'effriter.

Cergy est une ville qui selon un de nos interlocuteurs est en "pleine adolescence" (Directeur services techniques ville). La métaphore est assez juste : l'enthousiasme des premières années a laissé la place à un flottement, un manque de repère.

4 quartiers, 4 époques, 4 utopies

D'une manière générale, on peut dire que la ville cherche à mettre en œuvre de nouveaux principes d'urbanisme : ville étalée, circulation des voitures et des piétons distincte, bâti bas autour d'îlots :

- "Tout cela a de bons côtés, car c'est à taille humaine, c'est agréable" (Agent de développement CSC).

Il s'agit bien d'une ville nouvelle au sens où elle est différente des villes traditionnelles.

"Pour une ville nouvelle, c'est pas mal conçu. Il y a des espaces verts, on peut voir qu'il y a une recherche pour l'embellissement du cadre de vie. Ça n'a rien à voir avec une ville traditionnelle par exemple comme Grenoble d'où je viens" (Agent de développement CSC).

Cet urbanisme particulier rompt avec les habitudes et les repères traditionnels: il n'est pas anodin de le souligner, car un certain nombre de problèmes et d'incivilités trouve selon plusieurs personnes interrogées leur origine dans cet absence de repères habituels :

"Ici il faut chercher le centre ville. Moi je ne le vois pas. A St Christophe, à part les commerces proches de la gare, j'ai du mal à trouver un centre ville. A Cergy Préfecture, c'est pareil. C'est un centre d'affaire commerçant plus qu'un centre ville. Ça me fait penser à la Part-Dieu à Lyon. Ça me gêne. Il n'y a pas la qualité de vie commerçante d'une ville classique" (Agent de développement CLH).

"(Vous habitez Cergy). Non. (Vous y habiteriez ?). Non car c'est une ville sans vie. Je ne sais pas où c'est Cergy. J'y travaille. Il n'y a pas de centre ville. Il y a un centre commercial la semaine. Mais en dehors de ça c'est mort. C'est le principe des villes nouvelles" (Responsable agence HLM).

"Dans la ville nouvelle, les repères visuels par rapport aux quartiers traditionnels, les éléments qui permettent de distinguer un quartier riche d'un quartier pauvre par exemple, ont disparu. Il y a des immeubles et des maisons identiques avec des réalités différentes derrière" (Chargée mission CIPD).

Pour autant, l'idée d'éviter la ségrégation sociale ne s'est pas concrétisée :

"Je n'habite pas le quartier où je travaille. J'habite à 500 m. L'avenue du Port est une frontière entre le quartier de la Préfecture et la Croix-Petit. On passe d'un univers à l'autre" (Directrice école maternelle).

“On a voulu construire les villes nouvelles selon une urbanisation non criminogène. (*Mais est-ce que ça marche ?*). Non, ça ne marche pas. Les responsables, élus, etc, peuvent être déstabilisés par cet échec et ce à quoi ils ont cru. Ils ont du mal à intégrer ce ratage. Pas tous bien sûr” (Chargée mission CIPD).

Cet urbanisme particulier génère par ailleurs des complications s’agissant de la gestion de l’espace. Il y a en effet une imbrication de l’espace public et de l’espace privé entraînant des problèmes de responsabilité :

“Il y avait une volonté de ne pas séparer les espaces. Certains chemins par exemple coupent le patrimoine privé. Il y a des espaces verts publics au sein d’un patrimoine privé. Il n’y a pas de fermeture, tout est ouvert. On ne sait pas où s’arrête le patrimoine de tel ou tel. Tout est assez imbriqué, ce qui pose un problème : les responsabilités sont renvoyées de l’un à l’autre. Ceci est particulièrement vrai sur le quartier du Verger” (Agent de développement 1).

La ville est composée de quatre grands quartiers construits successivement. Cergy Sud est le quartier le plus ancien et accueille environ 15% d’immigrés. Il présente peu de problèmes aujourd’hui. Le tissu social est bien étoffé, il y a des associations actives. L’urbanisme de ce quartier est très influencé par l’architecture de Le Corbusier : tout piéton, larges places, etc. On nous indiquera à plusieurs reprises que cet urbanisme crée un sentiment d’inquiétude dès la nuit tombée.

Cergy-Nord est un quartier plus difficile, construit à peu près comme Cergy Sud, mais avec des entités plus petites. Ce quartier connaît d’importants problèmes de délinquance selon les police nationales et municipale et de nombreux autres témoignages convergents. Certains îlots sont presque exclusivement composés de population en difficulté et il s’y “développe une philosophie de guetto”. De plus, l’assise associative s’est effritée, et “certains îlots n’ont plus de relais associatif”.

Cergy St Christophe a été construit entre 1980 et 1986. L’urbanisme y est plus traditionnel, on y retrouve des routes et des trottoirs. Ce quartier est constitué d’îlots, construits autour d’une école, soit des ensembles d’environ 900 hbts.

“C’est un quartier dynamique, notamment grâce au RER, c’est aussi le quartier le plus peuplé (20 000 hbts, soit presque la moitié de la population de Cergy). Il y a beaucoup d’immigrés et beaucoup d’ethnies (Afrique, Antilles, Maghreb)”.

Il y a de nombreuses associations. La maison de quartier est principalement fréquentée par les africains et elle est délaissée par les beurs “il y a toujours un groupe qui chasse l’autre”. Beaucoup de logement sont en PAP, avec des habitants très endettés.

Cergy Le Haut est le quartier le plus récent, inauguré en 1994, “Ici, l’urbanisme est plus traditionnel : on a resserré les immeubles, l’habitat est plus concentré, les immeubles plus élevés sur un modèle hausmannien”. Ce nouveau quartier rompt avec les principes architecturaux et urbanistiques de ses prédécesseurs pour revenir à une conception plus traditionnelle de la ville :

“Des îlots pavillonnaires autour d’une coulée verte, avec un centre gare assez monumental et très soigné. L’urbanisme est très lisible. On a fait un maillage de rue à la parisienne, avec des façades de rues bâties, des squares. Il y a des références classiques dans le dessin du quartier. Un axe central qui utilise le terrain. Un centre en hauteur. Il y a un projet urbain très cohérent” (Directeur d’antenne).

Ce retour à une certaine tradition a été utilisé comme un argument de vente pour les promoteurs de Cergy le Haut :

“Il y a eu un effet gare dû à l’architecture. C’est une belle réussite architecturale. On a vendu ce quartier avec une image positive. C’est un bel espace urbain, livré en cohérence : gare, commerces, logements, centre urbain, antenne” (Directeur d’antenne).

Cergy le Haut est le dernier quartier de Cergy en construction. Il a été inauguré en 1995 et selon le Directeur d’antenne,

“il y a des choses à faire, des places à prendre : on monte avec le départ du train, alors qu’ailleurs, le produit est fini, on doit s’adapter”.

En raison de son inachèvement, ce quartier connaît une dynamique sociale différente des trois autres :

“J’observe que cette possibilité de rentrer facilement dans la dynamique sociale du quartier parle très fort à certain. C’est peut-être une minorité, mais elle se plaît et s’investit. Elle porte et fait exister le quartier” (Directeur d’antenne).

Vivre à Cergy : la fin de l’esprit pionnier

Si la ville a su attirer des habitants et des professionnels motivés par l’expérience que représente une ville nouvelle, elle est aujourd’hui confrontée à un affaissement de cet “esprit pionnier”, sans qu’une nouvelle conception de l’action publique ne se dégage encore. Toutefois, on se trouve en présence d’acteurs très attentifs à leur environnement, qui sont on le verra plus loin, plutôt désemparés face à la montée des incivilités.

La ville connaît toujours un fort taux d’accroissement de sa population. S’il y a une baisse de la population traditionnelle, celle-ci est compensée par l’arrivée d’étudiants :

“La population croît de 1 000 hbts par an. Il y a environ 57 000 hbts sur le territoire communal. Il y a une progression naturelle. Et un flux de nouveaux arrivants dû aux nouvelles constructions. Ce dernier phénomène ralentit depuis la crise immobilière. Aujourd’hui l’évolution vient de la population universitaire qui augmente de 2 000 étudiants par an. C’est un problème nouveau, car c’est pas une vraie population. Sur 18 000 étudiants, 5 000 résident sur place. Cette population est mal connue. Avant les étudiants étaient des gens plus agités... C’est une population plus calme, sauf lors des fêtes qui entraînent un tapage nocturne.” (Directeur services techniques ville).

Cergy est confronté à une explosion de la population adolescente.

“Cergy est une ville nouvelle. Il y a une évolution socio-démographique : d’une ville de parents (35 ans) avec de jeunes enfants (6-7 ans) jusqu’à la fin des années 1990, aujourd’hui, on a des adultes un peu plus vieux et des adolescents. De ce fait les problèmes sont différents. “Il y a peut-être 10 ans difficiles à passer, tant qu’on est dans cette phase où il y a une population adolescente disproportionnée. Il y aura un rééquilibrage dans 10 ans. Les générations suivantes seront moins dangereuses. C’est une particularité cergysoise d’avoir une vague qui avance” (Directeur services techniques ville).

Par ailleurs, il existe une forte population immigrée, arrivée par vagues successives :

“Dans ce quartier, la population est essentiellement étrangère. Il y a des évolutions : au début tout le Maghreb, puis Afrique Noire, puis un peu l’Inde, le Sri Lanka, Madagascar. Quelques portugais, turcs, etc” (Directrice école maternelle).

La plupart des habitants de Cergy y sont amenés par leur travail ou la recherche de conditions économiques intéressantes :

“Il y a beaucoup de gens déracinés. De toutes les provinces de France. Ils viennent pour leur travail et pas par choix. Quand ils arrivent ils disent qu’ils ne vont pas rester (Présidente association de quartier).

Il ressort de ces entretiens que les habitants de Cergy connaissent un sentiment de solitude, et ceux qui ont réussi à s'ancrer dans la ville insistent sur les avantages que cela procure professionnellement :

“Je suis arrivée là en suivant mon mari il y a 10 ans. Et pendant 2 ans je n’ai connu personne à part bonjour bonsoir. Je n’avais que mon gamin et mon chien. C’est un peu le problème sur toutes les villes nouvelles” (Présidente association de quartier).

Les gens viennent discuter avec des acteurs qui ne peuvent rien faire mais qui seront capables de les écouter, ils fréquentent des associations pour se rencontrer plus que pour les activités proposées :

“Les gens viennent pour parler de tout et de rien. Pour faire de la couture, parce que leur gamin leur répond, parce qu’ils ont un problème avec voisin, avec bailleur, etc. Ils viennent là sans savoir ce qu’ils cherchent. Mais en priorité, ils viennent chercher un contact humain. Certaines femmes au foyer viennent s’inscrire à la couture pas tant parce qu’elles aiment ça que parce qu’elles ont envie de parler avec quelqu’un” (Présidente association de quartier).

“On est enfermés dans notre truc. Les gens sont fatigués. On ne s’occupe pas beaucoup des autres. Les gens ne se connaissent pas. (*Même après 12 ans de présence sur le quartier ?*). Il y a beaucoup de mouvements, de déménagements. Moi je me plais ici. On se dit bonjour, mais on ne va pas vers les autres. L’autre jour le voisin m’a demandé un tire-bouchon, pour une fête. Et bien j’étais contente qu’il me demande ça. Ça n’arrive jamais. On ne se rend pas service. On est en panne avec la voiture en bas et les gens passe à côté de vous en vous disant “y’a un problème” et c’est tout” (Hôtesse d’accueil MQ Toulouse).

“(*Ici l’école est une institution respectée ?*). J’ai des mamans qui me disent “mais surtout si tu apprends que mon fils fait une bêtise, dis le moi et préviens moi” pour ses enfants qui sont au collège. Une autre m’a dit “si tu vois mes enfants faire des bêtises à Auchan ou dans le parc, tu les tapes, tu fais comme avec ton fils”. Une autre est partie à la Mecque. Elle nous a dit “je te confie mes enfants, c’est comme si c’était les tiens”. On a comme ça un droit d’intervenir. On bénéficie d’un statut particulier, parce qu’on est là depuis longtemps. On a fait nos preuves. Mais c’est pas parce qu’on est enseignants qu’on est respectés d’emblée. Tous les nouveaux enseignants sont testés” (Directrice école maternelle).

La perception du climat social

Les acteurs rencontrés font une analyse du climat social de Cergy qui insiste sur 3 points :

- L’identification de quartier à problèmes qui n’est jamais celui où l’on se trouve mais celui d’à côté ;
- Le signalement de la dégradation des quartiers et des problèmes qui s’y rattachent ;
- Enfin, la restitution de l’atmosphère de ces quartiers où sont repérés deux points principaux : un sentiment de solitude et un autre d’insécurité.

Tous les acteurs interrogés sont capables de citer un ou plusieurs quartiers, îlots ou lieux qui selon eux est un endroit difficile, où se produisent un certain nombre de faits délictueux ou relevant des incivilités. On nous cite en vrac :

“Le climat social est plus ou moins tendu selon les quartiers. A Cergy St Christophe, certains quartiers comme la Croix-Petit, sont des quartiers où il y a pas mal de deal, ça traîne pas mal” (ES).

“Il y a des îlotiers qui se sont fait agresser par des jeunes. Il y a des bandes à Cergy : quartier de la Sébille, du Chat Perché, des Échiquiers, de Colombie, de la Croix-Petit... Ça touche aussi St Christophe” (Ilotier police municipale).

“Cergy Sud, “les Châteaux” : les problèmes sont les graffitis. Depuis peu des jeunes qui jouent avec des chiens c’est à la mode. C’est depuis un mois. La gardienne sur place m’a fait part de ce problème. Il y a une cité en fer à cheval, les Échiquiers, avec un parking à l’arrière qui est rarement visité par les forces de l’ordre. C’est en retrait de la rue. On peut l’évacuer facilement par des chemins piétonniers. Il y a des vandalismes de voiture, des voitures à désosser. C’est lié à l’urbanisme.” (Responsable agence HLM).

“Des gens en difficulté on en trouve partout, mais ici, sur 450 logements du quartier la Croix-Petit, la population est en difficulté sur le plan économique (chômage), culturel (difficulté de langage). Ceci se ressent dans le niveau des enfants de l’école” (Directrice école maternelle).

“Il y a quand même des exceptions, des voitures brûlées, mais pas tous les soirs. Ça tourne d’un quartier à l’autre. Sur la Croix-Petit, on entend des horreurs. C’est vrai qu’il y a eu des poubelles brûlées mais c’est épisodique. Une voiture a brûlé la semaine dernière, mais c’était une voiture volée, c’est pas les nôtres” (AS).

“Il y a des cités que personne ne traverse. Par exemple la Croix-Petit. Les écoles en promenade font un détour pour ne pas traverser ce quartier... Pourtant, la directrice d’école nous dit toujours “je ne me sens jamais autant en sécurité que dans ce quartier là.” Il faut dire que dans cette école, l’équipe enseignante fait un gros travail auprès des parents, des enfants, etc. Par ailleurs, pour les gamins à qui on dit “on ne traverse pas ce quartier”, c’est une projection de peur et d’insécurité que l’on fabrique” (Responsable CIDFF-CIDAV).

“C’est une image du quartier. J’habite St Christophe et je ne me suis pas fait agressée. Il y a des images qui collent à la peau des quartiers comme celui de la Croix-Petit” (AS).

“Par exemple une dame vient de déménager d’une location en maison pour un immeuble et finalement, elle dit “j’ai eu peur au départ mais l’entourage est correct”. Certains quartiers ont une image de marque, et certains sont assez bien vus” (Conseillère en économie sociale et familiale).

Les gares et le réseau RER apparaissent comme des “endroits sensibles” aux yeux des services de sécurité tel que la gendarmerie :

“Disons qu’il y a des endroits sensibles. Cergy St Christophe autour de la gare, Cergy le Haut autour de la gare, Cergy Préfecture gare. En fait tout ce qui s’articule sur le réseau RER et les centres commerciaux” (Commandant police nationale).

“Il y a aussi beaucoup de problèmes du côté de la gare. Les jeunes tirent le système d’alarme. La dernière fois le train avait 22 mn de retard... Ça commence toujours à partir de 21h 22h. Bon, on les voit à partir de 17h jusqu’à 2h du matin” (Ilotier police municipale).

Si les acteurs de Cergy reconnaissent volontiers que certains quartiers rencontrent des problèmes, rares sont ceux qui admettent que l’endroit où ils vivent ou celui où ils travaillent est lui même dangereux. Ainsi, la directrice de la MQ de St Christophe explique que la MQ des Touleuses a été saccagée. Lorsque nous rencontrerons la Directrice des Touleuses, il n’en sera pas fait mention spontanément. Alors que cette directrice d’équipement désigna d’autres endroits dans Cergy qu’elle considère comme dangereux...

De nombreux témoignages viennent confirmer cette stigmatisation du voisin :

“Je n’ai pas l’impression d’être dans un quartier le plus insécurisé. Sur St Christophe il y a des endroits le soir qui sont plus difficiles, la Croix-Petit aussi. Ici il y a une réputation épouvantable mais il y a des gens qui habitent depuis 20 ans et qui sont contents d’être là. Cergy c’est quand même différent de la Dalle d’Argenteuil ou de cités comme ça. Il y a des gens qui viennent d’être relogés de Cergy St Christophe. Ils disent qu’ici, ils n’ont pas peur de sortir le soir, pour promener leur chien. Ici, ils ne se sentent pas dans cette insécurité” (AS).

Il y a aussi une variante à cette accusation du voisin : la référence au passé. Avant c’était dangereux, mais aujourd’hui ça ne l’est plus :

“On considère Cergy comme une zone chaude. En fait c’est certains quartiers. Si c’était tout Cergy, y’aurait pas autant de monde qui y vivrait. Avant que j’arrive ici, il y a eu des accrochages, des gens qui cassaient l’ambiance de la résidence.

Mais on n’a pas trop à se plaindre question sécurité, on peut sortir le soir. Il y a des jeunes mais ils habitent ici, ils ne viennent pas de l’extérieur, alors que sur l’îlot du Bois, c’est différent. Les jeunes d’ici font des conneries, mais pas d’agressions, pas de menaces” (Gardien régisseur 1).

Toutefois, dans les quartiers les plus stigmatisés, la population pâtit de cette réputation et n’a plus guère de moyens de défense :

“Les gens du quartier ont envie de donner à l’extérieur une bonne image du quartier. Et parallèlement en fonction des événements disent “c’est un quartier pourri” et “il me tarde de partir”. Ça dépend des personnes, tout le monde n’a pas le même langage. Ça dépend aussi du contexte, des événements. (*Ça veut dire qu’à l’intérieur, les gens reconnaissent les problèmes du quartier, mais pas vis-à-vis de l’extérieur ?*). L’image à l’extérieur est telle qu’elle retentit sur l’image des personnes qui y vivent. Les habitants s’insurgent contre l’image qu’on a du quartier et par voie de conséquence d’eux-mêmes. Mais dans la conversation, ils vont vous dire que le voisin de palier ou de l’immeuble d’à côté correspond à ce qu’on en dit... C’est complexe” (Directrice école maternelle).

Montée de la violence et des problèmes

La situation économique et sociale, selon nos interlocuteurs, se dégrade, mais en décalage par rapport à la situation nationale. La plupart des acteurs rencontrés estiment que la “crise” touche aujourd’hui Cergy, ville qui avait jusque là été relativement épargnée. Avec la crise et ses problèmes économiques, se sont les problèmes sociaux qui se développent à leur tour.

“Depuis peu, les gens viennent nous voir pour demander du travail, ce qu’ils ne se faisait en pas avant. On voit aussi des gens qui ne seraient jamais venus jusqu’ici. En ce moment, j’ai 2 ingénieurs au chômage. On a toujours des “cas sociaux” mais aussi des gens en fin de droit, qui ont des difficultés conjugales, avec leurs enfants...” (AS).

“Il y a peu de familles carencées à Cergy, c’est plutôt à Taverny, Bessancourt, Beauchamp. Mais à Cergy, les gens ont plutôt du mal à payer leur PAP. Ils s’accrochent pourtant à leurs murs, car ils ont investi depuis dix ans” (Conseillère en économie sociale et familiale).

Les processus d’accès la propriété n’ont pas toujours répondu aux anticipations :

“Certes ça été vendu trop cher, mais le quartier s’est aussi dégradé. Les gens qui ont acheté ont galéré avant, ils étaient dans des situations difficiles, ils ont acheté sans connaître, par surprise. On leur a fait croire que ça serait moins cher qu’un loyer. Ils ont été leurrés, mais ils n’ont pas non plus cherché à se renseigner. Tout le monde est fautif, il y a aussi des structures pour se renseigner. Les gens n’ont pas réalisé que leurs échéances allaient passer de 4 à 8 000 francs. Les prêts PAP sont des prêts évolutifs. Ajouté à cela le chômage, les crédits à la consommation... A Cergy après 10 ans, il faut payer la taxe foncière. Subitement, elle passe de 2 à 7 000 francs. Il faut être riche pour acheter, il faut s’y préparer. Pourtant les constructeurs ont fait un peu ce qu’ils voulaient, certains acheteurs n’ont jamais vu leurs banquiers. Les dossiers étaient transmis directement par les constructeurs... Ils ont gonflé les ressources auprès des banques. Certains se demandent aujourd’hui pourquoi et comment leur dossier est passé !” (Conseillère en économie sociale et familiale).

Une analyse partagée au niveau du département où les services sociaux constatent une dégradation inquiétante de la situation :

“J’ai 2 indicateurs qui me permettent d’évaluer la dégradation de la situation : Le premier indicateur concerne le nombre de personnes dans les dispositifs. Il y avait 4 000 personnes qui bénéficiaient d’un aide médicale il y a 5 ans, 40 000 aujourd’hui... Le deuxième indicateur est notre budget, qui connaît une

croissance exponentielle. Par ailleurs, il y a une résurgence de maladies qu'on croyait presque éradiquée comme la tuberculose, qui est une maladie opportuniste, se développant lorsque la situation sanitaire n'est pas bonne : 18,5 cas pour 100 000 hbts en moyenne nationale, 47 dans le Val d'Oise, 60 dans l'Est du département (Garges, Gonesse), 120 dans certains quartiers, soit un taux comparable à certains PVD..." (Directrice prévention santé CG).

Plus que la désignation des quartiers difficiles, c'est la reconnaissance de la pertinence du sentiment d'insécurité lié à la montée de la violence qui caractérise des discours tenus à propos du climat social cergysois.

"Il y a une insécurité assez importante ressentie par une grande partie de la population. Elle est en hausse par rapport aux dernières années. Longtemps on a renvoyé les gens à leurs fantasmes, or il y a malheureusement un réel problème de délinquance. Il est confirmé par les statistiques. Ça engendre des volontés de déménager, peur de sortir le soir, et une sorte de psychose des gens qui dès qu'ils voient un petit groupe de 2-3 personnes qui ont entre 17 à 25 ans et de couleur..." (Chargé mission prévention sécurité).

"On fait des consultations, des enquêtes, le sentiment d'insécurité devient le problème. Ce problème s'amplifie, il s'aggrave et c'est sensible. Je suis certain que la situation se dégrade. Se sont des choses que l'on voit au travers du nombre de réclamations, des propos des gardiens qui se sentent de moins en moins en sécurité, qui sont de plus en plus souvent pris à partie. Avant, on se fiait aux statistiques de la police qui sont en chute libre car plus personne ne porte plainte, on avait une vision faussée de l'inquiétude des gens... Mais on vient de réaliser qu'il y a un phénomène d'insécurité grâce à un sondage. C'est sorti comme un problème majeur à 70%... Et depuis le mois de juin, tout le monde s'occupe de sécurité !" (Responsable agence HLM).

A cette montée de la violence s'attache un certain nombre de problèmes. Tout d'abord, les quartiers connaissent une dégradation rapide :

"J'habite ici depuis 1982. En 1982, c'était un quartier neuf et en construction. (*Le quartier s'est dégradé ?*). Les premières années c'était très bien entretenu, c'était très propre, la ville faisait d'énormes efforts. Et au fil du temps, les choses ont fait que les enfants ont grandi, les gens se sont retrouvés sans travail. Il y a des délinquants. Des choses graves" (Présidente association).

Une économie parallèle se développerait :

"Il y a aussi toute une économie parallèle sur ces quartiers. C'est-à-dire deal, travail au noir, petits boulots parfois légaux et d'autre fois complètement illégaux. Les jeunes dans cette économie ont de quoi vivre. Or les stages sont précaires, peu faciles, donc le jeune peut avoir envie de se tourner vers un argent plus facile que celui du travail légal" (ES).

Une montée du racisme est mentionnée par quasiment tous les acteurs :

"Beaucoup de gens sur St Christophe commencent à être racistes. C'est un gros problème. (*Que faites-vous ?*) C'est assez dur. Ça dépend comment ça s'est passé. La dernière fois, c'est une dame qui rentre chez elle et qui voit quelqu'un qui fume dans son escalier. Elle dit bonjour et lui demande de ramasser sa cigarette. Mais son mari est venu chercher la bagarre. Alors que la personne avait mis ses mégots à la poubelle. Et le type nous dit "c'est tous les mêmes, c'est toujours la même race" etc. Bon nous on dit attention, il y a des lois contre ce que vous dites. On peut appeler la nationale pour ça. (*Et comment réagissent les gens quand la police leur fait la morale sur le racisme ?*) Les gens nous disent "ouais vous êtes toujours pour eux". C'est à double tranchant. Si on est pour le blanc, c'est le noir qui nous dit "vous êtes contre moi" et vice-versa. Le mieux, c'est que chacun nous donne sa version, on mélange les deux versions et on prend le bon et le meilleurs de chaque côté" (Ilotier police municipale).

"Je suis assez pessimiste pour ce qui concerne les offices d'HLM. Par exemple, pour une fuite d'eau. La SCIC considérait que c'était au locataire de payer. Et sans prévenir, les HLM lui donnent la facture. En

plus il était arabe. On lui dit "vous avez un logement et vous vous plaignez ? et en plus vous êtes arabe ?". Le taux de racisme est phénoménal" (Responsable éducateurs ADSEA).

Le phénomène serait dû à au peuplement :

"Le plus gros problème sur Cergy, c'est que les étrangers sont trop concentrés dans certaines résidences. Même s'ils font pas de mal. Moi je suis pas raciste du tout, y'a pas de problème, j'ai des amis noirs. Mais bon quand on met tous les noirs d'un côté, tous les arabes de l'autre, les blancs encore ailleurs, voyez... On ne mélange pas. Et puis il y a beaucoup d'étrangers qui ne veulent pas s'adapter aux lois. Mais il n'y a pas qu'eux. Les français aussi, à cause du chômage" (Ilotier police municipale).

Par ailleurs, les familles se disloqueraient. Le recours au divorce est fréquent, bien qu'il ne règle pas les problèmes :

"Je trouve que les gens vont trop facilement au divorce. On divorce sur un coup de tête. Et on voit des femmes dans une détresse très grande, des femmes sans le sou, des pères qui doivent quitter le domicile et payer une pension. Cela provoque un sentiment d'injustice et ils se désintéressent parfois de leur enfant. A partir de là, les enfants perdent leurs repères. Le père disparaît. La mère est dans d'énormes difficultés et se retrouve dans des cités à problèmes. Y'a plus d'autorité paternelle, s'instaure un phénomène de bande. Souvent les femmes disent alors c'est pire qu'avant. Il y a peut-être des choses à faire pour gérer la crise d'un couple plutôt que de divorcer" (Médiatrice MJD).

Toutefois, certains acteurs essaient de tempérer cette impression de violence croissante. Ils sont partagés entre une analyse des violences et la prise en compte du sentiment d'inquiétude manifesté par les habitants. Tout se passe comme s'ils reconnaissent l'importance du symptôme – expression d'une peur par les habitants – tout en cherchant à minimiser ce qui provoque ce symptôme – il n'y a pas de grande délinquance :

"Il y a une insécurité objective, réelle et une insécurité subjective, inconsciente. Nous on a écho de faits graves et inquiétants. Par exemple un jeune agressé à coup de couteau à 18h. C'est des choses qu'on entend. J'ai un voisin, ancien militaire, à qui on a demandé 100 balles à 6h le soir. Il a refusé, mais il a pris une raclée de la part de ses trois agresseurs. Dans mon quartier, 10 maisons ont été cambriolées en 2 nuits... Donc le sentiment d'insécurité n'est pas simplement subjectif. Mais il ne faut pas non plus exagérer, même s'il y a une insécurité réelle. A force d'entendre parler de faits d'agression, le sentiment d'insécurité grandit. On n'ose plus passer à tel endroit parce qu'on sait qu'un tel s'y est fait agressé. Et ainsi de suite : on fait attention de ne pas sortir à telle heure, de ne pas emprunter tel chemin, etc" (Responsable CIDFF-CIDAV).

"(Cette peur est-elle fondée ?). C'est vrai qu'il y a un certain nombre de raisons objectives qui peuvent conforter le sentiment de ces gens. Mais c'est aussi plus ou moins fondé. Actuellement, sur les 6 premiers mois 1996, il y a une baisse de 10-12 % de la délinquance sur voie publique, alors que le sentiment d'insécurité augmente. Mais pour faire comprendre que ça baisse... Évidemment, se ne sont pas 10 % en moins qui va les rassurer, surtout vu le niveau où on était arrivé" (Chargé mission prévention sécurité).

Il semble que les gens se savent pas à qui s'adresser ou alors que la confiance à l'égard de ceux qui pourraient vraiment agir se perde :

"Par rapport à l'insécurité, les gens viennent déverser leur ras le bol quand il y a un événement : squatt, bruit, cambriolage. Si on prend le temps de bavarder, on écoute souvent les gens exprimer ces difficultés. Les gens disent "on ne peut rien leur dire car on va se faire insulter". Les vols dans les appartements, les gens vivent avec l'appréhension de revenir de vacances... C'est vrai qu'il y a des jeunes qui n'ont pas peur de visiter des appart à 2 ou 4h de l'après-midi" (Directrice école maternelle).

2. Les acteurs et les incivilités

La ville de Cergy subit à peu près toute la panoplie des incivilités, depuis celles faites par des personnes jusqu'à celles commises par des services. Ce phénomène est clairement identifié et unanimement décrié. Les incivilités sont mises en tête de liste des questions qui empoisonnent la vie au quotidien à Cergy. Un témoignage résume bien l'attitude à l'égard des incivilités. Il s'agit d'un problème quotidien et gênant, qui provoque un malaise répété chez les habitants ou ici chez les usagers des transports en commun :

"Les graffitis sont une agression. Les graffitis tous les jours dans le train, ça met le moral à zéro. (Pourquoi ? Je comprends pour un siège lacéré, mais un dessin ?). C'est pas un dessin. On ne ferait pas ça chez soi. C'est une dégradation, c'est un manque de respect, un mépris par rapport au matériel commun. Ça veut dire aussi qu'il y a un mépris pour les travailleurs Ile de France alors qu'il y a des trains de luxe qui sont l'image de la SNCF" (Service social CG).

Les cas de mauvais fonctionnements des services est parfois assimilé à des incivilités. Ils ne sont pas rares et sont mentionnés spontanément par nos interlocuteurs. Plutôt que d'énumérer des exemples in extenso, on ne donne ici que quelques faits :

"France Télécom demande une caution de 1 000 francs pour installer le branchement téléphonique" (Conseillère en économie sociale et familiale) ;

"Des flics qui contrôlent 15 fois les mêmes jeunes sur un ton peu aimable et créent un sentiment de hargne et de provocation (Présidente association de quartier)" ;

"Le parc est nettoyé tous les jours, alors que dans la cité, les papiers traînent un certain temps (Directrice école maternelle)" ;

"La première des incivilités, c'est celle des HLM. Les offices ne respectent pas les habitants. On vous donne un appartement dégueulasse et on vous dit que c'est normal" (Responsable éducateurs ADSEA) ;

"Les HLM utilisent les actions de l'ADSEA pour faire des rénovations de surface alors qu'ils sont déjà subventionnés par ailleurs, notamment par le SAN. Pour autant, ils ne font pas mieux le travail quotidien" (Responsable éducateurs ADSEA) ;

"Pendant plusieurs années il y a eu des dégradations, alors qu'on paye des charges. Il y a eu un laisser aller des bailleurs (Présidente association)".

Nos interlocuteurs sont très prolixes concernant les incivilités des jeunes. Ils estiment qu'elles témoignent d'un refus de la règle et sont commises par des bandes et des pré-adolescents :

"Je me suis fait traiter de "vieille salope on va te niquer" par des gamins de 10-12 ans qui m'ont enfermée dans une pièce" (Chargée de mission CIPD) ;

"Il y a des petits gamins au feu rouge, de 10-12 ans, prêts à l'attaque. Ça m'a vraiment fait drôle" (Conseillère en économie sociale et familiale) ;

"On a beaucoup de problèmes avec les 12-15 ans. Ceux-là sont les plus terribles. Ils parlent d'une manière ! L'ancien directeur a eu des problèmes avec une gamine à qui il a demandé de sortir. Elle lui a répondu "connard, t'es vraiment qu'un con", bref vous voyez le style. Il y a un manque de respect qui est vraiment très caractéristique" (Responsable MQ CSC) ;

"Les bandes aujourd'hui sont beaucoup plus jeunes. Ils font des bêtises ensemble mais ils ne sont pas soudés car ils se font du mal entre eux" (Présidente association) ;

"Les gens viennent aussi pour les jeunes dans les montées d'escaliers. Se sont souvent des jeunes qui boivent, font les cons, font du bruit, se droguent parfois" (Commandant police nationale) ;

"A la MQ, il y a des injures vis-à-vis des gens du quartier ou du personnel. On a quelques dégradations, des extincteurs vidés par exemple" (Hôtesse d'accueil MQ Touleuses) ;

"Avec le nouveau centre gare, des jeunes s'installent et boivent des bières, laissent leurs canettes, etc" (Agent de développement CLH) ;

"Les principaux problèmes concernent l'utilisation abusive des signaux d'alarme. Cela représente 75 à 80% de nos problèmes. Cela génère retard, perturbation des trains et mécontentement des clients qui ratent leur correspondance. Il y a aussi des dégradations de bâtiments, de matériel : tags, vitres cassées, des jets de pierre sur les trains qui circulent" (Responsable sécurité SNCF).

Plus rarement, les adultes sont cités comme auteurs d'actes incivils :

"Il y a aussi des adultes qui cassent, qui se garent n'importe où, qui vident leurs cendriers par terre" (Responsable services techniques ville) ;

"Il y a une délinquance routière qui est le fait des adultes. Ils traversent le quartier à 80 kmh et frôlent une jeune maman et sa poussette" (Directeur antenne) ;

"Les gens ne supportent pas d'être verbalisés s'ils ne payent pas le parking par exemple. Faudrait ne pas les verbaliser et s'occuper des jeunes... (Agent de développement CLH)" ;

"Les études sur la fraude dans les transports en commun sont éloquentes : c'est pas Mamadou qui est le plus fraudeur mais le cadre dynamique qui a très pigé que vu le nombre de contrôles, il vaut mieux se faire pincer une fois ou deux dans le mois" (Chargée de mission CIPD) ;

"Dans mon immeuble, les gens mettent leurs poubelles à côté du conteneur, par terre et tous les jours on doit récupérer ça" (Gardien régisseur 1) ;

"Parfois, des parents envoient leurs enfants avec des poubelles presque aussi lourdes qu'eux : et les enfants ne peuvent pas les mettre dans les conteneurs. Dans ce cas c'est la faute des parents" (gardien régisseur 1).

Les professionnels

Les professionnels de Cergy, pour la plupart d'entre eux, utilisent le terme spontanément et définissent la notion d'incivilité de la même manière que nous, ou presque.

Les incivilités apparaissent comme un problème à part entière, il n'y a pas de déni au prétexte qu'il s'agirait de questions mineures. Au contraire, les incivilités sont souvent placées au premier rang des problèmes, devant la délinquance qui n'est pas, aux yeux des acteurs rencontrés, plus inquiétante ou importante à Cergy qu'ailleurs :

"Les incivilités et les litiges de voisinage empoisonnent plus l'existence des Cergyssois que la délinquance au sens coups et blessures, vols à l'arraché, etc. Les gens viennent pour des nuisances, des atteintes à l'environnement, etc" (Juriste CIDAV).

Et cela même si les élus ne sont pas toujours au clair avec cette notion :

"Les maires et les élus ne maîtrisent pas tous de la même façon cette terminologie et ont du mal à théoriser ce que sont les incivilités. Mais on retrouve cette préoccupation dans toutes les villes. Le maire de Cergy est parfaitement à l'aise avec ces mots là, ces principes et ces traitements. D'autres maires ou élus sont moins au fait" (Chargée mission CIPD).

Les personnes que nous avons interrogées sont très conscientes que les incivilités ne sont pas le seul fait des jeunes qui traînent dans la rue. Elles témoignent de certaines défaillances des services. L'idée que les incivilités ne font l'objet d'aucun traitement adéquat ou adapté est souvent évoquée.

Ce savoir commun aux différents acteurs laisse présager la possibilité de mettre en place des actions sur les incivilités, après avoir harmonisé les connaissances sur cette question. Car pour l'instant, malgré leur bonne connaissance du problème, les acteurs sont plutôt démunis en terme d'action concrète comme on le verra.

Effets attribués au non traitement des incivilités

Connaissance intuitive, informations obtenues par ailleurs peu importe: que les acteurs le fassent explicitement ou de manière latente, c'est bien une liaison de causalité qu'ils établissent entre la montée du sentiment d'insécurité et les incivilités. Ils distinguent trois aspects principaux consécutifs aux incivilités: elles sont à l'origine d'un stress au travail, elles augmentent le sentiment d'insécurité, elles ont pour conséquence de faire fuir les habitants.

Le sentiment d'insécurité se développe chez les acteurs du social et non pas seulement chez les habitants. Lors des entretiens nous avons été frappés par le nombre de professionnels qui à la question de savoir quelle était leur perception de l'insécurité, commençait par parler de leur cas personnel et de conflits sur leur lieu de travail. On ne mentionne ici que les cas les plus marquants¹ :

"J'ai voulu intervenir contre une personne agressive et ça s'est retourné contre moi. Elle m'a craché au visage et a levé la main sur moi. Et depuis il y a une peur qui s'installe. Et je l'ai revue et je n'ai plus le même comportement. Les collègues ont appelé la police municipale, mais qui est venue trop tard. On était que des femmes, et on s'est senties très seules avec nos problèmes" (Agent administratif, CCAS).

"Quand on a été agressée, on l'a toujours en pensée. On tend l'oreille pour savoir si dans le bureau de la collègue le ton ne monte pas trop. On est coincées derrière nos bureaux. Certaines collègues se sont fait recevoir avec un flingue" (AS).

Quasiment tous les acteurs² que nous avons interrogé font un lien entre les incivilités et le sentiment de malaise qu'ils constatent par ailleurs auprès des habitants. On ne rapporte ici que les citations les plus significatives :

"Beaucoup de choses pourraient être évitées s'il y avait moins d'incivisme, moins de dégradation. Les gens devraient être plus attentifs à leur environnement. Les dégradations, les tags, les vitres cassées, les ampoules brisées, augmentent le sentiment d'insécurité dans la ville. (*Pourquoi dites-vous cela ?*). Et bien chaque fois qu'on relève le niveau d'entretien d'un quartier, les gens se sentent mieux. Quand les gens parlent d'insécurité, ils parlent de tags, de papiers abandonnés sur la voie publique, de dégradation et des jeunes. Ce qui fait peur se sont les jeunes. C'est ce qu'ils voient. Ils associent les dégradations et leur inquiétude" (Directeur services techniques ville).

"Ce qui gêne la population, c'est la petite délinquance au quotidien. Ce sont les insultes, les boîtes aux lettres cassées, les agressions verbales, les provocations dans les magasins, etc. C'est un climat au quotidien qui fait que les gens vivent mal dans leur quartier" (Service social CG).

"L'écart entre insécurité constatée et le sentiment tient à ces problèmes d'incivilité. Quand vous passez dans la rue et que des mômes vous agressent, vous crachent dessus... L'incivilité génère un sentiment d'insécurité" (Chargée mission CIPD).

Si beaucoup d'acteurs estiment que les incivilités sont un facteur d'augmentation du sentiment d'insécurité, la police nationale se cantonne à une analyse plus classique de ce phénomène :

"La criminalité globale englobe les vols de voitures, les vols d'autoradio, les cambriolages et les vols violence. Si un sentiment d'insécurité s'accroît, ce qui semble être le cas, c'est principalement dû à ce que les vols violences, les agressions sont elles en augmentation constante" (Commandant police nationale).

Une des conséquences majeure du non traitement des incivilités est la fuite des usagers. Ceci est particulièrement vrai pour l'habitat, quand les gens veulent partir habiter ailleurs :

"Les dégradations nous obligent à avoir beaucoup de logements fermés. Il est devenu très difficile de louer les rez-de-chaussée. Personne n'en veut. Les persiennes en plastique sont vandalisées. Dès que ces appartements sont vides on les blinde ce qui nuit à l'aspect du quartier. C'est un cercle vicieux" (Responsable agence HLM).

"Les gens s'amuse à déménager, mais ils trouvent la même chose ailleurs. Il y a une désertification grave dans le quartier. Si ça continue ça va devenir un quartier dortoir" (Présidente association).

¹ Ont développé des remarques analogues : Responsable CCAS, Service social CG, Direction prévention santé CG,

² Outre ceux cités dans le texte : Responsable agence HLM, Responsable CCAS, Agent de développement, Présidente association de quartier, Directrice école maternelle, Directeur d'antenne, Chargée de mission CIPD.

Un phénomène qui ne suscite pas d'ostracisme

Si beaucoup des professionnels que nous avons rencontrés marquent un découragement quant à l'action à entreprendre, aucun ne manifeste une attitude de repli ou de rejet. Les acteurs recherchent dans les conditions de vie actuelles les causes et l'origine des incivilités. Sans excuser complètement les auteurs, ils estiment que les circonstances particulières dues d'une part à la société de consommation et d'autre part à la crise économique engendrent des tiraillements propres au développement des incivilités.

Les difficultés économiques et l'inquiétude face à l'avenir seraient génératrices d'incivilités³ :

"Les jeunes sont en bandes parce qu'ils sont désœuvrés. Quand on n'a pas de travail, qu'on ne doit pas se lever à 7h du matin pour aller bosser, on n'est pas pressé d'aller se coucher. Avec les copains on glande. J'ai connu ce désœuvrement, heureusement, je suis rapidement rentré dans le monde du travail" (Commandant police nationale).

"Il y a aussi des phénomènes sociaux. Finalement, on se retrouve avec des gens qui ont des troubles psychologiques liés à leur situation sociale. L'accumulation de pas de fric, pas de boulot, entraîne une perte d'identité par absence de travail. On ne peut plus consommer, donc on ne peut plus être" (Responsable CCAS).

Par ailleurs, la crise engendre un manque de communication entre les gens :

"Il y a réel un problème de communication dans notre société. Aussi bien au niveau du couple, dans la famille, que des voisins, que des automobilistes... Il y a une peur de tout le monde et on s'enferme devant sa télévision" (Médiatrice MJD).

Plusieurs interlocuteurs remettent en cause le modèle de la société de consommation qui "oblige" les parents à consommer toujours plus, donc à travailler de manière excessive et à délaisser leurs enfants⁴ :

"Les gens font tous les sacrifices pour les enfants. C'est une surabondance de dons en tous genres, mais c'est du matériel. Ils ont eu tellement de frustrations, qu'ils veulent donner le maximum. Un bébé de 2 ans doit choisir ses chaussettes, mais on ne lui transmet pas un modèle familial, des valeurs, etc. On leur donne tout, mais c'est pas du tout ça l'apprentissage de la vie ! On leur donne deux télévisions, mais ça ne va pas plus loin. Il est très difficile de dire aux gens que ça ne sert à rien de donner deux télévisions et qu'il faut donner autre chose, du temps tout simplement.

La structuration des gens est perturbée par la société de consommation. C'est un modèle de vie qu'ils n'arrivent pas à atteindre. Dans ces conditions, il n'est pas surprenant qu'ils ne connaissent pas les règles de vie en société" (Conseillère en économie sociale et familiale).

"Je crois que les gens n'ont plus le temps. Les gens ne sont plus dans la perspective de dire "quelle éducation je vais donner à mon enfant ?", mais "comment est-ce que je vais faire pour survivre ?". Sauf quelques rares exceptions un peu nanties qui ont le temps de réfléchir à ce qu'ils font parce qu'ils ont un salaire correct par exemple" (Responsable CCAS).

Les acteurs rencontrés ne jettent donc pas la pierre aux parents et s'insurgent contre l'idée selon laquelle les parents ont "démissionné". Ils sont au contraire pris dans un système de contraintes qui les empêche d'élever correctement leurs enfants et de rester eux mêmes fidèles aux règles de la vie sociale⁵ :

"Dans les médias, les milieux professionnels, on dit toujours que la famille démissionne et ça m'agace profondément. Mais la famille demande parfois qu'à être aidée ! Comment les parents peuvent-ils avoir

³ Idem : Hotesse accueil MQ Toulouse, Directrice école maternelle.

⁴ Idem : Responsable agence HLM.

⁵ Idem : Présidente association, Chargée mission CIPD.

une action éducative s'ils partent à 5h du matin et reviennent à 10h le soir ?" (Présidente association de quartier).

Société de consommation et crise engendreraient une crise de l'autorité dû au fait que les enfants sont peu structurés, qu'ils manquent de repères⁶ :

"Avant ça couvait, mais c'était pas extériorisé. Il y a un rejet de la police. Ou même des services de secours comme les pompiers victimes de jets de projectiles. Je trouve ça un peu dément. Ça montre le désarroi de la "jeunesse". C'est une sorte d'auto-destruction. On rejette tout, les secours, les services de police, c'est un suicide lent comme celui du toxico ou de l'alcoolique" (Commandant police nationale).

Un phénomène qui s'explique aussi par l'envie de "frimer" :

"Si l'attitude change, c'est à cause des potes, de l'envie de déconner. Se donner un genre hors de la maison qu'on n'a pas devant ses parents par respect pour eux" (Animateur de proximité).

Pour d'autres acteurs, les incivilités seraient dues à des divergences de culture et d'éducation⁷ :

"En Suisse ou en Allemagne, on ne souille pas l'environnement. Le comportement est différent par rapport à la collectivité. En France la tendance est différente" (Directeur services techniques ville).

Conséquence de la crise, se développe selon plusieurs de nos interlocuteurs des troubles psychologiques graves, qui vont au delà de ce à quoi sont formés les acteurs⁸.

"Le public auquel nous avons à faire est de plus en plus perturbé psychologiquement, ce que je ne connaissais pas il y a 5 ans. Soit les gars sont en déphasage complet, avec crise d'angoisse et traitement psychiatrique. Soit la loi, le bien et le mal ne sont plus repérés. Et je ne parle pas de la loi des textes, mais du consensus universel qui fait qu'il y a des choses interdites" (ES).

Systèmes de comptage en rodage

La connaissance des incivilités par les acteurs est largement intuitive, ils se fondent sur ce qu'ils voient et sur ce qu'on leur raconte. Cependant, certains d'entre eux commencent à mettre en place des systèmes statistiques qui permettront d'avoir une connaissance fine du terrain. Ces statistiques pourront être un outil d'aide à la décision.

La SNCF est l'entreprise qui a mis en place le système de recensement des problèmes le plus ancien et le plus complet :

"On a une base de données SNCF qui recense les malveillances sur les trains, les personnes, les gares, les installations de sécurité, etc. C'est nous qui l'avons mise au point. Ces catégories ont été reprises par les autres transporteurs. Ça nous permet d'avoir une connaissance commune train et bus. Il y a une grille par tranche horaire et par jour de la semaine. On voit à quels moments il y a des problèmes. (*Que faites-vous de ça ?*). On essaie d'en tirer quelques conclusions. Ça permet d'agir en fonction des faits. On transmet à la police des chemins de fer. Pour qu'elle intervienne de manière plus ciblée" (Responsable sécurité SNCF).

Pour l'instant ces informations sont utilisées pour répondre pied à pied en vue de mesures techniques de réparation. Ces statistiques ne sont pas utilisées pour mettre en place des actions de prévention ou de dialogue.

⁶ Idem : Présidente association, Animateur de proximité, ES.

⁷ Idem : Gardien régisseur 2, Chargée mission CIPD.

⁸ Idem : Commandant police nationale, responsable CCAS, Responsable agence HLM.

Le CIPD essaye de réaliser une synthèse des systèmes de comptage existant pour améliorer la connaissance du terrain. Au moment de l'enquête, l'harmonisation n'était pas réalisée et seules les sociétés de transports travaillaient sur les mêmes critères.

"(Au CIPD, avez-vous simplement étendu le système de comptage mis au point par la SNCF ?). On l'a retravaillé avec le responsable des quatre gares de Cergy avec celui de la société de bus (Stivo). Par exemple, la main courante de la Stivo disait "3 noirs ont attaqué 1 blanc" ou "6 pakistanais ont...". Maintenant, c'est plus objectif. Ce sont les chauffeurs qui notent les incidents. On peut maintenant exploiter ces données, mais on peut difficilement les croiser avec celles de la SNCF. Ce système d'analyse nous a permis de retravailler nos a-priori. On pensait que les problèmes avaient lieu à Cergy St Christophe après 22h. En fait, l'heure la plus dangereuse c'est entre 16 et 20h" (Chargée mission CIPD).

Le CIDFF-CIDAV réalise des statistiques, tout comme la MJD. Mais celles-ci se rapportent à l'activité (les sorties) plus qu'au terrain (les entrées). La police dispose d'un fichier photo informatisé destiné à traiter la petite délinquance :

"On dispose d'un fichier photo informatisé, appelé fichier départemental Canonge où sont répertoriés tous les délinquants interpellés sur le département. Car les délinquants sont souvent des récidivistes, les voleurs sont voleurs d'habitude" (Commandant police nationale).

La collecte des plaintes

Le signalement d'un désordre butte souvent sur le circuit que doivent suivre les gens pour voir leur problème traité. Pour remédier à ce problème, la mairie a sectorisé la ville en quartier dotés d'une antenne. Les antennes sont chargées, entre autre, de recevoir les plaintes des habitants. Dans la mesure où ce système ne fonctionne vraiment que sur un quartier au moment de l'enquête⁹, on mentionne les antennes comme une action porteuse, mais on ne peut dire pour l'instant si elle fonctionne.

En attendant que les antennes entrent dans les habitudes, il existe une multitude de services ou d'association qui peuvent entendre les habitants ou et les victimes. Beaucoup d'acteurs pressentent la frustration des habitants lorsque leur plainte n'est pas enregistrée ou qu'elle n'est pas suivis d'effets visibles. Mais les acteurs présupposent la bonne information du public et n'évoquent jamais spontanément les difficultés d'accès au service liée à la langue ou à la non maîtrise de l'écrit.

La Ville de Cergy ne sollicite pas de manière systématique l'avis des habitants. Il n'y a pas de numéro vert pour informer les services techniques d'une dégradation, pas de ronde régulière dans les quartier avec les services techniques et les habitants, etc. Ainsi, le retour de ce qui se passe sur le terrain n'est pas organisé, et l'inquiétude ou le mécontentement des habitants ne sont pas canalisés.

La plupart des acteurs rencontrés estiment que le public s'adresse rarement directement à eux mais passe par le maire :

"L'interlocuteur essentiel du citoyen c'est sa mairie" (Chargée de mission CIPD).

Ce fonctionnement présuppose que les habitants connaissent le maire, savent écrire, vont prendre la peine de le faire. Par ailleurs, ce fonctionnement peut paraître surprenant de la part de services publics : ils sont peu ouverts au dialogue direct avec leurs clients. Aucun des services rencontrés n'a mis en place une ligne directe ou un système de réception des doléances identifié pour les usagers.

⁹ Novembre-décembre 1996.

“La tendance n’est pas forcément au téléphone. Les gens écrivent. Ils envoient un courrier de dénonciation à propos de faits précis. Cela représente 4 ou 5 lettres auxquelles je réponds en précisant les orientations de la mairie. Mais les gens voudraient un traitement immédiat alors que nous avons des actions plus lentes et peu claires. Un autre mode d’interpellation se développe : se sont les antennes. Un certain nombre d’habitants prennent l’habitude d’y aller pour dénoncer les problèmes” (Chargé mission prévention sécurité).

La plupart des acteurs rencontrés considèrent que les doléances des usagers sont exprimées au niveau de la mairie, qui leur transmet ensuite le problème. On ne donne que les citations les plus marquantes, les acteurs ayant une position similaire étant mentionnés en note¹⁰.

“La proportion d’habitants qui signalent une dégradation est très faible. Certains écrivent. Ce sont toujours les mêmes. Les gens ont tendance à se dire “c’est pas notre affaire, c’est celle de la mairie” (Directeur services techniques ville).

Tous les acteurs rencontrés déclarent qu’ils donnent suite aux lettres qu’ils reçoivent soit directement soit par renvoi. Il y a presque toujours un transit d’un service à l’autre. On peut alors supposer que la réponse faite est longue à parvenir à son destinataire.

“*(Comment est-ce répertorié ?)*. Les lettres sont enregistrées et classées par quartier et non par problèmes. Il faudrait faire ce double classement. On fait toujours une réponse souvent une réponse personnalisée. Mais il faut vérifier ce qui est dit dans la lettre avant de répondre. Mais parfois c’est l’antenne, parfois service technique, parfois nous, parfois cabinet du maire...” (Chargé mission prévention sécurité).

Le TGI est la seule institution qui soit sollicitée directement. Mais là encore, il s’agit d’une procédure écrite et donc réservée à des personnes qui sont bien informées et maîtrisent les rouages administratifs car aucune publicité n’est faite sur cette possibilité.

“Il y a des courriers pour dénoncer des incivilités. Il y a des gens qui nous écrivent pour dire que leur voisin fait du bruit, que les enfants sont sur le palier. J’ai des lettres comme ça sur Cergy” (Magistrat TGI Pontoise).

La réception des plaintes ou plus modestement la connaissance de l’état des lieux est plutôt mieux organisée dans les services collectifs, sans toutefois qu’il s’agisse d’une politique concertée. S’il n’y a pas coupure avec les usagers, il n’y a pas non plus, semble-t-il, de recherche active de contact¹¹.

“L’information essentielle vient des gardiens puis des techniciens. *(Les gardiens ont pour mission de vous informer ?)*. Oui c’est élémentaire. *(Et les habitants est-ce qu’ils se manifestent ?)*. Oui bien sûr. Les locataires utilisent toutes les méthodes. D’abord le gardien puisqu’on ne leur cesse de répéter qu’il est leur premier interlocuteur. Toutes les réclamations peuvent être transmises au secrétaire technique de l’agence, au responsable technique ou à moi même” (Responsable agence HLM).

La ville organise une information générale sur ce qui se passe à Cergy, les activités, etc. Mais elle ne cible pas son information sur la gêne que provoquent les incivilités. Même les antennes ne sont pas présentées sous cet angle, mais comme un “lieu ressource”. Si elles sont effectivement multifonctions, mais que la ville souhaite renforcer son action sur l’insécurité, il conviendrait qu’elle cible davantage sa communication sur les outils qu’elle met en place¹².

¹⁰ Idem : Service social CG, Chargée de mission CIPD, Animateur de proximité.

¹¹ Idem : Gardien régisseur 2, Responsable sécurité SNCF.

¹² Directeur antenne CLH.

“L’antenne est récente. Elle n’est pas encore connue par tous les habitants qui ne viennent pas encore trop nous voir. L’objectif c’est que les gens qui ont des choses à dire, qui ont envie de s’impliquer dans la vie du quartier, puissent venir parler à l’antenne. Il y a eu des réunions d’information pour les habitants pour leur présenter le rôle de l’Antenne. Il y a aussi un travail auprès des associations. Par exemple on identifie les amicales de locataires, les gardiens. Il y a pas mal d’associations” (Agent de développement CSC).

Ce sont les services eux mêmes qui organisent leur promotion, ce qui ne contribue pas à la lisibilité de l’offre¹³ :

“C’est mon boulot de faire de l’information. On distribue des dépliants. Je participe à des réunions par exemple à la mairie où je rencontre d’autres professionnels et partenaires sociaux. On travaille aussi avec les media. On fait aussi des journées portes ouvertes, des journées des associations, etc” (Responsable CIDFF-CIDAV).

Il devrait aussi être possible d’aménager le travail des animateurs de proximité¹⁴ :

“Lors de sorties, les animateurs peuvent aller voir les parents pour leur expliquer ce qu’on fait, où on va, etc. C’est là où on peut intervenir. Mais c’est extrêmement difficile. Il y a beaucoup de familles monoparentales. On n’a pas l’occasion de voir régulièrement les parents qui travaillent. Les enfants vont de l’école à la maison de quartier. La difficulté, c’est que pour les parents on est obligés de téléphoner, de demander des autorisations parentales, de vérifier les signatures, etc. On fait de l’info auprès des parents pour se préserver. Mais on n’explique pas qu’on est une équipe de proximité et qu’on fait tel et tel travail” (Animateur de proximité).

3. "Qui doit intervenir?"

Les habitants passifs?

Beaucoup parmi les professionnels que nous avons interrogés, regrettent que les habitants ne prennent pas plus d’initiatives dans la gestion quotidienne des incivilités. Ils estiment aussi qu’il est difficile de les mobiliser. La délégation à plus compétent que soi est largement utilisée¹⁵ :

“C’est un problème de communication, les gens ne savent plus communiquer entre eux. Ils ont besoin d’intermédiaires et c’est pour cela que la médiation voit sa place augmenter et en particulier dans les villes nouvelles où les gens viennent de partout et ne se connaissent pas¹⁶. On réussit souvent parce qu’on les a aidés à communiquer, tout simplement. Souvent, le problème est minime, il se résoud avec un peu de bon sens. C’est sous prétexte qu’on ne connaît pas l’autre que cela prend une ampleur disproportionnée. Maintenant on délègue tout aux associations, on ne va plus parler aux autres sous prétexte que ça ne nous regarde pas... Il faut réapprendre à vivre ensemble” (Juriste CIDFF-CIDAV).

Pourtant une multitude d’associations existent à Cergy, mais leur action ne s’inscrit pas, semble-t-il, dans la durée :

“(Les problèmes de voisinage doivent-ils nécessairement être réglés par un agent spécialisé ? Que peuvent faire une association, ou un voisin ?). Ça serait possible oui, mais pas à l’heure actuelle. Dans mon immeuble, c’est bonjour bonsoir, personne ne s’occupe de personne. Si on entend hurler, on va se déplacer. Et encore. Dans la rue, on se fait agresser, c’est l’indifférence totale. Non c’est impossible que ça soit un voisin. C’est chacun sa vie, chacun son truc. Les gens sont égoïstes ou même ça ne leur vient pas à l’idée” (Hôtesse d’accueil MQ Toulouse).

¹³ Idem : Accueil MJD.

¹⁴ Idem : Chargé mission prévention sécurité.

¹⁵ Idem : Agent de développement CLH, Responsable agence HLM.

¹⁶ C’est plus un effet de loupe du au métier qui fait que cet acteur estime que la médiation se développe. En fait, elle semble être au stade embryonnaire à Cergy.

“Sur 450 logements, il y a 10 % de gens actifs, ça fait très peu. Dans le quartier émergent depuis six ou huit mois des associations. Elles sont récentes. Et on a connu par le passé des associations qui se sont essouffées. Par exemple, il se monte un groupe de femmes. Moi je ne porte pas de jugement, je me réjouis qu’elles aient un lieu pour discuter. Mais on sait qu’il y a quatre ou cinq ans un collectif femmes a mené une action similaire et s’est arrêté” (Directrice école maternelle).

Les gens savent mal communiquer, ils n’osent plus prendre l’initiative du dialogue¹⁷ :

“Pendant l’été, il y en avait trois ou quatre jeunes qui buvaient devant les commerces, mais n’allaient pas plus loin. Mais les commerçants ont très mal réagit. Au lieu d’essayer de savoir pourquoi ils étaient là, de discuter, ils les ont agressés...” (Agent de développement CLH).

“Les gens ne font plus de réflexions aux jeunes quand ils délirent dans la rue. Quand j’étais jeune, si je faisais une connerie dans la rue on me faisait une réflexion. Aujourd’hui les adultes ne regardent plus ce qui se passe autour d’eux. Ils sont indifférents. Ils ont autre chose à faire, du travail, des problèmes. Et ils n’ont plus le réflexe de se tourner les yeux envers l’enfant d’autrui” (Animateur de proximité).

“Il faut entrer en relation avec les autres et ne pas faire que de la répression. Si on voit quelqu’un en train de piquer dans un magasin, si en plus il est bronzé, on va éviter de discuter avec lui et attendre l’intervention ou non des vigiles. On a peur. Alors qu’on peut discuter de façon correcte et polie, ce qui fera chuter la violence. La répression entraîne la violence et le rejet de chacun” (ES).

Les paradoxes de la professionnalisation

Les professionnels se plaignent de l’apathie de la population, et disent qu’il faudrait donc que les gens portent davantage plainte, tout comme ils pourraient participer à l’entretien de leur environnement en signalant les dysfonctionnements ou intervenir lorsqu’ils sont témoins d’une incivilité entre des personnes.

“On voit des gens qui ont repéré un délit et on leur demande s’ils ont porté plainte et ils disent “non non !”. On leur dit de porter plainte sinon “vous ne participez pas au fonctionnement de la loi et des institutions”. C’est pas la société qui va saisir le jeune, c’est vous. Il faut porter plainte s’il y a un délit” (Agent de développement CLH).

“Il faudrait porter davantage plainte. C’est une des solutions. C’est vrai qu’au poste de police les gens ne sont pas assez nombreux. Il faut pousser les gens à porter plainte. Il faut dire les choses. Le seul fait de dire de déclarer, ça fait baisser la tension. Donc pour ça c’est positif. Par ailleurs ça permet d’avoir des statistiques. Car pas de plainte pas de fait” (Présidente association de quartier).

Mais, d’un autre côté, ils se méfient de la participation sauvage ou naturelle des habitants. On le voit avec la médiation. Si la médiation rencontre une approbation unanime auprès des professionnels que nous avons rencontrés, elle n’est pas une pratique répandue en dehors de la justice. D’ailleurs Magistrats et médiateurs en MJD ne sont pas vraiment favorable à un développement de la médiation hors de la MJD. Au minimum, il lui faut être encadrée. Les professionnels de la médiation ne sont pas partisans d’un développement de la médiation par les habitants ou les associations :

“Non je ne serai pas d’accord pour que des médiateurs sans légitimité règlent des conflits parce que la Justice ne le fait pas. Si les gens n’arrivent pas à gérer un conflit, il faut bien que quelqu’un le règle. Et donc la Justice” (Magistrat TGI Pontoise).

“Les habitants et la médiation, je m’en méfie. (*Pourquoi ?*). Je ne dis pas que c’est mauvais, mais il faut quand même avoir quelques rudiments pour les entretiens. On ne s’improvise pas médiateur. Les gens qui font ça doivent avoir une formation. La fonction essentielle du médiateur est de ne pas prendre parti et c’est très difficile” (Médiatrice MJD).

Mais la médiation bénévole ne permet-elle pas aux habitants de réinvestir l’espace public, d’avoir un rôle dans la gestion de leur environnement ? A trop professionnaliser la médiation,

¹⁷ Idem : Responsable CCAS.

on risque aussi de créer une nouvelle catégorie socio-professionnelle. Et aussi de renforcer la coupure entre population et gestionnaires de la ville par des services spécialisés. Face aux problèmes, il y a toujours plus de spécialistes alors que ces problèmes se développent aussi parce qu'ils sont en fait délégués à des gens qui ne sont pas impliqués personnellement dans le quartier mais professionnellement. Ne serait-il pas important d'inventer des procédures ou des actions qui permettent de resocialiser les habitants afin qu'ils prennent conscience qu'ils peuvent participer à la gestion de leur quartier ?

Il est frappant de voir à quel point les professionnels sont centrés sur l'efficacité de leur action et négligent la nécessité d'une rétroaction auprès des habitants. Plusieurs d'entre eux disent même explicitement que les habitants sont inquiets car ils ne connaissent pas les décisions de Justice, mais apparemment personne ne songe à développer une information sur les décisions prises en dans ce domaine¹⁸.

"(La MJD pourrait-elle faire une information plus large de ses décisions ?). Les affaires sont plus confidentielles que celles jugées au tribunal correctionnel où on peut entrer et assister à une audience et où il y a des comptes-rendus dans journaux. Mais en MJD, on ne fait aucune publicité aux affaires traitées" (Magistrat TGI Pontoise).

"Ce qui alimente le sentiment d'insécurité, se sont les plaintes non suivies d'effet. Par exemple, on porte plainte pour une fenêtre fracturée, un vol d'autoradio. Il n'y a pas de suivi, pas de retour. On sait que tels et tels jeunes ont fait telles ou telles choses. Ils sont arrêtés et on les revoit le lendemain. Et bien sur vous ne savez pas ce qui s'est passé. On ne sait pas qu'ils vont aller en MJD. Et alors se développe un sentiment d'impunité : "ces jeunes peuvent tout faire, on ne leur fait rien". Je veux pas dire qu'il faut les mettre en prison, mais il faudrait avoir le retour sur les actions qui sont entreprises. On pourrait informer les gens de l'association, les partenaires sur un quartier, ensuite ça circule par le bouche-à-oreille. Je pense que c'est important" (Présidente association de quartier).

La professionnalisation engendre une confiance et des attentes de la part de la population. On le sait pour la police, les HLM, la mairie, mais c'est également vrai pour l'école. L'école est surinvestie par les parents, ce qui peut provoquer des déceptions, d'où la nécessité de trouver d'autres partenaires :

"Pour autant, les parents ne savent pas nécessairement mettre en place ce qu'il faut pour que leurs enfants changent de comportement. C'est là un grand problème. Les parents font confiance à l'école. Une très grande confiance, bien au delà de ce qu'on peut réellement faire. On est un peu le docteur miracle... Quand au bout d'un certain temps survient l'échec, il y a déception. Ils ne comprennent pas comment cette école, sur laquelle ils avaient tant compté et mis des espoirs et n'a pas réussi. Que eux ne réussissent pas ça leur paraît normal car ils ne savent pas, mais que l'école ne réussisse pas, alors là ils ne comprennent pas" (Directrice école maternelle).

Un dernier paradoxe des collaborations entre professionnels est qu'elles conduisent parfois à une confusion des identités et à des rivalités :

"Ça commence tout juste à évoluer. Il y a des gens sur le terrain, on les appelle des animateurs de rue. C'est formidable et en même temps, je me dis qu'on va scier la branche sur laquelle on est assis. S'ils se mettent à faire notre boulot, où va-t-on aller ? Mais ils ont pas nos moyens, nous on a 10 MF" (Responsable éducateurs ADSEA).

"Mais il peut y avoir un problème d'identification des services pour savoir qui fait quoi. Ici vous êtes dans un lieu ressource où la communication peut s'organiser. Il faut savoir où commence le rôle de chacun et où il se termine. Si on a l'impression que la police fait du social, les gens ne savent plus à qui s'adresser" (Juriste CIDFF-CIDAV).

"C'est sur, je pense que notre tâche a un peu évolué. C'est comme les instituteurs en campagne au début du siècle. Mais on doit pas se transformer en médecin, infirmière ou AS. C'est pas notre mission qui reste avant tout l'enseignement. On doit mettre les enfants en situation d'apprentissage. Il ne faut pas le perdre de vue" (Directrice école maternelle).

¹⁸ Idem : ES, filotier police municipale.

Certains travailleurs sociaux qui font maintenant de la médiation au sein de l'ADSEA sont assez critiques.

“On est en porte-à-faux avec les politiques de la ville qui se sont largement inspirées de notre travail qui consiste à aller vers les populations. Mais ils n'ont pas les moyens, il n'y a qu'un discours et les gens restent assez seuls dans les quartiers. Aller faire repeindre le volet à celui qui le casse, c'est le nouveau grand truc des administrations... Ça ne peut marcher que s'il y a un éducateur qui connaît les jeunes. Il faut des êtres humains derrière ces grands dispositifs” (Responsable éducateurs ADSEA).

“Il aurait été préférable de former et d'augmenter les gardiens plutôt que de nommer temporairement des ingénieurs sociaux. Si les gardiens étaient mieux formés, nous pourrions mettre en place des actions à plus long terme de collaboration. C'est aussi choquant (et incivil) de mettre un gardien à 6 000 balles et de lui demander de collaborer avec quelqu'un qui a une maîtrise d'œuvre sociale et qui est bombardé dans le quartier à 15 000 balles par mois. Comment peut-on dans ces conditions collaborer ?” (Responsable éducateurs ADSEA).

On peut aussi poser le problème suivant et se demander si la création d'une nouvelle catégorie de personnel, nouvellement formée, nouvellement recruté, n'est pas un moyen pour contourner l'immobilisme de certains personnels en place. Cette “évolution” par contournement est coûteuse en terme de budget sinon en termes humains (frustrations professionnelles, crispations corporatives). Est-elle possible aujourd'hui ?

4. Les tactiques

L'essentiel des actions entreprises sont des réparations et les traitements préventifs n'en sont qu'à leurs prémisses.

Réparer

La SNCF a mis en place différents systèmes qui lui permettent de signaler et d'intervenir : sociétés de gardiennage, bornes d'appel, télésurveillance, assistance à la fermeture des gares :

“Pour les signaux d'alarme tirés de manière intempestive, nous allons modifier le matériel. Nous allons poser un interphone avec le conducteur qui décidera ou non d'arrêter le train. Ceci est urgent, car sur 1600 faits recensés, 1200 étaient liés à l'usage du signal d'alarme. Pour les tags, nous recouvrons avec de la peinture anti-graffitis. Par ailleurs, nous avons un contrat avec une société de nettoyage qui intervient dans les 24 ou 48h” (Responsable sécurité SNCF).

Cette politique a un coût élevé – trois millions de francs de casse par trimestre – et des résultats incertains :

“Les graffitis se font maintenant sur les bâtiments et sur le matériel au garage et non plus sur le matériel roulant qui est surveillé. Nous allons regrouper les lieux de garage, faire surveiller la nuit pas société spécialisée et clore les garages. Mais ça coûte cher” (Responsable sécurité SNCF).

Par ailleurs, la SNCF a mis en place des agents d'accueil qui améliorent le service. L'entreprise ne cherche pas à améliorer son environnement, mais à offrir un service de qualité :

“Les agents d'accueil réinvestissent le terrain entre les guichets et les quais. Pour tous les renseignements et aide à la clientèle. Pour le moment il y en a une quinzaine. Ils ont un costume rouge. Leur boulot est d'être dehors au service de la clientèle en gare. Répondre aux sollicitations de la clientèle” (Responsable sécurité SNCF).

L'attitude des agences HLM se situe elle aussi dans une logique de réparation et de protection technique. Mais contrairement à la SNCF qui se place dans une logique de service et d'image de marque, les HLM gèrent ce qui leur apparaît "vital". Ce qui apparaît comme accessoire (boîtes aux lettres, tags) n'est pas traité, ce qui contribue à la dégradation de l'atmosphère et accentue le ressenti des habitants à l'égard de leur bailleur :

"(Quel est le traitement des tags, dégradations, etc ?). Je fais ce que je peux pour réparer quand la réparation m'incombe. Mais pour les boîtes aux lettres je ne fais rien, car elles sont rattachées aux logements. Par contre, pour les parties communes j'essaie de réparer. On a des priorités : les portes, les vitres. Mais les tags ne sont pas une priorité. Ils n'empêchent pas la cité de vivre" (Responsable agence HLM).

Par ailleurs, les squats suscitent une réponse "musclée" de la part de l'agence HLM interrogée qui pratique l'expulsion de force en soulignant les lenteurs de la Justice et l'absence d'implication de la Police :

"On a eu sept squats en 1994. La plupart ne sont toujours pas expulsés aujourd'hui, on essaie de se débrouiller tout seul (C'est-à-dire ?). Le jour où on repère un squat, on y va en nombre, avec du personnel et on récupère le logement sans coups ni heurts. Pour l'instant ça s'est bien passé. On a fait 4 ou 5 expulsions de ce type. On a renoncé à faire appel à la police nationale qui se retranche systématiquement derrière des procédures juridiques et qui vient seulement contrôler l'identité des personnes. Ensuite, on essaie d'éviter les squats en faisant des blindages" (Responsable agence HLM).

Hormis la manière forte, le responsable de l'agence HLM que nous avons interrogé ne semble pas vraiment convaincu par des mesures de réparation :

"(Que représentent pour vous les opérations de prévention, les mesures de réparation ?). Ce ne sont pas des choses que j'avais prévues de faire. Je préfère remplacer une vitre plutôt que faire faire de la peinture à quelqu'un qui n'a jamais tenu un rouleau de sa vie... On a refait un hall avec des jeunes dans le cadre d'une opération été. C'est un travail qui n'a pas la qualité de celui des professionnels et qui a coûté quasiment le même prix. Je ne sais pas si c'est bénéfique, mais je suis d'accord pour participer à ces opérations" (Responsable agence HLM).

Les services techniques de la ville manifestent une volonté de changer leurs méthodes de travail en améliorant la qualité de leur information. Ce service est conscient de la nécessité d'agir vite, pour ne pas laisser s'instaurer une habitude de dégradation :

"Par exemple les corbeilles à papier. C'est assez rigolo cette attaque systématique des corbeilles. On en est au 4ème modèle... Le premier était en béton, mais c'est peu esthétique et peu pratique à vider. Le deuxième en plastique était très visible, on comprend tout de suite l'usage. C'était pas cher, pratique. Ils ont commencé à les arracher. Le troisième modèle était plus costaud, mais il brûlait... Le dernier modèle est métallique. On va voir ce que ça donne. C'est une course poursuite gendarme et voleur. Mais on a tout un tas de phénomènes liés aux dégradations, à l'incivisme. On essaie d'intervenir très vite, car plus on intervient vite, plus on freine les dégradations" (Directeur service technique ville).

La police et la prévention

La police nationale est plutôt éloignée de la prévention, bien que son discours soit parfois un peu contradictoire :

"Je ne renvoie sur personne. Je dis si vous êtes victimes, vous venez déposer plainte. La réponse policière ne peut être que répressive. Notre rôle est avant tout répressif. C'est tout ce que je peux dire. C'est pas mon rôle de dire aux gens de faire une pétition" (Commandant police nationale).

La police municipale se situe dans une approche technique et juridique des problèmes, bien qu'elle développe un service d'îlotiers. Elle se trouve en fait dans une position inconfortable à propos des incivilités : comment réprimer les faits en fonction de la loi et développer une action de prévention vis-à-vis de laquelle elle a du mal à se situer ?

"Le problème des incivilités, c'est que malgré leur qualification pénale, elles ne sont pas traitées. Il y a surcharge des tribunaux. Il y a des sanctions par réparation ou médiation pénale par exemple pour les tags. Donc nous on a du mal à travailler sur ces faits à moins de créer un système à deux vitesses. En effet, dans quelle mesure, si on connaît un auteur, a-t-on une légitimité pour lui dire quoique ce soit sur un tag ? Ça serait problématique d'avoir deux traitements des faits alors qu'il y a une qualification pénale. On peut trouver une souplesse dans le cadre des textes sur l'opportunité des poursuites, voire des médiations pénales. Mais de là à ce qu'une mairie se substitue au procureur ou au parquet pour traiter ou faire cette médiation... Je pense que c'est dangereux, car la personne interpellée a droit à des garanties, pour ses libertés. Sauf à lui octroyer une procédure avec un médiateur municipal" (Chargé de mission prévention sécurité).

La police municipale affirme faire de la prévention sa tâche essentielle, mais elle se doit de respecter les procédures :

"Oui, c'est très fréquent, les gens se plaignent du bruit. Le bruit est une infraction. Pour le tapage nocturne, les services de police doivent le constater. La seule dénonciation ne suffit pas car elle est subjective. Il faut donc que la police se déplace et constate l'infraction. Ensuite la personne peut se porter partie civile et demander des dommages et intérêts. Ça peut aussi être du harcèlement téléphonique. Là on fait une réquisition auprès des Télécom et on surveille la ligne" (Commandant police nationale).

Par conséquent, les actions de préventions que pourrait mettre en œuvre la police sont évoquées avec prudence et en termes très généraux :

"On va peut-être essayer de faire un travail sur des jeunes qui sont dans l'espace public, jettent leurs canettes, insultent tout le monde et sont en état d'ébriété manifeste. Ça suppose une intervention des forces de l'ordre, on va essayer de faire médiation ou de la prévention" (Chargé de mission prévention sécurité).

Reconstruire des limites

Un autre axe d'intervention consiste à travailler sur l'acquisition ou la ré-acquisition de règles et de limites qui permettent de vivre en société. Il faut travailler sur l'idée de socialisation et sur l'apprentissage de règles sociales. Pour cela, il faut faire une information sur cette question et travailler notamment avec les parents.

"Déferrer un jeune parce qu'il dégrade des boîtes aux lettres, c'est pas comme ça qu'on va le réinsérer. Il faut faire dès le départ une prise en charge de cette jeunesse qui n'a pas de points de repère et rejette le système existant. On pense que la réponse viendra de la police et de la justice. On ne peut pas incarcérer les mineurs. A l'heure actuelle, 6 doivent être incarcérés sur 25 000 jeunes... Il faudrait prendre en charge les jeunes plus tôt. Leur montrer qu'il faut respecter la société telle qu'elle est même si on peut la réformer. Il ne faut pas la rejeter mais faire avec. Mais pour l'instant, il n'y a rien. Il n'y a presque pas d'éducateurs de rue, pas de structures, les jeunes sont livrés à eux mêmes." (Commandant police nationale).

La plupart de nos interlocuteurs estiment qu'il faut trouver des moyens pour apprendre aux habitants et notamment aux jeunes les règles minimum de la vie en société :

"Il faudrait réapprendre aux jeunes à respecter les choses, la maison, les parents, eux-mêmes et entre eux. Ils veulent se voir et s'insultent toute la journée. C'est un problème d'éducation générale. Ici à l'accueil, on est toujours aux aguets et on surveille s'ils font pas de bêtises, s'ils ne cassent pas. C'est fatigant à force. Pour eux c'est normal de casser les chaises. L'autre jour j'ai entendu "on paye des impôts, c'est normal", c'est un du" (Hôtesse d'accueil MQ Toulouse).

Il faut les structurer, leur donner des interdits clairs:

“Structurer, ça veut dire donner les barrières pour borner le chemin sur lequel on doit aller. Ça donne les interdits. Car pour être intégré dans une société, il y a des normes à respecter. Ce que je veux dire par là, c’est que je crois profondément qu’il faut entendre les interdits. Il faut entendre des interdits, mais aussi donner des choix. “Il est interdit de... mais vous pouvez faire...”. Et chacun en fait ce qu’il en veut. Mais je ne suis pas sûre que les jeunes entendent ce genre de choses, car je ne suis pas sûre que leur éducation, leur parents aient eu le temps pour ça” (Responsable CCAS).

C’est aussi le cas de cette directrice d’école qui explique que les enfants testent les adultes:

“On donne des règles. Les enfants ne les respectent pas et voient comment on réagit. Soit on va être capables d’arriver à faire respecter les règles ou on laisse tomber. Or, ils n’attendent pas de nous de la faiblesse, faute de quoi, ils n’auront plus de repères” (Directrice école maternelle).

Les animateurs de proximité sont parmi les derniers personnels recrutés à Cergy. Rattachés aux MQ et par là aux Antennes de quartier, ils travaillent quotidiennement avec les jeunes “lambda” du quartier et non avec des jeunes qui connaissent des difficultés particulières comme le font les ES. Les micro-actions sur lesquelles travaillent les animateurs de proximité semblent constituer un cadre indiqué pour aborder la question des incivilités chez les jeunes :

“Les équipes d’animation travaillent sur des objectifs comme l’apprentissage de la citoyenneté, les transports en commun (Laisser sa place à une personne âgée, acheter un billet, etc), c’est-à-dire sur le respect d’autrui. Pour nous ça fait partie de notre éducation. Chez moi on m’a inculqué des règles, le respect, c’est naturel. J’essaie de l’apprendre aux autres. Nous on a eu la même éducation qu’eux. Je suis sûr que chez eux, ils ne se comportent pas de la même façon. Pour moi un enfant doit s’asseoir correctement sur une chaise. Il ne doit pas se balancer. Je lui dit “tu ne t’assois pas comme ça chez toi”. Ou alors au début ils s’asseyaient sur les tables. Je leur ai dit de prendre une chaise et maintenant, ils le font presque automatiquement” (Animateur de proximité).

Il conviendrait cependant de préciser les objectifs avec les animateurs, car ils sont selon ce témoignage trop “pro-jeunes” et donc pas assez du côté de la règle :

“(Est-ce que les animateurs pourraient faire un travail sur les incivilités ?). Ce qui me gêne un peu chez les animateurs, c’est qu’ils sont toujours pro-jeunes à tout crin. Même si on est animateur, même si on est là pour aider les jeunes, se sont à un moment donné des représentants de la société. Car ils sont payés par l’institution, la mairie” (Responsable CCAS).

De nombreux acteurs d’une part soulignent le rôle prépondérant des parents, et estiment soit qu’ils ont “démissionné”, soit qu’ils sont dépassés. Il y a probablement une porte d’action auprès des parents, par l’extension du rôle habituel de certains acteurs.

Il conviendrait tout d’abord de les aider à se débrouiller dans une société de consommation toujours plus agressive :

“Il en faut des animateurs, mais est-ce qu’ils sont le bon relai, je n’en suis pas sûre. Ce sont les parents qu’il faut aider, il faut les libérer de leurs préoccupations quotidiennes, au niveau du fric. C’est ça la question. Quand deux parents se tuent à gagner 5 000 balles par mois, qui habitent Cergy, vont travailler à Issy les Moulineaux, avec 10 000 balles à deux, 3 200 francs de loyer, comment voulez-vous qu’à la fin de la journée, ils aient le temps de s’occuper de leurs enfants ?” (Responsable CCAS).

Ce rôle d’aide au “décryptage” de l’environnement de consommation existe déjà. Une conseillère en économie sociale explique que son

“rôle s’étend jusqu’à aider les familles à aller faire des courses par exemple pour s’équiper chez Conforama ou aller faire un supermarché. Ils voient l’esthétique, le look et c’est tout, peu importe que ça ne soit pas vraiment adapté à leurs besoins. Ils n’ont pas nécessairement besoin d’un salon tout rose, mais

d'une cuisinière qui permet de mettre de grosses cocottes pour leur famille nombreuse" (Conseillère en économie sociale et familiale).

Si les familles ne savent pas faire un budget, ou sont "désorientées par la grande distribution et ses tentations", on peut aisément comprendre qu'elles ne sachent pas transmettre les règles élémentaires du respect de l'autre et de la vie en société. Ce sont tous leurs repères qui sont déficients.

Un des moyens d'accès aux familles consisterai à passer par les associations, notamment les petites associations sur un quartier, un îlot :

"Je vais inviter les parents du Réseau collègue. Je ne sais pas comment ça va se passer. J'ai utilisé deux méthodes pour les toucher. J'ai fait de très jolies cartes d'invitation, très amicales, car les parents sont inquiets. Ils savent que leurs enfants sont durs. Ils ont peur d'aller vers l'autre car ils ne savent pas comment ça va se passer. J'ai aussi été les voir dans leurs maisons. J'ai fait du porte à porte pour expliquer et rassurer. (*Ils vous acceptent ?*). Ça se passe très très bien. Si on sait y faire ça se passe bien. Ils vont venir. Je vais expliquer que c'est aussi pour construire avec eux et pas qu'avec les enfants. Ici, il n'y a pas de travailleurs sociaux, pas d'AS. On est extérieur aux institutions" (Présidente association).

Ceci est une tentative d'action concrète pour l'implication des parents afin qu'ils reprennent en main la gestion du quotidien, en se démarquant des actions institutionnelles ou menées par des professionnels.

La formation du personnel

Le traitement des incivilités repose d'abord sur une prise de conscience de la nature des incivilités et de leur importance. La création d'une nouvelle catégorie de personnel n'est qu'une modalité possible pour les traiter. Il s'avère qu'à Cergy, les professionnels rencontrés connaissent de manière assez claire le problème des incivilités, mais qu'ils sont désemparés quant aux moyens d'action. Dans la mesure où la formation et l'extension des compétences des personnels est un bon angle d'approche, il faudrait donc développer cette formation en l'axant sur les incivilités et les moyens d'action.

Le CG se montre très soucieux de la protection de son personnel :

"On réagit en tant qu'employeur. On doit à notre personnel des conditions de travail sûres et donc le protéger. D'où des solutions préventives et curatives. Préventif : information, comment canaliser la violence des usagers, comment se situer dans une relation avec ces personnes. On fait des stages du style gérer son stress, gérer la relation avec personne vociférante. Avoir des locaux qui ne favorisent pas agression, bien situés, avec alarme ou sonnette pour appeler son collègue. Des locaux attrayants, clairs, pas isolés. Curatif, si incident. On a un avocat qui mène action pour obtenir condamnation et réparation. On a mis en place un petit système qui permet de dédommager les agents. Si agression contre la voiture de l'AS ou de la puéricultrice. Ça se rencontre, c'est quelques cas dans l'année" (Directrice prévention santé CG).

Il convient de mieux préparer le personnel :

"Il y a des formations qui sont proposées. Par exemple sur la violence des jeunes. On y a traité incivilités. C'est une sensibilisation sur l'année. Deux jours par mois. On tente de donner les outils. C'est une formation action. Pour l'ensemble des communes avec aussi bien des animateurs que des enseignants, des bailleurs, des gens dans les mairies, des administratifs, des bibliothécaires, des policiers municipaux, des assistants sociaux. C'est transversal" (Chargée de mission CIPD).

Selon plusieurs de nos interlocuteurs, il convient aussi d'améliorer la connaissance des élus et d'homogénéiser leur vision du problème :

“Mais avant de monter les actions, que ce soit de formation ou des actions locales, il faut impérativement former ou plutôt sensibiliser les élus. Il faut mettre en commun ce concept d’incivilité” (Chargée de mission CIPD).

5. Les opérations en cours

Les médiations

La MJD est unanimement reconnue comme une avancée s’agissant du traitement de conflits. La MJD a développé des techniques de médiation avec des médiateurs agréés. La technique de la médiation obtient un assentiment très large de la part des professionnels que nous avons rencontré, mais elle demeure une technique de la Justice. Il n’y a pas d’expérience de conciliation hors du cadre de la MJD, et les expériences informelles décrites par les professionnels sont peu nombreuses.

La première MJD a été créée à Cergy en 1989. Le Département du Val d’Oise a un rôle pilote. A l’origine, la MJD de Cergy avait deux missions inscrites dans sa convention de création : développer une action mieux adaptée à la petite délinquance d’une part et d’autre part améliorer l’accès au droit.

“Il est important que les gens qui ont porté plainte, qui ont le sentiment d’avoir été victime de quelque chose, soient reçus et qu’on s’intéresse à ce qui se passe. Les histoires de voisinage, même si pour le Tribunal, ça n’est pas l’affaire du siècle, pour les gens c’est l’affaire du siècle” (Médiatrice MJD).

La MJD pratique deux types d’actions. Un rappel à l’ordre de la loi: dire aux personnes que le fait commis est bien une infraction, qu’il y a un texte qui l’interdit et le sanctionne, bref donner un avertissement. La médiation pénale : elle permet la rencontre entre la victime et l’auteur et conduit à une réparation matérielle ou non. Les faits qui sont traités par la MJD doivent être reconnus par la victime et l’auteur. La MJD ne prend pas de décisions juridictionnelles, ie susceptibles de s’imposer par la force. Elle aboutit à ses fins par la conviction.

Il n’est pas nécessaire de porter plainte auprès de la police pour qu’une affaire passe en MJD : la victime peut écrire directement au Tribunal ou à la MJD en exposant son cas. Ce type de courrier équivaut à une saisine du parquet. Cependant, il y aura enquête pour connaître la véracité des faits.

Dans la plupart des cas, le dossier transite par le poste de Police qui saisit la déposition et la transmet par téléphone au Procureur qui décide de la marche à suivre. De cette façon, les délais sont considérablement raccourcis et il s’écoule parfois moins d’un mois entre les faits et le passage en MJD.

“Les incivilités sont traitées dans le cadre de la médiation pénale, à la MJD. Cela concerne des dossiers qui sont habituellement classés sans suite. Ce sont des petits faits qui dérangent la vie quotidienne qui ne peuvent être traités que par la médiation” (Juriste CIDFF-CIDAV).

La médiation à Cergy ne laisse pas le médiateur dans une stricte position de retrait, il est souvent impliqué comme le montre l’exemple ci-dessous :

“Un monsieur a giflé une dame et l’a insultée parce qu’elle avait grillé la priorité. Mon rôle a été de lui faire prendre conscience de son geste et de lui remonter les bretelles. Le Monsieur s’est excusé et ils sont partis en se serrant la main. (Vous avez un rôle actif ou vous assistez au débat ?). Oui, pour des histoires comme celle de l’automobiliste, ça me paraît normal d’intervenir. Pour les conflits de voisinage, je les fait parler l’un et l’autre et c’est eux qui doivent arriver à trouver une solution. Je les aide” (Médiatrice MJD).

La médiation n'est pas un travail de magistrat, qui est formé à l'exercice de l'autorité et au respect de la décision rendue :

"Nous apprenons le contraire. Les situations qui évoluent vers un accord ou non, nous n'avons pas appris à les gérer. Les conditions de l'accord sont souvent très ténues. Il faut saisir le bon moment, la bonne phrase" (Magistrat TGI Pontoise).

On se trouve en présence d'un problème similaire à celui des policiers qui font de la prévention. Ça n'est pas leur premier métier et leur identité professionnelle tout comme la représentation qu'à le public de leur travail s'en trouve parfois brouillée.

La médiation est, semble-t-il, efficacement pratiquée par les travailleurs sociaux :

"Les travailleurs sociaux reconvertis ont une autre manière d'aborder les personnes. Je pense que ce sont plutôt ces professionnels qui sont compétents pour ce genre de chose" (Magistrat TGI Pontoise).

Les médiations sont réalisées par des médiateurs qui ont reçu une formation spécifique. Dans le Val d'Oise, ce sont principalement des travailleurs sociaux qui ont suivi une formation complémentaire¹⁹. La médiation est presque entièrement liée à une association, l'ADSEA.

"C'est une nouvelle profession qui concerne tous les travailleurs sociaux. Ce sont des professionnels qui savent se mettre en retrait, écouter, intervenir à bon escient. Il faut aussi qu'ils aient quelques notions de droit" (Magistrat TGI Pontoise).

La médiation rencontre à Cergy un fort taux d'assentiment, et il semble qu'elle puisse être une technique à développer pour améliorer le traitement des incivilités :

"Je ne pense pas que sur Cergy il y ait des associations de médiateurs. Ça serait une bonne idée à creuser et à faire. Mais il faudrait trouver quelqu'un qui prenne le temps de le faire et le mettre en place" (Présidente association de quartier).

Le développement de la médiation devrait bien sur être encadré et obtenir l'assentiment des autorités compétentes :

"Nous réfléchissons sur la médiation de quartier. Il faut un aval de la Justice et celui du CIDAV, des MJD, des professionnels, etc. Mais je ne me substitue pas au maire. Il faut une logique d'intervention. La médiation civile est un concept nouveau. Déjà la médiation pénale est mal identifiée. On se heurte à des réticences politiques, car les élus ne savent pas jusqu'où ça peut aller. On peut verser dans la milice... Et puis des gens disent clairement que cette question relève de la Justice et non d'une association d'habitants" (Chargée de mission CIPD).

"Au départ, seuls des magistrats faisaient de la médiation. Soit des magistrats spécialisés soit des magistrats à la retraite. Ces derniers recevant mandat du Procureur pour mener ces médiations et en rendant compte. La décision de classement ou de poursuite revenant toujours au Magistrat du Parquet. Aujourd'hui, ce schéma est progressivement abandonné. Car on a vu fonctionner d'autres MJD sur d'autres modèles avec des gens qui n'étaient pas magistrats, qui recevaient un mandat et s'en tiraient plutôt bien. On n'a pas constaté de dérives, ie de MJD se mettant à prendre des décisions toutes seules. En plus les magistrats ne sont pas formés à un travail qui suppose qu'on ne fasse pas usage de l'autorité. Leur

¹⁹ Le département voisin des Hauts-de-Seine pratique lui la conciliation. Un conciliateur est nommé par le président du tribunal. Il a un pouvoir, fait un rapport, se rend sur place, etc. "Il y a une liste très bien organisée de conciliateurs civils. Très peu sur le Val d'Oise. La conciliation se déroule entre deux personnes civiles, avec un procès civil et non plus pénal. Nous faisons la promotion de la procédure de conciliation qui existe depuis longtemps pour les litiges inférieurs à 13 000 francs devant le Tribunal d'instance, mais qui n'était pas utilisée. C'est proche du travail du médiateur, mais le médiateur traite de questions pénales" (Juriste CIDFF-CIDAV).

capacité à s'adapter à ça ne dépendait pas tellement de leur professionnalisme mais de leurs capacités personnelles : personnalité, goût pour cela ou non" (Magistrat TGI Pontoise).

Nous n'avons eu connaissance que d'une seule association pratiquant la médiation. Il s'agit de l'Association des femmes africaines du Val d'Oise (AFAVO), qui fait des médiations interculturelles notamment avec les bailleurs sociaux.

Les médiations informelles, fondées sur un dialogue avec "les fautifs" ne sont pas fréquentes. Les acteurs de Cergy ont souvent une attitude professionnelle et non militante. Une directrice de MQ exprime ainsi son désarroi et celui de l'équipe²⁰ :

"Devant la maison de quartier, il y a des jeunes qui traînent. Souvent les gens ont peur et ne laissent pas venir seuls leurs enfants. Il y a des bagarres le soir. (*Intervenez-vous ? Avez-vous pris contact avec eux ?*). Nous on n'intervient pas. Par contre les animateurs essayent de dialoguer. Mais quand ils sont pris de boisson c'est difficile" (Directrice MQ).

"(*Que faites-vous ?*). Ça dépend de la personne qui est en face de moi. Moi je suis désolée pour eux. On a essayé de discuter. Parfois ça passe bien, d'autres fois ils sont agressifs, ils vaut mieux les laisser. Ils vous regardent dans les yeux et vous insultent. Je vous dirais pas les insultes, c'est très très grossier" (Hôtesse d'accueil MQ Toulouse).

Des services de médiation civile sont mis sur pied ailleurs : à Vauréal, par exemple, la ville a nommé un médiateur civil. Pourtant, "il y a de la demande et des manques en matière de médiation familiale" (Chargée de mission CIPD).

"Nous on peut pratiquer la médiation en tant qu'association d'aide aux victimes. On ne le fait pas car la Sauvegarde/ADSEA qui est en quelque sorte habilitée par le TGI de Pontoise le fait. On ne fait que de l'information" (Juriste CIDFF-CIDAV).

Rendre les services plus civils

Les incivilités ne sont pas le seul fait des jeunes ou des habitants. Les services publics et parapublics peuvent eux aussi être responsables d'actes incivils par négligence, non exercice de leurs prérogatives, etc. A Cergy, cette idée est elle aussi présente et la ville a commencé à réagir en implantant des antennes de quartier. D'autres actions du même ordre méritent d'être soulignées.

Le nouveau quartier de Cergy le Haut a fait l'objet d'une expérience pilote qui a été étendue à partir de 1995 aux trois autres quartiers de Cergy. Quatre antennes de quartiers ont ainsi été implantées en vue d'améliorer les relations entre les habitants et leur quartier. L'ensemble du dispositif repose sur une mission "vie des quartiers" :

"La mission vie des quartiers est une grande direction de la mairie. Elle a en charge les antennes de quartier, les maisons de quartiers, l'animation socioculturelle. On veut voir les problèmes avec les habitants, en créant des groupes de travail, pour monter des projets, etc. C'est aussi pour améliorer la sécurité sur la ville qu'a été créé cette mission vie des quartiers. Elle nous permettra de traiter ensemble les tags, l'absentéisme scolaire, l'insécurité, etc. Nous aurons une réflexion transversale et globale." (Directeur services techniques ville).

"Le but de l'antenne est de faire participer les habitants à la vie du quartier" (Agent de développement CLH). En effet, les antennes se veulent un lieu de rencontre et de mise en relation entre les habitants et les services publics, la mairie, les associations, etc.

²⁰ Idem : Gardien régisseur 2, Directrice école maternelle.

Les antennes sont dirigées par un directeur assisté d'un ou plusieurs agents de développement. Il y a par exemple deux agents de développement à Cergy St Christophe:

"Un agent de développement voit ce que les habitants ont à nous dire comme type de problème, difficultés sur le quartier. A partir de ça on essaie de faire un diagnostic pour savoir ce qu'il en est exactement. On s'appuie sur divers partenaires comme les services de la ville ou des partenaires sociaux (CAF, Sauvegarde de l'enfance, DSEA), ou des régies de quartier" (agent de développement CSC).

"Les agents de développement cherchent à rapprocher les services des habitants. On a un rôle de médiation entre services, habitants, partenaires institutionnels. Cela concerne aussi le traitement social de l'urbain: environnement, cadre de vie. Cergy le Haut n'est pas un quartier achevé, c'est un chantier permanent. Pour le volet social, on aide à monter les associations. Aide à l'animation. On ne fait pas à la place de, on fait émerger des choses. On entend les habitants sur des projets, et on les soutient pour les mettre en place" (Agent de développement CLH).

Les antennes ont aussi un rôle de régulateur social. Leurs responsables cherchent à désamorcer les conflits potentiels et à relativiser la colère de tel ou tel habitant ou commerçant:

"Nous on ne donne pas de réponse directe. On écoute et on essaie de trouver une solution ensemble. On essaie de relativiser. Des commerçants m'ont interpellé en tant que directeur, ils ont écrit au maire pour dire que "des bandes de jeunes font leur loi sur Cergy le haut". J'ai essayé d'en savoir plus. Notre mission ensuite c'est de prévenir la direction de la police municipale. On informe aussi les politiques. Par ailleurs, on explique aux gens ce qu'on fait, quelles sont les compétences de la police municipale et nationale. Leur devoir et leur droit de porter plainte. On essaie de les sensibiliser à l'aspect social de la question et de les stimuler pour voir ce que nous pourrions mettre en place ensemble" (Directeur d'antenne et agent de développement CLH).

Le travail des antennes reposant beaucoup sur l'écoute et la mise en relation, on peut estimer que les antennes seraient à même d'aider à l'implantation d'action de médiation.

Cergy le Haut bénéficie d'une antenne depuis le début de sa construction. Par conséquent, ce service est davantage entré dans les mœurs, et, nous a-t-on déclaré, semble adapté aux attentes des habitants :

"(Les gens de Cergy St Christophe disent qu'il y a sept ou huit ans, quand ils sont arrivés, le quartier était mieux entretenu qu'aujourd'hui. Cergy Le Haut va-t-il connaître ce sort ?). A Cergy le Haut, on a créé une antenne dès le départ. C'est une approche territoriale, de quartier. On visite, on connaît les bailleurs, on a des contacts avec les gens. On cherche à lier l'urbain avec le vécu social. Ici, on n'a pas attendu les problèmes. On accompagne le quartier dès le départ plutôt que de créer une MQ après cinq ans de vide. On veut faire émerger des relais de la population. On veut responsabiliser les gens. Cogérer l'espace urbain, avec les bailleurs, les amicales de locataires, etc" (Directeur d'antenne).

"Ce quartier est à mi-chemin. Il y a encore peu d'équipements, il n'y a que des logements et des écoles. On est dans une situation de monopole. On nous repère d'autant plus vite : on est seuls, généralistes et depuis le début on a une politique d'ouverture. Ici il y a une porte d'entrée facile, c'est pas comme le dédale des services de la mairie. Les gens viennent nous dire qu'il y a un arbre cassé ou tout autre chose" (Directeur d'antenne).

Sur Cergy le Haut apparemment, les logiques professionnelles sont moins figées et moins sectorisées. Par ailleurs, les habitants semblent davantage associés à la gestion du quartier et des problèmes :

"(Qu'est-ce qui vous apparaît comme prioritaire ?). On ne trie pas les problèmes. Les gens sont là pour exprimer leurs problèmes. C'est pas nous qui agissons. On entend ce que dit l'habitant et notre mission est de le faire remonter et d'expliquer à l'habitant comme ça va se passer. La mairie veut que l'Antenne soit l'oreille la plus attentive possible des gens. C'est pourquoi on est un service décentralisé. On gère un

territoire. On est la première porte d'entrée. S'il y a des gens qui n'osent pas aller à la police nationale ou même municipale, ils vont dire les choses ici" (Directeur d'antenne).

Devant la réussite de l'entreprise, la ville a décidé que les autres quartiers de Cergy allaient être à leur tour dotés d'une antenne de quartier.

Pour Cergy St Christophe, l'antenne de quartier se situe sur le square de l'échiquier. Elle comprend la maison de quartier, la police municipale, les agents de quartiers, les agents de développement et l'équipe d'animation.

Les lieux ressource

Il existe plusieurs lieux d'information et d'aide aux victimes pour les habitants qui peuvent jouer un rôle important vis-à-vis des incivilités.

"Aujourd'hui, une personne qui a un problème ne peut pas aller se plaindre chez un avocat, c'est pas non plus le rôle de l'AS ou de la police ou de la Justice. Nous on permet aux gens de s'exprimer, de mettre ce qui ne va pas sur la table.

La Justice rend des décisions dans une langue peu accessible et n'explique pas. Même si la décision est fondée, si elle n'est pas comprise, c'est un échec pour le justiciable et donc pour la Justice. C'est notre rôle d'expliquer les décisions, les papiers d'huissiers, les ordonnances de Justice, etc.

On a un rôle régulateur, en demandant où en est l'instruction d'une plainte, on stimule la police puis le parquet. On ne dit pas que les services n'ont pas fait leur travail, mais on peut rassurer la victime sur l'avancement de son dossier et relancer l'instruction..." (Juriste CIDFF-CIDAV).

Il serait certainement utile d'améliorer la connaissance de ces lieux.

6. Les freins au traitement des incivilités

Bien que les acteurs que nous avons rencontrés soient confrontés quotidiennement au phénomène des incivilités dans l'exercice de leur travail, par les retours de leurs "clients" ou dans leur vie personnelle, ils remarquent tous que personne n'est explicitement en charge cette question bien qu'il existe des actions qui cherchent à enrayer le problème comme nous le verrons. Les acteurs interrogés insistent sur les carences qui leurs paraissent d'autant plus dommageables qu'elles accentuent le sentiment de malaise des habitants et contribuent par un effet de cercle vicieux à décrédibiliser un peu plus les services et l'autorité en général.

Le cloisonnement

L'idée de décroisonner les actions se met en place, mais n'a pas encore de résultats. L'étude montre que les collaborations visent à faire circuler de l'information plutôt qu'à agir. Les traitements eux mêmes demeurent le plus souvent réparateurs et les actions de préventions n'ont pas pour l'instant été jugées satisfaisantes.

A première vue, on aurait tendance à dire que le traitement des incivilités dispose de ressources importantes à Cergy. Il y a en effet beaucoup d'instances, et du fait semble-t-il de cette multiplicité d'acteurs un fort phénomène de renvoi d'un service à l'autre. Paradoxalement, il semble que ce soit l'organisation du maillage qui nuise à son efficacité potentielle.

"Je regrette qu'il n'y ait pas de lieux de rencontre au niveau institutionnel où on puisse mieux se connaître et parler de la tâche des uns et des autres. On s'aperçoit qu'on est complémentaire et que la qualité du travail se trouve renforcée par une meilleure connaissance des uns et des autres. Pour l'instant tout part de volontés individuelles" (Responsable CIDFF-CIDAV).

Alors que nous avons vu que les professionnels de Cergy connaissent bien le phénomène des incivilités, ils n'expriment pas systématiquement de volonté de les prendre en charge. Il semble qu'il y ait un rejet fréquent d'un service sur un autre pour des raisons diverses : surcharge de travail, incompetence, etc.

"Nous n'avons pas d'actions préventives. Ça relève plus du secteur animation. Ici, il y a un responsable d'animation. Il est dans nos locaux, mais je n'interviens pas. Car les jeunes s'en prennent facilement au directeur... Je préfère en parler aux animateurs et leur demander d'agir sur telle ou telle chose, mais je n'interviens pas directement. Sauf s'il y a un débordement. C'est un choix. C'est pas à moi d'intervenir" (Directrice MQ).

"Dire à des animateurs de quartier "là, à tel endroit, on a repéré des jeunes en train de boire et d'éclater des canettes". Les animateurs répondent "c'est pas notre boulot, c'est à la police de faire ça". Pour l'instant les animateurs ne veulent pas collaborer, ils ne veulent pas collaborer avec les forces de l'ordre. C'est une culture professionnelle à discuter" (Chargé mission prévention sécurité).

"Plus on va à des réunions et plus on nous en demande : un bailleur social doit tout faire. On peut pas être responsables de tout. On ne peut se substituer à tout le monde. On a même des reproches relatifs au bruit dans la rue, sur les gens armés etc. Alors là, je dis non. Je veux bien être responsable de ce que je gère mais pas de tout. On m'a reproché de ne pas m'opposer à certains trafic de drogue... On est accusés de tous les maux" (Responsable agence HLM).

"(Vous estimez que les tags, c'est pas votre problème ?). Si c'est mon problème, mais c'est aussi celui de tout le monde. C'est pas à moi de surveiller les mômes des locataires et de leur tirer les oreilles. (Que faites-vous si les parents font rien ?). Rien" (Gardien régisseur 2).

... "Il y a une autre insécurité ou agressivité : le travail se situe dans des quartiers difficiles. Les AS sont mal préparées à cela. Car elles ont une formation de relation individuelle, d'aide à la personne et non de gestion de groupe de personne ou de travail collectif. Or les jeunes en difficulté se regroupent, créent un climat au sein de la cité qui peut perturber les esprits et peut être déstabilisant. Les AS appréhendent mal cela. Ça n'est pas leur formation et c'est pas leur travail.

(C'est un travail possible ?). C'est plutôt celui des clubs de prévention ou de toute association qui travaille en direction des jeunes. Un club de prévention est mis en place avec des éduc spé qui sont chargés de prendre contact avec ces jeunes pour éviter qu'ils ne tombent dans la délinquance" (Service social CG).

Deux services publics sont particulièrement mis en cause, même si les HLM, sont eux aussi attaqués. D'une part la Justice qui est dite "lente et embouteillée". D'autre part la police qui n'effectuerait pas "une réception adéquate des plaintes". Ces faiblesses n'incitent probablement pas les habitants à s'investir dans leur quartier puisqu'ils constatent "que rien n'est fait". De plus cela contribue à décrédibiliser les services qui, outre le fait qu'ils ne traitent pas de ces questions n'emploient pas non plus tout ce qui est en leur pouvoir pour le faire.

Nos interlocuteurs pointent les dysfonctionnement de leurs collègues plus qu'ils ne remettent en cause leurs propres méthodes de travail. Or, à les rencontrer successivement, on a l'impression que c'est là que le bât blesse.

La justice

Selon plusieurs acteurs, la justice est non seulement peu rapide, mais surtout elle n'a pas complètement pris la mesure de l'enjeu que représente les incivilités²¹ :

"Nous nous occupons de la délinquance sur la voie publique, des dysfonctionnements sociaux qu'on dénomme incivilités. Le problème c'est qu'il y a saturation : ces faits ne sont pas traités par les institutions pénales. Il est difficile d'informer le circuit qui devrait les traiter et en plus je ne pense pas que

²¹ La Justice se défend en expliquant que la création des MJD remédie à cette carence.

ce système judiciaire ou policier soit adapté pour traiter ces problèmes car ils hiérarchisent leur travail sur des choses qu'ils considèrent comme plus importantes" (Chargé de mission prévention sécurité).

Par ailleurs, la Justice demeurerait fidèle à des principes de défense de l'individu qui ont des conséquences négatives sur le maintien d'une vie sociale normale.

"(Quelles sont les procédures juridiques pour une expulsion ?). Il faut faire un référé auprès du Tribunal, procédure qui prend deux ans et demi ans pour parvenir à une expulsion. La Justice donne systématiquement des délais aux squatters. Pourtant il y a eu effraction et occupation illégale. Sans parler du ressenti des voisins. Ils voient s'installer par la force de nouveaux habitants qui en général ne sont pas des calmes, amènent toute une population avec eux, et évidemment ne payent pas de loyer" (Responsable agence HLM).

Cette position peut favoriser un discrédit de la justice, de la police et des HLM.

La police

Il y a Cergy une police nationale et une police municipale. Cette dernière a développé un important service d'ilotage. Cependant, la police nationale n'a pas renoncé à traiter des incivilités et la police municipale ne dispose pas des armes légales qui, selon elle, lui permettrait de lutter efficacement contre les incivilités.

Le principal reproche fait à la police concerne le dépôt de plainte. Il mériterait d'ailleurs de faire l'objet de recherches approfondies et spécifiques. Ce reproche est particulièrement important puisque se trouve là une des clés de voûte de la gestion des incivilités : en effet pas de plaintes, pas de poursuites, donc pas de traitement même en MJD²².

"On a renoncé à déposer plainte. Car pour porter plainte pour une dégradation, c'est trois heures de perdues au commissariat et c'est classé sans suite. Ça n'a aucun intérêt. On s'entend même dire [par les policiers] que ça ne vaut pas le coup, on essaie de nous faire perdre patience" (Responsable agence HLM).

"Les boîtes aux lettres brûlées, on perd son courrier mais on ne va pas porter plainte. Le commissariat serait submergé. Les gens ne savent pas à qui s'adresser. Il y a un phénomène de ras le bol, les gens baissent les bras" (Service social CG).

Un gardien régisseur considère que la police ne se déplace guère :

"Quand je vois un jeune qui fait une connerie je le signale aux flics, mais le temps qu'ils arrivent... Si jamais ils arrivent ! Ils s'en foutent" (Gardien régisseur 1).

"Dans certains quartiers, des jeunes font des actions délictueuses et les policiers n'y vont pas parce qu'ils ont peur. Or elle représente le service public. C'est une hérésie complète, ça conforte les délinquants" (Présidente association de quartier).

Ces faits sont en partie admis par certains policiers. Ils savent évidemment que tous les désordres ne sont pas connus et enregistrés :

"Il se peut qu'une plainte ne soit pas enregistrée car personne n'est présent en pleine nuit et que les patrouilles sont en intervention. On demande aux gens de revenir. Des faits assez graves sont donc connus mais pas enregistrés. On enregistre ça sur la main courante (Commandant police nationale).

La police est souvent mise en cause. La distinction entre police nationale et police municipale n'est pas toujours faite et il semble que la confusion de leurs rôles respectifs soit fréquente. D'une manière générale, la police nationale reçoit plus de reproches que la police municipale.

²² Sauf si la victime adresse directement au procureur une lettre de plainte et demande une procédure de médiation.

Toutefois, le rôle des îlotiers semble assez mal connu et rares sont les acteurs qui les ont effectivement rencontrés.

“La police nationale on peut appeler n’importe quand c’est toujours difficile. Le soir elle ne se déplace pas, il manque toujours une voiture ou autre chose” (Responsable agence HLM).

“Je constate qu’il n’y a pas d’îlotiers, presque pas de rondes. En plus quand ils viennent on les entend de loin avec leurs cars de CRS. Donc je suis très déçu par la police nationale qui n’est pas présente” (Responsable agence HLM).

“(La police vient-elle ?) De temps en temps. Tout dépend de l’importance du problème. Elle a peut-être autre chose à faire. Elle devrait venir en théorie, puisqu’il y a tapage nocturne. Moi je ne les ai jamais appelé, je m’arrange moi même” (Gardien régisseur 1).

La Justice considère quant à elle que les policiers ne font plus de filtrage depuis la mise en place de la MJD.

(La police n’exerce donc pas de filtrage ?). Les policiers n’ont pas le droit de refuser une plainte. On a dit aux policiers qu’on avait le système de la médiation. C’est un discours constant des Procureurs surtout après la mise en place du traitement direct. Avant la création de la MJD, les policiers ne devaient de toute façon pas faire de classement sans suite, mais cela se faisait quand même. Si on insistait, les policiers prenaient en main courante. Ils n’ont jamais eu le droit de le faire, mais nous même nous classions et souvent avec beaucoup de retard... Donc quand on disait “enregistrez les plaintes quelque soit la plainte”, on avait peu de poids.

Cette contradiction a presque totalement disparue avec le traitement direct et la MJD. Nous on regarde les mains courantes, on y trouve plus que rarement des faits justifiant de poursuites. Par exemple des coups et blessures. Mais quand j’ai demandé une enquête j’ai eu un retour selon lequel la victime ne voulait pas porter plainte. Le plus souvent ce sont des cas de ménages en train de se défaire. Donc aujourd’hui, avec le traitement direct et la MJD, on est à peu près convaincus que les gens qui veulent porter plainte peuvent le faire” (Magistrat TGI Pontoise).

En dépit de ses déclarations de principe, un commandant de police nationale reconnaît l’impuissance de son service face aux incivilités, notamment celles dues aux jeunes :

“Quand on a des jeunes qui font du tapage dans un hall d’immeuble, on essaye, je dit bien on essaye, de les ramener au calme. Mais s’ils sont en nombre, on n’est pas toujours en état de supériorité. Que peut faire une patrouille de deux policiers contre vingt jeunes... Dans ce cas on rebrousse chemin et on ne règle pas le problème” (Commandant police nationale).

Les limites de l’îlotage sont aussi rapidement atteintes en raison du manque de motivation des policiers :

“Oui, on a un service, j’y crois. On fait aussi de la prévention avec la présence de policiers. Mais l’îlotage se fait aux heures de bureau, or les jeunes sont souvent dans les halls le soir ou la nuit. Il n’y a pas d’îlotage le soir. La nuit il y a moins de volontaires pour travailler. C’est possible de faire îlotage la nuit, mais c’est pas fait. C’est plus facile de faire travailler les policiers le jour que la nuit. En plus un policier seul la nuit dans un quartier chaud, il prend des risques” (Commandant police nationale).

La police municipale, disposant d’une équipe d’une vingtaine d’îlotiers a du mal à trouver ses marques entre prévention et répression :

“(Et les îlotiers, n’est-ce pas leur travail d’aller parler vers les jeunes ?). Oui, mais à partir du moment où ils n’ont aucun levier d’action, que vont-ils faire sur trois ou quatre jeunes en train de se défoncer sur un banc ? Soit ils appellent la police nationale, qui ne viendra que s’ils sont en état d’ébriété et de toute façon ça ne sera pas une mission prioritaire” (Chargé mission prévention sécurité).

Ce manque de clarté dans le rôle des îlotiers est probablement ce qui explique le scepticisme des acteurs interrogés.

“Oui. Il y en avait deux dames agent de quartier. (Quel était leur travail ?). Je crois qu’elles s’occupaient du quartier. J’ai pas trop trop de souvenirs. Ils tournent, ils marchent. S’il y a une bagarre, une épave qui traînent... Ils font un peu du social, de la prévention. Leur boulot va plus dans ce sens” (Gardien régisseur 1).

HLM et habitants

Les HLM sont eux aussi pris à parti pour leur manque d’efficacité dans l’entretien de leur bâti. Outre les services publics et assimilés, ce sont les habitants eux mêmes qui se désintéressent de leur environnement. Le Chargé de mission souligne à quel point s’enchaîne vite les conséquences d’un défaut de traitement des problèmes :

“Sur le logement pavillonnaire, les gens se croient un peu plus chez eux. Ils savent faire leur ménage tout seul. En plus on sait que c’est eux puisqu’il n’y a qu’une porte, donc ils nettoient avant que je leur dise. Dans le logement social il y a un escalier pour plusieurs appartements, donc les gens se disent “c’est pas mon escalier” et ne font rien. En fait les gens ne respectent pas l’endroit où ils vivent. Ils pensent que plus ça va aller pire ça va être. Je leur dit “non, si on commence pas connement à tout salir”. Mais les problèmes ne s’arrangent pas tout seul, il faut agir” (Gardien régisseur 1).

“(Pourquoi les bailleurs n’entretiennent-ils pas mieux leur patrimoine ?). Ils disent que ça leur coûte cher, mais c’est une aberration. Par exemple un bailleur avec 120 appartements, dont 11 vacants et 5 squattés... Il est obligé de louer des protections blindées pour les rez-de-chaussée qui lui coûtent 2 000 F par mois, sans loyer... Et les gens qui voyant cela cherchent à déménager. Et on ne peut plus relouer à des classes moyennes, d’où relocation à des gens moins solvables...” (Chargé de mission prévention sécurité).

Lorsque les services n’emploient pas toutes les armes qui sont, aux yeux des habitants, à leur disposition ceci les discrédite un peu plus :

“Si aucun bailleur ne résilie un bail pour cause de nuisance par exemple, comme la loi l’y autorise, c’est qu’il ne veut pas admettre qu’il est comptable de la tranquillité de la paisibilité du cadre de vie des habitants” (Chargé mission prévention sécurité).

Plusieurs acteurs sont conscients que si le service n’est pas rendu, les acteurs ne seront pas respectés.

Les gardiens sont aussi un personnel pivot dans le fonctionnement de la cité. Nombreux sont les professionnels qui estiment qu’il faut soutenir sur cette catégorie de personnel. Cela suppose évidemment que s’ils ont un rôle d’information sur les événements qui se déroulent sur leur cité, ceux-ci soient traités efficacement. Pour l’instant, les gardiens seraient mal formés:

“L’organisme HLM ne m’a pas donné de formation ou d’explication sur comment gérer un conflit ou litige entre locataire. On m’a conseillé de ne pas m’en mêler, car je ne peux pas prendre le parti de l’un ou de l’autre. En général les gens viennent me voir à tour de rôle. Je leur dit que la meilleure solution est qu’ils se rencontrent les yeux dans les yeux et qu’ils approfondissent leur problème. Si ça se règle OK. Sinon on peut porter plainte ou faire une main courante. Mais je ne m’engage jamais” (Gardien régisseur 1).

“On a notre tâche et puis c’est tout. On n’a pas de suivi avec l’office HLM. Pour ce qui est de l’entretien des appartements, on signale. S’il manque une porte ou bien si un carreau est cassé, ça demande six mois un an avant d’être réparé... Ils n’ont pas de budget” (Gardien régisseur 2).

“La SCIC a décentralisé ses services pour être plus proche des habitants. Mais ils n’ont pas mis de personnel compétents ou motivé. Faire descendre une secrétaire dans les quartiers, c’est pas suffisant. Ils balancent des gardiens à 6 000 balles par mois sans les former. 80 % des gardiens sont alcooliques. Là où

il faudrait mettre le plus et les meilleurs, on met les moins bien. Ils ne savent pas gérer le quotidien" (Responsable éducateurs ADSEA).

L'organisation de l'offre de service est insuffisante

Le système de collecte des plaintes est considéré comme satisfaisant, il ne fait pas l'objet d'une attention particulière. Tout se passe comme si l'existence d'un service suffisait à son fonctionnement. Les problèmes d'illétrisme ou de difficulté de la langue française, réels en raison de l'importance de la population immigrée, sont occultés.

"Il y a trop de choses, trop d'action. C'est une toile d'araignée, moi je ne comprends rien. Il y a trop de personnes qui s'occupent de tout" (Responsable agence HLM).

"(Est-ce que ces gens se plaignent directement à vous ? Est-ce qu'ils savent que vous existez ?). Non, on n'est pas reconnu par la population. Les gens vont se plaindre à la mairie" (Animateur de proximité).

Les associations contribuent à orienter dans le "maquis des services" :

"Les gens se sentent méprisés lorsqu'ils sont baladés de services en services. Nous on dit d'accord on peut vous répondre sur cette question, et si on ne peut pas, on oriente sur le service compétent. Quand les gens repèrent les bons interlocuteurs, on contribue à la paix sociale" (Juriste CIDFF-CIDAV).

Les services techniques de la ville souhaitent utiliser leurs agents pour améliorer leur connaissance du terrain :

"On est en train de réfléchir aux moyens d'avoir un réseau d'information efficace sur la ville. Il y a 950 agents permanents plus les vacataires qui sont sur le territoire de la ville. Ils ont une connaissance des faits sur la ville. Malgré ce réseau d'information potentiel on a du mal à faire remonter les informations. Pour que ça soit efficace, il faut motiver les gens, mais il faut aussi collecter et surtout traiter l'information. On avait mis en place des agents de quartiers en contrat solidarité en leur demandant de faire remonter les informations. Ils se baladaient dans les quartiers, discutaient, etc. Mais la grande difficulté, c'est de traiter correctement les informations derrière" (directeur services techniques ville).

Récemment, l'implantation d'agents d'ambiance a commencé :

"On met des agents d'ambiance. Ils ne dépendent pas de la police. Ce sont souvent des jeunes qui ont une certaine solidité mentale et physique qui tournent sur le quartier. Ils sont chargés de faire de la médiation auprès des jeunes. Ils essaient de réguler les problèmes. C'est aussi un moyen de sécuriser les habitants. Les agents d'ambiance entrent en contact avec eux, ils les rassurent. Ils sont présents pour faire en sorte de tempérer les différends. Il y a eu un écho favorable. C'est à part. C'est une piste" (Agent de développement).

Un autre handicap concerne la circulation des informations et la connaissance du terrain. On a constaté que les acteurs n'étaient pas enfermés dans leurs services, ils ont souvent des contacts interpersonnels. Mais ils déplorent le peu d'efficacité pratique des réunions et des instances de collaboration. Il apparaît au fil de l'enquête que les contacts et les rencontres visent à échanger des informations plus qu'à imaginer des solutions d'action.

Les exemples de collaborations informelles sont très nombreux. Ils permettent de dire que les professionnels ne sont pas enfermés dans une logique professionnelle ou de service trop stricte. Cependant, ces contacts sont souvent personnels : ils dépendent donc fortement des individus qui les entretiennent²³.

²³ Idem : Ilotier police municipale, AS, Médiatrice MJD, Responsable îlotiers police municipale.

“On travaille avec des relais, des AS, des travailleurs sociaux. On arrive à créer des relations partenariales suivies. Ces collaborations sont essentiellement basées sur les personnes, si l’une s’en va, il faut recommencer” (Responsable CIDFF-CIDAV).

“Au CCAS on travaille avec tous les services en fonction des différents projets ou problèmes. Avec le responsable prévention sécurité sur une action contre la toxicomanie, avec le service communication pour la journée nationale de lutte contre le SIDA. Il nous arrive de travailler avec la police nationale dans le cadre des demandes de circulation pour les carnets de voyages. Avec les services techniques pour monter un projet. etc” (Responsable CCAS).

Les collaborations institutionnalisées sont nombreuses, mais elles se présentent souvent comme des lieux de réflexion, de rencontre et moins d’actions concrètes :

“Des responsables SNCF participent aux réunions du CIPD. Il y a des commissions. On siège à la commission sur le transport. On a fait une grille des incidents. On fait tous le même constat, SNCF, RAPT, Sté de bus, Directeur de supermarché, on appelle ça les petits désordres sociaux. Personne n’est capable d’apporter une solution au problème à ce genre de délinquance” (Responsable sécurité SNCF).

“Il y a une multiplication des réunions organisée par la ville depuis 4 ou 5 mois. Il y a des Antennes locales, des Missions locales, etc. Dans ces réunions, il y a 15 ou 20 personnes, et finalement on y voit de moins en moins d’habitants. L’habitant est comme moi, il est perdu” (Responsable agence HLM).

“A Cergy j’ai fait et je referai des réunions avec gendarmes et policiers pour expliquer ce qu’est la MJD. Il y a des contacts assez organisés, les réunions sont fréquentes entre police et gendarmerie. Mais nous faisons les réunions avec la hiérarchie et que ça ne redescend pas toujours” (Magistrat TGI Pontoise).

L’insertion des jeunes

Les services techniques manifestent un intérêt pour les mesures de réparation et l’insertion de jeunes dans l’entreprise :

“On a toujours été ouverts. On a toujours souhaité intégrer des jeunes au service, des sortants de prison, etc. Les métiers techniques peuvent être facilement proposés à des gens qui sont dans une situation de réparation. On fait de la réinsertion sociale depuis longtemps. On fait aussi depuis quelques années des chantiers jeunes en relation avec le service animation” (Directeur services techniques ville).

“On a proposé en 1986 à des jeunes de 18-25 ans, qui tenaient les murs d’entretenir les espaces verts, de faire le ménage en les rémunérant comme des TUC mais avec la possibilité de passer leur permis de conduire à l’issue des deux mois. Le permis de conduire n’était pas là par hasard, c’était un moyen de socialiser les jeunes, de leur apprendre des règles. En plus c’est un examen qui concerne toute la population. Pour la population, c’était clairement une vengeance : “enfin on bouge le cul des jeunes qui glandent”. Je crois qu’à l’époque j’aurais pu être élu maire...” (Responsable éducateurs ADSEA).

La Protection judiciaire de la jeunesse et la SNCF ont signé, avec la participation d’autres partenaires, un accord en vue d’insérer temporairement des jeunes condamnés à des mesures de réparation dans l’entreprise. Cependant, cette convention n’est pas appliquée.

“On a signé une convention avec la PJJ. Pour l’instant on a eu une personne pour 8 jours confiée par les services d’Argenteuil. On n’attend. (*Est-ce que vous avez relancé la PJJ ?*). Ah ! Mais nous on n’est pas demandeurs. Cette convention nous laisse la possibilité de dire oui ou non. Mais de toute façon on n’a eu qu’une demande. (*Pourquoi la PJJ ne fait-elle pas plus appel à vous ?*). Ça vient des juges. C’est pas la PJJ qui prend la décision. On utilise les gens pour des petits travaux jardinage et entretien de talus. C’est dans le cadre des réparations des petits désordres sociaux. On attend” (Responsable sécurité SNCF).

La chargée de mission au CIPD, qui a participé à la négociation explique les raisons de cet échec :

“La convention ne fonctionne pas, c’est un gros problème. On a mis un an à signer, c’était une première et la clientèle ne se bouscule pas au portillon. Pourtant je travaille très bien avec le responsable de la PJJ. Il est vrai que le responsable à la SNCF a changé, mais celui qui l’a remplacé y est aussi favorable. (*Dans ce cas, est-ce la Justice qui a du mal à imaginer des mesures de réparation ?*). Non, il y en a de plus en plus. La justice

95 est favorable à la réparation alors que la Justice 78 n'a aucune mesure de réparation. Ça se met en place tout doucement. C'est une volonté délibérée du procureur, mais je ne suis pas persuadée que ça suive derrière tout le temps" (Chargée mission CIPD).

Il faudrait imaginer une autre solution pour les jeunes que la réparation. Mais cela suppose de toute façon un accord formalisé, une volonté des magistrats, une acceptation des partenaires et ensuite un retour sur le quartier faute de quoi les gens ont l'impression que rien ne se fait.

D'autres observateurs sont plus sévères et estiment que la SNCF ne souhaite pas s'engager dans cette voie :

"Ils ne veulent pas de jeunes en réparation, ils y sont opposés. Ils refusent que les jeunes réparent en allant nettoyer. Ils envoient la facture... Ils demandent une réparation financière et ce sont les parents qui payent. Je le sais, c'est moi qui fait le suivi pour savoir si les parents payent. Ça coûte 2 ou 3 000 F aux parents car ils refusent que les jeunes viennent effacer les tags. Ce que je peux vous dire c'est que tout ce qui est réparation avec la SNCF c'est toujours sous forme d'argent" (Médiatrice MJD).

Ce que confirme la SNCF, qui semble adopter une attitude de protection vis-à-vis de ses agents et estime que les sociétés de HLM ou les mairies sont mieux placées qu'elle pour ce type de mesures :

"Les sociétés de HLM peuvent occuper des jeunes condamnés ou délinquants à peindre des fresques. A la SNCF, on ne peut pas prendre n'importe quel gars, il y a des conditions d'exploitation à respecter. Ça pose des problèmes d'encadrement et de sécurité. Tout n'est pas forcément adaptable. (Vous y réfléchissez cependant ?). Y'a eu quelques... tentatives, mais c'est difficile à généraliser. Les TUC c'est facile pour une municipalité. Ça peut jouer sur les tags, mais c'est tout. On pourra pas condamner quelqu'un à changer les néons ou les banquettes" (Responsable sécurité SNCF).

Malgré les problèmes que posent ses nouvelles missions d'ilotage, la police municipale semble trouver peu-à-peu ses marques, alors que la police nationale est plus réticente vis à vis de l'idée de prévention. Peut-être pourrait-on voir là une délimitation des compétences qui faciliterait la constitution de l'identité professionnelle des deux polices :

"Les éducateurs, les associations ont un rôle important à jouer. Nous on ne peut pas prévenir. On ne peut pas donner des terrains de jeux ou aller faire du basket avec eux ! On ne peut que réprimer. La prévention qu'on peut faire, c'est venir quand il y a un regroupement de jeunes. On se montre, mais ça ne suffit pas. On ne peut pas mettre un policier dans chaque immeuble pour entamer une discussion constructive avec un jeune qui s'alcoolise ou fume du haschich ou fait des tags en disant qu'il fait de l'art. J'ai de toute façon pas assez d'effectifs et mon rôle est avant tout de réprimer" (Commandant police nationale).

"La police nationale n'a pas un effectif suffisant pour les sept communes dont elle a la charge. On est complémentaires. On est plus proches, plus longtemps, les gens nous parlent plus. On attend depuis des années un statut qui définira notre rôle par rapport à la police nationale" (Responsable ilotiers police municipale).

"(Quels sont les résultats de vos dialogues avec les jeunes par exemple ?). Sur le quartier de Crève-Cœur, il y avait toujours des jeunes qui buvaient et fumaient. Ils laissaient des bouteilles cassées. On leur a dit que c'était dangereux pour les gamins qui passent. On a demandé aux jeunes de nettoyer tout ça, de le mettre dans un sac. Et de le mettre à la poubelle à 50m. Et depuis ça marche" (Ilotier police municipale).

"Avant les jeunes nous ignoraient, maintenant, ils disent bonjour. A force de nous voir dans le quartier, ils se sentent sécurisés. On ne les agresse pas. C'est gratifiant et stimulant. Les gens avec problèmes viennent aussi nous parler. Ils ont des problèmes de bruit. Parfois ils interviennent eux mêmes. C'est pour les petits faits de tous les jours. Si c'est une chasse d'eau qui fait du bruit, on va voir le voisin" (Responsable ilotiers police municipale).

Propositions d'actions

Les différents témoignages insistent sur l'effet d'entraînement que provoque une incivilité non traitée. Plus profondément encore, les acteurs de Cergy sont conscients que les acteurs, et

plus largement les règles qu'ils incarnent, sont discréditées justement parce qu'ils n'ont pas, aux yeux des habitants, exercés l'ensemble de leurs pouvoirs.

Le traitement des incivilités à Cergy est handicapé par deux facteurs : le public n'est pas encouragé à se faire entendre, il n'y a pas de connaissance pointue des incivilités commises.

S'appuyer sur...

"(Les gens s'adressent-ils directement à vous ?) Une association a fait une enquête auprès des habitants, d'où l'idée de réfléchir un peu plus sur ce secteur là. On a fait un groupe de travail interne à la mairie. On a dégagé les pistes. On veut maintenant rencontrer des bailleurs et les associer à notre démarche. On veut avancer là dessus avant que le quartier se dégrade un peu plus. Il y a encore eu récemment quelques incidents. Quand les bailleurs commencent à voir partir des gens bien, ils se posent des questions. Quand il devient difficile de relouer, etc" (Agent de développement CSC).

Les ES sont aussi des travailleurs sociaux qui pourraient être mis à contribution dans le traitement des incivilités en raison de leur capacité de dialogue avec une population qui se marginalise :

"Il faut comprendre le mécanisme qui fait qu'un individu tombe à un moment donné dans les actes délictueux. Lui faire comprendre qu'il a des valeurs. Qu'il peut avoir confiance en lui même mais aussi en d'autres personnes. Nous on attache une grande importance à la parole, la parole donnée est un contrat. En tant qu'adultes, on n'a pas le droit de décevoir. Il faut que l'individu entre dans une phase de réparation de lui même avant de rentrer dans une phase de réparation des autres. Trouver là où l'individu peut s'épanouir au niveau professionnel, même sans gagner beaucoup d'argent. En faire quelqu'un. Lui permettre de se révéler par sa passion. De lui trouver un groupe social différent de celui qu'il connaît" (ES).

Il y a à Cergy des actions menées par les animateurs de proximité qui paraissent intéressantes car elles pourraient être le support d'actions contre les incivilités :

"Par exemple j'ai un projet avec des maghrébines. C'était des filles qui ne sortaient pas de chez elles. Pour elles, il fallait des animatrices filles. Il fallait pas qu'elle viennent ici parce qu'il y avait des garçons, etc. J'ai du faire connaissance avec des parents, avec les frères. Je me suis investie avec elles à fonds. Pendant l'année, on a fait des réunions une fois par semaine. Elles sont ensuite parties en vacances une semaine. Et depuis ce projet, elles viennent ici, elles participent aux activités. J'ai pas de problème pour les faire sortir, pour les garder jusqu'à minuit, alors qu'avant la question ne se posait même pas. Ça les a beaucoup responsabilisées. Déjà au niveau de leur langage elles se sont calmées. Elles se mélangent plus facilement entre quartiers. Chaque quartier a sa tribu. Aujourd'hui on peut les mélanger. Avant on ne pouvait pas mélanger deux quartier ou deux modes de vie différents" (Animateur de proximité).

Par ailleurs, certains acteurs souhaitent qu'on développe et sollicite davantage des structures qui ont une bonne implantation locale comme les régies de quartier :

"On peut faire participer davantage la régie de quartier. Les régies de quartier sont issues d'une volonté municipale pour aider l'insertion du public en difficulté dans le quartier. Les régies de quartier confient à ce public particulier des missions d'entretien des espaces verts, d'aménagement des escaliers, des petits travaux de plomberie et d'électricité, des réaménagements d'appartements à la demande des bailleurs. Les clients peuvent être des particuliers, des associations, des organismes divers. La structure s'autofinance. Ils ont des marchés. Se sont des employés qui ont une situation difficile. Parfois les bailleurs peuvent être tentés d'aller vers une entreprise plus spécialisée. Nous on voudrait s'appuyer sur la régie de quartier pour ces travaux d'entretien et nettoyage pour donner une autre image du quartier. Et on voudrait voir avec les bailleurs pour savoir à quel niveau ils sont prêts à s'impliquer pour ce travail sur le bâti" (Agent de développement CSC).

En raison de sa popularité et de son efficacité sur d'autres villes, la technique de la médiation pourrait être développée à Cergy. En effet, les cadres et les structures existent. Ceci pourrait se faire au sein de la MJD, mais aussi d'associations en collaboration avec des professionnels de l'action sociale.

Les associations

Il existe plus de 1 000 associations sur Cergy. Il serait certainement possible de recenser celles qui sont en prise avec l'espace public pour voir dans quelle mesure elles pourraient être sollicitées pour participer à la gestion des quartiers.

"Par exemple, il y a l'association des amis du bois de Cergy, montée par un retraité qui voyant le bois se dégrader a mis en place des actions : journées de nettoyage du bois, sensibilisation dans les écoles, exposition sur l'histoire du bois, etc. L'administration n'a pas les moyens de faire ça. Bon c'est un peu exceptionnel, mais pourquoi pas ?" (Directeur services techniques ville).

"(Que faites-vous pour un problème de voisinage ?). D'abord, on écoute. Parfois ça suffit, ça aide de parler. On avait une poignée de 10 jeunes maxi, qui buvaient de la bière et qui mettaient une ambiance pas possible sur le quartier. Tout le quartier se sentait très mal pour 10 jeunes qui doit bien en compter 3 ou 4 000. Tout notre travail ça a été de faire entrer en contact des jeunes qui se sentait bien avec ces jeunes qui se sentaient mal par l'image qu'on leur renvoyait d'eux. Le travail de l'association a été de maintenir un dialogue entre les différentes personnes" (Présidente association de quartier).

Ces associations pourraient être des relais pour des actions de médiation et d'insertion. D'autres font du soutien scolaire :

"Les enfants font leurs devoirs dans ce local, avec un soutien. (Comment les enfants viennent-ils ? Sont-ils envoyés par leurs parents ou par leur école ?). Non c'est l'association qui propose par le "Réseau collège". Les enfants ont vu le local, ils sont venus et à la suite on a monté ça. Les gens qui font le soutien sont des bénévoles, des étudiants de l'ESSEC, des américains pour l'anglais, etc. On a sollicité l'ESSEC qui a trouvé ça bien. Ils se sentent capables de soutenir des collégiens. Ça se passe très bien. Moi aussi je fais du soutien" (Présidente association).

Travailler avec...

Il semble par ailleurs urgent d'associer les habitants à la gestion de leur quartier et de donner à certaines catégories d'entre eux un rôle. Deux expériences peuvent retenir l'attention. D'une part l'opération Grands frères et d'autre part un travail avec les personnes âgées.

L'expérience Grands frères est une opération qui a eu lieu dans diverses communes proches. Les Grands frères sont des aînés qui font partie d'un groupe sur le quartier et accompagnent le jeune. C'est une action qui permet à des jeunes souvent désœuvrés de retrouver une occupation sur leur quartier. Mais pour un ES, "le danger, c'est que les plus âgés fassent du travail social au rabais sans formation réelle".

Une autre action dirigée vers une tranche de la population pourrait être d'intégrer des personnes âgées à la gestion d'une activité. Ce peut être une activité de plein air (pêche, jouer aux boules) ou de bricolage. Par ce biais pourrait s'opérer une rencontre entre deux populations qui s'ignorent voire même se craignent mutuellement.

"Ça paraît ringard mais je crois que c'est vrai, les grands parents apportent des valeurs qu'on entend plus. Les grands parents rappellent que l'effort aujourd'hui est plus facile. On ne lave plus le linge à la main par exemple... Toutes ces notions un peu ringardes d'effort, de civilité, se sont les personnes âgées qui les apportent. Ces jeunes n'ont pas leur grand-mère en général. Et il est très important qu'ils discutent avec des vieux, même si leur discours est moralisateur. Je crois que la jeunesse a besoin d'entendre des discours carrés, moralisateurs. Ça structure. Après chacun fait ce qu'il en veut dans sa vie" (Responsable CCAS).

7 — L'analyse secondaire d'enregistrement des désordres

La police municipale de Cergy ne faisait pas de traitement informatique de son activité jusqu'au premier janvier 1998. Nous avons travaillé avec les mains courantes disponibles au bureau central de la police municipale.

Ces mains courantes se présentent sous la forme de cahiers rédigés manuellement. Le cahier comprend un numéro de l'affaire, l'heure à laquelle elle s'est produite, sa nature et enfin une description détaillée du problème. Il existe une main-courante depuis que la police municipale est sectorisée et une main courante couvrant la ville. C'est cette dernière que nous avons utilisé. Les mains courantes permettent théoriquement de connaître l'activité du service. Cependant, dans la mesure où elles ne font pas l'objet d'une procédure de saisie routinière, les informations varient beaucoup d'un rédacteur à l'autre. Certains privilégient l'activité quotidienne et habituelle (ronde, surveillance, etc.) alors que d'autres mentionnent en priorité les événements (voiture brûlée, etc.).

On a choisi d'étudier les 3 dernières années écoulées (1995-96-97) et, pour ces années, le mois de janvier et la période du 15 juin au 15 juillet, soit 2 mois par an sur 3 ans.

On a mis au point une grille de codage spécifique. L'identité de celui qui signale et la localisation dans la ville étant souvent absente, on n'a pas renseigné ces deux items qu'il aurait néanmoins été intéressant de connaître. Encore une fois, la source utilisée est à la fois riche et renseignée selon des règles qui ne sont pas fixées.

On a mis au point un système de codage qui permet de saisir de manière assez fine l'activité extrêmement hétérogène de ce service. Cependant, en raison de la taille de notre échantillon et pour faciliter la lisibilité, on a réduit chacune des catégories initialement mises au point de la façon suivante:

- Circulation (noté 1) : Stationnement gênant, interdit, accidents, contraventions.
- Circulation désordres (noté 2) : Rodéo sur 2 ou 4 roues, voitures abandonnées, "ventouses", carcasses brûlées.
- Habitation, harcèlement (noté 3) : bruits extérieurs, jeux avec l'interphone, présences dans les halls, chiens bruyants.
- Habitation voisinage (noté 4) : bruits provenant d'appartements voisins, problèmes de chiens, odeurs, enfants.
- Habitation squat (noté 5) : squats d'appartements ou d'immeubles.
- Violences d'attitude (noté 6) : violences verbales, insultes, menaces, perturbations, altercation, intimidations, couteau sorti, port d'arme.
- Violences physiques (noté 7) : Coups et blessures volontaires, usage de couteau ou d'arme à feu, bagarre, rixe, agression, jet de pierre, effraction.
- Violences racket (noté 8) : racket.
- Présences collectives (noté 9) : regroupements de jeunes, troubles de l'ordre public, présence sur un toit d'école, dans une école, jeux clandestins, caravanes, nomades.
- Présences individuelles (noté 10) : SDF, mendiant, personne ivre ou droguée, rôdeur, personne suspecte.
- Présence d'un animal (noté 11) : chien, chat perdu, abandonné, pitbull sans laisse.
- Vols de particuliers (noté 12) : cambriolages, constat d'effraction, usage de fausse identité, démarchage suspect.
- Vols de commerçants (noté 13) : vol à la roulotte, à l'étalage, vol de matériel, etc.
- Vols de véhicules (noté 14).
- Détritus (noté 15) : détritus de toutes tailles, traces (salissures), graffitis, tags.
- Dégradations de biens privés (noté 16) : petit matériel, vitres brisées, boîte aux lettres cassées, hall dégradés, caves, jardins, matériel électrique.

- Dégradations sur des voitures (noté 17).
- Incendies de voitures (noté 18).
- Services défectueux (noté 19) : routes en mauvais état, éclairage défaillant, feux tricolores, salage, etc.
- Voirie, intervention illicite (noté 20) : affichage, constructions non autorisées, écroulement de mur ou de bâtiment, etc.

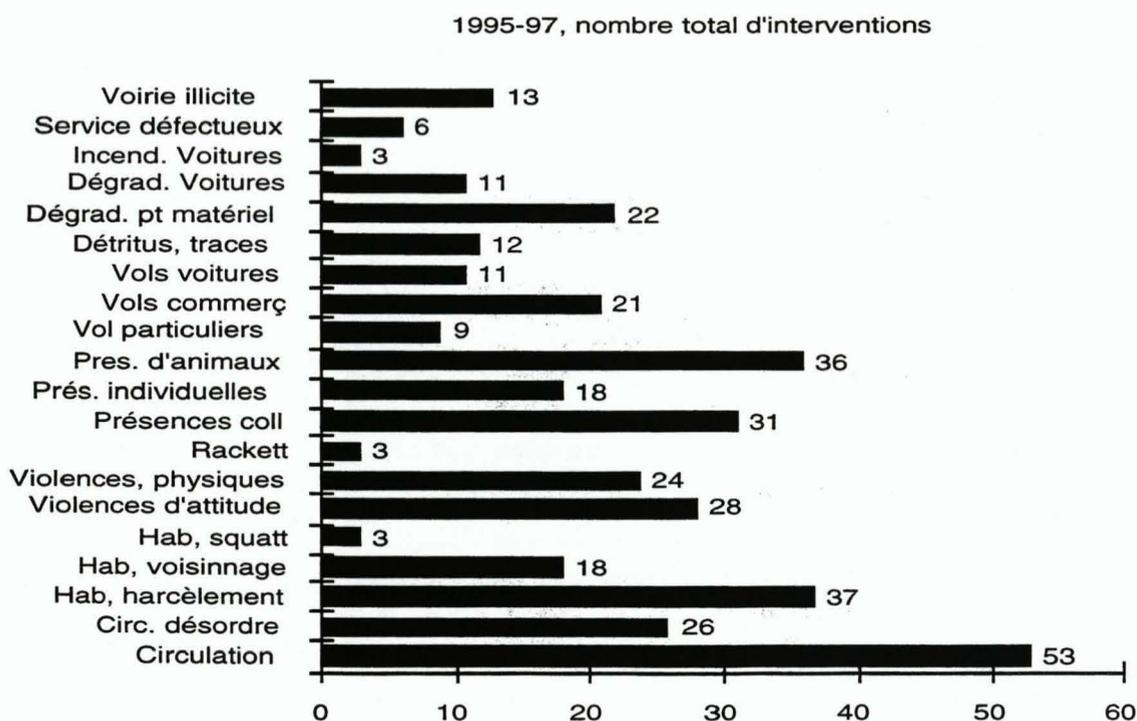
Les activités quotidiennes, régulières du service ne sont pas mentionnées ici, on les commente plus bas.

8 - Analyse des résultats

Il s'agit de l'analyse du service central de la police municipale, chaque antenne tenant ses propres registres. Les données obtenues ici reflètent ce qui a été noté par les personnes chargées d'établir la main courante, rien ne prouve que le service n'a pas été plus actif ou que pendant les périodes "de pointe" la main courante n'est pas été négligée.

Si on considère l'activité de ce service sur 3 ans, 2 mois par an, voilà les résultats que l'on obtient:

Graphique 1



On constate que les problèmes de circulation sont nettement majoritaires, ils représentent 13,77% de l'activité. La police municipale est aussi fortement sollicitée sur deux autres questions qui approchent la barre des 10% de l'activité: le harcèlement d'habitation (9,61%) et le vol chez des particuliers (9,35%), et dans une moindre mesure les présences collectives (8,05%). Viennent ensuite les attitudes violentes (7,25%), les provocations routières (6,75%), les

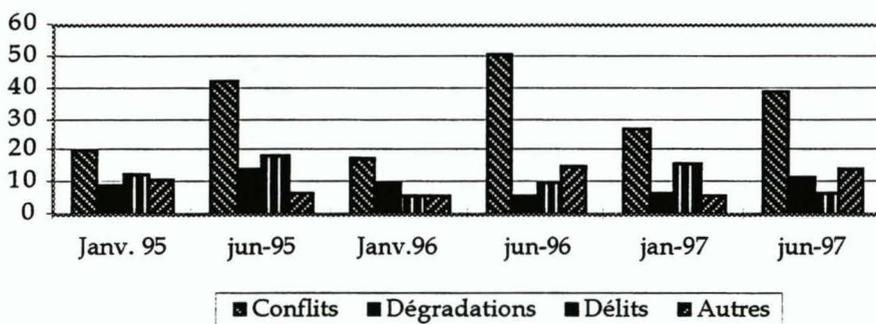
violences physiques (6,23%), Les dégradations de petit matériel privé (5,71%) et enfin les vols chez les commerçants (5,45%).

En raison de la grande dispersion des activités, on a procédé pour cette analyse à un regroupement des différentes catégories afin de pouvoir exploiter les informations:

- Dégradations : débris, traces, voirie illicite, dégradation de voitures, dégradation de petit matériel
- Vols agressions : vols de voiture, vols des commerçants, vols des particuliers, rackett, violences physiques, squatt;
- Conflits: présences d'animaux, présences individuelles, présences collectives, violences d'attitude, conflits de voisinage, habitat harcèlement, incendies de voiture, provocations routières;
- Autres: service défectueux, circulation.

Graphique 2

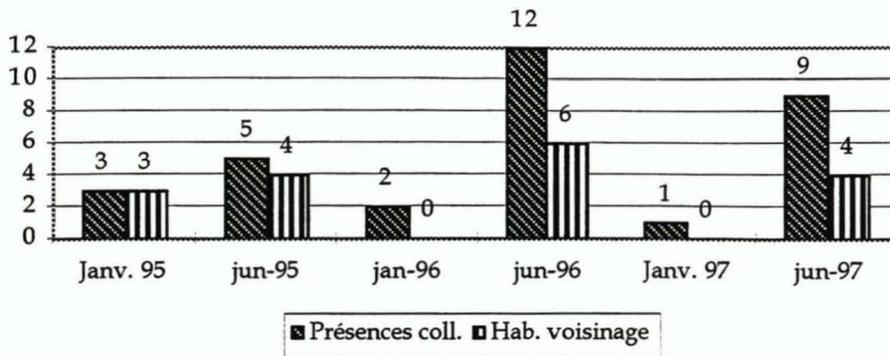
1995-1997, activités de la police municipale



On constate que la gestion des conflits constitue un des élément clé de l'action de la police municipale.

D'une manière générale, on peut dire que la police municipale est davantage sollicitée en juin juillet qu'en janvier. En effet, sur les trois années, son activité du 15 juin au 15 juillet oscille entre 18,7% et 21,3%, alors qu'en janvier elle oscille entre 10,39% et 13,77%. Certains problèmes se renouvellent de manière saisonnière, et ont un pic d'activité en juin juillet. C'est notamment le cas pour les présences collectives, les problèmes de voisinage et dans une moindre mesure, les présences d'animaux, les vols chez les commerçants et les dégradations de petit matériel privé.

Graphique 3



L'activité quotidienne du service

A côté de ce que nous avons détaillé ici, la police municipale effectue un certain nombre de tâches plus routinières. Il s'agit de la surveillance de lieux ou de personnes, de la protection de la sortie d'une école, des déclarations d'objets ou d'animaux perdus ou trouvés, etc. Dans une certaine mesure, tout ce qui concerne la circulation correspond à cette définition d'activité routinière. Cependant, compte-tenu du fait qu'il s'agit là d'un sujet sensible, on a préféré le distinguer de l'activité quotidienne de la police municipale.

La mise en place d'une saisie informatique de l'activité de la police municipale est récente, elle va de pair avec la croissance des effectifs des policiers municipaux. Les informations sont communiquées au central par e-mail, téléphone, fax et photocopie. La grille de saisie s'organise de la façon suivante:

- Colonne 1 : Numérotation. Simple numéro d'arrivée et de saisie de l'événement.
- Colonne 2 : Date.
- Colonne 3 : Heure à laquelle s'est produit le fait.
- Colonne 4 : Personne qui contacte le service. Le plus souvent, il s'agit de la police municipale dans son quartier, mais pas exclusivement.
- Colonne 5 : Adresse ou localisation précise de l'événement et de l'intervention.
- Colonne 6 : Numéro de téléphone éventuel pour vérifier l'information;
- Colonne 7 : Cartographie. La ville est divisée en 4 secteurs ou antennes (Cergy Le Haut, Cergy St Christophe, Cergy Village, Cergy Préfecture). Par exemple de 100 à 190 concerne Cergy le Haut. Cette sectorisation se superpose aux îlots tels qu'ils ont été découpés par la police nationale.
- Colonne 8 : Code d'intervention. reprend les mêmes critères que la police nationale. Au 15 janvier 1998, 54 types d'interventions ont été établis en feuilletant les mains courantes des années précédentes (voir en annexe la liste des interventions répertoriées).
- Colonne 9 : Précisions sur la nature de l'affaire, description des événements.
- Colonne 10 : Suivi de l'affaire, résultat de l'intervention.
- Colonne 11 : Venues ou non de secours (police nationale, pompiers, etc.).

Cette grille de saisie combine des éléments qualitatifs et d'autres quantitatifs. Utilisant le logiciel Excel, elle permettra plusieurs croisements et analyses, mais elle est en grande partie qualitative, les informations de faisant pas l'objet d'une définition préalable permettant un codage rigoureux.

3 — GRENOBLE

Pour décrire le traitement des incivilités par les institutions, plusieurs quartiers ont été choisis de façon à refléter des réalités qui pouvaient s'avérer différentes au sein d'une même ville. Nous souhaitions initialement étudier un quartier en grande difficulté, le centre ville, et un quartier rencontrant quelques difficultés. Sur la base de ces critères, le choix des quartiers a été réalisé après conseil auprès de magistrats et de représentants de l'OPAC (A Grenoble l'OPAC a créé des antennes dans les quartiers sous le nom d'OPALE Office Public Aménagement-Logement-Espace).

La police municipale les a identifiés parmi les secteurs sensibles, de façon particulière pour chacun. Nous aurons l'occasion de revenir sur ce qui fait la particularité des incivilités dans ces quartiers, qui présentent tout de même un grand nombre de points communs.

Nous allons rapporter un certain nombre de propos tirés des entretiens que nous avons organisés. Lorsque les éléments avancés concernent tous les quartiers étudiés, il ne sera pas fait mention du quartier d'origine de l'information ; lorsqu'une particularité apparaît sur un quartier, le nom du quartier est signalé.

Quartiers concernés par l'étude :

Finalement, nous avons retenu trois quartiers ou groupes de quartiers:

- Abbaye, Teisseire et Jouhaux : ces trois quartiers proches ont été étudiés concomitamment, mais tout en ayant une population semblable, les réponses sont assez différentes.
- Villeneuve
- Centre Ville.

Nous décrirons ainsi la ville de Grenoble au travers de ces quartiers, qui permettent de se représenter l'ensemble sans gommer certaines spécificités, sur lesquelles nous reviendrons.

1 — Perception des quartiers

Le Centre Ville est globalement délimité par Le Jardin de Ville, la Rue de l'Alma, la rue Très Cloîtres ; la rue du Commandant L'Herminier. Les commerces y sont nombreux, plusieurs rues sont réservées aux piétons. Pour autant, le quartier n'est pas aussi serein qu'on pourrait le penser. Globalement, le Centre Ville a moins de logements que les autres quartiers, il présente donc moins de problèmes. L'habitat est plus ancien, les loyers plus élevés. Il y a peu de dégradations.

A Grenoble,

"on sait que le quartier centre ville est un lieu d'arrivage de la drogue, on peut vous faire des propositions de shit dans la rue" (Responsable OPALE).

Situé au sud de la ville, le *Quartier Abbaye-Jouhaux* est un vieux quartier qui a connu une réhabilitation. Il est constitué essentiellement de petits immeubles, et globalement séparé en deux secteurs distincts dont l'un est habité en majorité par une population gitane (le Châtelet). De ce fait, "lorsqu'il est question d'incivilités, les gens pensent en premier aux gitans". Les habitations situées sur Jouhaux sont de grandes tours des années 70 et des immeubles plus petits, avec au centre une place. Le quartier est placé en ZEP.

"Ce quartier accueille beaucoup d'immigrés. Beaucoup ne travaillent pas ; certains n'ont jamais vu personne travailler chez eux. On dénombre beaucoup de familles éclatées ou recomposées. Il y a aussi des problèmes de malnutrition" (MJC).

"Ce n'est pas un beau quartier mais ce n'est pas la zone non plus" (un habitant).

Au moment de la réhabilitation, plusieurs familles à problèmes sont parties. L'ambiance était parfois très tendue; elle se serait améliorée, aux dires des habitants.

"Malgré un nombre assez important d'incivilités, le climat reste agréable" (Responsable OPALE).

Le quartier Teisseire est ancien, il a pris le nom de l'usine qui s'y trouvait et employait un grand nombre d'ouvriers. Il regroupe 3500 habitants et est constitué de 7 tours et d'immeubles pas très hauts mais très sales, à l'extérieur comme à l'intérieur. Les montées d'escalier sont dégradées, les cages d'ascenseur cassées, les boîtes aux lettres défoncées, on voit beaucoup de trous dans les murs. C'est là que réside la frange la plus pauvre de la population grenobloise. "Le quartier est en paupérisation croissante" (Responsable OPALE).

On compte environ 40 % de chômeurs, beaucoup de RMIstes. Environ 30 % des familles sont maghrébines. Beaucoup sont là depuis longtemps (MJC). L'état de dégradation des bâtiments est important, il est notamment dû au vandalisme.

Le vandalisme tient beaucoup au fait que les gens prennent l'habitude de vivre dans un certain environnement; plus il est dégradé, moins il font attention à le préserver.

"Si les réparations sont faites régulièrement, ainsi qu'un peu d'entretien, les gros travaux ne devraient pas être refaits avant 10 ans. Mais la plupart du temps, au bout de quatre ans, des travaux importants sont à refaire, comme l'électricité par exemple" (Architecte).

Quartier Villeneuve

La principale caractéristique du quartier de la Villeneuve est d'être composé quasi exclusivement d'immeubles et de tours qui sont situés à proximité d'un hypermarché et d'une galerie marchande (Grand Place).

Le coût du vandalisme est très important. Il représente le plus gros poste budgétaire de l'OPAC Villeneuve. Les sacs poubelles traînent, il y a de l'urine dans les ascenseurs, des papiers et des seringues, des objets encombrants dans les cours. Le matériel électrique est constamment dégradé dans les parties locatives communes. Beaucoup de vitres sont démontées ou brisées. Les graffitis sont nombreux.

Les habitants souffrent de la mauvaise réputation de leur quartier.

"on dit toujours: la Villeneuve, c'est moche, c'est la zone" (un jeune)

" Ce sont des grands ensembles, anonymes qui, à terme, engendrent un sentiment d'insécurité. Par contre, des unités de logement plus identifiables sont réalisables. On peut considérer qu'il ne faut pas qu'elles dépassent 100 logements pour être viables. On constate aussi que s'il y a 15 ou 20 logements par montée, les gens se connaissent; les familles qui seraient susceptibles de présenter des risques sont plus rapidement connues. Cependant, il ne faut pas se pencher uniquement sur le cadre de vie à l'extérieur des bâtiments. " (un architecte)

" Le travail des architectes est la réalisation d'espaces communs agréables sans être fragiles. Si les parties communes sont laides, les dégradations ne tardent pas à voir le jour. De plus, dans un certain nombre de cas, les parties communes sont livrées alors qu'elles sont toujours en chantier; les dégradations suivent très vite. Il est souhaitable de livrer des unités d'habitation terminées, de façon à ce que le sentiment de responsabilité soit éveillé dès le début: si ce n'est pas le cas, les locataires s'habituent très vite à ce que leur habitat soit dégradé. " (un autre architecte)

Dans ces quartiers, un certain nombre d'acteurs ont été rencontrés: police nationale, police municipale, offices publics d'aménagement et de construction, écoles et collèges, mairie, C.C.P.D., entreprise de transports urbains, M.J.C., commerçants. Nous allons voir comment ils évoquent la question des incivilités.

2 — Les acteurs et les incivilités

La notion d'incivilités, on le verra, couvre différentes réalités : chaque personne ou professionnel peut utiliser ce terme pour décrire les difficultés qu'il rencontre. Le mot n'est pas utilisé dans le discours spontané à la même fréquence que dans des villes comme Argenteuil, mais il semble devenir le plus approprié pour décrire certaines réalités, à tel point que des groupes se constituent pour réfléchir et agir sur ce thème.

La notion est spontanément peu utilisée, bien qu'elle soit connue. On remarque toutefois que plus les institutions s'efforcent d'y répondre, plus ce terme est utilisé. On peut supposer que si un terme est beaucoup utilisé, c'est qu'il concrétise une réalité qu'il décrit bien, et qui est rapidement connue car les acteurs se le "transmettent" rapidement.

Le recensement des incivilités

Dans les quartiers étudiés, on peut repérer que, d'une façon assez massive, les gens disent beaucoup leur mécontentement. Il s'agit souvent des mêmes personnes qui se déplacent ou écrivent à différentes institutions, ou de personnes qui s'adressent à l'office de logement ou au gardien pour signaler les détritiques ou le vandalisme, mais peu s'engagent dans une véritable démarche de doléance.

Ainsi, les policiers municipaux reçoivent souvent les plaintes des personnes âgées "elles viennent vers nous, ce qui n'est pas le cas des jeunes". Selon eux, "la petite délinquance et les incivilités ont beaucoup augmenté depuis 1989-1990, notamment au niveau des enfants ; le rajeunissement au moment des faits est notable ; il y a beaucoup de jeunes de 11-13 ans ; rien ne les arrête". Les incivilités dont les habitants se plaignent le plus aux policiers municipaux concernent : le bruit, les problèmes de voisinage, le stationnement, les chiens.

Les services de la mairie reçoivent environ 400 lettres par an, soit plus d'une par jour. Elles font état de boîtes aux lettres détériorées, de voitures brûlées, d'autoradios volés, de portes de garage enfoncées, etc. On en arrive vite au moment où les gens ne veulent plus utiliser les parties communes comme les garages à vélo.

Les principales préoccupations repérées par le Conseil Communal de Prévention de la Délinquance sur la Ville de Grenoble concernent le vandalisme, des deals, du recel et des agressions contre les personnes. La personne chargée de mission au CCPD est présente dans ce poste depuis un an, et s'est efforcée de recenser les principales difficultés. Parmi celles-ci on compte les détritiques ce type papiers et bouteilles, joints, crachats, urine, excréments, sacs poubelles, animaux morts (ces derniers sont signalés à la Villeneuve), qui sont un fait de tous les jours. De même, les attroupements de jeunes et d'adultes, les insultes, les mendiants, les jeux clandestins, les propositions de drogue, les stationnements irréguliers et les circulations bruyantes et dans des lieux interdits, sont des incivilités de tous les jours.

Dans les quartiers, les incivilités sont nettement attribuées à certaines populations: les papiers à terre (surtout de la part des gitans(Abbaye) qui jettent tout hors de chez eux), les crachats (surtout du fait des jeunes), les dégradations de boîtes aux lettres, les vols, les armes (tous les jeunes ont une arme blanche et la montrent régulièrement), selon le directeur d'une MJC.

Dans les transports urbains, on nous rapporte que insultes et menaces ont lieu "tous les jours" à l'encontre des conducteurs. Un des problèmes très actuels est celui des jets de pierre. En second lieu viennent les bandes de jeunes, en troisième le chahut dans les bus, et enfin, des personnes ivres, des S.D.F., et des pickpockets.

Au cours de l'étude, nous avons rencontré des policiers municipaux ; l'un d'entre eux avait une ancienneté de 19 ans, les autres étaient plus jeunes. Ils travaillent de 7h30 à 21h (8h à 22h en été). Ils estiment qu'ils ne sont pas assez nombreux. Ils ont tous un sentiment d'insécurité et disent être l'objet de nombreuses insultes et menaces :

"Tous les jours on nous lance des menaces ou des insultes... on n'est pas bien considérés... nous, on n'est pas la vraie police, on ne peut mettre que des P.V."

"Nous sommes très présents à la sortie des écoles. Mais nous ne sommes que quatre sur de grands secteurs géographiques".

Ce sentiment d'insécurité se développe à partir du vécu quotidien des incivilités Parfois les attroupements sont mentionnés comme crainte que quelque chose se passe; on précise alors que ce sont de "simples attroupements":

"Il y a des attroupements de jeunes dans la journée, mais pas de problème ni de comportements agressifs ou violents, mais ça inquiète les gens, ou ça les énerve". (responsable OPALE.).

Les commerçants du Centre Ville signalent les dégradations sur les murs et les jeunes qui traînent dans les rues, surtout lorsqu'ils ont des chiens, ce qui apparaît comme une menace bien qu'ils ne soient pas dangereux

"ils jouent avec les chiens". "Il y a aussi des mendiants", " ça crée un climat où on ne se sent pas en sécurité " (Centre Ville).

"On repère ceux qui ne font rien, qui semblent oisifs: "un groupe de jeunes de 15-16 ans inoccupés" (responsable OPALE. Teisseire).

Le vandalisme repéré par les bailleurs et un directeur de MJC. Dans l'ensemble des quartiers étudiés la qualité de l'habitat reflète bien les problèmes et si l'on constate des différences d'un quartier à l'autre, les dégradations et le vandalisme apparaissent partout comme une des premières préoccupations. Ce qui fait la différence entre les quartiers est essentiellement la question de l'intensité du problème.

"Je m'occupe de l'OPALE depuis six ans et nous gérons 250 logements sur le Centre Ville. On s'occupe tous les jours de sacs poubelles qui traînent, de problèmes d'urine dans les ascenseurs, de papiers et seringues au sol, du mobilier ou des machines à laver dans les cours. Le matériel électrique est constamment dégradé, les vitres démontées, et puis il faut parler des graffitis ! Il y en a partout. Par contre, il n'y a pas de tags" (chef d'agence).

Les petites unités d'habitations sont plus faciles à gérer que les grandes.

"S'il y avait en Centre Ville autant de logements qu'à Teisseire ou à Abbaye, il y aurait autant de problèmes" (OPALE).

"Au niveau du bâti, l'état de dégradation est important, pour une bonne part il est dû au vandalisme. Il y a quinze ans il y a eu une réhabilitation, mais depuis, cela n'a pas vraiment été entretenu, par manque d'argent" (Teisseire).

"60 à 70 % des dépenses d'entretien vont pour réparer le vandalisme" (Chef d'agence OPALE).

Le coût du vandalisme représente toujours le plus gros poste. La plus grande dépense est constituée par les vitres à remplacer.

"Pour l'Office Public d'Aménagement et de Construction de la Villeneuve, le vandalisme d'avril à décembre 1996 représente 147800F, alors qu'il n'était "que" de 93 000F pour l'année 1995. Ce chiffre représente ce qui est hors prise en charge assurance (notamment du fait de la franchise de 1 500F. Les bailleurs ont choisi d'intervenir dans un délai bref.)" (OPAC).

"On ne peut plus continuer à réparer toujours : l'OPAC vit avec les loyers (donc les loyers augmentent... Il faut arrêter!" (Villeneuve).

En Centre Ville, "il y a relativement peu de dégradations" (architecte). Nous avons déjà pu voir que dans ce quartier que les immeubles accueillent moins de personnes ; mais les architectes constatent aussi une attitude des habitants qui ressemble à une certaine autodiscipline :

"Les gens ne se surveillent pas mais il y a une certaine forme de veille. Il y a beaucoup de gens de même origine, qui se connaissent, donc ne se veulent pas d'ennui et ne souhaitent pas d'intervention extérieure. Les familles sont bien identifiables" (architectes).

A Teisseire l'OPALE a reçu beaucoup de lettres ; maintenant les gens se déplacent et viennent directement se plaindre.

"Souvent il s'agit d'une seule personne, qui embête toute la montée. Depuis peu, cinq personnes sont venues parce qu'elles reçoivent des menaces personnelles".

Deux architectes qui ont travaillé sur des opérations de logements sociaux à Villeneuve et Alma, Très Cloîtres, en réponse à des appels d'offre, avancent que lorsqu'on avait au maximum 15 à 20 logements par montée, les gens arrivaient à se connaître. Les populations à risque étaient de ce fait plus rapidement connues. Ils ont également vu combien des parties communes pouvaient être mal livrées (en chantier) et comme cela entraînait très rapidement des dégradations. Cette opinion rejoint celle des professionnels de l'OPAC à la Villeneuve :

"Pendant les premières années de la Villeneuve, la population n'était pas à risque, mais maintenant il y a un tel mixage qui n'a pas été suivi, ce qui crée des quartiers ghettos par montée. L'accélération a été telle qu'en trois ans les dégradations se sont multipliées. L'anonymat est l'une des raisons importantes. Les troubles les plus importants sont les dégradations et le vandalisme sur les bâtiments publics, puis les agressions, les troubles de voisinage. Actuellement dans certaines tours on a du mal à proposer des logements car les gens se renseignent et ne veulent pas y habiter".

Le vandalisme concerne les portes de caves qui sont ouvertes (qui serviraient au trafic de drogue), les portes de garages automatiques qui sont détériorées pour pouvoir y pénétrer. L'insécurité dans les garages est difficile à résoudre :

"C'est un gros problème. Les gens ont peur.. Le climat est très difficile à apprécier, il est très hétérogène, en tous cas très fragile. Les principaux actes recensés sont des actes commis contre des équipements publics, mais aussi des agressions, et du vandalisme" (Responsable OPALE).

Les Conseils locaux de la prévention de la délinquance (CLPD) reçoivent des signalements concernant des incivilités qui leur sont transmis par des responsables d'équipements, des habitants, des organismes logeurs, des copropriétaires.

" ce qui est dommage c'est qu'on ne voit pas ce qui se fait de bien, et que c'est long pour redresser une telle image. En fait, beaucoup de gens maintenant ont ce sentiment; ce qui fait que des habitants ne veulent plus habiter dans certaines montées; même à l'intérieur du parc de logements les gens font des différences "(responsable OPAC).

On peut penser que cette dernière réaction soulignée par le responsable de l'OPAC constitue un signe de ce que les habitants souhaitent, à savoir un cadre de vie plus convivial: chercher à faire des différences signifie qu'on pense que c'est encore possible, qu'on n'a pas encore abandonné cet espoir.

On constate que la façon dont les gens voient leur quartier tient à des faits de réalité et à un sentiment d'usure par rapport aux faits objectifs.

" Pendant un temps, on se dit que ces détritiques qui traînent, ce n'est pas normal, puis peu à peu, cela fait partie du cadre de vie, on ne les voit plus; c'est aussi contre cela que nous luttons " (responsable OPALE)

Les incivilités repérées dans le quartier Abbaye-Jouhaux sont aussi en grand nombre. Il s'agit, selon la MJC de :

seringues : "elles traînent partout"

ordures ménagères

urine, excréments, crachats

dégradations : voitures cassées, boîtes aux lettres détériorées

tags "qui ne sont pas enlevés"

personnes "défoncées"

quelques propositions de drogue

jeux clandestins

comportements violents

rodéos en voiture

circulation : bruyante et polluante.

Des mots, des attitudes, des gens qui vous suivent, vous lancent des injures, sont le lot de professionnels. A la Villeneuve, où ces problèmes sont, de même qu'à Teisseire, un peu plus fréquents qu'en Centre Ville, deux agents de l'OPAC ont été frappés dans les locaux de l'agence. L'affaire a été jugée. Le jeune auteur des coups a été condamné à un mois avec sursis et 6 000F de dommages et intérêts à l'OPAC, car il avait saccagé l'accueil de l'agence.

Outre le traitement interne des problèmes liés à l'école, les principales plaintes qui parviennent aux écoles maternelles et primaires concernent la saleté du Jardin de Ville et sont rapportées par les parents. Dans l'école, les difficultés concernent l'agressivité et la malpropreté des lieux. Dans ce dernier cas, l'école renvoie la plupart des faits de dégradations aux services de la mairie.

Un collège reçoit 1 700 élèves, et, selon le directeur qui y est présent en tant que responsable depuis plus de 10 ans. Le climat social est jugé bon, les principaux problèmes d'incivilités sont créés par les élèves, et sont traités avec les professeurs et les parents. Les personnes qui posent vraiment problème sont en petit nombre.

"Tous les jours, les difficultés rencontrées concernent des papiers au sol, des canettes, des crachats, plusieurs fois par semaine des excréments d'animaux, et plus rarement des graffitis".

Les Maisons des Jeunes et de la Culture développent l'accueil en direction particulièrement des jeunes adolescents des quartiers. Les directeurs rencontrés ont déjà une certaine ancienneté, au moins dans un travail social, les animateurs ont deux ou trois ans d'ancienneté. Certaines MJC se trouvent dans un lieu ouvert, sur la place du marché, dans le même bâtiment que le centre social (Abbaye). La MJC y accueille une trentaine d'adolescents et une quarantaine de pré-adolescents (11-13 ans). Les "incivilités perçues au niveau de la MJC sont

surtout un manque de respect, qui se traduit par un vocabulaire grossier ou agressif, des gestes agressifs" (Teisseire, Jouhaux)..

Un règlement intérieur visant le respect des personnes et du matériel a été écrit mais il est difficile à faire respecter, les animateurs sont obligés de le rappeler régulièrement. Il y a beaucoup de graffitis sur les murs à l'intérieur ainsi que sur les meubles, quelques dégradations, mais les violences sont surtout verbales, plus rarement physiques, mais cela arrive : récemment un jeune a donné une claque à un animateur (Abbaye).

Ailleurs (MJC Teisseire), les difficultés sont plus importantes : des portes blindées, des fenêtres à barreaux, un système de protection, témoignent de problèmes dépassant les incivilités :

"La MJC a été incendiée deux fois et est régulièrement cambriolée. En six mois, on compte dix vols et tentatives de vol".

"Une enquête menée de septembre 1996 à février 1997 avec les services techniques de la ville et le service comptable a permis de déterminer le coût des dégradations, vols et actes de vandalisme : 226 000F". Les vols ont deux buts : la destruction pure, et la revente".

"Il y a quelques temps, un appelé du contingent travaillant à la MJC a été agressé à coups de chaîne de vélo par un jeune de quinze ans : cela se passait devant la MJC, en plein après-midi. Il a été impossible de trouver des témoins. L'association a porté plainte mais la victime a refusé de le faire par crainte des représailles. L'agresseur interrogé plus tard a affirmé qu'il savait qu'il ne risquait rien et a dit qu'il recommencerait sans problème".

"Le climat varie : les incidents se produisent par pics. Les animateurs sont toujours obligés de travailler dans l'urgence" (Teisseire).

On constate un certain "désinvestissement du système scolaire, et un rôle important pris par une économie parallèle" (Teisseire). "Ce quartier contient beaucoup de jeunes, qui n'ont pas d'avenir professionnel, et qui restent dans le quartier. Les familles ne contrôlent plus leurs enfants, les parents n'ont plus de poids, notamment sur les 14-16 ans, qui sont très nombreux" (MJC).

Les jeunes disent qu'il

"y a des choses pour nous dans la cité mais ce qu'il y a, ce qui nous intéresse, c'est Grand Place... il y a du monde... on peut trouver des choses qu'on veut, qu'on a besoin". Même s'ils n'ont pas d'argent, ils arrivent toujours à "passer la journée"... Bien sûr "il y en a qui volent, mais nous, on s'en occupe pas".

Les jeunes, particulièrement les jeunes adolescents sont actuellement ceux qui semblent poser le plus de difficultés. Les adolescents plus âgés sont déjà investis dans des activités "parallèles" qui leur permettent de se procurer de l'argent :

"Le groupe qui pose le plus de problèmes est actuellement celui des 11-13 ans ; ces jeunes montrent beaucoup d'incivilités, ils sont très difficiles. C'est une priorité pour la MJC".

Les jeunes et la police

"A la MJC, les îlotiers de la police municipale passent régulièrement" mais, là encore, ils ne sont pas considérés par les jeunes comme ayant un réel pouvoir. La police nationale passe "environ une fois toutes les trois semaines". "Ils ne sont pas systématiquement agressifs... Il y a quelques semaines pourtant, il y a eu une descente de police vers 16 h près de la MJC. Les seules personnes contrôlées et fouillées ont été un animateur de la MJC et les trois jeunes avec lesquels il se trouvait à ce moment-là". Dans un récit comme celui-ci, on se demande ce qui a pu se produire, et ce qui se joue à certains moments de rencontre entre les institutions. L'exemple est intéressant, en dehors des faits eux-mêmes, auxquels une justification pourrait sans doute être rapportée, car la MJC qui a vécu l'intervention de la police ne s'est pas sentie "victime" alors que les mêmes faits nous ont été rapportés par une autre MJC, dans des termes beaucoup plus durs contre la police. Cet exemple rappelle qu'une antériorité existe entre les institutions et que la considération que les institutions peuvent s'accorder, le crédit qu'elles

octroient aux autres compte beaucoup dans l'appréciation réciproque et, par voie de conséquence, dans la lutte commune contre les incivilités.

"Les jeunes montrent à la police qu'ils n'ont plus peur d'elle" (OPAC Villeneuve). "Ce qui nous inquiète, c'est quand on voit les familles nombreuses, l'aîné qui est sur la mauvaise pente, le second qui le suit, et les frères et soeurs qui vont glisser sur la même pente... Ces jeunes ne font pas partie de structures encadrantes" (OPAC Villeneuve).

Les professionnels, les habitants des quartiers se font une idée des personnes responsables d'incivilités :

"Par rapport au vandalisme, il s'agit soit de bandes de jeunes soit d'individus isolés, malades ou ivrognes. Soit elles ne sont pas connues, soit parfois ce sont des personnes connues de vue" (OPALE).

Dans les tours de Teisseire,

"Les dégradations sont le fait de gars (il n'y a pas de filles) qui se réfugient dans les escaliers, boivent et fument. Ils ont entre 20 et 30 ans. Il y a à peu près une trentaine de jeunes qui tournent sur les tours et dans certaines montées... Par ailleurs dans le quartier il y a beaucoup de jeunes qui ont 14, 15, 16 ans que les familles ne contrôlent plus ; les parents n'ont plus de poids".

"Généralement ce sont des mineurs. Il y en a aussi pas mal qui se droguent dans les locaux vide-ordures Il y a à peu près quinze jeunes adultes qui aussi posent problèmes sur le quartier ; 15 : ça suffit pour poser des problèmes sur tout le quartier" (Villeneuve).

"Dans les quartiers, s'il y a des problèmes, c'est souvent entre deux familles, où le règlement de compte se passe au couteau, mais cela ne déborde pas sur d'autres familles. Les problèmes de relation entre les locataires concernent des conflits que les gens ne règlent pas eux-mêmes (les gens ne se parlent pas ; il faut leur dire : êtes-vous allé voir votre voisin pour lui dire que sa TV marchait trop fort ?), ou bien des problèmes de bruit, pour lesquels ils interviennent auprès du voisin, mais cela ne change rien. En fait sur le quartier il y a une ou deux familles gênantes" (OPALE).

Les établissements scolaires disent ne pas connaître les auteurs d'incivilités, hormis lorsqu'il s'agit d'élèves.

"Environ quinze jeunes adultes, que l'on connaît sur le quartier de la Villeneuve suffisent pour poser problème. Ils sont identifiés, mais pas pris sur le fait" (un commerçant).

"Dans les bus, les auteurs sont des jeunes entre 12 et 23 ans. Tout le monde les connaît et ils ne sont jamais pris" (SEMITAG).

"Des graffitis ont été relevés et leurs auteurs appréhendés. Il s'agissait de jeunes de bonne famille, européens et qui ont dû faire un Travail d'Intérêt Général" (SEMITAG).

"Quand on voit nos chiffres, on constate l'effet des opérations été-jeunes, car il y a une forte recrudescence avant leur départ. On pourrait dire qu'ils font monter la pression quelques mois avant l'été pour que les pouvoirs publics leur organisent des vacances" (SEMITAG).

"Les tours sont principalement dégradées dans les montées par des jeunes de 20-30 ans qui fument et boivent. Il y a une trentaine de jeunes au chômage qui passent de tour en tour et dans certaines montées" (Teisseire). "Ils volent des sacs aux personnes âgées qui sortent de la poste, trafiquent de la drogue" (Chef d'agence OPALE).

Tous les professionnels n'évoquent pas les incivilités de la même façon. On constate que la perception est différente suivant le degré de contact qu'on a avec elle.

Ainsi, le directeur de la police municipale est très partisan de l'ilotage opérationnel et pense que les policiers municipaux se sentent revalorisés par les bons retours qu'ils ont au sujet de leur travail. Chez ces derniers existe une usure liée au fait de se faire insulter et menacer. Le directeur estime que les incivilités sont traitées par une approche fine : présence, contrôle, persuasion, mais les agents se sentent en sous-effectif et sans réel pouvoir notamment lorsqu'ils constatent l'impunité dont semblent bénéficier les personnes qui sont poursuivies pour des faits mineurs. Un directeur de MJC dit qu'il n'a jamais eu de problème particulier ; par contre, certains éducateurs ont eu les pneus de voiture crevés, les pare-brise cassés... Il en va de même pour les bailleurs : les agences décentralisées disent que leurs chefs à l'agence centrale ne se rendent pas compte de l'importance des problèmes, qui sont quotidiens.

Selon les animateurs de MJC, les îlotiers, les jeunes n'ont plus de limites, ils ne sont plus déstructurés comme on pouvait voir les jeunes avant, ils sont maintenant astructurés. Ils n'ont pas la crainte de la punition. Pour les animateurs, la scolarité de certains jeunes est souvent difficile et les parents n'encouragent pas vraiment leurs enfants pour que la situation évolue. Les jeunes veulent "tout et tout de suite" ; les incivilités sont souvent une réaction à une demande non satisfaite dans l'immédiat.

Il y a aussi d'autres situations dans lesquelles les personnes sont violentes :

"Il y a quelques agressions lorsque les personnes souhaitaient être embauchées et n'ont pas été prises, par exemple" (MJC).

Lorsqu'ils sont seuls, ils ont besoin de donner une image positive d'eux mais la plupart du temps ils sont en groupe et en subissent l'effet. Selon les professionnels qui les rencontrent, les filles semblent avoir un niveau scolaire plus élevé que les garçons et s'en sortent mieux.

"En mai-juin, les jeunes mettent la pression et commettent beaucoup d'actes de violence, pour qu'on leur offre des vacances, ce qu'on ne manque pas de faire, car on se demande ce qu'on va faire d'eux tout l'été" (SEMITAG.).

3 — Qui doit intervenir ?

Face aux incivilités, certains répondent, en leur nom propre, d'autres font appel à d'autres services. Au sein d'une même ville on constate que les réactions face aux incivilités sont différentes. Avant d'analyser les modes de réponse, il faut s'intéresser aux décisions sur l'intervention elle-même : faut-il intervenir ? Est-ce possible ? Quand doit-on intervenir ? Qui peut intervenir ? Qui doit intervenir ?

Une attitude que l'on dénonce dans certains cas consiste à se taire, à faire comme si l'on n'avait rien vu, rien entendu.

"Le principal regret est que les locataires n'aident pas plus les bailleurs et les gardiens lorsqu'il y a des dégradations. Ils voient, mais refusent de témoigner ou même de dire les noms des jeunes, par peur des représailles". Il arrive quand même que les habitants réagissent, mais pour des cas graves, pas pour des incivilités : "une famille sème la terreur ; la police intervient à la demande d'habitants" (OPALE).

"A la MJC, des vols ont aussi été commis en plein jour, avec un camion bélier pour l'un d'eux, mais personne n'a rien vu ni entendu. Le silence peut aussi être considéré comme une incivilité".

Travailler dans un milieu difficile peut conduire les professionnels (et sans doute aussi les habitants) à fermer les yeux sur des comportements de façon à ne pas en subir l'impact, ou bien en s'habituant à cette réalité. Ainsi par exemple, vis-à-vis des agressions verbales, certains animateurs de jeunes ont l'air d'être relativement tolérants, en considérant presque qu'il s'agit d'une autre forme de langage.

"Le langage agressif, c'est pénible et usant mais bon, il faut s'y faire, en tous cas faire avec" (MJC Teisseire).

"dans le quartier, on ne peut pas s'attendre à autre chose" (commerçant Villeneuve).

Les incivilités qui débordent les attributions sont prises en compte par les écoles, dans le but d'instaurer un respect des autres et du cadre de vie, mais "il est souvent difficile de faire comprendre aux contrevenants le pourquoi de l'intervention". Ces personnes qui posent des difficultés par rapport aux incivilités sont pour la plupart des personnes inconnues des enseignants. Il arrive que ces derniers ne réagissent plus :

"on a le sentiment de ne pas se faire entendre par les gens auxquels on fait des remarques".

"Comme réponse à l'attaque au camion-bélier de la MJC, il a été imaginé de fermer la MJC, mais il aurait fallu le faire tout de suite après les faits, sinon cela manque de signification On a décidé qu'on le ferait la prochaine fois" (Jouhaux).

Malgré le souhait des professionnels, le nombre d'incivilités étant sans cesse croissant il est difficile de réagir face à chacune :

"La quantité et le nombre croissant d'incivilités est très difficile à gérer"(chef d'agence OPALE).

Les institutions peuvent répondre directement aux incivilités. Parfois elles en renvoient le traitement à une autre, parfois elles estiment que c'est du ressort des autres institutions. Les témoignages qui suivent montrent comment, sur des exemples précis, la coopération entre institutions peut ou pas se réaliser.

"Environ cinq personnes sont venues parce qu'elles recevaient des menaces, une se faisait tirer des balles à plomb dans les vitres. On a proposé à l'OPALE de muter ces personnes. L'OPALE nous a répondu :

"La justice, ils ne devraient pas faire du social, ça ne devrait pas être leur truc" (OPAC). "On excuse trop. La police, elle, elle dit qu'il faut boucler les caves, les terrasses, pour que les jeunes n'y aillent plus. Il faut tout boucler, quoi..." (OPALE).

La question du renvoi entre institutions peut être examinée sous l'angle du passage du relais à une institution plus compétente.

"Il faut savoir passer le relais. Chacun reste dans son petit monde. Je passe le relais quand je me dis que je ne suis pas assistante sociale, juge de paix, médiateur de justice, animateur de quartier, Comité d'Action socio-éducative... Je renvoie plutôt tôt, que tard".

A Echirrolles, une répartition a été effectuée: la mairie est responsable des extérieurs et l'OPALE de l'intérieur des bâtiments. Cela pose malgré tout des problèmes:

"on a retrouvé des seringues que des gens de l'extérieur avaient utilisées dans une montée. On a discuté avec les services municipaux pour envisager une réponse commune, mais ça n'a pas marché " (responsable OPALE)

"La mairie assure le ramassage des objets encombrants, ce qui évite comme dans beaucoup de quartiers qu'il y ait trop de dépôt sauvages ; si cela arrive, l'OPAC rassemble le tout. L'hypermarché fait des passages pour récupérer les chariots" (OPAC Villeneuve).

"Le lien est très proche avec la police : dès qu'il y a amoncellement suspect de mobylettes, il est demandé une intervention. De temps en temps la police passe et "en embarque" (MJC Teisseire).

"Quand on a un problème de comportements anormaux, l'OPALE intervient ; si c'est vraiment perturbant (comme du bruit tous les soirs) on a une rencontre avec un conciliateur de justice et l'OPALE ; cela concerne une ou deux familles sur le quartier" (Centre Ville).

"Dès qu'il y a danger grave, le responsable de l'agence dépose plainte auprès du Procureur.

Autorisation a été donnée à la police d'entrer dans les montées des immeubles. Ils font des visites régulières dans les étages. Lorsqu'il y a un problème, tous les gens de la montée sont avertis. De même des jeunes avaient squatté le sommet d'une tour, tous les partenaires du quartier ont été au courant pour trouver une réponse adaptée. CODASE, régie de quartier, MJC, parents, on leur a trouvé un local" (OPALE Teisseire).

Le travail en coopération au niveau des écoles se fait souvent par l'intermédiaire d'une personne connue en mairie ; au collège, il se fait avec les services sociaux de l'inspection académique et les services de police de quartier, le cas échéant et en dernier recours le Procureur. Les principaux organismes avec lesquels ils travaillent sont les services sociaux.

Quand doit-on intervenir ?

Le vandalisme fait rarement l'objet d'interventions contre les auteurs car ils ne sont pas pris sur le fait. Par contre, l'agression physique n'est jamais laissée sans suite, ainsi que ce qui est du registre pénal :

"En cas de dégradations volontaires et de connaissance des auteurs, on ne le fait pas car il faudrait le faire tous les jours, pour les boutons-poussoirs, les lampes, l'électricité arrachée" (OPALE).

Cependant, dit le responsable d'agence,

"Lorsqu'il y a agression physique, je porte plainte contre une personne, nominativement quand c'est possible".

"On a eu une famille de trafiquants de drogue ; ça sentait dans la montée, ça "craignait" : on fait venir la police" (OPALE).

La question pour les bailleurs est : quand doit-on porter plainte ? Ils ont décidé de porter plainte "quand il y avait danger" :

"En cas d'agression physique, c'est systématique, l'OPALE porte plainte contre la personne". "Dans les MJC c'est plus difficile de porter plainte car ils craignent les représailles".

"Les personnels de la MJC ne sont pas beaucoup reconnus sur le quartier. Dans l'équipe, il y a beaucoup d'usure. Il est difficile de savoir si les dégradations, menaces, insultes, viennent de revendications précises ou d'un besoin de détruire. On ne peut pas tout signaler".

"Il faut apprendre à quel moment on doit passer le relais. De même, au niveau des informations, on ne transmet aux autres institutions que ce qui peut être utile pour remplir leur mission dans le cas précis d'une intervention" (OPALE).

Des professionnels critiqués parce qu'ils n'en font pas assez

"L'assistante sociale fait ce qu'elle peut à son niveau, mais les situations sont tellement dégradées qu'il est difficile de faire autre chose que du raccommodage. En fait on ne voit pas bien ce qu'on peut faire d'autre pour certains personnes que de continuer à les soutenir sur le plan économique, de gestion du budget, de faire les démarches à leur place etc. Les enfants sont parfois élevés dans un tel climat, on se demande ce que cela peut produire chez eux. Si on ne va pas dans leur sens, à les aider tant et plus, on se fait insulter, et les gens nous disent qu'on ne fait pas notre travail, qu'on ne veut rien faire. Pour d'autres la situation est difficile mais ils essaient de s'en sortir par eux-mêmes, ce qui signifie marché parallèle, etc." (MJC Teisseire).

"On a eu un vol de caméras de surveillance ; on connaît les jeunes, mais personne n'est intervenu, pourtant la police connaissait les jeunes qui ont fait cela" (OPALE).

Pourtant, les organisations se mobilisent. Certaines avancent que le mode traitement des incivilités (par le CCPD par exemple) est essentiellement correcteur, il n'y a quasiment pas de prévention. Le Comité Local de Prévention de la Délinquance sur la Villeneuve traite environ 80 % des incivilités dont il est informé et se saisit de manière directe, 15% en partenariat ou renvoi sur un autre service, quand aux 5% restants il s'agit des incivilités auxquelles ils ne donnent pas suite.

La question de la prévention a rarement été évoquée. Il semble difficile à l'heure actuelle de travailler en ce sens, Les personnes interviewées envisagent assez difficilement une possibilité de prévenir ces actes incivils :

"Quand on voit des jeunes qui posent problème, on se dit qu'on doit pouvoir les toucher dans un cadre (l'école) pour faire passer des messages à ce moment-là. L'Éducation Nationale se réunit avec nous à la Villeneuve et on travaille ensemble. Ces jeunes manquent de structure, eux-mêmes et de structures dans lesquelles ils pourraient se développer, l'École ne peut répondre à tout. La question, pour certains de ces jeunes, c'est "comment arriver à les toucher?" (CCPD).

4 — Les tactiques

Entretien et réparation

La première urgence de toutes les organisations est souvent la réparation du vandalisme :

"On a reçu environ cinquante plaintes depuis un an, dans lesquelles aucun tri n'est fait, on répond à tout, en traitement interne. Pour la réponse technique, la réponse est bonne mais les moyens de prévention ne sont pas encore assez adaptés" (responsable CCPD).

Lorsque les architectes ont travaillé à la réhabilitation, ils se sont efforcés de créer à l'intérieur des espaces communs agréables sans être fragiles. L'utilisation de matériaux anti-graffitis et de matériaux très résistants a été privilégiée dans les récentes réhabilitations. Ces réhabilitations permettent de travailler sur le problème des ordures ménagères et de trouver de meilleures solutions (local spécial avec trois buses et les locataires jettent leurs sacs dans des containers, par exemple) :

"Le gardiennage est très efficace car les personnes se font respecter et réparent un peu" (OPALE).

Les services de la SEMITAG s'efforcent de réparer les dégâts du vandalisme le plus rapidement possible (le véhicule endommagé est extrait de la circulation dans la journée ou au plus tard le soir).. On masque les graffitis provocateurs.

Aménagement ou renforcement des moyens de surveillance et de protection

L'une des réponses aux incivilités est la protection. Le renforcement des moyens de surveillance et de protection se fait dans la plupart des garages, locaux pour les vélos et caves. Les gens ont peur de se rendre dans les garages. Or il est difficile d'assurer une sécurité dans les garages. " On a fait installer des caméras de surveillance, certaines ont été volées, d'autres cassées " (responsable OPAC).

Depuis 1992 une surveillance vidéo dans les rames de tramway a été instaurée, mais dans le fond des rames, les usagers parviennent à retirer les néons donc il ne peut y avoir de prise de vues correcte dans l'obscurité. Un éclairage permanent a été mis en place, des portes d'accès télécommandées pour les garages. La pose de caméras de surveillance a été financée et quatre jours après la pose, quatre jeunes étaient pris en train d'en voler une.

"Une dizaine de personnes embauchées en contrat CES. sont présentes dans les bus et tramways pour rassurer la clientèle et les conducteurs et essayer de faire respecter des choses simples comme l'interdiction de fumer, de mettre les pieds sur les sièges, de tirer les poignées d'alarme. Ils interviennent à la sortie des écoles dans des quartiers sensibles comme Mistral, Teisseire, Villeneuve".

Il est difficile de tout préserver, mais on parvient à faire des aménagements importants:

"Les rodéos en voiture sont assez fréquents à Teisseire. La route qui traverse le quartier devant la M.J.C a été aménagée avec des ralentisseurs et des chicanes mais cela n'empêche rien, au contraire, cela rend les rodéos plus dangereux". (M.J.C)

Le contact direct avec la population

Les désordres qui constituent des infractions au code pénal sont pris en compte de façon plus rapide par la police.

"Par contre, au niveau des incivilités, il est difficile d'avoir une réponse autre que la persuasion (un élu)

Il faut se faire connaître, reconnaître :

"Avant, les policiers faisaient carrière dans un quartier, on les connaissait ; maintenant, l'évolution de la délinquance et les problèmes d'effectifs font qu'ils n'ont plus le temps de discuter. Leur mode d'action, c'est la persuasion" (Directeur de la police municipale).

Les techniques des architectes pour rentrer dans les logements lors des enquêtes en vue de la réhabilitation des logements sont intéressantes : il leur faut user de tactiques pour être reconnu, accepté et pouvoir travailler sans dommage.

Il faut créer des lieux de rencontre, de contact :

"Il y a eu la mise en place d'une pause café d'une heure chaque semaine, à laquelle peuvent venir les adultes, et qui permet de parler des problèmes du quartier. Cela fonctionne bien" (animateur MJC).

"Des panneaux ont été réalisés pour la prochaine assemblée générale, présentant le coût en personnel et en heures de travail de ces actes, afin de sensibiliser les habitants du quartier et notamment les parents" (OPALE).

"Il y a un effort très net de responsabilisation des locataires (on demande aux entreprises de fouiller les sacs poubelle qui traînent de façon à savoir à qui elles appartiennent et écrire aux intéressés). Les personnes sont dans ce type de travail depuis plus de 6 ans" (chef d'agence OPALE).

Des conducteurs de bus ou de tramways disent que "80 à 90 % de jeunes à problème sont d'origine maghrébine". Ce qui les choque le plus est qu'ils ont l'impression que "ces jeunes peuvent tout faire en toute impunité". Un essai a été fait d'employer des contrôleurs arabes, ce qui est très mal passé, car les jeunes "ne comprenaient pas". "Par contre, des jeunes de banlieues, employés comme agents d'ambiance, ça passait mieux".

"Les organismes à la Villeneuve s'efforcent de faire bouger les choses et la situation dégradée peut se redresser. Actuellement dans d'autres quartiers comme Mistral, cela paraît très improbable" (chef d'agence OPALE).

"On a mis en place de chantiers, comme celui qui visait à repeindre la MJC couverte de graffitis. Cela permet de financer des camps, mais le budget chantier baisse de 10 % par an".

Pour limiter les bandes qui traînent sur la place, la MJC a ouvert un centre de loisirs en soirée, qui reçoit 15 à 30 jeunes par soir, 1000 jeunes en six mois.

Les efforts de formation

"Il existe des stages pour les gardiens d'immeubles pour apprendre comment gérer la violence, quelqu'un qui agresse,...En tant que directeur d'agence, j'ai aussi été formé à la gestion de la violence. Tous les jours on continue à apprendre la distance nécessaire vis-à-vis des locataires, ni trop ni trop peu" (OPALE).

Par ailleurs, il y a beaucoup d'agressions, de violence, de menaces. Les salariés ont reçu une journée de formation à ce sujet. Il a été décidé de faire une charte qui détermine l'attitude à avoir face à ces comportements qui s'inscrivent dans la durée.

Les élus, les associations, les techniciens s'adressent au CCPD Le CCPD fait le lien entre police nationale et municipale, services sociaux, responsables d'équipements, personnes chargées du DSU, médiateurs de justice, associations représentées, et s'efforce de connaître les suites données aux affaires dès lors qu'il les transmet à d'autres institutions.

Travaillent aussi en collaboration avec le CCPD, les directeurs d'école et de collège.

Création de réponses communes

Toutes les cinq semaines environ se réunissent les bailleurs, la MJC, le centre médical, l'association de jeunes, les représentants des bibliothèques, afin de coopérer sur toutes les questions du quartier.

Dans un autre quartier, le centre médical, l'association de jeunes, les représentants des bibliothèques, la MJC, le Codase, un commissaire, se réunissent tous les mois ou toutes les six semaines.

Sur le quartier Centre Ville :

"On a senti récemment que le climat commençait à dévier et à l'initiative de l'union de quartier, les assistants sociaux, les écoles, et les associations et bailleurs se sont réunis pour voir comment parer aux difficultés (casse, graffitis, drogue). Un commissaire de police vient aux réunions une fois par mois. Par exemple, une famille semait la terreur et la police est intervenue. Ils s'efforcent de répondre en partenariat dès que la situation est importante. Sinon, la médiation est le principal mode de réponse" (OPALE).

"Pour plus de coopération il faudrait faire correspondre les antennes de quartier de tous les services, des services sociaux, des bailleurs" (OPALE).

"Ma première réponse lorsque des locataires, des gardiens ou l'union de quartier nous saisissent est de faire une médiation, en partenariat" (OPALE Teisseire).

"Les relations des MJC sont surtout avec le centre social et la Maison de l'Enfance. Il arrive que les animateurs envoient des jeunes au CODASE mais il n'y a pas vraiment de travail en commun avec d'autres associations, même s'il y a des réunions pour des réponses communes, on se passe plutôt les dossiers" (Directeur MJC).

"Les règles ont été imposées doucement : d'abord avec l'interdiction de fumer à l'intérieur des locaux, qui est régulièrement rappelée, et relativement respectée. A la MJC, le principe est que les jeunes doivent racheter le matériel s'ils le détériorent, ou bien celui-ci n'est pas remplacé. Les sanctions sur les activités ne sont cependant efficaces qu'à court terme" (Abbaye).

"Le règlement intérieur est très strict, on le fait respecter, au besoin par la force. L'action s'inscrit dans la durée et doit s'inscrire dans la durée avec des professionnels formés.

La discussion pour faire passer des règles élémentaires de respect par exemple, est engagée, mais les résultats sont souvent obtenus par un rapport de force ; les gens qui veulent rester ici doivent comprendre cela" (MJC).

La solution est parfois de déplacer le problème.

"dans un cas grave, par exemple une vieille se laisse aller et n'entretient pas du tout chez elle, ça pue : on ne fait pas d'expulsion mais un déménagement avec accompagnement social à la clé ; on déplace le problème" (OPALE).

"Par exemple, au sommet d'une tour, les portes, dont celle de l'ascenseur étaient défoncées. Sous les combles on a trouvé un petit local squatté avec des tapis, une table, un chaîne stéréo. J'ai essayé de faire contacter les personnes par des gens qui pourraient les connaître, qui leur ont demandé de partir, car c'était trop dangereux. Ils sont partis ; ils avaient entre 14 et 16 ans" (Teisseire).

Médiation

Ailleurs, le même type de situation se produit (squatt par des mineurs), le père vient affolé à l'OPAC mais l'OPAC va jusqu'au bout en déposant plainte contre les quatre jeunes squatters, qui vont passer devant le juge des enfants (Villeneuve).

" Il y avait un squatt; on a fait intervenir la police. C'étaient des mineurs, ils étaient bien installés, avec le frigo, la chaîne hi-fi). Un père affolé est venu à l'OPAC en demandant qu'on n'aille pas plus loin. Mais nous irons jusqu'au bout, un dépôt de plainte a été fait contre ces quatre jeunes. Ils vont passer devant le juge des enfants. (responsable OPAC Villeneuve)

Même si le chef d'agence estime que "parmi eux, peu passeront aux actes", "c'est fatigant".

Lors des petits litiges, le responsable de l'agence se déplace voir la personne qui a porté plainte et 8 fois sur 10 ça en reste là :

"Dans 2 cas sur 10 je vais voir la personne qui est fautive (en accord avec celle qui a porté plainte) et en y retournant plusieurs fois, ça se solutionne".

Ailleurs, on repère que les gens viennent parler à la MJC. Il est possible que, dans un quartier, les habitants se taisent.

"Lorsque des incidents surviennent dans le quartier les habitants viennent en parler à la MJC, qui peut servir dans certains cas de lieu de médiation (de façon toutefois assez limitée). Les habitants viennent y trouver des interlocuteurs, ce qui arrive aussi de la part des commerçants, lorsqu'ils veulent trouver des personnes pour déposer plainte commune".

5 — Les réponses organisées

Campagne de prévention

L'un des premiers travaux de l'élu délégué à la sécurité a été de mettre en place une campagne de prévention et de sensibilisation par rapport aux incivilités, disant : elles créent

des nuisances, coûtent cher, et peuvent être sanctionnées dans le cadre du pouvoir de police du maire, selon les cas, du tribunal de police, et du tribunal de grande instance. Une exposition itinérante a été organisée. Par ailleurs un document a été réalisé pour dire aux victimes qu'elles pouvaient être indemnisées.

L'adjoint à la Politique de la Ville à la mairie de Grenoble explique que " cette campagne grand public est un temps fort pour inciter l'ensemble des habitants à avoir un comportement de civilité et de civisme, à respecter les règles de la vie sociale entre les personnes et vis-à-vis des biens publics et privés ".

Le but de la campagne était de faire évoluer le comportement de tous, " pour que les habitants reprennent confiance dans les institutions par rapport à leur souci de vivre en paix " (Adjoint à la Politique de la Ville).

Le conseiller municipal délégué à la sécurité rappelle que les incivilités constituent " ce qui exaspère sans pour autant qu'on fasse le 17 ou qu'on cherche un recours extérieur ". La campagne a été réalisée en deux vagues d'affichage dans la ville, et la publication de plusieurs guides pratiques. Il était possible de se procurer ces guides dans les lieux publics.

La réalisation d'une plaquette directement sur la prévention des incivilités a été un élément important dans la campagne d'information grenobloise. La campagne visait une prévention dont les effets seraient durables. C'est pourquoi des réunions ont été organisées sur ce thème dans les quartiers, avec les bailleurs, les associations de quartier, les commerçants, les propriétaires, mais aussi les directeurs d'écoles et de collèges. Le but de cette campagne était aussi de montrer la possibilité de mobilisation des différents pouvoirs publics et l'engagement commun de la justice, la police, l'Education Nationale et la Ville de Grenoble. Ces quatre partenaires se sont engagés dans cette campagne, avec tous les organismes et les personnes susceptibles de faire évoluer les quartiers dans le sens d'une baisse des incivilités.

Sur un plan pratique, la personne chargée de mission pour le C.C.P.D. a organisé plusieurs rencontres des partenaires pour la réalisation de cette plaquette, qui a nécessité deux mois.

Une présence continue de la police municipale avec l'"îlotage opérationnel"

Son directeur est issu de la police Nationale et a été coopté par la ville de Grenoble pour restructurer la police municipale. Depuis sa prise de fonctions en mars 1996, il a mis en place "l'îlotage opérationnel", qui impose aux îlotiers de rester dans un même quartier un ou deux ans. Les policiers municipaux sont au nombre de 55 dans la ville de Grenoble et font tous de l'îlotage opérationnel.

La police municipale travaille de jour, la nuit étant assurée par la police nationale. La police municipale peut dresser des P.V. (article 20 du NCP). En cas d'interpellation, les délinquants sont remis à la police nationale. Le discours est très légaliste :

"La police municipale travaille sur le même territoire que la police nationale et elles opèrent "en symbiose. La police municipale peut intervenir, ou bien il peut être fait appel aux médiateurs près de la Cour d'Appel" (mairie).

L'îlotage est apprécié par la population et les institutions, ce qui est fréquemment dit dans les réunions de quartier et les CLPD (directeur de la police municipale).

Plan Local de Sécurité et CCPD

Le directeur de la police municipale s'occupe du plan local de sécurité ; un contrat est établi entre le préfet, la police, le maire et des organismes comme la SEMITAG.

A la police nationale, le responsable de la sécurité dans les transports a un interlocuteur privilégié avec qui il est en contact une fois ou deux par semaine. Pour des dégâts, il y a

dépôt de plainte ; lors d'une agression physique, l'agent dépose plainte lui-même et est accompagné par l'entreprise.

Plusieurs réussites peuvent être citées dans le cadre d'une coopération police nationale et municipalité ; par contre, il y a des échecs nombreux car "on reste en-deçà du pénal et ce n'est pas traité en justice" (conseiller municipal).

Un stagiaire du CLPD (secteur 6 de Grenoble) estime que les 50 plaintes déposées depuis un an sur le cahier de dépôt de plaintes ne recouvrent qu'un pour cent des incivilités qui se passent dans le quartier. Une réponse est faite à tout courrier.

Une étude sur le vandalisme sur le quartier Villeneuve a été initié par le CCPD de façon à mieux cerner les actions de prévention à effectuer. Dans un premier temps, les membres de la cellule regroupant les acteurs du secteur recensent les actes de vandalisme dont ils ont connaissance, mois par mois.

Depuis que la plaquette a été distribuée dans les boîtes aux lettres, le nombre de plaintes à la police est en augmentation, aux dires de la responsable du C.C.P.D. Dans le même temps, des gardes verts ont été affectés aux parcs en centre ville (coût des dégradations en 1996 dans les 242 hectares des parcs de la ville : 1 237 880F), et un nettoyage systématique des graffitis organisé (coût pour la ville: 1 million de francs). Le coût annuel du vandalisme se situe entre 100 et 200 000 F pour chacune des six antennes de quartier de la ville.

Une démonstration importante représentée par cette plaquette est la capacité de mobilisation et de communication des partenaires. Les effets semblent être nets dans la capacité des personnes à se rencontrer sur le terrain pour élaborer des stratégies communes. Du côté des habitants, les effets sont surtout détectables chez ceux qui étaient déjà sensibles; pour les autres et pour les incivilités elles-mêmes, il est difficile de mesurer un effet à long terme; l'évolution se fait petit à petit.

Le CCPD a relancé les conseils locaux de prévention de la délinquance, qui a mis sur pied un certain nombre de réalisations. Nous pouvons nous arrêter sur le fonctionnement de ces conseils locaux.

Il y a 7 conseils locaux de prévention :

- Villeneuve
- Village Olympique
- Abbaye - Jouhaux - Bajatière
- Teisseire - Malherbe
- Centre ville - gare - Saint Bruno
- Mistral - Abry - Lys Rouge
- Alliés - Alpains - Capuche

Les CLPD. se réunissent deux fois par an : en novembre/décembre pour examiner les questions liées à la rentrée, et faire un premier bilan des actions réalisées et en mai/juin pour préparer l'été, faire le point des actions en cours.

Sous la présidence de l'élu de secteur, les participants invités sont :

- Les élus ayant une délégation liée à la prévention ou à la décentralisation ;
- Les représentants des structures de quartier (centre social, centre de santé, ME., MJC, MPT, chef de circonscription, antenne mairie, antenne OPALE et/ou SDH, école, collège, lycée, police municipale et bureau local de police nationale, le procureur de la République est invité);
- Le délégué Etat pour le quartier ;
- Les unions de quartiers et des associations ayant pour vocation la prévention

La participation à ces CLPD est, selon le nombre d'acteurs locaux travaillant sur les quartiers, de 20 à 40 personnes par réunion ce qui permet la création d'un réseau. En moyenne, 210 personnes sont en contact sur ces questions de délinquance pour l'ensemble de la ville.

Chaque secteur a, bien sûr, ses spécificités (en terme de délinquance et en terme de ressources pour y faire face) mais quelques analyses communes à tous peuvent être faites :

- Plus que d'actes de grande violence, c'est de tensions répétées, de petit vandalisme, d'injures, de menaces dont souffrent le plus les habitants ;

- ces tensions créent une impression d'insécurité, renforcée par le fait que ces "incivilités" sont commises par des personnes de plus en plus jeunes (ce qui confirme les statistiques de la police, la délinquance des mineurs étant, sur Grenoble, en évolution

- des propositions sur plusieurs secteurs ont été faites pour renforcer les adultes (professionnels et parents) dans leurs fonctions respectives ; (Mistral, Villeneuve, Abbaye-Jouhaux, Teisseire, Malherbe) ;

Dans cette situation difficile, plusieurs pistes de travail commencent à être explorées et semblent intéressantes :

Une cohérence renforcée des pouvoirs publics chargés de la prévention et de la sécurité :

Une rencontre mensuelle, sur 4 secteurs (Mistral - Abry, Abbaye - Jouhaux - Bajatière, Villeneuve - Village Olympique, Teisseire - Malherbe), réunit un substitut du procureur, l'élu de secteur, le responsable du bureau de police nationale, la police municipale, le délégué-Etat, les responsables d'antennes mairie et OPALE (ou SDH), le chef de projet DSU, la chargée de mission CCPD.

Ces rencontres permettent d'agir concrètement sur des problèmes de délinquance précis, au même moment, chacun dans sa spécificité. Ainsi des résultats en terme de sécurité plus grande pour les habitants ont pu être obtenus par exemple :

- suppression des squatts (les deux polices et les bailleurs ont intensifié leur collaboration)
- sécurisation du marché Villeneuve (problèmes de racket; la présence des deux polices y a été étendue et les problèmes ont été résolus).
- déplacement de familles en danger ;
- travail sur les combats de chiens ;
- travail sur les jets de poubelles...

Une prise en charge des problèmes (même si cela ne signifie pas forcément hélas leur résolution!), adaptée à chaque quartier qui permet une mobilisation de tous : dans les quartiers en contrat ville, le débat et les propositions d'actions pour lutter contre l'insécurité se font surtout dans les équipes opérationnelles. Dans les autres quartiers, à la demande d'acteurs locaux ou d'habitants, des cellules de veille sont créées ; actuellement :

- l'une fonctionne à Malherbe depuis 15 mois,
- deux autres sont en création : au Clos d'or et à Hoche.

Dans un certain nombre de cas, la réaction a été évaluée en termes financiers. Le coût semble parfois diriger le choix de telle ou telle opération: par exemple, cela revient plus cher de faire vider des caves encombrées et squattées, de rénover l'ensemble et de fermer à clé que de laisser squatter et à l'abandon. Les discussions sont également importantes pour des actions à long terme.

Sur l'ensemble des quartiers, selon les événements, sont mises en place des cellules de crises qui permettent de réagir très vite lors d'actes de vandalisme ou d'agression. Depuis une année, les réunions suivantes ont eu lieu :

- 2 à Mistral
- 4 à la Villeneuve

- 2 au Village Olympique
 - 3 au Centre ville
 - 2 à Teisseire
 - 2 à Jouhaux
 - 1 à Capuche
 - 1 à Abry
 - 2 à Malherbe
 - 2 à Bajatière
- Soit 21 réunions

Ces réunions en urgence permettent d'écouter les personnes ou institutions victimes, d'analyser la situation et d'organiser une réaction la plus adaptée possible à la situation.

Enfin sur différents quartiers, des réponses sur le fond sont en cours de réalisation avec un soutien important des membres du CLPD :

- A Teisseire, une réflexion-action sur une stratégie d'accompagnement des jeunes de 16-25 ans est commencée
- Au Village Olympique, où l'équipe de médiateurs sociaux fonctionne. Il s'agit de 18 bénévoles du quartier, formés, qui reçoivent les habitants pour des conflits de voisinage afin d'envisager une solution amiable;
- A la Villeneuve, où interviennent des correspondants de nuit, qui assurent une présence 7 jours / 7 de 22h à 4h du matin pour une amélioration de la sécurité, et des gardiens d'un important parking; un travail important de formation des personnels sur la gestion des conflits est engagé, qui concerne une soixantaine de personnes ;
- A Malherbe, plusieurs réalisations ont eu lieu notamment grâce à la cellule de veille ;
- Sur plusieurs quartiers (Mistral, Malherbe, Jouhaux, Clos d'or) des demandes de parents inquiets du comportement de leurs enfants commencent à s'exprimer, un travail s'engage avec eux.

Une coordination Sécurité-Justice est en place concernant les incivilités. A titre d'exemple, à la Villeneuve, les jets d'ordures par les fenêtres étaient pointés comme ayant tendance à faire augmenter le sentiment d'insécurité. Jusque là, ces faits n'avaient pas de suite. L'action menée a contenu deux volets: l'un de prévention, rappelant les aspects de l'hygiène, du danger et de l'ambiance. 31 familles ont été identifiées comme responsables de jets d'ordures ménagères et ont reçu un courrier leur expliquant qu'elles pourraient désormais être poursuivies. Dans d'autres cas jugés au tribunal, par exemple des parents ayant injurié un professeur, le jugement a été affiché dans tout le quartier.

Mais l'intervention ne se situe pas uniquement au niveau de la répression: il faut savoir profiter des opportunités qui se présentent. Par exemple, un père est venu demander de l'aide pour l'éducation de ses enfants; lui et d'autres habitants ont identifié une personne du quartier qui pourrait les aider et ils se réunissent régulièrement pour discuter de leurs problèmes en matière d'éducation.

Par l'intermédiaire des CLPD, des réseaux se créent et on a pu assister à la création d'un collectif contre le vandalisme sur le quartier de la Villeneuve. Toutes les institutions se sont mobilisées: la M.J.C., le Centre Social, les polices, l'union de quartier, le chef de projet du DSQ; un contrat-ville d'action et de prévention a été établi.

Une autre expérience a permis de travailler en partenariat avec la MJC, le gymnase, les agents d'entretien, les parents, afin d'établir un règlement intérieur pour les lieux accueillant les enfants avec les mêmes bases pour tous les établissements, qui puisse s'étendre aux commerces et au quartier, de façon à ce que les enfants aient le même type de comportement à la MJC qu'à l'école.

Dans le quartier Teisseire est menée une intervention concernant les jeunes. En effet, beaucoup d'habitants ont peur des jeunes de 16-25 ans qui se réunissent. La MJC, la ME, les associations et l'actions sociale ne parviennent pas à répondre à cette question, les gens ont toujours peur. Des stratégies ont été élaborées pour mobiliser les parents lorsque les enfants sont petits et pas encore en échec (notamment par du soutien scolaire); des familles qui fonctionnent comme référent ont été identifiées de façon à pouvoir intervenir de façon aussi adaptée que possible par rapport aux adolescents et qui permettent un accompagnement des décisions et des actions mises en place sur le quartier. Ce qui apparaît important pour la chargée de mission au CCPD, et pour tous les partenaires, c'est de se dégager de la pression qui est posée continuellement et de donner une réponse logique. En conséquence, tous les adultes s'efforcent d'apporter la même réponse: dans tout lieu public du quartier les règles sont les mêmes. Les institutions insistent sur les mêmes choses et refusent les mêmes comportements. (pour participer, il faut être adhérent, dire bonjour, ne pas hurler,...).

6 — Les freins

Les incivilités sont perçues différemment suivant les positions occupées.

"Parfois, on a le sentiment d'être incompris, même par ses propres supérieurs hiérarchiques. Même nos chefs à l'agence centrale ne se rendent pas compte des difficultés que nous rencontrons tous les jours dans les OPALE".

A l'OPALE, les raisons d'être pessimiste sont nombreuses :

"S'il y a un état des lieux avant de quitter le logement, et que les gens ne peuvent pas payer les réparations, l'assistante sociale fait un courrier et excuse la personne, qui ne paie pas" (OPALE).

"Il faudrait que les arrêtés municipaux soient assortis de sanctions possibles, par exemple : les gens qui nourrissent les pigeons alors que ces derniers pullulent et font des dégâts ; il faudrait qu'on puisse muter les gens qui posent problème" (chef d'agence OPALE).

"Dès qu'il y a danger, je dépose une plainte auprès du Procureur (chef d'agence OPALE) ou au bureau de police le plus proche. On nous répond (à la police) : si on intervient, les gens s'en foutent, si on répond, ils ne changeront rien" (chef d'agence OPALE).

"Il existe dans le quartier une forme d'impunité due à la "loi du silence "qui y règne. Les actes sont ainsi commis au grand jour, sans crainte" (MJC).

"Les relations avec la police ne sont pas très bonnes. Il y a un poste de police un peu plus loin", mais "ils ne voient ni n'entendent rien". "Les policiers municipaux interviennent dans la journée, or les problèmes se posent réellement à partir de 18h".

Le responsable de la sécurité à la SEMITAG souhaite

"que la justice ne se retranche pas derrière des lois pour ne pas intervenir, car des jeunes, même pris en flagrant délit, ne sont pas pénalisés tant qu'ils ne sont pas récidivistes".

"On a du mal à admettre...la justice ne va pas dans le même sens que nous : quand on sait que tel jeune ou telle famille ont des problèmes de drogue, ils n'interviennent pas vite, car ils veulent remonter à la famille...Ils répondent que l'affaire est en cours. Après, il y a des rafles, mais le gros problème, c'est l'intervention de la justice qui est plus lente que l'évolution des jeunes eux-mêmes" (OPAC Villeneuve).

Les policiers municipaux ont quelquefois des échos positifs de leur action, surtout de la part des élus. Par contre, ils n'ont aucun contact avec la justice et sont découragés car en cas d'interpellation, ils ont le sentiment que rien n'est fait et rencontrent la personne dans la rue quelques jours après.

"Sur le plan des incivilités, les interventions, qu'elles soient de l'ordre de la prévention ou de la répression sont efficaces ponctuellement mais en fait les infractions se renouvellent tellement rapidement que c'est très difficile d'être entendu quand on fait pour la troisième fois la même remarque ou le même PV" (police municipale).

Une carte de localisation mensuelle est établie et le compte rendu est fait au cours des réunions du groupe "incivilités" qui se réunit tous les mois. Un groupe de travail avec la mairie est en place, qui permet de régler un certain nombre de problèmes qui se posent. Le conseiller municipal chargé des affaires de sécurité estime que "la mairie lutte contre l'isolement des institutions".

A la MJC on ressent un important manque de moyens humains : le même animateur s'occupe des adolescents et des pré-adolescents.

"Entre toutes les associations qui interviennent sur le quartier, il y a plutôt concurrence" (Teisseire).

Les réponses aux incivilités sont particulières : on lutte contre les incivilités surtout en essayant de convaincre, de négocier. Beaucoup de professionnels disent que ce travail est difficile et usant, d'autant plus quand ils se retrouvent dans une certaine solitude.

Comme les organismes travaillent finalement assez en circuit fermé, la réponse passe par la création d'un règlement intérieur, de règles qui concernent l'institution mais ne sont pas créées en lien avec d'autres (ex : règlement du quartier établi par toutes les associations, les commerçants...). Chaque association ou organisation s'occupe avant tout de son "territoire" sur lequel elle va essayer de faire régner une certaine loi. La réponse tient énormément aux personnes qui composent les institutions. Comme toujours les institutions sont fonction des personnes qui les constituent. On voit ainsi des différences, entre celles qui dramatisent et celles qui tentent de faire face, celles qui attendent beaucoup de la police, des pouvoirs publics.

La concurrence est vive entre les éducateurs de rue et les associations : ils ne sont pas compétents pour travailler sur le terrain, ils ne se sont pas faits accepter, alors que les associations occupent leur terrain et le défendent. Les associations ne s'entendent pas, disait un responsable association. Les associations travaillent souvent en superposition, soit de missions, soit de locaux.

"Les relations entre les associations ne fonctionnent pas bien ; elle se font plutôt concurrence", a-t-on entendu. De ce fait, chacun se sent surtout responsable de ce qui se passe à l'intérieur de son association, sa MJC, ou sur le territoire sur lequel il est compétent.

Le seul référent réel actuellement semble être le CCPD

Nous avons évoqué le besoin de reconnaissance des îlotiers pour accomplir leur travail. Ce terme est souvent revenu dans les interviews. Sans reconnaissance aucun travail n'est véritablement possible pour lutter contre les incivilités. La reconnaissance sur le quartier est très importante, car elle légitime les interventions et encourage l'investissement des professionnels. De même les animateurs de MJC disent que le fait de sentir une reconnaissance du travail qu'ils accomplissent sur le quartier est très important.

Pourtant, nulle part il a été question d'une valorisation professionnelle pour le traitement des incivilités.

Les doléances adressées en mairie

Le courrier

Les lettres qui parviennent en mairie de Grenoble subissent un premier tri par le service Courrier, qui achemine directement certaines lettres au service destinataire, par exemple au service de la voirie s'il lui semble que ce service est concerné. Nous avons travaillé sur les courriers parvenus au secrétariat général adjoint chargé des affaires de sécurité, de logement, et des affaires scolaires.

Le secrétariat de cet adjoint transmet ensuite au C.C.P.D. les courriers concernant la sécurité. Les courriers touchant aux questions de logement sont transmis à une personne chargée du logement, ceux relatifs aux affaires scolaires à une autre personne. Pour donner une idée du nombre de courriers transmis, le secrétariat de l'adjoint au maire chargé des affaires de sécurité a fait suivre au CCPD de Grenoble 15 courriers pendant les trois premiers mois de 1998.

Cependant, le secrétaire général adjoint a pris connaissance de tous les courriers et prévoit d'ajouter si nécessaire une réponse en tant qu' élu, notamment dans le cas où le maire(et/ou ses adjoints sont interpellés en tant qu'élus). Il peut aussi, dans certains cas, demander des éléments de réponse à la personne chargée des dossiers de façon à rédiger une réponse directe à l'intéressé. Pour les situations confuses, l' élu de secteur, l'adjoint à la sécurité ou le responsable du C.C.P.D. se déplacent, ou organisent des rencontres avec les personnes.

Les doléances transmises au service chargé de la sécurité reçoivent une première réponse accusant réception du courrier, indiquant assez généralement la possibilité de porter plainte auprès de la police (soulignant également le fait que le dépôt de plainte est utile et permet d'organiser des actions en conséquence). Dans un certain nombre de cas il est mentionné que les services concernés (police municipale, etc) ont été avertis. Enfin, pour les affaires importantes qui nécessitent un travail de concertation, une cellule de veille est réunie. Dans tous les cas, les plaignants reçoivent régulièrement des nouvelles de la suite de l'affaire s'il en parvient au service.

D'autre part, les réponses évoquent la situation générale sur le quartier et la façon dont elle est prise en compte par les partenaires (toujours pour la sécurité), la réponse à la situation précisément indiqué par le plaignant; dans certains cas, il est fait mention des actions de prévention ou des interventions prévues pour le quartier. Les habitants constatent d'une part que les problèmes sont pris en considération, d'autre part que ces faits sont traités en y attachant un intérêt particulier.

Analyse de doléances

Les doléances qui ont pu être portées à notre connaissance sont les 4236 courriers transmis au secrétariat général adjoint entre le 3 avril 1997 et le 25 novembre 1997. Ces doléances ont été examinées sur trois mois, du 3 avril au 30 juin 97, soit 1707 courriers. Rappelons simplement que le courrier parvient à l'adjoint chargé des affaires de sécurité mais aussi des affaires de logement et d'autres courriers contenant des demandes de subvention, des demandes d'autorisation de manifestation sur la voie publique,etc. Parmi 1707 courriers, 159 concernaient des incivilités la sécurité soit 9.3%.

Les personnes qui signalent ces faits sont:

Tableau 1

PLAIGNANT	NOMBRE	POURCENTAGE
homme	74	46.5
femme	50	31.5
couple	10	6.3
collectif	25	15.7
total	159	100

Tableau 2

La qualité des plaignants

PLAIGNANT	NOMBRE	POURCENTAGE
particulier	79	49.7
gérant, syndic	22	13.8
école	4	2.5
association (de quartier, ...)	24	15
entreprise, professionnel	18	11.3
élus, action sociale	12	7.6
total	159	100

Tableau 3

Les motifs invoqués

MOTIF	NOMBRE	POURCENTAGE
cambrionage	1	0.6
vol	1	0.6
entretien, problème de voirie	15	9.4
circulation et stationnement	59	37.1
animaux (chiens, pigeons, ...)	10	6.3
agression physique	7	4.4
injures et menaces	4	2.5
bruit	11	7
vandalisme	6	3.8
insécurité générale (diffus)	2	1.2
clochards	3	1.9
nomades	7	4.4
autres (demandes curieuses, vers infiltrés dans l'appartement, ...)	11	7
nuisances de voisinage (hygiène, bruit, odeurs,...)	22	13.8
total	159	100

Pour la même période 78 doléances (soit 4,6%) ont été enregistrées relatives au logement: la plupart émanent de particuliers ou de l'OPALE. Elles concernent des demandes de logement (30) des expulsions (19), des demandes de mutation de logement (15) des questions d'hygiène (8) ou des difficultés de paiement (6).

Les doléances de la police municipale

Le courrier qui parvient à la police municipale est à 95% environ, transmis par les services de la mairie. Le service " courrier " à la mairie affecte chaque lettre au service qui est le mieux à même de répondre. Pour ce qui concerne les affaires de sécurité, le destinataire est le secrétaire général adjoint, qui est chargé de la sécurité et du logement. Son secrétariat transmet ensuite les courriers susceptibles d'être traités par les policiers municipaux à ces derniers. Certains courriers appellent une réponse " politique " et l' élu demande par exemple à la police municipale de lui donner en retour des éléments de réponse.

L'auteur du courrier peut donc recevoir une réponse de la police municipale ainsi que de l' élu qui a pris son affaire en main.

Or un même courrier arrive souvent en plusieurs exemplaires à la police municipale. Prenons l'exemple d'un courrier adressé à la mairie par un conseiller général. Le maire va transmettre ce courrier à la police municipale. Mais il va aussi y apporter une réponse. Ainsi on a vu certains courriers adressés par la mairie non pas à un seul service mais à 7 destinataires, dont on peut supposer qu'ils ont tous répondu à l'expéditeur. Ainsi un courrier est passé par les services suivants : Le service courrier ; Le cabinet du maire ; L'adjoint chargé de la sécurité ; La police municipale

Cela fait beaucoup de courriers et de temps de lecture. Par ailleurs, tous les destinataires ne savent pas pourquoi ils reçoivent ce courrier, si c'est pour information ou pour donner suite. Il n'est pas toujours précisé qui doit répondre.

Lorsque le courrier arrive à la police municipale, le directeur l'oriente à l'intérieur de ses services en donnant quelques consignes. Dans la réponse qui est faite aux personnes, il est dit que leur problème a été pris en compte, que certaines directives ont été données aux ilôtiers (comme le fait d'être plus présent dans tel ou tel endroit). Si les affaires sont plus graves, il est demandé aux ilôtiers de rapporter des informations après une dizaine ou une quinzaine de jours afin de voir comment les choses ont évolué. C'est le cas notamment de problèmes de stationnement, d'adolescents dans les montées, etc. Il ne s'agit pas de problèmes de voisinage ponctuels mais durables.

A la police municipale, on ne répond qu'aux courriers dont on a reçu l'original. Cependant il n'est pas toujours facile de savoir si le courrier reçu est un original ou une copie. Dans certains courriers, il y a une demande d'éléments de réponse, sans précision, invitant les policiers municipaux à donner des éléments de réponse pour que l'élu adresse lui-même un courrier à la personne qui a écrit.

L'analyse de la main courante qui nous a été présentée donne (du 9/10/97 au 28/10/97) 189 faits:

Tableau 4

véhicule gênant	107
problème de circulation	19
voiture brûlée	5
nomades	7
personne blessée-assistance pompiers	9
agression	3
disparition	3
chien perdu	4
problème voirie	10
perturbateurs	3
véhicule volé	3
vol	4
alcoolique	3
feu	1
projection pierres	1
problème d'horodateur	5
mendiants	2

Le courrier reçu à la police municipale est rangé par ordre d'arrivée sans classement particulier. En fait, il s'agit en quasi-totalité de demandes d'indulgences pour des procès-verbaux.

Les doléances à la police nationale¹

Le principal service concerné est celui du Service de Police de Proximité et de Prévention (SPPP): les attributions de ce service sont, outre la prévention, la dissuasion et la répression de la petite et moyenne délinquance, avec deux priorités, les violences urbaines et les incidents scolaires. L'intervention en partenariat est très importante.

Les possibilités d'intervention de la police sont limitées:

Quels sont les moyens dont dispose la police pour traiter ces incivilités? Ensuite, si le traitement est réalisé, quelles réponses sont possibles? Cela pose en outre la question de l'importance de l'intervention de l'Etat dans les affaires civiles.

De plus en plus on demande à la police d'intervenir dans des parties privatives comme les montées d'escalier, ou de déloger des personnes qui sont entrées dans des bâtiments dont les portes ne sont pas fermées, ou dont le code n'a pas été changé depuis plusieurs années. Il y a lieu de se demander s'il n'y a pas un dégageant de responsabilités dès lors qu'une plainte a été déposée ou qu'on s'est adressé à la police.

Une organisation nouvelle a été mise en place

- la police municipale s'est sectorisée sur le découpage des 5 bureaux de police.
- un élu et un seul est correspondant de chaque officier, chef du bureau de police.
- aux 5 secteurs de Police correspondent 5 conseils locaux de prévention de la délinquance.

Le partenariat avec l'Education Nationale repose essentiellement sur les bureaux de police, accessoirement sur le Service d'Investigations et de Recherches (SIR.) (enquêtes judiciaires longues) qui est le fruit du protocole Education Nationale/Police/justice signé en 1996 dans l'Isère.

Les mains courantes:

Il existe différentes mains courantes: celle sur laquelle les habitants ou les personnes de passage à Grenoble peuvent évoquer des faits, et celle qui retrace l'activité du service.

Si l'on examine le mois de janvier 1998, dont la main courante établie à partir des dires des personnes se présentant à l'hôtel de police central nous a été présentée, on trouve :

- 1 constat de cambriolage
- 2 vols à l'étalage
- 1 individu suspect
- 3 différends de voisinage
- 20 problèmes de couple
- 15 problèmes de garde d'enfant
- 6 insultes et menaces
- 1 menace de suicide
- 3 personnes demandant une protection
- 3 personnes menacées
- 1 personne disparue (puis retrouvée)
- 1 chien agressé
- 1 harcèlement téléphonique
- 3 différends commerciaux

¹ Globalement, si l'on rapporte le nombre de dépôts de plaintes, (près de 28000 à Grenoble en 1997), au nombre de policiers (près de 500) on peut se demander de combien de temps dispose un policier pour traiter chaque plainte.

1 contrôle judiciaire
1 individu armé
3 pertes d'objet ou de papiers d'identité
2 accidents dont l'auteur a pris la fuite
1 agression

Sur les 15 premiers jours de 1998, la main courante de l'activité du service, retraçant toute intervention des policiers (résumée, c'est-à-dire n'incluant pas les rapports) représente 140 pages et concerne près de 740 faits :

Tableau 5

voitures:	
véhicule gênant, stationnement gênant	24
accident sur la voie publique	90
véhicule, vélo, cyclo volé ou retrouvé	37
véhicule suspect, abandonné	12
véhicule en feu	9
mise en fourrière	22
vois	
constat cambriolage	41
vol à l'étalage, à la roulotte, en magasin, racket	46
vol en action, pris sur le fait	3
vol par usage d'une fausse identité	1
vol à main armée	2
activité quotidienne de la police	
garde à vue, audition	3
surveillance, ronde, renfort, escorte, contrôle local	53
déclenchement d'une alarme	5
contrôle routier, verbalisation, immobilisation d'un véhicule	8
vérification d'identité, contrôle personnel, séjour irrégulier, vérification de domicile, contrôle judiciaire	15
ouverture d'un domicile	1
renseignement transmis pour enquête, demande de vérification	
collaboration avec les pompiers, SOS médecins	14
appel à une autre administration	
notification à personne	
transport de plis ou d'objets	
individu suspect	18
constat de décès	2
bruit suspect, cambriolage présumé	9
convocation	
problèmes des particuliers	
problème de couple	35
différend familial	12
différend de voisinage, territorial	32
différend entre automobilistes	
ivresse sur la voie publique, personne excitée, toxicomane, IPM (individu ou personne menaçante)	24
tapage, bruit	31
Bagarre, coups et blessures volontaires, agressions	23
présence de perturbateurs	19
fugue d'un jeune, d'un hôpital	9
malaises, assistance	12
tentative de suicide	5
enfant maltraité, enfermé	
personne demandant protection, menacée	8
port d'arme, individu armé	9
personne qui ne répond pas aux appels, enfants perdus	3
individu indésirable, clochard, squatters	16
nomades	2
dégradations	
sur matériel roulant	10
sur matériel public (tag, poubelles, vitres, abris bus)	12
sur matériel privé (caves, etc)	16
voirie	
détritus sur voie publique	
état des routes, trous dans la chaussée	
feux tricolores, panne d'éclairage	1
sallage, verglas, inondation	
divers	
différend commercial	21
feu domestique, fumée suspecte	9
fuite d'eau, de gaz	6
pannes diverses	2
objet sur voie publique, animal	3
chien ou chat perdu, trouvé, blessé	2

Les données présentées ici concernent les années 1995-96-97. Il s'agit des incidents concernant la sécurité signalés par radio par les conducteurs à leur Poste de Commandement. Ces incidents dont il sera fait état ici sont au nombre de 1272: 255 en 95; 406 en 96; 611 en 97.

Dans les analyses qui seront effectuées par la suite, certains totaux ne seront pas égaux à 1272 du fait du manque de certaines informations. On réduira alors l'étude sur les données existantes.

Tableau 6

	nombre	pourcentage
agression	45	3.5
agression avec arme	19	1.4
altercation	74	5.8
bagarre	39	3.0
bazar	33	2.6
divers	11	0.8
décompression	52	4.0
déperchage	55	4.3
entrave à la circulation	72	5.6
individu importun	30	2.3
jet	346	27.2
poignée d'alarme	417	32.7
vandalisme (vitres, sièges,...)	41	3.2
vol agent	14	1.1
vol client	17	1.3
vol matériel	7	0.5
Total	1272	

Les principaux incidents signalés ont été regroupés en catégories, citées ici dans l'ordre décroissant d'importance:

- entrave à la circulation (il s'agit de poignées d'alarme qui sont tirées (33% des incidents), de décompressions, de déperchages, d'entraves véritables à la circulation, mais aussi de jets de pierre et de tout autre objet; ces derniers représentent 27% des incidents).
- altercation
- agression
- vandalisme
- divers (pour la plupart il s'agit d'individus importuns: personnes ivres, droguées, importunant les voyageurs)
- bagarre
- vol (d'un client, d'un agent, ou de matériel)
- bazar (le terme générique bazar désigne: chahut, bombes lacrymogènes, des personnes qui brûlent des "zip", des boules puantes,...)

Les principaux types d'incidents signalés sont différents selon les années. En 1995, les agressions représentaient 10% des incidents signalés; ce chiffre a été ramené à 3% en 1997. Les entraves à la circulation représentaient 37% en 1995 et représentent 50% des incidents signalés en 1997. Les jets de pierre sont en légère diminution depuis 1995 dans l'ensemble des incidents signalés.

Tableau 7

NOMBRE D'INCIDENTS REPÉRÉS PAR ANNÉE ET POURCENTAGE	1995	1996	1997	total
agression	26 10.2%	18 4.4%	20 3.2%	64
altercation	10 3.9%	22 5.4%	42 6.8%	74
bagarre	16 6.2%	14 3.4%	9 1.4	39
bazar	6 2.3%	14 3.4%	13 2.1%	33
divers	13 5.1%	9 2.2%	19 3.1%	41
entrave à la circulation	95 37.2%	195 48%	305 49.9%	595
jet	74 29%	108 26.6%	165 27%	347
vandalisme	8 3.1%	10 2.4%	23 3.7%	41
vol	7 2.7%	16 3.9%	15 2.4%	38
total	255 100%	406 100%	611 100%	1272

Les altercations ont nettement augmenté (+43% entre 1995 et 1997) tandis que les bagarres diminuent (-17% entre 1995 et 1997). Cette augmentation du nombre des altercations est très importante: plutôt que des moments violents (dont on peut se demander s'ils ne sont pas contenus par des mesures telles qu'une présence renforcée), les conducteurs signalent beaucoup de faits d'altercations. Un grand nombre ont lieu entre clients, mais souvent, le conducteur intervient et des insultes lui sont adressées. Si l'on regarde indépendamment chaque type d'incident sur les trois années citées, on constate une augmentation pour tous, sauf pour les bagarres et les agressions. Toutes les autres catégories sont en augmentation (vol, vandalisme, jet de pierre, entraves à la circulation, divers, bazar et altercations.)

Les mois les plus chargés sont mai (10%), juin (10%) et novembre (11%). On voit sur le schéma qui suit les différents incidents selon les mois.

Il est possible de donner le nombre d'incidents par mois et par année pour chacune des années étudiées:

Tableau 8

INCIDENTS 1995	Janv	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
altercation-agression	7	3	3	6	3	1	7	1	9	6	4	2	52
bazar	2	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	6	6
divers	2	1	4	3	1	1	0	0	0	0	1	0	13
entrave à la circulation	17	18	16	21	12	13	7	11	15	20	10	9	169
vandalisme	1	1	0	2	1	0	0	0	1	1	0	1	8
vol	0	0	2	1	0	0	0	1	1	1	1	0	7
total	29	23	26	34	17	15	14	14	26	28	17	12	255

Tableau 9

INCIDENTS 1996	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
altercation-agression	4	1	4	3	10	11	1	0	6	5	3	6	54
bazar	1	5	0	0	0	4	3	0	0	0	1	0	14
divers	1	2	0	0	1	1	1	0	2	0	1	0	9
entrave à la circulation	12	12	18	25	36	65	5	18	34	20	42	16	303
vandalisme	0	1	1	1	1	2	0	1	1	1	0	1	10
vol	0	2	1	1	5	3	0	0	0	2	0	2	16
total	18	23	24	30	53	86	10	19	43	28	47	25	406

Tableau 10

Incidents 1997	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
altercation-agression	3	4	7	3	7	3	3	3	10	8	9	11	71
bazar	1	1	1	3	1	0	0	0	0	1	3	2	13
divers	1	1	4	4	3	0	0	0	0	1	1	4	19
entrave à la circulation	34	63	51	35	47	24	13	21	47	32	54	39	470
vandalisme	0	2	3	3	0	2	0	0	4	5	1	3	23
vol	1	2	0	3	1	0	1	1	3	0	3	0	15
total	40	73	66	51	59	29	17	25	64	47	71	69	611

Si on regroupe ces éléments en 4 catégories, on obtient:

Tableau 11

FRÉQUENCES	Nombre	%	% cumulé
Agressions	215	17	17
Divers	41	3	20
Dégradations	388	31	51
Gêne du service	628	49	100
Total	1272		

Tableau 12

4 CATÉGORIES	1995	1996	1997	
Agressions	59	70	86	215
Divers	13	9	19	41
Dégradations	82	118	188	388
Gêne du service	101	209	318	628
Total	255	406	611	1272

Tableau 13

Répartition des incidents par année et par mois. Année 1995

INCIDENTS 1995- 4 CATÉGORIES	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct.	Nov	Déc.	Total
altercation-agression	7	3	5	7	3	1	7	2	10	7	5	2	59
divers	2	1	4	3	1	1	0	0	0	0	1	0	13
dégradation	11	7	3	10	4	3	3	7	6	13	8	7	82
gêne du service	9	12	14	14	9	10	4	5	10	8	3	3	101
total	29	23	26	34	17	15	14	14	26	28	17	12	255

Tableau 14

Répartition des incidents par année et par mois. Année 1996

INCIDENTS 1996- 4 CATÉGORIES	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
altercation-agression	4	3	5	4	15	14	1	0	6	7	3	8	70
divers	1	2	0	0	1	1	1	0	2	0	1	0	9
dégradation	8	8	8	8	14	17	3	9	16	10	11	6	118
gêne du service	5	10	11	18	23	54	5	10	19	11	32	11	209
total	18	23	24	30	53	86	10	19	43	28	47	25	406

Tableau 15

Répartition des incidents par année et par mois. Année 1997

INCIDENTS 1997- 4 CATÉGORIES	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
altercation-agression	4	6	7	6	8	3	4	4	13	8	12	11	86
divers	1	1	4	4	3	0	0	0	0	1	1	4	19
dégradation	21	22	17	13	9	6	6	7	18	20	24	25	188
gêne du service	14	44	38	28	39	20	7	14	33	18	34	29	318
total	40	73	66	51	59	29	17	25	64	47	71	69	611

En fonction des jours

Le samedi est le jour où le plus grand nombre de signalements sont effectués par les agents (22% des signalements). Les autres jours sont à peu près semblables.

Les jets de pierre ont surtout lieu le mardi et le samedi, les agressions le samedi, les altercations, le vandalisme, les entraves à la circulation, les bagarres le samedi, le bazar le dimanche; par contre le vol est plus souvent effectué le mardi. Au sujet de ces vols il faut noter que 37% concernent les agents, 45% les clients et 18% le matériel (surtout des extincteurs). Si on regarde par journée, on remarque que les entraves à la circulation et les jets de pierre sont les principaux incidents recensés (quel que soit le jour).

Tableau 16

Répartition des incidents selon les jours

	Lundi	Mardi	Merc	Jeudi	Vendr	Sam	Dim	total
agression	12	8	11	8	4	19	2	64
altercation	3	14	6	14	12	20	5	74
bagarre	7	6	2	2	8	11	3	39
bazar	7	2	5	3	2	6	8	33
divers	2	9	6	5	6	9	4	41
entrave à la circulation	80	70	82	63	90	135	72	592
jet	48	62	50	40	42	67	38	347
vandalisme	2	5	5	6	8	10	5	41
vol	5	11	6	1	3	8	4	38
total	166	187	173	142	175	285	141	1269

En fonction des heures de la journée

En fonction des heures de la journée, le nombre d'incidents signalés suit une courbe assez linéaire, comme on peut le voir sur le tableau ci-après. 50% des incidents ont lieu après 17h.

Tableau 17 - Répartition des incidents selon les heures de la journée

HEURE	NOMBRE D'INCIDENTS SIGNALÉS	%	% CUMULÉ
5	6	0,004	0,00
6	5	0,004	0,00
7	11	0,009	0,01
8	8	0,006	0,02
9	7	0,005	0,03
10	13	0,010	0,04
11	23	0,019	0,06
12	46	0,038	0,09
13	56	0,046	0,14
14	69	0,057	0,20
15	105	0,086	0,28
16	130	0,107	0,39
17	119	0,098	0,49
18	123	0,101	0,59
19	131	0,108	0,70
20	128	0,105	0,80
21	80	0,066	0,87
22	67	0,055	0,93
23	83	0,068	1,00
Total	1210		

Les incidents signalés le matin (de 5h à midi), sont essentiellement des entraves à la circulation (65%) puis des altercations (23%). On a à peu près toujours ce schéma, quelle que soit l'heure de la journée. Si l'on regarde uniquement les entraves à la circulation, elles sont plus fréquentes l'après-midi (de 14h à 18h: 33%) et le soir (entre 20h et 24h: 31%). Les altercations sont surtout fréquentes entre 14 et 18 heures (38%) et entre 20 et 24h (27%). Le vandalisme est surtout réalisé l'après-midi (45%), puis au même degré entre 12h et 14h (17%) et entre 20 et 24h (17%). Quelle que soit la catégorie, on note une baisse entre 18 heures et 20 heures, sauf pour le vol, qui ne peut guère être identifié par rapport à une heure particulière: il commence dans l'après-midi et se poursuit de façon régulière jusqu'à 24h.

En fonction des lignes:

Une des lignes de tramway, reliant le centre ville au sud de la ville accumule le plus d'incidents (50% des incidents). L'autre ligne (est-ouest) en compte moins (7%). Sur cette ligne de tramway, on compte 79% d'entraves à la circulation, soit 500, ce qui représente cinq fois plus que certaines lignes de bus comme la 26 ou la 32 qui en totalisent le plus. Bien évidemment, il faudrait rapporter ces chiffres au nombre de personnes transportées. On note aussi 11% d'altercations. Ce taux de 79% est moins élevé que sur certaines lignes de bus où il monte jusqu'à 83%. Trois lignes de bus sont essentiellement concernées par les incidents (soit 7%, 9% et 12%).

On peut aussi repérer que sur certaines lignes de bus les entraves à la circulation ne représentent que 19% des incidents constatés (ex: ligne 8). Cette ligne est aussi celle qui a un taux de vandalisme parmi les plus élevés (22,7%). En fait, on constate que les lignes pour lesquelles on recense un taux élevé d'entraves à la circulation, le taux d'incidents relatifs au vandalisme est faible et lorsque le taux d'entraves à la circulation est plus faible, on constate un taux d'incidents relatifs au vandalisme plus élevé. On peut se demander s'il n'y a pas sur certaines lignes des incivilités particulières.

Il y a des lignes où en trois ans ont été consignés 2 incidents, ou 9 incidents (ligne 1, ligne 16). Il serait intéressant de voir les caractéristiques de ces lignes. Bien entendu, on peut supposer qu'elles desservent des quartiers plus calmes, mais il serait intéressant de s'appuyer sur certains facteurs présents caractérisant ces lignes et voir si certains d'entre eux ne sont pas présents dans les caractéristiques des autres lignes, mais étouffés par d'autres caractéristiques; il serait alors bon de les mettre en valeur et de voir l'effet produit.

Les éléments présentés ici le sont avec l'aimable autorisation de la société grenobloise de transports.

4 — SAINT-ETIENNE

1 — Les quartiers (*Yves Grasset*)

Dans cette commune, les investigations ont porté sur Montchovet, Terrenoire et le centre ville. Les entretiens approfondis ont eu lieu avec les responsables et agents de la police municipale.

Monchovet : la rupture

Les incivilités sont présentes dans cet espace. Mais, le quartier fait de Monchovet est un lieu où le concept d'incivilité est affecté par l'existence de faits patents de violence à forte portée symbolique.

La familiarisation avec l'univers décrit permet rapidement de distinguer deux types de zones :

- Une zone d'habitat social sensiblement dégradée, qui concentre les incivilités, mais où subsistent encore des codes sociaux traditionnels d'échange (la rue P. Coti).
- Une zone où se banalisent la provocation en public, les intimidations ostentatoires, les provocations organisées en bandes (la Muraille de Chine).

L'annonce en 1995 de la démolition du bâtiment a véritablement projeté le quartier dans un sentiment d'abandon. Ce désespoir est perceptible selon les acteurs de terrain :

"on a actuellement un système maffieux qui fonctionne. Plus aucun contrôle social n'existe, plus de maîtrise des parents sur les jeunes" (Directeur Développement OPAC)

Un seuil a été franchi, qui fait de l'espace voué à disparaître un lieu de forte dérégulation. Différents aspects de l'abandon sont évoqués. Les témoignages convergent pour qualifier cet état :

"on trouve des détritres partout, des bouteilles vides, des seringues ; les gens pissent dans les ascenseurs, il n'y a plus de boîtes aux lettres ni même de noms sur les portes" (Educatrice DPS).

Leur accumulation même témoigne pour tous de l'abandon, d'un lacher-prise collectif :

"il y a des mecs couchés par terre avec une canette et un chichon.... Avant on s'arrêtait pour lui dire : bouge toi ! aujourd'hui on laisse tomber. Il y a quelque chose de cassé ici, l'annonce de la démolition de la Muraille y est pour quelque chose. Les gens ne se sentent plus habiter". (Responsable pôle d'insertion)

L'abandon des règles minimums de la vie sociale, l'absence de contraintes sont perçues par tous :

"j'ai été un soir à 10 heures dans le quartier : je comprends que les gens aient peur. Il y a des gars couchés par terre où qui pissent en public, ça craint." - (Directrice Aide aux victimes ASAS)

"des mecs en permanence couchés par terre." "L'urine dans les cages d'ascenseur." (Directeur Développement OPAC et éducatrice).

Certains interviewés évoquent une "clochardisation" des jeunes.

On nous décrit également des provocations, le fait que des jeunes soient vus

"assis sur la voiture des flics" ou les interactions agressives avec les services publics (transports, EDF, la Poste, pompiers...) qui revêtent encore une symbolique de résistance, d'affrontement symbolique aux "agents de l'ordre".

Cette "résistance" paraît abandonnée aux plus jeunes, les aînés ayant d'autres activités.

Terrenoire: la résistance

Le quartier de Terrenoire témoigne, lui, d'une évolution différente. Le rattachement du quartier à la ville est récent, et son organisation sociale reste fortement déterminée par la culture ouvrière.

Un réseau associatif traditionnel, mais aussi et surtout des équipements éducatifs et sociaux efficaces et stables, ont fortement ralenti la dérive du quartier, pourtant lui aussi atteint par le développement des incivilités.

L'évolution des "Hauts de Terrenoire" (ex sous - quartier débaptisé de Mangara), y est pour quelque chose. Mangara était le quartier le plus mal réputé de l'agglomération stéphanoise dans les années 70. Sensiblement assagi, il n'attire plus l'attention aujourd'hui. Plusieurs familles maghrébines et portugaises s'y sont enracinées et rachètent actuellement des maisons ou des appartements.

La structure sociologique de ce quartier, son histoire, ses équipements, le caractère direct et souvent convivial des relations sociales, tout cela explique sans doute les capacités de résistance à la spirale de la dégradation d'un quartier ouvrier pourtant fortement touché par le chômage :

"le quartier, de toutes façons, à une dimension plus humaine que Montchovet, même s'il a connu de graves problèmes avant." (Directeur prévention)

La stabilité et l'enracinement des acteurs semblent une explication logique :

"A Terrenoire, tout le monde m'appelle par mon prénom. Des fois j'entends : oh ça va pas Kamel aujourd'hui....". Quand j'aide un jeune, tout le monde le sait..., j'aide tout le village !" - Ent - n°3.

Cet équilibre reste bien sûr précaire et évolutif. Il fait l'objet d'attention constante et passe par une bonne coordination pratique des acteurs :

"....De manière informelle ici, il y a un vrai projet commun, quelque chose qui nous guide, et dans lequel on se retrouve" (Principal collège)

Ceci atteste donc de capacités de résistance des structures sociales et la solidarité découle naturellement d'une implication forte de la plupart.

"On est un peu inquiets des transformations des comportements des gamins, mais on le traite, on invite les parents pour parler des règles à respecter, et ils viennent." (Directeur centre social).

A titre d'illustration de cette dynamique, certains évoquent la résistance à l'intégrisme :

"L'intégrisme, ça fait longtemps qu'on l'a réglé ici. La communauté maghrébine très importante ici, a fait front lorsque les barbus sont venus à plusieurs reprises le dimanche matin.... Ils se sont fait éjecter, poliment par les vieux, plus fermement par les jeunes. Tout cela s'est fait avec l'assentiment des femmes qui étaient très inquiètes d'une dérive intégriste. Actuellement, on se contente du local mis à disposition il y a 10 ans par le bailleur, pour que les hommes plus âgés se rencontrent l'après-midi, et ça fonctionne très bien." (Educateur prévention).

C'est sans aucun doute cette dynamique interne, cet équilibre apprécié par le plus grand nombre, qui autorise, là plus qu'ailleurs, un engagement fort des acteurs dans l'espace public.

"On peut intervenir, mais c'est de plus en plus dur. Récemment, on a dû intervenir dans une bagarre pour pas que le mec soit déchiré. En 2, 3 secondes, tu fais le tour, t'évalues le risque en fonction de la situation, si

c'est des gens que tu connais ou pas. On a eu une peur bleue, mais ça à marché quand même.... Ils ont encore le respect de l'éducateur ici." -(Educateur prévention).

Le coeur de ville: l'attrait de la centralité

Bien évidemment, l'hyper centre stéphanois rencontre les difficultés inhérentes à la fonction commerciale et à l'attrait de la grande ville. Lieu d'échanges apparemment ouvert à tous, l'hyper centre est très attractif. Les jeunes de tous les quartiers "y descendent" donc volontiers pour s'y trouver puisque les quartiers d'habitat social sont tous situés sur des sites collinaires.

Les équipements culturels et sociaux du centre ville sont eux fréquentés par des utilisateurs diversifiés :

"On n'est absolument pas concernés par le problème. Jamais on n'y a subi la moindre dégradation. On n'a jamais eu un seul tag, aucune vitre cassée ni de vol à l'intérieur du centre social. Depuis l'ouverture il y a deux ans on voit qu'il y a un respect total de la structure. C'est sans doute dû à l'équilibre de notre population. On a des enfants dont les parents tirent le groupe vers le haut." (Directeur centre social).

En même temps, cet espace est assez surveillé, notamment par la police municipale, plus présente auprès des commerçants qui la réclament et l'obtiennent au centre ville.

Il est donc difficile de positionner ce lieu d'échange dans une échelle d'évaluation de la dégradation, tant les réponses apportées ici sont spécifiques et sortent du cadre de référence habituel :

"Le centre ville, je le vois comme le point de rencontre de tous. C'est une identité constituée par tous les quartiers".(Directeur prévention).

La circulation, les échanges, la rencontre et les achats constituent donc des aspects fondamentaux d'un lieu qui doit rester attrayant. Cette circulation, ce brassage produit bien quelques perturbations :

"Les jeunes se retrouvent tous là, au centre. Ils viennent de partout en bus parce que c'est plus animé, plus attrayant. Il y a des comportements divers parfois provocants et irrespectueux" (Directeur centre social)

La préoccupation de l'image est souvent présente dans les propos des acteurs :

"Le cadre (du collège) est beau, il a été rénové. Avant cet établissement traînait une mauvaise réputation. Aujourd'hui on prend fortement en compte la nécessité d'être présent et visible à l'entrée.... C'est nécessaire pour éviter les dérives. Il faut que les gamins me voient. Moi, je quitte l'établissement dans les derniers et je m'efforce d'être là avant tout le monde." (Principal collège).

Cette préoccupation d'affichage et de gestion de l'environnement commercial fait de la police municipale l'interlocuteur naturel :

"pour les adolescents qui tendent à dégrader ou à squatter le centre commercial les mercredis ou samedis, c'est la police municipale qui intervient. Ils sont à côté, ils font des rondes dans le centre et c'est eux qui voient le plus les commerçants." (Responsable sécurité)

De la délinquance aux incivilités : une sensibilité nouvelle, une notion évidente.

Un premier constat est à faire dès lors que l'on interroge les acteurs de terrain : la notion d'incivilité s'impose aujourd'hui comme une évidence et tend à remplacer — même chez les professionnels de la question — le concept de déviance.

Le terme même est facilement employé par les différents acteurs rencontrés et fait sens. Il semble évoquer pour eux un contenu bien identifié, même si les contours restent flous.

La visibilité est attachée aux termes, qu'il s'agisse des traces ou des objets polluants l'espace public, des dégradations ou des comportements menaçants. L'incivilité s'affiche et se lit comme un indice, une menace potentielle.

A travers les entretiens se dessine rapidement un autre constat, tous les acteurs semblent suivre de manière intense et personnelle la confrontation aux incivilités.

Chaque profession, qu'il s'agisse de policier, de travailleur social, du bailleur, du conducteur des transports en commun, de l'enseignant, etc... se sent en "première ligne" particulièrement et personnellement exposé. Cette vulnérabilité au problème atteint – de manière différenciée – des travailleurs sociaux, souvent malmenés, moins protégés par la culture professionnelle.

Ce sentiment d'être "à découvert", sur-exposé tient au sentiment d'abandon généralisé latent sur les quartiers les plus difficiles, et à l'évolution des formes de menaces qui se font de plus en plus personnelles (véhicules personnels dégradés, menaces directes sur l'environnement familial, démarches auprès des supérieurs pour dénoncer les carences de l'homme de terrain...).

De manière mécanique, la pression se fait de plus en plus forte sur les acteurs au fil des désertions.

"Sur ce type de quartier (Monchovet), tout le monde se renvoie la balle, il y a trop de pressions. A un moment donné, la massification et la violence fait que des soupapes s'ouvrent. On se refile le bébé n'importe comment.". (Directeur prévention).

Une autre remarque peut être faite en rappelant les entretiens : la perception de la capacité d'action est très liée au point de vue de l'acteur.

Quelques acteurs réduisent la portée des incivilités, survalorisant leurs capacités d'action pour les contrer. A l'inverse, d'autres y voient un caractère inéluctable de l'aveuglement à la désillusion.

Ces positions personnelles (exprimées sous forme de convictions) doivent être rapprochées des lieux et des conditions dans lesquelles elles sont formulées.

Les limites de prise en charge.

Une description vigoureuse du traitement des incivilités sur des cas concrets permet de bien situer les limites de prise en charge.

La tentative de résorption des incivilités à la bibliothèque de Tarentaise, en est encore une bonne illustration. Installée au coeur d'un quartier sensible à l'habitat très dégradé (classé depuis en "contrat ville" et animé par un Chef de Projet), cet établissement de prestige (par la vocation, l'architecture, les moyens et les services), a connu depuis son implantation en 1993 des problèmes répétés. Les incivilités décrites par tous les acteurs vont de l'occupation de l'esplanade par des jeunes qui "rouillent" à des tentatives d'intrusion, à des menaces de mort sur le personnel, à des vitres brisées par jets de pierre, à des attaques sur les bibliobus etc...

Les tentatives du directeur de ramener le calme, l'ont conduit après diverses péripéties (tractes, grèves, pressions sur les mairies...) à essayer sans trop de succès la palette des solutions possibles.

Sans doute, cet exemple illustre-t-il bien la difficulté et le désarroi de ces personnels "choqués" par cette confrontation brutale avec les incivilités : "un gamin de 12 ans qui traite une femme de 40 ans de sale pute, ça fait mal..... Pour le gamin, c'est banal. Il y a une disproportion de réaction".

Cet écart sociologique entre deux mondes est ici très grand. Il est perçu à travers des comportements ou des attitudes à propos des bons usages des lieux : " Le premier jour de l'ouverture, le personnel était éberlué, on regardait les nuées de gamins qui courraient dans tous les sens en hurlant". (Assistant bibliothèque).

Cet écart est aussi perceptible dans la perplexité du directeur, qui –dépité– ne peut que constater que

"la chose qui marche le mieux, c'est de les exclure définitivement du lieu, de leur en interdire l'accès".

- *Des policiers peu enclins à intervenir*

"Lorsque la police nationale est sollicitée à la bibliothèque, ils arrivent au bout d'une demi -heure et disent: "alors, où sont les dégâts, où sont les morts ?" (...) Comme il n'y a plus rien de sérieux en leur présence, ils repartent en disant : "on n'est pas des assistantes sociales". Une fois partis, on se fait caillasser de nouveau." (Directeur bibliothèque).

Pourtant une sensibilité nouvelle aux incivilités et à la pression qu'elles font subir est perceptible auprès des dirigeants locaux de la Police Nationale, mais on entend dire que cette préoccupation tarde à "redescendre à la base". Les policiers de terrain rechigneraient encore à ces interventions peu stimulantes.

- *Des travailleurs sociaux hésitants.*

De même, la recherche de relais en direction des travailleurs sociaux s'est-elle heurtée - dans l'histoire de la bibliothèque à des limites réelles :

"Pour nous, c'est décevant, (...). Les structures éducatives déclarent supporter les mêmes problèmes que nous - Les animateurs de la maison de quartier hésitent à intervenir pour ne pas apparaître dans une fonction qui ressemble trop à celle de la police. Ils disent que s'ils font ça, ils ne pourront plus faire leur travail correctement, que les jeunes vont les voir comme des flics en civil". Ent - n°21.

L'incompréhension par le personnel (culturel) de la bibliothèque municipale est donc totale : "on les sent à cran quand on aborde ça." - Ent - n°19. "Ces hommes et ces femmes découvrent amèrement que "personne n'y peut rien".

- *Une police municipale dissuasive mais peu valorisée.*

Une des solutions opérante semble être la présence régulière de gardiens de police municipaux, lorsqu'ils peuvent rester présents de manière régulière. Mais cette simple fonction de discussion ne déclenche pas l'enthousiasme des encadrants de ce service qui refusent la mise à disposition de "gardiens de square", de "potiches" placées en permanence sur l'esplanade. L'élue en charge des services souhaite pour les policiers municipaux une organisation plus efficace (de type "rondes aléatoires").

Cette solution ne convainc pas mieux le personnel de la bibliothèque qui constate la grande fragilité et mobilité des jeunes qui prennent toujours beaucoup de plaisir à "jouer au chat et à la souris".

- *Les recours par défaut à une société de surveillance.*

Dans l'attente de l'obtention d'un poste de "médiateur culturel"(demande faite il y a plusieurs années), c'est finalement vers un gardiennage privé que se tourne cet établissement culturel de prestige. Le résultat est bon sur le plan de la tranquillité des lieux, même s'il dépend fortement de la personnalité des vigiles, qui sont sélectionnés sur ce critère.

- *Une atmosphère "pourrie".*

L'exemple précédent témoigne encore d'un choix de réponses possibles. Lorsqu'il s'agit de situations "plus ordinaires" ou d'acteurs disposant de moins de ressources, il est évidemment beaucoup plus difficile aux victimes d'incivilités de trouver des interlocuteurs. Cette difficulté est d'ailleurs perçue en elle-même par les acteurs comme un indice de la dégradation de l'espace :

"Dans ce quartier (Montchovet), tout est confus, tout le monde semble se mêler des problèmes, mais en réalité personne ne s'engage". (Directeur ASAS).

La confusion provient des professionnels de l'action sociale eux-mêmes, qui "dans l'urgence n'assurent plus et font n'importe quoi - chacun dans son coin - tout en ne parlant bien sûr que de concertation et de partenariat fort." (Assistante sociale)

La déstructuration produite par les conditions de vie du quartier tend à gagner tout le monde, habitants et intervenants qui s'y croisent : "on fait semblant de travailler ensemble, on fait même semblant d'y croire parfois, mais en cas de coup dur, c'est chacun pour soi. Au fond tout le monde le sait." - Ent - n°12.

A l'instar des habitants blasés et sceptiques, l'usure, la perplexité, la méfiance à l'égard des discours d'intention "généreux, mais idéalistes et inconsistants" gagnent les professionnels qui – comme les habitants – ont appris à se méfier des effets d'annonce.

Du coup, dans ce contexte "poreux", de solidarité aléatoire on en "trompe l'oeil", certains jeunes jouent de ces failles : "les jeunes entre eux parlent des "bi-faces" pour qualifier certains représentants des institutions. Dès qu'ils peuvent mettre la main sur une contradiction, ils l'exploitent.. (Educatrice).

- *Des recueils de données encore aléatoires.*

Les différents "tableaux de bord" ou systèmes de recensement des incivilités restent généralement très embryonnaires. Peu d'institutions recensent, comptabilisent en tant que tel ne serait-ce que le coût du vandalisme.

La logique qui prévaut dans l'organisation de ces indices, tient à différents facteurs. On peut en identifier quelques uns pour ces institutions :

– *La police nationale* tient naturellement un relevé scrupuleux des appels reçus, quelque soit la suite donnée à ces appels (main-courante).

On notera que la qualité (le détail), des main-courantes vient d'être abaissée par le passage du commissariat central à l'informatique. Une certaine standardisation dans les formulations est perceptible, et tend à remplacer le relatif "franc-parler" particulièrement explicite des gardiens pour qualifier les incivilités.

– *L'association d'aide aux Victimes* établit également une fiche systématique pour tous les dossiers ouverts. Elle peut facilement établir une cartographie précise et un état de l'origine et du motif des appels.

– *La société de transports en commun* est également très précise dans ces observations. Elle suit mensuellement les courbes :

- du vandalisme avec différents niveaux de détail (bris de vitres, jets de pierres, portes déplombées, etc..... Et ce en fonction des lignes,
- de dépôts de plaintes pour agressions ou menaces, etc.....,
- des doléances relatives à l'insécurité (qu'elles proviennent du personnel ou du public).

Par ailleurs l'union des transports publics impulse également une méthodologie et invite les différents réseaux à la suivre.

– *Les services sociaux.*

- Le service social départemental relève des incidents (fiches de suivi des situations), mais les données ne sont jamais agrégées dans une perspective d'observatoire.

Cette situation pourrait prochainement évoluer avec le logiciel ANIS, en cours d'installation. Il en est de même pour les mesures d'action éducative, quelles soient le fait de l'association de sauvegarde de l'enfance ou de la protection judiciaire de la jeunesse.

- La prévention spécialisée ne dispose pratiquement d'aucunes données objectives constituées en propre sur ces espaces d'intervention.

- Les centres sociaux ou les maisons de quartier n'ont généralement pas développé d'éléments très rigoureux concernant ce problème.

L'impératif de constituer un argumentaire pour faire valoir une position, peut quelquefois y conduire. C'est ainsi que la demande d'agrément triennale faite à la C. A. F invite ces structures à effectuer un état des lieux assez précis des problèmes rencontrés.

- Les bailleurs sociaux n'ont pas d'éléments statistiques propre aux incivilités. Le coût du vandalisme, de la dégradation est rarement isolé. Cette situation s'explique pour partie par la présence d'autres indicateurs très "parlant" (demandes de relogement, listes d'attentes, choix des familles...) et centrés sur le métier premier qui est de loger des familles.

Les réponses actuelles et leurs évolutions.

Les propos introductifs des responsables institutionnels sur la prise en compte des incivilités témoignent généralement d'une forte sensibilité aux questions d'insécurité en général. C'est ainsi que tel cadre du conseil général affirme volontiers que "la politique de rigueur conduit à déposer plainte pour chaque outrage, violence ou menace proféré à l'égard d'un de ses agents." (Inspecteur DPS).

Cette affirmation appuyée sur une récente note à ce propos, de la direction de la D.P.S qui rappelle la conduite rigoureuse à tenir.

C'est également le cas de la société de transports (STAS), qui pousse chaque agent victime à déposer plainte, et incite en même temps les services de police à limiter au maximum l'exposition au risque de vengeance de la victime. D'une certaine manière, le montage programmé de caméra vidéo à bord des véhicules, participe aussi de cet allègement du poids de la dénonciation de son agresseur, puisque les images partagent cette identification de l'auteur.

La tendance à la rigueur serait également à l'oeuvre dans les établissements scolaires (au moins ceux concernés par l'enquête), puisque, par exemple, ce principal de collège estime que "...avec le nouveau règlement intérieur de l'établissement, il n'y a plus de problème. La sanction est stricte, lisible, univoque." (Principal collège).

Ces relations plus fermes, plus systématiques, généralement plus "proches" de la sensibilité et des intérêts de la victime semblent bien affirmer une sensibilité nouvelle de la part d'institutions dont les professionnels sont les plus exposés, une tendance à la rigueur.

Une action sociale en cours de redéfinition.

Un des acteurs au centre de la question, la prévention spécialisée connaît – ici comme ailleurs – de graves problèmes de rénovation des pratiques professionnelles depuis une quinzaine d'années.

Cette difficulté oblige, selon le directeur de la prévention de l'ADSEA
"à revenir aux fondamentaux, à toucher à tout dans des champs multiples et différenciés, à dire son mot sur tous les publics." (Directeur prévention).

Toute tentative de définition simple et audible de la pratique de prévention spécialisée est d'autant plus difficile que les zones d'intervention des équipes ne recourent plus exactement la cartographie de la politique de la ville.

Cet écart en lui même apparaît surprenant ; il n'aurait pourtant rien d'aberrant selon cet éducateur qui note que
"c'est dans les quartiers fragilisés comme ici (Terrenoire) que l'on a vraiment le plus de boulot, même si il n'y a pas de voitures brûlées ou de rodéos, il y a vraiment des problèmes graves d'alcoolisme, de violence, de bagarres à traiter.... Là, on peut encore servir à quelque chose." (Educateur prévention).

Le poids de la politique de la ville tend à légitimer l'action sur des espaces sensiblement, visiblement dégradés , ce qui n'est pas sans effets induits pour la pratique de prévention spécialisée, attendue dans des situations à caractère extrême.

Le conseil général de la Loire (financeur des postes) s'en inquiète et a conduit (fin 1996), un rapport sur l'état des moyens de la prévention dans le département. Le rapport intitulé "titre" formule quelques préconisations : mobilité accrue des équipes, travail par objectifs, recherche d'articulation (et de transfert ?) vers la politique des collectivités locales.

Certaines communes de l'agglomération stéphanoise viennent d'ailleurs d'alerter le conseil général et souhaitent dénoncer la convention avec la prévention spécialisée, inutile et coûteuse selon certains élus.

L'engagement de ces professionnels semble donc limité pour différentes raisons dans la lutte contre les incivilités. Privilégiant la relation duelle, ils sont réticents à intervenir directement dans l'espace public. On trouve pourtant des contre-exemples spectaculaires.
" ça se passait sur la place du quartier, c'était d'une violence inouïe, on entendait claquer le ceinturon, je me suis dit qu'il allait le déchirer et j'y ai été pour les séparer.... en 2, 3 secondes, t'évalues le danger, si c'est des gars que tu connais ou pas, s'ils ont des armes....Ils étaient hagards, si t'avais vu leurs yeux... Si j'ai pas pris de mauvais coups là, c'est qu'ils ont quand même - quoi qu'on en dise - le respect de l'éducateur. (Educateur prévention).

- *Des nouveaux métiers à l'expérimentation.*

Quelques exemples intéressants de tentative de redéfinition de nouveaux métiers sont présentés par les interviewés.

- Le métier d'accompagnateur dans les transports semble la forme la plus achevée de ces nouveaux profils destinés à contrer le développement des incivilités.

La première expérience significative a été celle des transports en commun (STAS) en 1994-95 qui a vu 30 agents d'accueil employés (en C. E. S) dans des fonctions de dissuasion, de prévention et d'accueil dans les tramways comme dans les bus. Cette expérience est considérée par ses responsables sur différents plans comme une réussite elle a accompagnée une baisse significative des vols (- 40%) pendant cette période.

- La deuxième expérience, inspirée de la précédente est celle d'accompagnateurs (en C. E. S ou en C. E. C) sur les lignes de transports scolaire, initiée, elle, par le conseil général. Ce service fonctionne depuis 1996.

- Certaines institutions complètent leurs équipes par des intervenants dont le profil est influencé par la prise en compte des incivilités. Ces nouveaux venus sont souvent recrutés par le biais de dispositifs d'insertion, d'emplois précaires, voire de "services national ville" (au collège Gambetta, un appelé du contingent aide à la surveillance de la récréation, à la bibliothèque de tarentaize, une médiatrice culturelle recrutée en 1995 en CDD pendant un temps, puis remplacée...).

Curieusement l'invention, l'adaptation ou la greffe de nouvelles fonctions sur de "vieux" métiers épargne des secteurs très exposés aux incivilités. C'est le cas dans les offices HLM où la pression des incivilités ne génère pas d'adaptations particulières du concierge ou du technicien de maintenance.

2 — La police municipale (S. Roché)

Depuis 1995, la police municipale s'étoffe et se veut plus visible. Pour exister, elle doit se professionnaliser. Si le traitement de divers désordres en public fait partie de son travail, elle rencontre alors une difficulté: ses missions semblent se constituer autour de celles dont la police nationale ne veut pas, plutôt que se centrer sur l'idée d'une autre police, et notamment une police qui pourrait se constituer positivement autour des incivilités.

A l'époque, le futur maire, M Thiollière avait fait de la sécurité un point clé de son programme électoral. En 1996, l'objectif affiché est d'atteindre 200 agents pour la coupe du monde de 1998, soit un agent pour 1 000 habitants. L' élu chargé de la police municipale est un ancien fonctionnaire de police. Une fois retraité, il est élu, en juin 1995. Il a été 30 ans gardien de la paix, puis officier dans les CRS, chargé des relations publiques auprès de JM Erbès au ministère de l'Intérieur.

La position de la police municipale

L' élu relève un paradoxe suivant lequel « la population s'adresse au maire, mais c'est l'Etat qui est responsable de la sécurité. Et la police nationale est hors de la hiérarchie du maire. » Il faut en tirer les conclusions « Que peut faire un maire si la police nationale ne l'aide pas? Pour être crédible, il faut créer sa propre force ». Dans cette configuration la police a trois pieds: « la police d'Etat qui fait les interventions urgentes, le Préfet qui veille à l'ordre public, et le Maire qui, à l'inverse intervient avant l'émeute, au quotidien ».

La constitution d'une police municipale repose sur la légitimité nouvelle qu'elle doit acquérir vis à vis des institutions et de la population. Pour les premières, le maître mot est professionnalisation, et pour la seconde proximité.

En matière de proximité, l' élu est revenu sur l'organisation du travail. L'idée est d'ajuster les horaires aux demandes du public : dans la configuration dont il a hérité, les 2 jours de repos sont pris de manière consécutive, ce qui ne laisse que « la moitié des effectifs le samedi et le lundi, personne le dimanche et le soir » (élu). Ensuite, en dehors des missions sur lesquelles nous revenons plus bas, on retrouve l'idée de proximité chez l'ancien policier. Son père était policier. Il se rappelle le temps « des hirondelles, où il n'y avait pas de centralisation des effectifs, les commissariats de quartiers, le fait d'habiter dans le quartier » . Les mots d'ordre actuels renvoient l'écho de la police de sa jeunesse: « l'ilotage, le plus possible à pied, avec des circuits de patrouilles de 2 personnes, les plus légères possibles, même individuellement » (élu). Cette proximité ne se fait pas toujours sans mal puisque les voitures essuient des jets de

pierre, une voiture enflammée avait été placée devant le local en 1990, mais depuis lors « il n'y a plus rien, des petits trucs, on nous regarde d'un sale oeil » (brigadier), et dans les discussions informelles nous apprendrons qu'à deux pas du local il ne fait pas toujours bon s'aventurer pour les policiers municipaux, d'ailleurs assez désarmés pour agir dans un cadre légal en réaction à des prises à partie ou défis divers.

Mais, l'essentiel des entretiens porte sur l'organisation matérielle de la police municipale. Les priorités de l'élu ont été de réorganiser la police municipale, de la professionnaliser et d'être présent dans l'ensemble des commissions qui touchent à la sécurité. Il a fallu recruter, définir des missions modifier les horaires de travail, imposer une formation continue des personnels.

L'augmentation du nombre d'agents est le premier volet de la politique nouvelle. En 1995, on compte 20 APJA (agents de police judiciaire adjoints), 4 agents de verbalisation, 22 agents privés affectés à la circulation et aux PV (réembauchés par la nouvelle municipalité), les 8 gardes des espaces verts, plus 18 nouveaux postes en 1996 et autant en 1997, soit un total de 101 personnes actuellement. Mais, pour créer un corps nouveau, il s'agit de le rendre visible. Il y a une volonté délibérée que tous portent le même uniforme, une parka bleue avec une casquette style FBI. Parmi les outils, notons que les policiers sont équipés de 45 postes individuels de radio, qui servent également à l'unité du corps : « gardes municipaux sont mis sur le même réseau radio que les autres policiers municipaux » (élu), et le réseau fait la fierté du brigadier « les radios, on ne peut pas tricher, c'est très performant ». Il s'agit autant d'un outil d'unification que d'un outil de communication. Un corps, c'est aussi des règles, c'est sans doute pourquoi on a engagé à la mairie une réflexion « quant à la rédaction d'un code de déontologie » (Dossier Police Municipale, 1996).

La professionnalisation est centrale aux yeux des élus. Il y a un souci « vis à vis du préfet, du procureur, de la police nationale donner une image professionnelle » (élu). 18 agents sont concernés chaque année, puis « tous les anciens par roulement » suivront la même formation. La formation est maintenant assurée par le CNFPT (et portée de 2 à 6 mois depuis 1994). La professionnalité repose sur un savoir faire, et si l'élu ou les responsables insistent sur la théorie (« grâce à la loi de 1994, les nouveaux policiers bénéficient de 6 mois de formation pendant lesquels ils étudient l'organisation politique française, le statut de la fonction publique, le droit pénal ou encore la communication. Il faut poursuivre dans cette voie » (élu, interview pour le Journal Municipal, p29), les hommes de terrain mettent l'accent sur un entraînement au tir prévu dans le centre de tir de la PN, et, lui qui a fait l'école de police d'Orange comme formation initiale (2 mois) déplore que, avec le décret de 1994, le stage de tir obligatoire disparaisse de l'enseignement du CNFPT « où il n'y a que de la théorie ». « A Orange on apprenait à faire circuler, à appréhender quelqu'un avec le menottage, mais aussi le code pénal et on avait un mémoire » (brigadier). Les symboles de la professionnalité sont bien sur la compétence que doit donner la formation initiale et continue, mais aussi le fait de disposer des signes distinctifs et notamment les uniformes, les menottes et les armes. Les policiers municipaux n'ont pas d'arme, et un brigadier chef le regrette « c'est dommage, c'est un peu dans la fonction ».

Un autre aspect de la professionnalité repose sur l'expertise « les marchés, c'est plusieurs jours de la semaine, il y a plusieurs marchés » et « on est en train de se spécialiser, pour connaître les règlements, contrôler la hauteur des cageots, la salubrité, l'espace entre deux étales, le poids sur la balance, l'affichage des prix » (brigadier).

Les missions, les polices

Puis, la mairie a défini des missions précises, nous verrons comment plus bas. Mais, l'impression est ressentie positivement par les agents. Ceci est confirmé par l'entretien et les discussions informelles que nous avons eu avec les policiers (en l'absence de l'élu). Ainsi, le

brigadier confirme que, lorsqu'il est rentré en 1983 « on nous a mis là et on ne s'est plus occupé de nous, c'est pour ça qu'on n'est pas crédible, on a perdu du temps ».

L'objectif affiché est « d'occuper le terrain au centre ville de manière à libérer du temps pour la police nationale en banlieue ». Bien sûr, cela pose la question de l'égalité du traitement des quartiers: « On a une demande des bailleurs pour que la ville paye le gardiennage, c'est pas possible d'intervenir partout » (élu), mais les priorités sont affichées. La PM se veut « dissuasive, c'est différent de la prévention du CCPD ou de l'aide aux victimes » (élu). Le brigadier parle aussi des patrouilles « des actions prioritaires très ciblées au centre ville, en ce moment c'est à la bibliothèque », « chaque jeudi il y a réunion des cadres pour passer en revue toutes les actions à reconduire ou pas, plus les nouvelles missions en fonction des problèmes qui apparaissent: les gens ne vont pas sur le quartier à l'aveuglette, c'est plus possible, il existe des fiches de mission, le circuit, le temps statique, le temps pour voir les commerçants » (brigadier).

Une fois détaillée, ces missions semblent assez classiques pour une police municipale. Les fonctions sont: la surveillance de la voie publique, les gardes statiques à l'hôtel de ville, les manifestations sportives et culturelles et aussi s'occuper des marchés avec « des missions de petite assistance » qui « correspondent à ce que faisait l'ancienne brigade des marchés » (élu), « les marchés à Albert Thomas, les marchands sont des paysans qui mettent leur argent dans des boîtes à sucre et arrivent à se les faire piquer » (brigadier).

Voici quelques exemples concrets:

- "En été on patrouille dans les piscines pour des incidents de vols ou de bousculades et soit il y a une plainte, soit refus et le gars est laissé partir » .
 - "Au centre ville, à la bibliothèque avec des insultes, des voitures cabossées dans le quartier Tarentaise. Passé un temps on y faisait du statique le samedi et le mercredi après-midi, il y a une faune là-bas... Quand on nous voit arriver, quand on y est il n'y a pas grand chose (...) L'origine « des troubles, c'est des employés de la bibliothèque incorrects avec des jeunes, le pourquoi on ne sait pas, on n'a cherché à savoir l'origine » .
- ... "trois quarts des requérants passent par la mairie. On intervient. On nous appelle pour un flagrant délit, un stationnement interdit, par exemple la STAS, le contrôleur appelle pour un refus de payer, on n'a pas le droit aux gardes à vue, ni au contrôle d'identités, alors on le maintient sur place en appelant l'OPJ, mais on le ramène pas au central. » (brigadier).
- « une interpellation, on en a fait une il y a deux ou trois ans, mais c'est rare » (brigadier).
- "ces missions sont incertaines, « la STAS demande la présence de la PM dans ses véhicules, puis met le frein, les syndicats des contrôleurs ne voulaient pas des policiers dans les bus » (brigadier chef).

Un trait notable de la définition des missions réside dans le partage avec la police nationale. Les missions de la police municipale s'inscrivent en creux par rapport à la police nationale, il s'agit de missions dont cette dernière semble ne plus vouloir ou pouvoir se saisir.

D'une manière générale, la PN est le donneur d'ordre, elle ne saurait en recevoir de la PM:

« Parfois, on est demandé par la PN, mais les particuliers c'est exceptionnel ».

"Le carnaval n'intéresse pas la PN, on nous le laisse, pourquoi pas, c'est populaire, l'amicale va demander des financements en mairie pour escorter le carnaval » (brigadier).

"L'enlèvement des véhicules a été largement concédé aux PM: un nouvel imprimé commun à la PM et la PN permet à la PM sous le couvert d'un OPJ de faire enlever tout véhicule en stationnement gênant alors que précédemment ils ne pouvaient que constater l'infraction et informer la PN qui demandait l'intervention de la fourrière (Dossier Police Municipale dans St Etienne Aujourd'hui, n° 135, janvier février 1996, p 33).

Mais, on peut imaginer que dans hiérarchisation des tâches nobles, si la PM récupère les peu nobles, elle peut aussi laisser filer certaines de celles-ci (les moins nobles des peu nobles?) à d'autres, moins professionnels.

La PM « faisait les sorties d'écoles, puis elle a abandonné, alors des TUC ou des CES qui dépendent de la Direction Départementale du travail on été placés là pour l'année avec le panneau stop plus la parka sécurité école » (brigadier)

Et, lorsqu'il y a partage de la même tâche avec la PN, il n'y a pas collaboration ou patrouilles en commun sur une même zone, mais on coupe la vie en deux sous ensembles. On peut partager certaines fonctions secondaires de police en public, mais pas travailler ensemble en face à face, ou même communiquer avec les moyens radio compatibles, ceci constituerait probablement un symbole d'égalité des conditions:

"Pour la fête de la musique et les problèmes de bagarre, la ville est partagée en deux avec la PN ».

"On travaille le dimanche matin et on se partage les deux mois d'été avec la police nationale, on a fait 2 zones » (brigadier).

"Avec la police nationale, il n'y a pas de possibilité de liaison radio sur le terrain, mais la possibilité de relier les deux salles de commandement » (élu).

Les relations avec la police sont faites de distances et de contacts. La distance est liée à la professionnalité: les agents municipaux ne font pas de la police au sens plein. Mais, il faut cependant organiser des contacts:

- On a des réunions tous les lundis matin avec la PN, avec les majors pendant une heure » (brigadier).

- Le directeur de la PM (NB: qui n'est pas un policier) a des réunions chaque quinzaine avec la PN, avec les commissaires voie publique » (élu)

Les interstices

Si la police nationale a abandonné des tâches, sollicite (rarement) l'aide de la PM, cela reste dans l'ordre des choses puisqu'elle en a l'initiative. Mais, à l'inverse, les sollicitations de la PM vers la PN sont mal prises par cette dernière, et la définition des tâches ne peut pas être aussi claire que les déclarations sur la complémentarité des tâches, et la confusion des rôles à éviter, le laisse penser. En effet, il faut évaluer la nature du trouble avant d'arbitrer sur la compétence:

"il y a ainsi « des chevauchements ou des vides », « comme par exemple lorsque la population appelle le 17 pour le problème de quelqu'un qui stationne devant sa porte. La police nationale dit appeler la municipale, on balade le citoyen » (élu).

"de nombreuses interventions sont liées « aux différends familiaux, de voisinage, par exemple un voisin qui fait du bruit, qui a un gyrophare devant sa porte, alors on envoie un motocycliste de la PM pour lui dire de l'enlever, et si on est pas compétent, on renvoie l'info sur la PN. Si c'est un tapage nocturne, c'est de l'ordre public, c'est pas la PM. Je leur écris beaucoup, ça les agace un peu. Et si je fais trop de rapports à la PN avec un faible gravité des faits, elle ne se mobilisera plus ». Quant au suivi des affaires « la PN répond avec délai, un mois, cinq mois » (élu).

Notons que l'élu par le de faits d'une « faible gravité »: en tant qu'ancien policier, il connaît parfaitement la hiérarchisation des tâches dans l'esprit du corps dont il doit maintenant solliciter le concours.

Des interstices se creusent. Les relations de la PM avec les autres services de la mairie pose les mêmes difficultés d'ajustement, signe qu'il n'est pas uniquement fonction de la rivalité latente (également nommée « complémentarité plus poussée ») entre les deux polices. Il y a, pour ces choses de faible gravité, des itinéraires de signalements qui peuvent se révéler aléatoires. Du fait de sa visibilité dans la population, la police municipale joue un rôle d'orientation des troubles, parfois facilement et d'autres fois plus difficilement:

"Pour les bouteilles cassées à côté des boîtes de nuit on appelle la PM et nous on appelle le service de nettoyage de la mairie ».

" Il est difficile de centraliser l'information avec les autres services de la mairie, par exemple si il y a un problème de poubelles à rentrer, ça passe par un autre élu ». « Pour les jets d'objets sur la voie publique, on n'est pas saisi ». « Pour faire réparer une grille de l'école de dessin j'ai du envoyer 5 lettres et ça a pris plusieurs mois »

« Lors du conflit entre les employés municipaux de la bibliothèque et les jeunes du quartier, on a mis en place une caméra. La télésurveillance est sous traitée à une entreprise privée, qui demande à être accompagnée pour la levée de doute » (élu)

"Il existe un groupe anti-tag avec un autre service de la mairie, puis aussi les moyens à la charge des privés » (brigadier).

La PM n'est pas chargée d'un rôle de coordination de la remontée des informations et encore moins de coordination de l'activité des divers services municipaux, pour ne rien dire des services privés. Son action de veille quant à la tranquillité et la salubrité est donc sérieusement limitée par la structure de la ville contemporaine.

3 — Les lettres de doléance transmises à l'élu chargé de la sécurité (P. Courtaud)

Un dépouillement a été effectuée en janvier 1998 sur les doléances parvenues à la mairie de Saint Etienne, et après répartition par un service de la mairie, à l'adjoint spécial chargé de la sécurité à la mairie de Saint Etienne. Elles concernent l'insécurité en général et les incivilités plus particulièrement. Ces plaintes sont tenues à jour et classées chronologiquement depuis le mois de juin 1995. L'analyse sera en fait réalisée sur les années 1996 et 1997. 1995 a été laissée de côté puisque les plaintes n'ont pas été recueillies sur l'année entière.

De même, les appels téléphoniques reçus portant sur le même sujet avaient commencé à être systématiquement notés, à la main à partir de juin 1995. Mais cette liste a été interrompue par manque de temps, au début de l'année 1996. L'étude ne les a donc pas pris en compte.

Les lettres de doléance sont généralement adressées directement au Maire de Saint Etienne, parfois à l'adjoint spécial, mais ce cas est plus rare, peut être parce que celui-ci est moins connu. Elles lui sont ensuite transmises. Une réponse est presque systématiquement donnée. Elle mentionne en général l'attention portée à la plainte et informe le rédacteur de son suivi, c'est à dire, en général de sa transmission à la police ou aux autres services. Il est important de noter que cette recherche n'a été effectuée que sur les lettres parvenues effectivement au service chargé de la sécurité. Les lettres concernant d'autres services (logement, voirie, équipement), n'ont donc pas été prises en compte en dépit de tentatives de notre part de prendre contact avec la mairie pour étendre l'étude et mieux cerner le travail de répartition des courriers entre services. Ce point est tout à fait central. Une étude ultérieure devrait, à notre sens, traiter l'ensemble des courriers reçu dès leur arrivée en mairie et avant le tri suivant la compétence des services.

120 plaintes pour l'année 1996 et 235 en 1997 sont parvenues au service chargé de la sécurité, soit au total 355 doléances. L'hypothèse serait que l'augmentation des chiffres correspond, plus qu'à une recrudescence des faits d'incivilités, à une montée en puissance du dispositif: les citoyens sachant mieux que la commune est prête à les écouter, et éventuellement à répondre, s'engouffrent dans la brèche. Mais, cela pourrait être également du à une modification du système de tri à l'entrée. Ceci n'a pas pu être vérifié.

On remarque que le nombre de plaintes par mois est à peu près stable sauf en février, où il double pratiquement (16,3 %). Par contre, il est extrêmement bas en août (3,9 %) et en janvier (5,6 %). Il faut tenir compte du fait qu'une partie des plaintes arrivées en janvier a peut être été enregistrée en février.

Les motifs des doléances

Les lettres reçues à la mairie de Saint Etienne portaient en général sur un seul motif de plainte, mais certaines en comportaient deux ou plus. Dans ce cas, les deux principaux ont été pris en compte. Tous les motifs existant dans ces lettres ont été recensés, mais recouvrent des réalités plus ou moins larges. Ainsi, au vandalisme ont été ajoutés les incendies malveillants; le vocable "circulation" concerne les plaintes contre le stationnement gênant et les problèmes de circulation dans la ville; celui d'entretien fait référence à la saleté des lieux de vie mais aussi aux tags; celui d'animaux concerne les plaintes contre les déjections mais aussi les chiens ayant une attitude menaçante. A été rajouté la mention de « bandes », lorsque les plaintes mentionnent qu'un groupe de personnes, par sa présence, fait peur.

Les deux motifs ont été traités séparément, mais dans l'analyse, c'est le total qui est à prendre en compte. Généralement, lorsque les lettres évoquaient deux motifs, c'est en premier lieu un motif précis, qui motivait à lui seul l'envoi de la lettre, et en second lieu, une plainte contre l'insécurité grandissante dans certains quartiers

Tableau 1

La répartition des motifs dans les courriers

	MOTIF N° 1	MOTIF N° 2	%
Vandalisme	47	20	15,6
Circulation	98	7	24,5%
Insécurité en général	37	21	13,5%
Vol et racket	41	7	11,2%
Bruit	33	6	9,1%
Agressions	30	6	8,4%
Injures, menaces	6	9	3,5%
Cambriolages	22	2	5,6%
Bandes	3,1	1,1	4,2%
Animaux	4	2	1,4%
Entretien	3	2	1,2%
Carcasses de voiture	5	1	1,4%
Clochards	3	1	<1%
Autres	14	1	3,5%

Principe de calcul : Nb motif 1 + Nb motif 2 (divisé par le nb total motifs 1+2 dans chaque catégorie)

Les doléances sont formulées librement, et on n'obtient pas le bel agencement des enquêtes quantitatives conçues comme outils et dans lesquelles le répondant doit nécessairement réussir à glisser sa réponse.

Les seuls auteurs dénoncés dans les courriers sont les jeunes. Soit le courrier ne comporte pas d'identification d'une catégorie de la population, soit elle mentionne que les fauteurs de trouble sont des jeunes.

Les plaintes concernent tous les faits d'incivilités courants, avec une domination des faits de petit vandalisme (dégradations en tous genres 15,6%) et des plaintes pour des problèmes de stationnement et de circulation (24,5 % notamment concernant la sécurité des enfants à la sortie des écoles). Ensuite viennent les plaintes contre l'insécurité en général (13,5 %), sans que des faits précis soient cités. Il s'agit souvent des personnes qui se plaignent de l'insécurité qui règne dans leur quartier, du sentiment de crainte qu'elles ont lorsqu'elles sortent de chez elles. Le terme même d'insécurité lui-même est très souvent cité dans les lettres.

Les faits d'insécurité sont circonscrits dans les mêmes quartiers, sauf quelques exceptions: il s'agit notamment du quartier de Montreynaud, et dans une moindre mesure du quartier de la Cotonne.

Beaucoup de plaintes concernent l'insécurité en général, mais la plupart portent sur des faits qui sont souvent décrits avec force détails. En fait, rares sont les lettres qui ne concernent que l'insécurité en général. A cette plainte contre la montée de l'insécurité, est souvent jointe une plainte contre un fait précis. Les lettres relatant des agressions interviennent pour informer sur ce qu'il s'est passé, mais en général, il y a déjà eu plainte à la police. Les lettres n'interviennent pas juste après les faits mais avec un délai entre les faits et la lettre. Celles concernant des nuisances sonores ou de petits faits d'incivilité (saleté d'un quartier, stationnement, circulation, bandes de jeunes qui traînent) interviennent souvent, à en croire le courrier, après plusieurs faits de même nature.

Les plaignants

Les plaignants ont fait l'objet d'une double classification : d'une part, ils ont été classés selon leur appartenance à un groupe, selon qu'ils écrivaient en leur nom propre ou en tant que membres d'une profession, d'une association.... D'autre part, il a été tenu compte du fait qu'ils écrivaient parfois seuls (homme ou femme), parfois à deux (intitulé : monsieur et madame....) ou à plusieurs (pétitions). En ce qui concerne les pétitions, nous savons que celles qui sont jugées « politiques » par la mairie sont traitées directement par le maire et son cabinet (séminaire itinérant, réunion de St Etienne).

Tableau 2

Le type de plaignant

Particuliers	54,1 %
Entreprises	15,8%
Associations	11 %
Gérants	9,3%
Ecoles	8,5%
Elus	4 %
Hommes	61,6%
Femmes	20,8%
Couples	8,0%
Collectifs	9,7%

La moitié des plaignants (54,1 %) sont des particuliers, et la plupart sont des hommes (61,6 %). Pour le reste, il s'agit essentiellement de plaintes émanant de professionnels (entreprises, commerçants, groupements de professionnels, (15,8 %) et d'associations (11 %). Dans les entreprises et les associations, ce sont les responsables qui écrivent au nom de l'organisation et des gênes rencontrées. Viennent, plus loin les gérants de copropriété. Les plaintes du fait d'élus sont très minoritaires.

D'après les observations faites, certaines plaintes correspondent à un certain type de plaignants, sans qu'il y ait vraiment de règle en la matière. Par exemple, les gérants de copropriété se plaignent, en général des problèmes de stationnement devant leurs immeubles, et dans une moindre mesure, de dégradations. Pour les professionnels, il s'agit plutôt de vandalisme et de dégradations de toutes sortes, dans leurs locaux. Les particuliers représentent tous les types de plainte, mais les plaintes pour agressions et pour injures et menaces proviennent plutôt des femmes.

Les réponses aux courriers

Les réponses ont été analysées sur l'année 1996, seule année pour laquelle elles étaient jointes aux plaintes. Rares sont les lettres restées sans réponses, même si une bonne partie des réponses est l'objet d'une « lettre type ». Il ne semble pas y avoir vraiment de règle dans la transmission à l'un ou à l'autre des polices municipale ou nationale. Il semblerait cependant qu'un signalement des délits soit systématique, même si la police nationale se plaint d'une telle avalanche de signalements, puisque c'est à elle que sont le plus fréquemment signalées les plaintes.

La transmission à un autre service n'empêche pas la rédaction d'une réponse, ce qui tendrait à signifier que, même si la lettre est transmise, le motif de plainte reste important pour le service chargé de la sécurité.

Tableau 3

Transmission de l'information dans les services

Police nationale	36,6 %
Police municipale	17,3 %
Police nationale + police municipale	13,1 %
Transmission à un autre service	5,1 %
Réponse type	22,4 %
Préfet :	1,7 %
Elus	1,3 %
Autres	7,2 %
Pas de réponse	0,4 %

Les réponses apportées en 1996 sont de plusieurs types, mais la réponse la plus fréquente est de prévenir le plaignant de la transmission de sa plainte à la police nationale (31,6 %), et dans une moindre mesure, à la police municipale (17,3 %), et souvent aux deux. Il y a aussi une réponse type (22,4 %), qui est prévue pour signaler au plaignant que sa lettre est prise en considération et que la sécurité à Saint Etienne est une préoccupation prioritaire. On lui indique également que les effectifs de police municipale sont régulièrement augmentés. Il semblerait que le but de ce type de lettres soit de rassurer les plaignants. Peu de lettres restent sans réponse (0,4 %), et dans les cas les plus préoccupants, un rendez-vous est proposé.

4 — Les statistiques tenues par le transporteur public (S. Roché)

L'union des transports publics a favorisé une uniformisation des relevés des troubles qui affectent les lignes de transports en commun chez l'ensemble de ses adhérents.

A St Etienne, la STAS tient un décompte des différents incidents qui touchent ses agents et ses clients. Nous n'avons pas suivi en détail la constitution de la source d'information. Il est clair que, comme pour tout fichier statistique, des biais sont présents. La qualification des actes ne va pas de soi. Pas plus que la catégorisation des incidents multiples qui ne constituent d'un seul trouble lors de l'enregistrement. Ou encore la description de la situation problématique. En effet, ces informations sont rapportées par les machinistes. Et, même si le transporteur stéphanois, comme d'autres a fait évoluer les modalités de rapport de l'information, cela ne saurait en aucun cas supprimer les arbitrages qui précèdent un signalement d'incident.

De plus certains incidents ne sont pas portés à la connaissance du personnel. En 1996 on ne trouve pour toute l'année que 10 vols, et en 1997 que 6 vols pour l'ensemble des lignes. Si

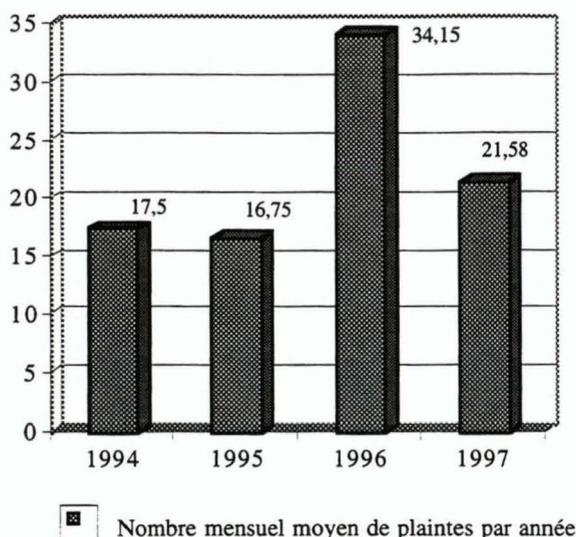
l'on regarde les insultes, il n'y en a que 11 d'enregistrées en 1996 et 15 en 1997. C'est du même ordre que les coups et blessures avec 15 faits en 1996 et 9 en 1997.

Nous nous contentons ici de présenter les évolutions annuelles des dépôts de plainte pour agressions et actes de vandalisme.

Nous disposons des années 1994 à 1997. En 1994 le nombre mensuel de ces incidents est de 17,5; en 1995 de 16,75; en 1996 de 34,17 et en 1997 de 21,58 (Cf graphique suivant).

Graphique 1

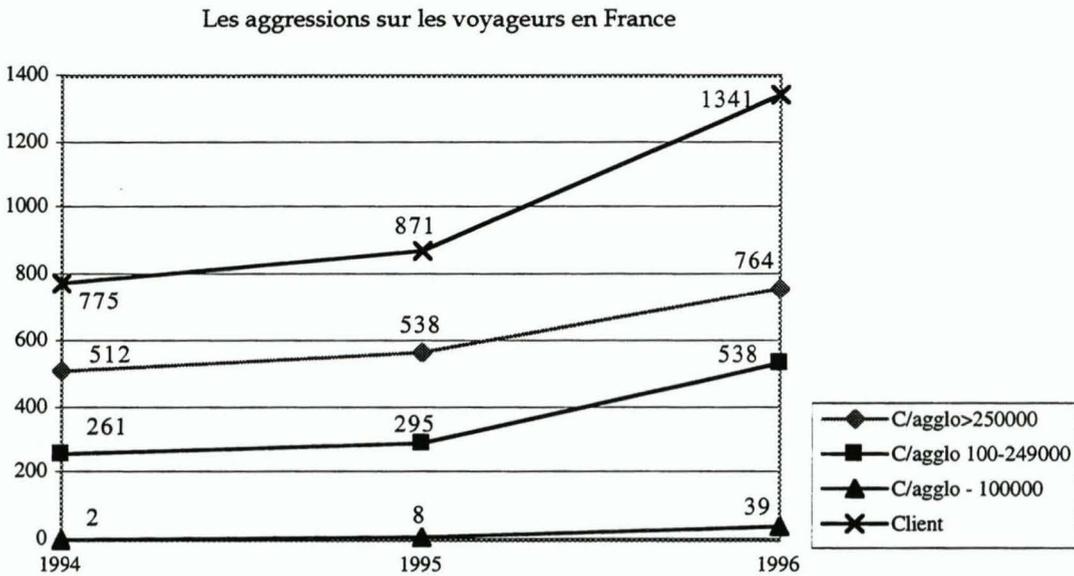
Le nombre mensuel d'agressions et actes de vandalisme à Saint-Etienne



Ces chiffres laissent à penser que l'année 1996 est plutôt exceptionnelle par le niveau atteint (presque un doublement par rapport à 1994 ou 1995). On ne voit aucune tendance à la hausse des incidents.

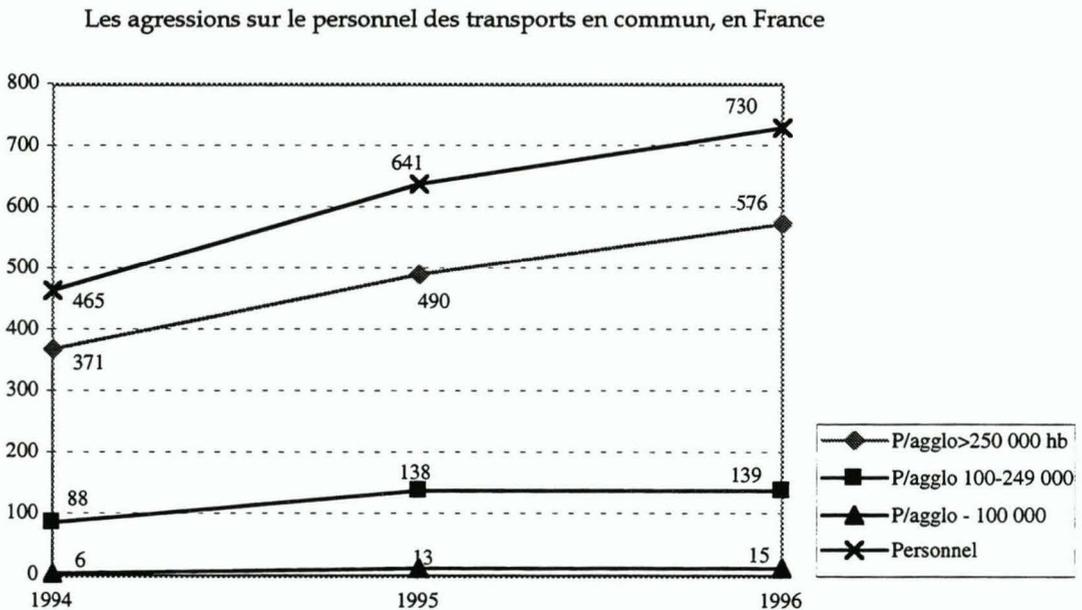
Les tendances sont un peu différentes au niveau national. Les agressions sur les voyageurs signalées au réseau tel que le rapport de branche sur l'Etat de la sécurité dans les entreprises de transports publics urbains en 1996 en rend compte (document de mai 1997) ont évolué constamment de 1994 à 1996. Le graphique présente la moyenne nationale des atteintes aux clients puis scinde les résultats par taille d'agglomération. On voit qu'une augmentation avait eu lieu, certes plus limitée entre 1994 et 1995 avant de prendre de l'ampleur en 1996.

Graphique 2



Le même constat peut être fait en ce qui concerne les agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail. Les agressions ont été signalées par le personnel dans 60% des cas et par la victime dans les 40% restant.

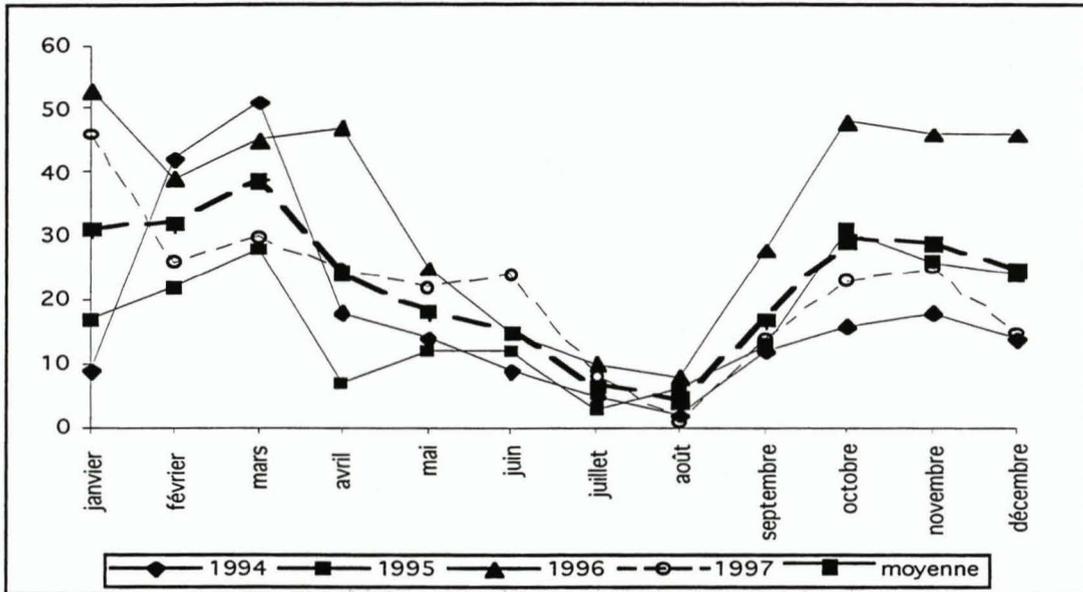
Graphique 3



Revenons à St Etienne. Toutes les lignes ne sont pas touchées par les incidents puisque, à St Etienne, la ligne 9 et la ligne 1 à elles seules totalisent 46% des troubles en 1996 et 47% en 1997.

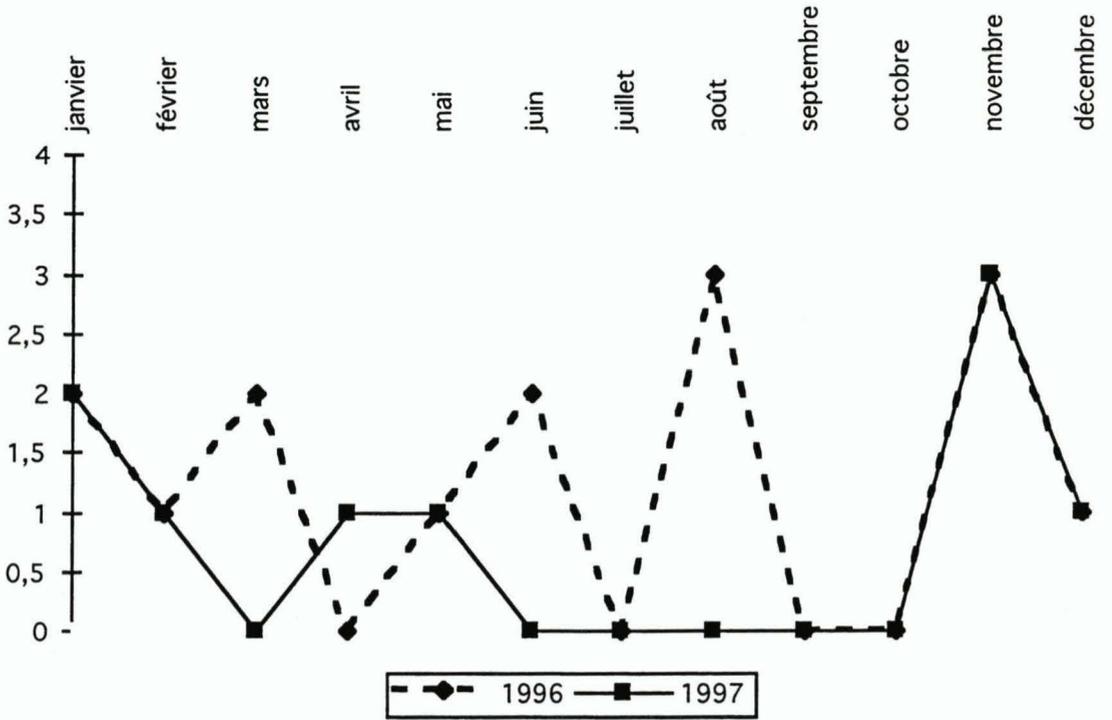
Le dépouillement par mois montre une forte régularité pour ces quatre années. La courbe moyenne pour les quatre années fait des mois de juillet et août les étiajes et les mois d'octobre à décembre ceux de crue.

Graphique 4



Ce sont les différents actes de vandalisme qui donnent leur profil aux courbes. Ils sont les plus nombreux dans le fichier (entre 87 et 89% des faits pris en considération), loin devant les vols ou même les agressions physiques. D'ailleurs ces dernières n'ont pas le même profil mensuel.

Graphique 5



Ce sont les différents actes de vandalisme qui donnent leur profil aux courbes. Ils sont les plus nombreux dans le fichier (entre 87 et 89% des faits pris en considération), loin devant les vols ou même les agressions physiques. D'ailleurs ces dernières n'ont pas le même profil mensuel.

5 — SYNTHÈSE DES SÉMINAIRES SUR LES INCIVILITÉS

Pascale Courtaud

Trois séminaires ont été organisés dans les sites choisis pour l'étude sur les incivilités. Il s'agissait de réunir les chercheurs et les acteurs sociaux pour tenter de confronter la perception des problèmes et la nature des solutions envisagées ou mise en pratique face au problème des incivilités sur le terrain. Ces séminaires se sont déroulés successivement à Cergy-Pontoise le 12 décembre 1997, à Grenoble le 7 janvier 1998 et à Saint Etienne le 13 mars 1998. Les acteurs présents représentaient les institutions confrontées aux incivilités : personnels de la mairie chargés de la prévention, de la sécurité, du logement, de l'éducation, police, justice, travailleurs sociaux, bailleurs, représentants des transports urbains, personnels d'établissement scolaire notamment.

Ils étaient organisés de la manière suivante: une présentation par les chercheurs du travail effectué sur le terrain, c'est à dire de l'enquêtes d'opinion publique, et du travail sur les organisations confrontées aux incivilités, avec les questions qui se posent quant aux modes de réponses et aux difficultés rencontrées par les acteurs sociaux. Puis, dans un deuxième temps, avait lieu une discussion entre les acteurs et les chercheurs. Ces discussions ont permis de se faire une image globale de la perception des incivilités par les acteurs sociaux dans leur propre travail et l'orientation des institutions auxquelles ils appartiennent. Elles ont aussi permis de rendre compte des questions que se posaient ces acteurs par rapport à la notion d'incivilités et son appréhension.

Le séminaire de Cergy a révélé les difficultés d'une telle méthode: demander directement aux acteurs de proposer des réponses aux problèmes d'incivilités a entraîné de la part de certains d'entre eux des réactions négatives et, de manière plus générale, un difficile démarrage et un blocage de la discussion. Celle-ci donnait l'impression que les personnes présentes ne savaient pas vraiment pour quelle raison elles se trouvaient là et ce qui leur avait été demandé. La discussion, lorsqu'elle a démarré, est partie dans toutes les directions, chacun se plaçant dans une attitude de défense de l'institution qu'il représentait. De plus, les acteurs opérationnels semblaient attendre des recettes de la part des experts universitaires, quant bien même il avait été précisé a priori que tel ne pouvait être le fonctionnement de la réunion.

Pour les séminaires suivants, la présentation a été modifiée. Les chercheurs ont tenté de mieux décrire ce qu'ils avaient ressenti au cours de leurs enquêtes, et de faire part des éléments de réponses dégagés au premier abord. De plus, le cadre de la discussion a été resserré, de manière à ce que les participants puissent réagir à ce qui avait été dit au cours de la présentation et donner leurs opinions sur des questions précises.

Le séminaire de Saint Etienne a certainement été le plus complet en ce qui concerne la présentation, puisque sur ce site a été réalisé une enquête d'opinion, un relevé des doléances reçues par la mairie et une enquête des institutions. Ces trois volets ont pu être présentés et ont permis d'aborder la discussion avec une vue plus large et plus complète du problème des incivilités.

Présentation

La présentation a démarré, dans chacune des trois villes, par un rappel des points sur lesquels a porté le travail, c'est à dire :

- La perception des incivilités par les acteurs qui sont en contact direct avec celles-ci et les réponses pouvant être apportées au problème.
- Ce qui remonte de la population vers les institutions.
- L'enquête d'opinion publique menée à Saint Etienne. Ce dernier point a été seulement développé à Saint Etienne: l'enquête a porté sur les comportements incivils et les effets des incivilités sur la peur des habitants.

Les méthodes de réponses aux incivilités mises en place dans les sites étudiés par les institutions concernées sont assez variables et vont de la réparation à la répression en passant par la réparation. Ainsi, par exemple, la réparation est plus utilisée à Cergy, tandis que Argenteuil privilégie la prévention. Mais les uns ne sont pas exclusifs des autres et le problème de la réponse se pose dans la combinaison de ces trois éléments (Grenoble). Le mode de réponse varie aussi selon les institutions (la SNCF et les sociétés de transports urbains ont tendance à réparer immédiatement). Le mode d'intervention dépend de chaque institution.

La notion d'incivilité est directement liée au sentiment d'insécurité. La remarque a été faite lors de l'enquête d'opinion à Saint Etienne, mais aussi lors des enquêtes auprès des institutions, à Cergy, Argenteuil et Grenoble. A Saint Etienne, ce lien a été mis en évidence: il est apparu que la peur d'être agressé était proportionné à l'exposition aux dégradations. Cette insécurité génère des attitudes de fuite quand c'est possible, et d'évitement.

Au niveau des institutions elles-mêmes, apparaît un certain cloisonnement. Il apparaît qu'il est difficile de les faire fonctionner ensemble sur un même terrain. Le problème se pose des limites de compétences, mais aussi, de la superposition de celles-ci (Grenoble). Des liens sont à créer entre les institutions: ce thème a été récurrent. La question de "qui doit intervenir ?" a été systématiquement posée. Les professionnels insistent, quant à la population des quartiers étudiés, sur le fait qu'il semblerait qu'il règne une certaine "loi du silence" qui entraîne la dénonciation des faits dont ils ont connaissance, par les habitants. Cet élément est apparu dans les quartiers défavorisés de tous les sites étudiés. Sans qu'il soit possible de dire quelle importance quantitative a ce phénomène, la récurrence de cet aspect est intéressant en soi.

Discussion

Les discussions engagées avec les acteurs ont porté d'abord, dans les trois cas, sur la définition de la notion d'incivilité et sur son intérêt pratique. Il a été dit à plusieurs reprises, par des participants que ce n'était qu'une manière gentille de définir les choses (à Cergy et à Grenoble). L'emploi de la notion a été contesté (à Cergy) parce qu'il n'a pas d'utilité et qu'il cache les réalités plutôt qu'il ne les fait apparaître.

Les avis sur un traitement pénal ou un traitement social étaient très partagés. Les acteurs sociaux conviennent que la répression n'est pas forcément une solution, mais ont du mal à imaginer des réponses purement sociales et à long terme. Les chercheurs ont défendu que la question de la définition des incivilités pose des difficultés particulières au niveau du traitement. La frontière entre incivilités et petits délits n'est pas nette, or elle influence les dispositifs mis en place. Il apparaît improbable que la justice, d'une part, puisse à toutes les

incivilités incriminables, et d'autre part qu'elle peut servir de menace mais perd de sa force si le recours est systématique. La justice ne devrait intervenir qu'en seconde ligne (réponse faite au séminaire de Cergy auquel participait un membre du parquet).

Les solutions au problème des incivilités ont largement été évoquées, mais les remarques en ce domaine sont restées très générales: elles ont porté sur la notion, sur l'importance de trouver des solutions parce que les incivilités et leurs conséquences visibles participent au développement du sentiment d'insécurité. Reviennent souvent la nécessité de solutions globales et partenariales, mais aussi l'évocation d'actions ponctuelles de lutte contre les incivilités, cantonnées à une institution (transports, écoles, MJC...) qui tendent à faire prendre conscience à un groupe de personnes, souvent des jeunes, de l'existence de règles de vie en société. Des solutions plus diverses ont été proposées par des travailleurs sociaux ou animateurs (rétablir la citoyenneté, travailler sur les effets, "actions coup de poing" dans les établissements scolaires).

La discussion s'est développée, à Cergy, à partir de la notion de territoire, et de l'adaptation de la réponse à un territoire donné. A Grenoble, c'est plutôt la notion de culture de quartier qui a été discutée, mais les deux se sont recoupées. En effet, les participants semblent défendre l'idée que les incivilités ne peuvent être appréhendées que dans un cadre défini qui correspondrait à un découpage des sites.

De manière très classique, ont été mises en avant les causes supposées des incivilités, souvent d'ailleurs en fin de discussions. Ainsi, les acteurs ont souligné le déficit des services publics dans les quartiers défavorisés, la démission des parents, et surtout le problème du rapport à la loi et le rôle de l'éducation civique. Les discussions ont notamment porté sur le rôle de l'école dans la sensibilisation au respect de la règle, avec cependant l'idée qu'on ne peut pas tout déléguer à celle-ci.

Enfin, ont été évoquées les solutions déjà en cours expérimentation dans d'autres villes, en particulier la médiation et la création de groupes de proximité. Est apparu à ce niveau de la discussion la nécessité de recréer le lien entre la population et les institutions et également un lien inter-institutionnel.

Ces trois séminaires ont permis une certaine mise en commun, avec des succès inégaux, de quelques idées sur la notion d'incivilité et la manière de l'appréhender.

6 — CONCLUSION : LES AMÉLIORATIONS ET ACTIONS INNOVANTES

Pierre-Alain Four

Dans le projet initial, nous nous étions engagés à dégager certaines pistes de réponses ayant un caractère opérationnel.

Sur les sites étudiés, la notion d'incivilité est partout connue. L'objectif des responsables en charge des espaces où le public est présent est aujourd'hui d'agir pour traiter, voire prévoir ces désordres. Nous avons cherché à organiser la présentation et l'analyse de ces réponses suivant une chaîne logique. Cette organisation est la notre, elle n'est pas nécessairement présente de cette façon sur le terrain.

Le premier pas vers un traitement des incivilités consiste à améliorer la connaissance du terrain (I), car il faut considérer les incivilités comme des réalités productrices d'inquiétude. Il faut ensuite désigner des personnes qui vont avoir cette question en charge (II). Ceci peut passer par le recrutement de personnel ad hoc, la formation du personnel existant, l'association d'habitants. Enfin il faut utiliser une palette de réponses (III), qui peuvent reposer sur la réparation, la prévention ou la "cogestion".

Il convient de préciser qu'il n'est pas d'intervention standardisée, chacune doit être adaptée au service, à son environnement dans la ville, etc. On fait ici un repérage méthodologique, on ne bâtit pas une procédure d'intervention à appliquer mécaniquement quelque soit la situation.

1- Actions portant sur la connaissance

La connaissance précise des incivilités subies par le service ou l'institution est un préalable selon nous indispensable à l'intervention. Cependant cette connaissance suppose un coût et une volonté d'intervenir à moyen et long terme. En effet, il faut mettre en place des outils spécifiques de récolement des informations car ceux existants sont impuissants à saisir la question des incivilités.

Il existe plusieurs organismes ou services qui ont mis en place une collecte de l'information. Pour certains d'entre eux, comme la police nationale et dans une moindre mesure la police municipale, il est inscrit dans leur activité de procéder à cette collecte de l'information. Pour d'autres, comme les sociétés de HLM ou de bus, c'est le fait d'être confronté à des dégradations et des incivilités qui les a conduits à se doter d'un système connaissance de leur environnement.

La police nationale

La police nationale est un service qui a une fonction de lieu ressource, que cette situation soit ou pas revendiquée. L'analyse, même succincte de ses activités montre qu'on fait appel à elle pour des incidents mineurs qui relèvent souvent des incivilités. Cependant, il n'entre pas dans ses attributions de traiter l'ensemble des informations qu'elle reçoit et encore moins de les redistribuer sur le territoire aux acteurs concernés.

On a souligné qu'une des raisons de l'accroissement du sentiment d'insécurité repose justement sur l'absence de prise en compte par la police des doléances des usagers (refus de dépôt de plainte au motif d'un classement sans suite par la justice, refus plus ou moins déguisé de notification sur la main courante). Il nous paraît pragmatique de prendre en considération ce fait, plutôt que de reprocher à la police l'absence de traitement ou de suite donnée à toutes les informations qui lui parviennent. Elle ne peut matériellement pas tout

traiter à moins de mettre "un policier derrière chaque habitant" et peut-être est-il plus efficace qu'elle se borne à traiter ce qui relève des délits faisant l'objet de poursuites judiciaires.

Par contre, on peut retenir que la police est une mine de renseignements non utilisés. En l'état actuel de la législation cependant, on voit mal comment elle pourrait redistribuer les informations relatives aux incivilités aux services qui pourraient être concernés. Il y a là une incontestable perte de savoir, un gisement informatif qui n'est pas ou peu exploité et qui va pousser chaque service ou institution à se doter d'un moyen de connaissance qui lui soit propre.

Toutefois, les modalités d'analyse du terrain de la police pourraient être reprises par les services chargés de l'espace avec du public. Elle est en effet le seul organisme qui a développé un quadrillage territorial précis et découpé les villes en circonscriptions. Ce découpage pourrait être une matrice pour l'analyse du terrain par exemple d'une société de HLM, avec à terme l'idée que ces informations recueillies par les HLM remonteraient vers la police.

La police municipale

Les différentes polices municipales que nous avons rencontrées développent une connaissance fine du terrain, mais du fait de leur ambiguïté de rôle, notamment par rapport à la police nationale, ne considèrent pas ces informations avec tout l'intérêt qu'elles mériteraient. En effet, les polices municipales ont du mal à valoriser leur propre travail et plutôt que de développer une identité originale, ont tendance à calquer les critères de la réussite professionnelle sur ceux élaborés par la police nationale. Or leurs compétences n'étant pas similaires, la comparaison tourne nécessairement au désavantage de la police municipale, ce qui développe une certaine frustration de son personnel.

Il nous semble pourtant que la police municipale pourrait être le lieu idéal de la centralisation / redistribution des informations relatives aux incivilités. Tout de part ses modes de fonctionnement par tournée à pied dans les quartiers, jusqu'au relais rassurant qu'elle peut être auprès de la population en passant par les liens qu'elle tisse sur le terrain avec les services, devrait l'inciter à se positionner comme un espace de production d'information sur les incivilités.

A l'heure actuelle, nous n'avons pas rencontré de police municipale qui organise son "identité professionnelle" autour de cette question de l'information relative aux incivilités. Or les notions d'incivilité et d'information pourraient renforcer la légitimité d'un service dont l'efficacité est aujourd'hui souvent remise en question.

La police de Cergy met sur informatique les informations qui lui parviennent. Mais l'utilisation de ce listing -il s'agit plus d'une compilation que d'une banque de données- n'est pour l'instant pas précisée. Elle n'est pas conçue comme permettant de mieux connaître de manière statistique les problèmes, même si on peut obtenir ces informations après diverses manipulations du fichier.

Par ailleurs, il n'est pas prévu à notre connaissance de dialogue, échange d'information avec les autres services soit de la mairie soit des sociétés de HLM ou de bus. Sans vouloir imaginer que toute structure doit systématiquement compiler et échanger toutes les informations qui lui parviennent ou qu'elle récolte, l'amélioration du dialogue sur la base d'un échange d'information ne pourrait à terme que contribuer à une amélioration des solutions de traitement mise en place.

Le relevé des incidents des sociétés de bus ou de HLM

Plusieurs sociétés de bus ont décidé de "prendre en main" les problèmes auxquels elles sont confrontées en organisant la collecte des informations de dégradation. Aucune ne le fait par philanthropisme scientifique, mais parce qu'elles sont arrivées à la conclusion que c'était le

seul moyen pour elle d'organiser une réponse efficace aux dégradations et attaques dont elles sont l'objet. Autrement dit, c'est le souci commercial de mieux répondre aux attentes des clients qui les ont amenées à développer des systèmes d'information. La désaffection de la clientèle qui se manifeste par une difficulté à louer les appartements et une baisse de la fréquentation des bus, alors que les mesures de réparation prises "au jugé" n'avaient pas donné les résultats escomptés.

La genèse de ces systèmes d'information est éminemment empirique, et on peut voir là la confirmation qu'il n'est pas nécessairement besoin d'un spécialiste pour développer ce type de programme. Les sociétés qui les ont mises en place ont d'abord cherché à améliorer leur connaissance du terrain, afin d'éviter l'effet de loupe que provoque un incident. En effet, quand un chauffeur de bus est agressé, l'impact de cette agression a tendance à être vécu de manière très forte sur le moment et à "rester" comme une date marquante. La comptabilisation des incidents repère l'ensemble des problèmes. L'effet masquant produit par une agression est diminué d'autant et par ailleurs, il peut être relativisé : les agressions demeurent à un niveau X, ce qui permet de "dédramatiser".

Outre qu'elle sert à la communication interne, la réception des incidents est un moyen d'améliorer les relations avec la clientèle, notamment si un retour des plaintes ou doléances faites auprès du service est organisé. En effet, si les usagers savent qu'ils ont la possibilité de s'adresser à leur antenne d'HLM, l'image qu'ils se font de leur bailleur va s'en trouver améliorée. Si par ailleurs, ils savent que leur doléance est enregistrée, fait l'objet d'un suivi et d'un traitement, ils vont d'une part se sentir rassurés et d'autre part considérer la société de HLM comme un interlocuteur valide.

Cette dernière possibilité permet d'avancer, avec précaution bien sûr, que la recherche de l'information est un moyen pour que ne se distendent pas trop les relations entre un service et ses utilisateurs. La tendance à considérer que le service doit faire à sa place, qu'il y a quelqu'un pour s'occuper d'un problème, peut être enrayée par cette amélioration du dialogue.

Par contre, trop souvent ces systèmes d'informations reposent sur une analyse du courrier, les plaintes faites oralement au siège ou par téléphone sont encore le plus souvent négligées. Ceci pose un problème car seules les personnes les plus motivées mais aussi et surtout celle qui maîtrisent l'écrit peuvent se plaindre et être entendues. Il est donc important dans la conception du système d'information de prévoir une réception des plaintes orale.

Un service comme le service technique d'Argenteuil fonctionne de cette façon. Un numéro vert est mis à la disposition des habitants qui peuvent interpeller le service technique de la ville au moyen d'un simple coup de fil. Dans la pratique, un tiers des appels viennent du public, les deux autres de la part d'employés de la mairie. La saisie des informations est assurée par deux opérateurs qui remplissent une fiche type et l'envoient en temps réel à l'atelier technique concerné. La gestion d'un tel système n'est pas plus lourde qu'une secrétaire affectée au dépouillement du courrier par exemple.

2 - Qualifier des responsables

Outre l'amélioration des systèmes d'information et de connaissance du terrain, la désignation de responsables spécifiquement en charge de la question de la gestion et du traitement des incivilités est une autre priorité. En effet, la difficulté que présentent les incivilités est leur caractère flou : qui doit les prendre en charge, peut-il y avoir un responsable ?

Il ne nous a pas semblé au vu des sites que nous avons étudiés et d'autres expériences que nous avons eu à connaître que le recrutement d'un spécialiste des incivilités soit une technique efficace. Outre son coût, les finances locales sont généralement lourdement grevées, cela pose des problèmes de répartition de compétence avec les acteurs en place difficilement gérables. Mieux vaut selon nous recruter au cas par cas dans le cadre de procédures nouvelles, former le personnel et associer les usagers des services.

Former le personnel en place

La sensibilisation du personnel à la question des incivilités est une pièce maîtresse dans le dispositif de lutte contre les incivilités. La plupart des acteurs que nous avons rencontrés sur les quatre sites sont dans une large mesure au fait de cette notion.

Cette bonne connaissance globale a souvent été acquise au cours de réunions inter services, notamment dans les services municipaux, voire de sessions de formation spécifiques. Ces formations sont un moyen opérationnel pour effectuer une première sensibilisation. Mais elles ne peuvent se limiter à une approche théorique, elles doivent impérativement comporter des exercices pratiques, des mises en situation, des études de cas qui permettent d'étudier de façon concrète un problème.

Par ailleurs, ces formations doivent être intégrées dans un cursus d'intervention. Il est quasiment inutile, voire contre-productif en raison des frustrations que cela provoque de former du personnel à une question sans mettre en pratique cette formation. C'est pourtant ce que nous avons constaté à plusieurs reprises, où du personnel avait suivi des stages mais restait désemparé quant à une mise en œuvre concrète des savoirs acquis.

Il semble donc nécessaire d'inscrire la formation dans un processus d'intervention défini au préalable. Dans ce cas de figure, la formation se présente comme un élément d'un dispositif et non comme un "module" détaché du quotidien du service et se transformant en une information.

Associer des habitants

Véritable leitmotiv de la gestion locale et du mouvement associatif, la présence d'habitants dans un dispositif de gestion des incivilités apparaît comme un gage d'efficacité d'une part et de relance de l'investissement personnel dans l'action publique. Dans la mesure où le recrutement d'un personnel spécialisé n'apparaît pas comme une nécessité compte tenu du problème posé et des finances locales, on se trouve en présence d'une question qui peut typiquement faire l'objet d'un investissement personnel. Cependant, pour pallier aux effets de démobilitation que connaît souvent le mouvement associatif, il est probable que les actions contre les incivilités menées par des habitants ne peuvent qu'être soutenues par les autorités locales.

Si on prend le cas d'un dispositif visant à réduire les conflits interpersonnels par la médiation, il est clair que les habitants ont besoin d'un soutien logistique et de savoir-faire de la part de la municipalité. Il est tout d'abord très rare qu'une association d'habitant envisage de traiter des incivilités. Par contre, donner cette possibilité suscite sans problème des vocations comme on a pu le voir sur d'autres villes (St Martin d'Hères ou Villefontaine).

Le travail de la ville consiste à former et accompagner les habitants qui souhaitent faire de la médiation en organisant les formations, en recrutant les formateurs, etc. Par ailleurs, la municipalité doit le plus souvent fournir un local et organiser la publicité faite au lieu. Enfin, afin de pallier aux risques de désaffection, elle doit organiser les modalités de la coopération avec les professionnels de l'action sociale, de la police, de la justice, des services d'éducation, etc. Ces professionnels assurent la pérennité de l'entreprise et se voient déchargés d'une partie de leurs responsabilités pour suivre ces problèmes. De la sorte on évite le recrutement de nouveaux spécialistes et on fait évoluer les métiers initiaux.

Recruter du personnel par service

Entre le début de l'enquête et sa conclusion, presque deux années se sont écoulées pendant lesquelles des décisions politiques ont offert de nouvelles possibilités aux collectivités locales, aux administrations et aux sociétés confrontées à des problèmes d'incivilité. Ainsi, la

possibilité de recruter des “emplois jeunes” permet aux services de cibler un recrutement sur une tâche particulière.

Alors qu’on voit mal quel serait l’intérêt de recruter un spécialiste des incivilités au niveau communal, un médiateur de quartier auprès d’une société d’HLM semble tout à fait approprié.

3 - Les types de Réponses

La gamme des réponses apportées au problème des incivilités est étendue, et varie selon les secteurs. Se dégage ainsi des “logiques” qui sont corrélées à une activité professionnelle. Les transporteurs sont d’avantages portés à la réparation qu’à la prévention, les maisons de quartier plus attentives au contraire à la prévention en direction des jeunes plutôt qu’à la réparation ad libitum.

Aucune de ces logiques ne nous paraît inadaptée, mais elles s’avèrent souvent réductrices. Si la réparation est un préalable au respect des lieux, elle ne peut être un moyen de traitement efficace pour faire baisser le niveau des incivilités. Il faut en parallèle organiser les moyens d’une prévention, voire d’une médiation entre les auteurs et les responsables.

La réparation

L’importance de l’entretien d’un matériel immobilier ou roulant est un des éléments parfaitement intégré par les responsables que nous avons rencontrés pour la gestion des incivilités. Connaissant l’exemple de “la vitre brisée”, les responsables ont tous développé leurs services techniques afin de maintenir en bon état leur parc.

Cette attitude est particulièrement frappante à la SNCF de la banlieue parisienne, qui avec un système de bornes d’appel peut détecter les dégradations, les bandes de jeunes qui taggent ou utilisent leurs bombes lacrymogènes. Ce système de détection assez lourd et géré de manière centralisée à la gare St Lazare, a pour objectif principal de rassurer les voyageurs et de traiter au plus vite les dégradations.

Mais ces actions de réparation ne peuvent être suffisantes, tant elles s’apparentent à un tonneau des Danaïdes. S’il est impératif d’entretenir le matériel pour que la situation n’empire pas, il convient aussi de développer des actions de prévention qui associent le public à la gestion de ce bien public. Le rappel de l’existence d’un bien collectif est un des supports d’une politique de prévention.

Des actions de prévention n’ont pas été développées et les partenariats avec la justice pour des sanctions effectuées par des travaux pour la SNCF n’ont jamais vraiment réussi à se mettre en place de manière routinière. Ceci s’explique par des réticences culturelles propres à l’entreprise –difficulté pour les ouvriers spécialisés d’être dessaisis de leur travail par des “délinquants” et incapacité à se transformer en “éducateurs”-. On voit là qu’il y a donc un travail interne de préparation à ce type de mesure qui ne peut être fait que par la SNCF elle-même.

La prévention

Les actions de préventions que nous avons rencontrées peuvent prendre plusieurs formes. Dans les sites étudiés, les actions de prévention explicitement tournées vers les incivilités sont quasi inexistantes, mais plusieurs opérations s’en approchent.

Il convient tout d’abord de remarquer que les Maisons de quartier, les associations sportives pour les jeunes, ont toutes pour objectif un apprentissage des règles sous couvert d’une activité sociale (monter un projet de vacances, apprendre un sport, etc.). Ce travail est mené de manière très empiriques par des animateurs dont les fonctions de “pédagogues sociaux” sont

rarement reconnues et mises en avant alors qu'elles sont très importantes. Il y a là un gisement de savoir faire peu capitalisé et encore largement laissé à l'initiative des personnels en place.

La sensibilisation

A Grenoble, la ville a lancé une grande campagne de publicité pour sensibiliser le grand public à l'entretien et au respect de l'environnement urbain. La campagne se décline sous forme de dépliants mis à disposition dans des lieux publics et d'affiches 4 par 3.

La "cogestion"

L'idée maîtresse de ce type prévention est de renouer le dialogue avec les usagers d'un service ou de l'espace public. Cette thématique récurrente dans le discours des acteurs, l'idée qu'il faut rapprocher et faire participer les usagers à la gestion d'un service est bien connue et présente depuis longtemps. Toutefois, elle pourrait connaître une effectivité sur la question des incivilités qui se prête bien à ce type de démarche participative.

Les associations d'habitants peuvent être un bon relais pour monter des actions cogérées. Dans certaines villes la mobilisation des habitants passe par des comités de quartiers soutenus par la mairie. Les risques de dérive politique sont alors présents et la gestion du quartier peut passer au second plan.

TABLE DES ABBREVIATIONS

ADPEA : Association Départementale de Sauvegarde de l'Enfance
CCAS : Conseil Communal d'Action Sociale
CCPD : Conseil Communal de Prévention de la Délinquance
CIDAU : Association d'aide aux victimes
CIPD : Conseil Intercommunal de Prévention de la Délinquance
CLPD : Conseil Local de Prévention de la Délinquance
CQ : Comité de quartier
CV : Centre-ville
DQ : Direction de quartier
ES : Educateur Spécialisé
GPU : Grand projet urbain
MJD : Maison de la justice et du droit
MPT : Maison pour tous
MQ : Maison de quartier
PM : Police Municipale
PN : Police nationale
STAS : Transport en commun
TAG : Transport public en commun
TGI : Tribunal de Grande Instance
VAN : Val d'Argent nord
VAS : Val d'Argent Sud

LES ENTRETIENS RÉALISÉS DANS LES 4 SITES

Tableau récapitulatif des personnes interrogées à Argenteuil

Fonction	Organisme	Lieux d'intervention	Sexe	Formation
Directeur quartier 1	Mairie	VAN	F	
Chargé de la tranquillité publique	Mairie	Argenteuil	H	Secteur social
Responsable sécurité transport bus	STO	Argenteuil et alentours	F	
Responsable des agents d'ambiance	STO	Argenteuil et alentours	H	
Directeur quartier 2	Mairie	CV	F	Pluridisciplinaire
Juriste	Mairie	Argenteuil	F	Juridique
Adjoint chef d'établissement lycée	Education nationale	VAN	H	
Directrice Maison pour tous	Association financée par mairie et CAF	VAN	F	
Enseignante dans le primaire 1	Éducation nationale	VAN	F	
Directrice école primaire 2	Education nationale	VAN	F	
Chargé de communication GPU	GPU	VAN	H	
Chef antenne HLM	HLM	VAN	F	
Pdte association de locataires		CV	F	
Principal collègue	Éducation nationale	CV	H	
DQ 3	Mairie	VAS	F	
Directeur bibliothèque	Mairie	VAN	H	
Personnel bibliothèque	Mairie	VAN	H et F	
Responsable amicale locataires 1		VAN	H	
Président amicale locataires 2		VAN	H	
Commandant de police	Police nationale	Argenteuil et alentours	H	

Tableau récapitulatif des personnes interrogées à Cergy

Fonction	Organisme	Lieux d'intervention	Sexe	Formation
Conseillère en économie sociale et familiale	Logéval 95	Cergy et communes alentours	F	
Juriste 1	CIDFF/CIDAV	Cergy	F	Juridique
Juriste 2	CIDFF/CIDAV	Cergy	F	Juridique
Responsable	CIDFF/CIDAV	Cergy	F	Juridique
Responsable éducateurs	Adsea	Cergy et alentours	H	Secteur social
Commandant	Police nationale	Cergy et alentours	H	
Responsable	MDQ St C	Quartier St C	F	Secteur social
5 animateurs en groupe	Antenne St C	Quartier St C	3 F et 2 H	Socioculturel
Agent de développement	Antenne St C	Quartier St C	F	Pluridisciplinaire
Éducateur spécialisé (ES)	Espérer 95	Val d'Oise	H	Secteur social
Gardien (2)	HLM	Quartier St C	F	
Responsable	CCAS/Mairie	Cergy	F	Secteur social
Agent administratif	CCAS/Mairie	Cergy	F	
Responsable flotiers	Police municipale	Cergy	H	
6 flotiers en groupe	Police municipale	Cergy	5 H	
Responsable services techniques	Mairie	Cergy	H	
Chargé mission prévention sécurité	Mairie	Cergy	H	École commissaire police
Responsable agence HLM	HLM Val d'Oise	Quartier St C	H	
Gardien régisseur (1)	HLM	Quartier St C	H	
Pdte association de quartier		Quartier St C	F	
Directrice école maternelle	Éducation nationale	Quartier préfecture	F	IUFM
Responsable sécurité	SNCF	Gares de Cergy	H	
Pdte association		Quartier St C	F	
Responsable association de locataires		Quartier St C	F	
Responsable des études	Conseil général	Val d'Oise	F	Statistiques
Chef du service santé	Conseil général	Val d'Oise	F	
Directrice de la prévention santé	Conseil général	Val d'Oise	F	
Directrice MQ	MQ/Mairie	Quartier Toulouse Préfecture	F	
Hôtesse d'accueil	MQ/Mairie	Quartier Toulouse Préfecture	F	
Directeur antenne	Mairie	Quartier C Ht	H	Secteur social
Agent de développement	Antenne C Ht	Quartier C Ht	F	Pluridisciplinaire
Secrétaire	MJD/Mairie	Cergy	F	
Médiatrice familiale	MJD/ADSEA/TGI Pontoise	Cergy	F	Secteur social plus droit
2 assistantes sociales	Conseil général	Cergy Préfecture	2 F	Secteur social
Chargée mission CIPD	SAN	Cergy et alentours	F	
Chargée mission prévention CDPD	Conseil général	Val d'Oise	F	
Magistrat	TGI Pontoise	Cergy et alentours	F	Juridique

Tableau récapitulatif des personnes interrogées à Grenoble

Fonction	Organisme	Lieux d'intervention	Âge	Sexe
chef d'agence	OPALE	Villeneuve	45	F
chef d'agence	OPAC	Echirolles	40	F
Directrice	Ecole maternelle	Jardin de Ville	50	F
Conseiller municipal	Mairie	Grenoble	50	H
chef d'agence	OPALE	Centre ville	45	H
chef d'agence	OPALE	Teisseire	40	H
chargé de mission sécurité	SEMITAG	Grenoble	50	H
directeur	police municipale	Grenoble	50	H
policier	police municipale	7 secteurs Grenoble	45	F
policier	police municipale	Grenoble	30	F
animateur	MJC	Abbaye	25	F
animateur	MJC	Abbaye	23	F
commerçant		Abbaye	55	H
animateur	MJC	Teisseire	40	M
DIRECTEUR	MJC	Teisseire	35	M
responsable d'association		Teisseire	40	M
DIRECTEUR	MJC	Abbaye-Jouhaux	45	M
chef d'agence	OPALE	Abbaye	45	M
chargée de mission	CCPD	Grenoble		F
directeur	collège Stendhal	Centre Ville	45	H
commerçant		Centre Ville	50	H
commerçante		Centre Ville	55	F
directeur	école primaire	Jardin de Ville	50	H
commerçante		Grand Place	40	F
stagiaire	CLPD	Villeneuve, Village Olympique	25	H
membre actif	association d'habitants	Teisseire	35	H
jeune	Villeneuve	17/18	H	
assistante sociale		Teisseire	45	F
responsable	CCPD	Grenoble	45	F
profession libérale	Villeneuve	45	F	

Saint-Etienne

Série 1 : Entretiens enregistrés

N°	DATE	FONCTION	STRUCTURE	FORMATION ORIGINE	FORMATION COMPLEMENT.	ANCIENNETE /FONCTION	COMPETENCE QUARTIER
1	5/11/96	Directrice	Aide aux victimes - ASAS	Assistante sociale	Non	4	Tous
	6/11/96	Directeur Prévention	Sauvegarde - ADSEA	Educateur spécialisé	Ecole des Cadres CAPES	3	Montchavet/ Terrenoire
3	26/11/96	Educateur Prévention	Sauvegarde - ADSEA	Animateur DEFA	Non	12	Terrenoire
4	9/12/96	Médiateurs	Aide aux victimes - ASAS	Juriste, Assistante sociale	Assistante sociale (Victimologie)		Tous
5	9/12/96	Directeur	Centre social	Animateur DEFA	Maîtrise AES	13	Terrenoire
6	10/12/96	Conducteur	STAS	CAP	Non		Tous
7	10/12/96	Vérificateur	STAS	CAP	Non		Tous
8	10/12/96	Responsable sécurité	STAS		Non		Tous
9	10/12/96	Directeur Exploitation	STAS	Sup. de Co	Non	2	Tous
10		Responsable	Pôle d'insertion	Technicien d'étude de prix	Non	4	Monchovet
11		Educatrice polyvalence	Service social. Département DPS	Educatrice spécialisée	Non	6	Montchovet
12	23/1/97	Directeur Développement	(OPAC) HLM Municipal	Docteur en économie	Non	14	Montchovet
13	17/2/97	Principal	Collège Gambetta	Professeur	?	12	Centre Ville
14	18/2/97	Responsable Sécurité	Galeries Dorian	Chauffagiste	Non		Centre Ville
15	7/3/97	Principal	Collège Terrenoire	Instituteur	?		Terrenoire
16	8/4/97	Directeur	Centre Social	Beaux-Arts	Non	5	Centre Ville
17	14/4/97	Assistante Sociale	Service Social/Département DPS	Assistante Sociale	Non	13	Montchovet
18	15/4/97	Responsable Sécurité	Centre Commercial C2	Technicien-Electricité	Non	2	Hors champ
19	7/5/97	Directeur	Bibliothèque Tarentaise	Ecole des Charmes-Conservateur	?	5	Centre Ville
20	15/5/97	Assistant de conservation	Bibliothèque Tarentaise	Licence de lettres. CAFB	Non	5	Centre Ville
21	15/5/97	Assistante qualifiée de conservation	Bibliothèque Tarentaise	?	?	5	Centre Ville
22	16/5/97	Inspectrice A. S. E	Service Social Département DPS	Assistante sociale	Maîtrise de Droit	10	Tous

Série 2 : Entretiens effectués par S. ROCHE

N°	DATE	FONCTION	STRUCTURE	FORMATION ORIGINE	FORMATION COMPLEMENTAIRE	ANCIENNETÉ/FONCTION	COMPÉTENCE QUARTIER
1	nov 97	brigadier	PM				
2	nov 97	brigadier chef	PM	Ecole Orange			
3	nov 97	élu sécurité	mairie	Policier			

Série 3 : Entretiens non enregistrés

N°	DATE	FONCTION	STRUCTURE	FORMATION ORIGINE	FORMATION COMPLEMENTAIRE	ANCIENNETÉ /FONCTION	COMPÉTENCE QUARTIER
		Secrétaire Général	Préfecture				Tous
		Procureur	Parquet				Tous
		Juge des enfants	Palais Justice				?
		Attachée du Président	Conseil Général				Tous
		Chef de la Sûreté Urbaine	Police Nationale	Commissaire Principal			
		Conseiller Municipal	Mairie	Professeur			Tous
		Responsable Vie Sociale	Mairie	Assistante sociale	Licence Sciences Sociales	5	Tous
		Chef de projet	Mairie	Animateur		5	Montchovet
		Chef de projet	Mairie	Sociologue DESS		2	Tarentaise
		Chef de projet	Mairie			12	Montreynaud
		Sous-Directeur	Service social Départemental SDS	Assistante Sociale		8	Tous

